

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>06-03-2023</b>	<b>B</b>
Dependencia	Aprobado	Pág.		
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>	<b>1(79)</b>		

## RESUMEN

<b>AUTORES</b>	<b>Daniela Margarita Villanueva Arengas</b>
<b>FACULTAD</b>	<b>Educación, Artes y Humanidades</b>
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>Comunicación social</b>
<b>DIRECTOR</b>	<b>Mg. Liceth Liliana Arévalo Pérez</b>
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>Creación de la oficina de comunicaciones del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña Norte de Santander</b>
<b>TITULO EN INGLES</b>	<b>Creation of the communications office of the Ocaña Norte de Santander Volunteer Fire Department.</b>

## RESUMEN

El presente proyecto que se plantea con el fin de crear la oficina de comunicaciones para la institución del cuerpo bomberos de Ocaña, se enfoca en la importancia de la comunicación en las organizaciones, en mejorar e implementar todos los procesos comunicativos y fortalecer la cultura y el clima organizacional, de esta manera la empresa desempeñará a cabalidad sus objetivos trazados y mantendrá un buen orden en su estructura organizacional.

## RESUMEN EN INGLES

The present project that is proposed in order to create the communications office for the institution of the Ocaña fire brigade, focuses on the importance of communication in organizations, on improving and implementing all communication processes and strengthening the culture and organizational climate, in this way the company will fully fulfill its objectives and maintain good order in its organizational structure.

<b>PALABRAS CLAVES</b>	Comunicación, Clima organizacional, Cultura Organizacional, Manuales corporativos.
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Communication, Organizational climate, Organizational Culture, Corporate manuals.

## CARACTERÍSTICAS

<b>PÁGINAS:</b> 78	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES:</b> 09	<b>CD-ROM:</b>
--------------------	----------------	--------------------------	----------------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88  
[atencionalciudadano@ufpso.edu.co](mailto:atencionalciudadano@ufpso.edu.co) - [www.ufpso.edu.co](http://www.ufpso.edu.co)

**Creación de la oficina de comunicaciones del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña**

**Norte de Santander**

**Daniela Margarita Villanueva Arengas**

**Facultad de educación, artes y humanidades, Universidad Francisco de Paula Santander**

**Ocaña**

**Comunicación Social**

**Mg. Liceth Liliana Arévalo Pérez**

**06 de marzo de 2023**

## Índice

Capítulo 1. Creación de la oficina de comunicaciones del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña .....	9
1.1. Descripción breve de la empresa.....	9
1.1.1. Misión .....	9
1.1.2. Visión.....	10
1.1.3. Objetivos de la empresa.....	10
1.1.4. Descripción de la estructura organizacional .....	11
1.1.5. Descripción de la dependencia o proyecto al que fue asignado .....	13
1.2. Diagnóstico inicial de la dependencia asignada .....	13
1.3. Planteamiento del problema .....	18
1.4. Objetivos de la pasantía.....	20
1.4.1. Objetivo general .....	20
1.4.2. Objetivos específicos .....	20
1.5. Descripción de las actividades a desarrollar en la misma .....	20
1.6. Cronograma de actividades .....	22
2. Enfoques referenciales .....	24
2.1. Enfoque conceptual .....	24
2.2. Enfoque legal.....	28
3. Informe de cumplimiento del trabajo.....	33
3.1. Presentación de resultados .....	33

3.1.1. Diagnosticar la situación actual en cuanto a los procesos comunicativos del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.....	33
3.1.2. Realizar el estudio técnico, financiero y del personal para la creación de la oficina de comunicaciones. ....	43
3.1.3. Establecer en la organización un plan de acción a través de manuales y políticas de comunicación.....	48
4. Diagnóstico final.....	61
5. Conclusiones.....	64
6. Recomendaciones .....	66
Referencias.....	68

## Lista de tablas

Tabla 1. Ficha técnica entrevista.....	14
Tabla 2. Matriz DOFA cruzada de la dependencia asignada.....	17
Tabla 3. Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.....	21
Tabla 4. Cronograma de actividades.....	22
Tabla 5. Diario de observación.....	34
Tabla 6. Ficha técnica de la entrevista.....	40
Tabla 7. Cotización propuesta.....	44
Tabla 8. Cotización licencia de software.....	44
Tabla 9. Aprobado por el Consejo de Oficiales y Comandancia.....	46
Tabla 10. Licencias adquiridas y aprobadas por Consejo de Oficiales y Comandancia.....	46
Tabla 11. Enlace manual identidad corporativa.....	49
Tabla 12. Enlace manual de funciones.....	50
Tabla 13. Enlace manual de crisis.....	52
Tabla 14. Manual clima organizacional.....	53
Tabla 15. Enlace manual de comunicaciones.....	56
Tabla 16. Enlace código de ética.....	57
Tabla 17. Manual de la estructura organizacional de bomberos Ocaña.....	60

## Lista de figuras

Figura 1. Organigrama Cuerpo Bomberos de Ocaña.....	12
Figura 2. Aprobación de los implementos y herramientas para la oficina de Comunicaciones ...	47
Figura 3. Portada manual identidad corporativa .....	50
Figura 4. Manual de funciones, portadas del personal.....	51
Figura 5. Portada y contra portada del Manual de Crisis, Cuerpo de Bomberos de Ocaña.....	52
Figura 6. Portada del manual Clima Laboral .....	54
Figura 7. Portada de Manual de Comunicaciones .....	56
Figura 8. Portada código de ética.....	57
Figura 9. Portada estructura organizacional, Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.....	60

## Lista de apéndices

Apéndice A. Acompañamiento al Personal Bomberil, para material fílmico.....	70
Apéndice B. Acompañamiento y toma de material fílmico, capacitaciones por parte de la alcaldía .....	71
Apéndice C. Acompañamiento a emergencias .....	72
Apéndice D. Charla sobre la participación activa para los Bomberos.....	73
Apéndice E. Charla sobre los manuales realizados en la pasantía.....	74
Apéndice F. Entrega de manuales a directivos de cada área de la Institución.....	75
Apéndice G. Certificación de la aprobación de la Oficina de Comunicaciones en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña .....	76
Apéndice H. Video para navidad.....	77
Apéndice I. Simulaciones por parte de la brigada diurna .....	78

## Resumen

El presente informe esboza un panorama sobre la Institución de Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, en el cual se puede observar a través de un análisis las debilidades, pero también las fortalezas, con el propósito de trazar objetivos que llevaran a cabo un plan de acción como lo es; la realización de un diagnóstico para conocer el estado situacional de las comunicaciones de la empresa, siguiendo de un análisis técnico financiero y del personal para la creación de la oficina de comunicaciones y finalmente el diseño e implementación de manuales y políticas de comunicación. Para la creación de esta área, y el fortalecimiento de la misma, y con aras de seguir avanzando y prestando un mejor servicio, los Bomberos de Ocaña, le apuestan a mejorar los procesos comunicativos y seguir fortaleciendo su estructura organizacional.

Los resultados que se obtuvieron fueron muy satisfactorios, se logró la aprobación y la creación de la oficina de comunicaciones, también la aprobación e implementación de los manuales corporativos que le ayudaran a las diferentes áreas que ya están establecidas y las herramientas e implementos necesarios que necesitaron para esta dependencia, por motivos de presupuesto, la contratación de un personal no se hará, hasta que se gestionen más recursos que permitirá a la persona encargada de esta área continuar con la ejecución de las actividades comunicacionales, los directivos del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, se comprometieron en la gestión para tener un personal idóneo en esta dependencia.

**Palabras clave: Comunicación, clima organizacional, cultura organizacional, manuales corporativos.**

## **Introducción**

El área de comunicaciones es la encargada de llevar la credibilidad de la imagen de toda organización, y la responsable de las relaciones publicas y de toda estructura organizacional de la empresa, entre ellas encontramos; la comunicación interna y externa, estrategias comunicativas, identidad corporativa, difusión de mensajes, reputación corporativa, entre otras.

En la ejecución de este proyecto, se analizarán cada una de las actividades en cada objetivo específico planteado, con el fin de cumplir el objetivo general, conociendo el estado comunicacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, y así mismo, el plan de trabajo que se llevara a cabo, para la creación de la oficina de comunicaciones.

Para la creación de esta área, es necesario la realización de un diario de observación, con el propósito de conocer cada situación comunicacional que se venía presentando internamente en los Bomberos, una vez realizado el diario, se determinarían los diferentes escenarios que se presentaban, y crear estrategias que puedan mejorar la situación interna.

En este proyecto se evidenciará el plan de acción que se llevó a cabo, para la realización del área de comunicaciones, el análisis técnico y financiero y los manuales corporativos, que serían de mucha utilidad para la Institución, con el fin de mejorar el clima y la cultura organizacional.

## **Capítulo 1. Creación de la oficina de comunicaciones del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña**

### **1.1. Descripción breve de la empresa**

El cuerpo de Bomberos voluntarios de Ocaña es una organización de carácter civil sin ánimo de lucro, comprometido con la prevención y atención de emergencias y desastres del municipio, enmarcando con el cumplimiento de la normatividad de índole nacional e internacional en pro de garantizar, proteger y priorizar la vida y la seguridad de la ciudadanía, así como también salvaguardar los bienes materiales y el medio ambiente. (Ocaña D. d., 2022)

Bomberos Voluntarios de Ocaña brindan programas de seguridad contra incendios, en su comunidad y los batallan, con el fin de salvar vidas y propiedades. También se ocupan de emergencias tales como accidentes de tráfico, vertidos químicos, inundaciones y situaciones de rescate, además de cambiar y recargar extintores, realizan inspecciones de seguridad en cuanto a la electricidad de las empresas las cuales tienen la obligación de contar con cada uno de estos elementos de seguridad. (Ocaña D. d., 2022)

#### ***1.1.1. Misión***

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña interviene oportunamente para salvaguardar la vida, el ambiente y el desarrollo de la comunidad a través de la prevención y atención efectiva de emergencias originadas por incendios, atención de incidentes de materiales

peligrosos y rescates, garantizando la seguridad de los ciudadanos con sentido de responsabilidad social, fundamentadas en el talento humano (Ocaña C. d., 2012)

### ***1.1.2. Visión***

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña llegara a ser en el 2025 una entidad comprometida con la comunidad, brindando estándares de calidad en recurso humano y tecnológico, logrando ser una institución moderna y autosuficiente encaminada a mejorar la calidad de vida en cuanto a la protección de los ciudadanos y lograr un liderazgo competitivo a nivel local y regional (Ocaña C. d., 2012)

### ***1.1.3. Objetivos de la empresa***

- Dirigir la implementación de la gestión integral de riesgos, cubriendo los incendios, teniendo en cuenta los preparativos y la atención de rescate en cada una de sus modalidades y atención de incidentes con peligrosos materiales utilizado por los Bomberos de Colombia.
- Ayudar a contribuir con la prevención y seguridad de cada una de las vidas y bienes de la ciudadanía en colaboración con los demás organismos.
- Desplegar actividades de carácter preventivo y educativo, construyendo el propósito de que cada uno de los individuos amplíe sus capacidades de autoprotección ante los desastres o accidentes que afecten la integridad física y su seguridad.

- Prestar servicio de asistencia médica, rescate, salvamento y traslado de pacientes, así como apoyo en la extinción de incendios en estructuras, vegetación y vehículos.
  
- Gestar convenios y alianzas con organizaciones civiles, de carácter gubernamental, privadas y públicas, en las actividades propias de la organización para su sostenibilidad.  
(Ocaña, 2022)

#### ***1.1.4. Descripción de la estructura organizacional***

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, no cuenta con una estructura plenamente establecida, por lo tanto; mediante la presente pasantía se quiere implementar la creación de la oficina de comunicaciones, que servirá como pieza clave en la estructura organizacional de la empresa, por tal motivo se propone el organigrama, que está diseñado bajo las orientaciones del Consejo de Oficiales; según su naturaleza corresponde a ser Micro-administrativo, ya que corresponde a una sola organización, su finalidad es formal, ya que ha sido aprobado por la máxima autoridad como lo es el Consejo de Oficiales de los Bomberos de Ocaña. Su ámbito es general, ya que refleja un panorama más amplio de la organización de la institución y no se enfoca en una sola área. Según su contenido es integral, pues abarca todas las unidades administrativas y operativas. Finalmente, su representación gráfica es vertical, presenta las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular.

Este organigrama es aprobado por el honorable Consejo de Oficiales, quedara plasmado y documentado en la organización de los Bomberos de Ocaña, estará sujetos a modificaciones siempre y cuando se amplíen más áreas o departamentos en los Bomberos.

**Figura 1.**

*Organigrama Cuerpo Bomberos de Ocaña*



En la actualidad las directivas del Cuerpo de Bomberos de Ocaña son:

- Comandante: Jeffrey Peñaranda.
- Revisoría fiscal: Laura Quintero
- Subcomandante: Hermides Navarro
- Contador: Melissa Fernanda Durán Marín
- Secretaria: Ludy Rodríguez
- Teniente: Ligia Consuelo Becerra
- Sargento: Ciro Núñez Amaya
- Capitán: Saúl Trillos Mora

### ***1.1.5. Descripción de la dependencia o proyecto al que fue asignado***

De acuerdo a lo anterior; el Cuerpo de Bomberos de Ocaña, no tiene establecida una estructura organizacional completamente definida, por tal motivo, la pasante de Comunicación, dependerá directamente de la oficina de Comandancia, desde allí ejecutará su plan de trabajo, la creación de la oficina de comunicaciones para el Cuerpo de Bomberos.

La creación de esta dependencia permitirá que se lleven a cabo un plan de acción en el cual estará enfocado en la estructura organizacional, los canales de comunicación, la difusión de mensajes claros y concretos a la comunidad, permitiendo el fortaleciendo de la imagen de la empresa y la cultura organizacional.

### **1.2. Diagnóstico inicial de la dependencia asignada**

Para realizar este diagnóstico, se utilizó una herramienta de recolección de información como la entrevista, realizada al Comandante, Yefreid Peñaranda en el cual se le preguntó por el estado situacional de las comunicaciones. (Ver tabla 1) De igual forma se realiza la matriz DOFA para analizar los factores internos y externos del cuerpo de bomberos. (Ver tabla 2)

**Tabla 1.***Ficha técnica entrevista*

<b>Entrevista semiestructurada</b>	
Fecha	17 de octubre de 2022
Hora	2:00 pm
Lugar	Estación de bomberos de Ocaña
Entrevistador	Daniela Villanueva
Entrevistado	Yefreid Peñaranda – Comandante del C.B.V.O

**Introducción:** para conocer sobre el estado situacional de las comunicaciones de los bomberos es necesario saber a fondo las falencias que se encuentran dentro de la empresa y así mismo establecer soluciones que puedan contribuir a la ejecución de dicha oficina.

**Descripción general del proyecto:** El propósito de esta entrevista es recolectar toda la información necesaria para identificar las falencias que desde hace mucho tiempo vienen surgiendo debido a la falta de la oficina de comunicaciones, dicha entrevista se realizó al Comandante Yefreid Peñaranda, que con sus años de experiencia puede brindar toda información necesaria para la realización de esta misma.

#### **Cuestionario**

1. ¿Cómo se encuentra en la actualidad las comunicaciones en el Cuerpo de Bomberos de Ocaña?
2. ¿Considera necesario el departamento de comunicaciones?
3. ¿El consejo de oficiales está consciente y dispuesto a contribuir monetariamente en la construcción del área de comunicaciones?
4. ¿Actualmente cuentan con equipos tecnológicos o softwares para diseños en el departamento de comunicaciones?
5. ¿Por qué no se ha realizado la asignación de un personal para comunicaciones?
6. ¿Cómo se encuentra la comunicación interpersonal, entre directivos, voluntarios y administrativos?
7. ¿Cómo fortalecería los canales de comunicación interna dentro de la organización?
8. ¿Cómo manejan la comunicación interna dentro de los Bomberos?
9. ¿Manejan sus redes sociales?

Después de llevar a cabo la recolección de información se logró identificar las falencias que lleva el Cuerpo de Bomberos, desde hace mucho tiempo, por la cual no cuenta con un departamento de comunicaciones, ni una persona que pueda encargarse de lo que requiere la dependencia, no existe una oficina; puedo identificar que hay que realizar actualizaciones en su página web, redes sociales, la necesidad que existe de la creación de forma radical es crucial para el fortalecimiento de comunicaciones.

Se realiza un resumen semanal los viernes de su ejercicio a través de canales de comunicación como; Caracol Radio, Sabrosa estéreo donde el comandante brinda sus aportes, también realizan charlas informativas, capacitaciones a instituciones o empresas, deseando aumentar su publicidad sobre estos servicios.

El Cuerpo de Bomberos son partícipes de labores sociales, donde brindan su acompañamiento voluntario, teniendo en cuenta que el consejo de oficiales debe estar al tanto de todas sus operaciones y servicios, es por esto que están de acuerdo en contribuir monetariamente para que sea posible una persona idónea para atender el área de comunicaciones, sus redes sociales de forma informativa, ya que se han realizado aperturas de cuentas, pero no tienen acceso a sus contraseñas, ni a la alimentación de la misma.

Este no cuenta con ningún equipo tecnológico como; computadores, cámaras y/o softwares, pero se encuentran dispuestos a contribuir para el mejoramiento del mismo y poder contar con toda la organización para la creación de esta área. Al tener recursos muy limitados, no

les permite tener a una persona encargada completamente para el departamento de comunicaciones, pero quieren a un corto plazo poder contar con esta persona.

El cuerpo de bomberos cuenta actualmente con 39 personas, que trabajan en pro del beneficio de la comunidad haciendo participe; la parte de voluntariado y parte administrativa, sus comunicaciones interpersonales, es de forma asertiva, teniendo en cuenta que respetan sus opiniones, considera necesario tener un código de ética, para manejar de forma organizada el clima laboral, que quedara establecido para poder regirse por medio del mismo.

Desean fortalecer los canales de comunicación, tratan en lo posible de contar con una comunicación asertiva, poder contar con las opiniones de los demás, teniendo en cuenta la comunicación interna siendo está muy necesaria, para la organización y ejecución de cada día de sus funciones, para el mejoramiento del mismo se realizan reuniones semanales, para manifestar sus inconformidades, inquietudes y poder tener soluciones a posibles conflictos.

Cuentan cuentas en Facebook e Instagram, pero ninguna de estas es manejada de forma interna, ni ninguna persona del departamento del cuerpo de bomberos, la página oficial es manejada por medio de la Alcaldía Municipal de Ocaña, pero esta no complementa todo el cumplimiento de las funciones realizadas por los Bomberos.

**Tabla 2.***Matriz DOFA cruzada de la dependencia asignada*

<b>Matriz DOFA (Diagnóstico inicial)</b>	<b>Fortalezas (F)</b>	<b>Debilidades (D)</b>
<b>Oportunidades (O)</b>	<b>Estrategia: FO</b>	<b>Estrategia: DO</b>
O1: Apoyo o convenio por parte de medios de comunicación local.	Diseñar una estrategia comunicativa, que logre mejorar los canales comunicativos internos y externos de la empresa.	Crear manual del clima organizacional, con el fin de mantener la ética profesional dentro de cada departamento de la organización.
O2: Manejo de imagen corporativa y actualización de redes sociales.	Visibilizar por los medios locales las actividades sociales y las emergencias que atienden los bomberos.	Crear y fortalecer los canales comunicativos, que permita a la organización mantener el área de comunicación activa, y visibilizarla ante los medios y la comunidad.
O3: Aprovechamiento en las tecnologías para incrementar la publicidad que permita dar a conocer los servicios.		

Continuación tabla 2...

<b>Amenazas (A)</b>	<b>Estrategia: FA</b>	<b>Estrategia: DA</b>
A1: Perfiles falsos en redes sociales de la organización.	Diseñar el manual de identidad corporativa y tenerlo documentado en la organización y así tener mayor credibilidad y reputación.	Crear el área de comunicaciones para mejorar y mantener las actividades de difusión y el ambiente organizacional.
A2: Bajos ingresos para contrato de personal en el área de comunicaciones.	Diseñar el sitio web para visibilizar la organización.	Creación de redes sociales (Facebook e instagram) y un WhatsApp directo, con el objeto que se identifique un canal oficial que fortalezca la buena imagen corporativa.
A3: No cuenta con canales de comunicación directo para la divulgación de la información.	Diseñar e implementar el manual de crisis.	

Nota: La tabla muestra el diagnóstico inicial de la dependencia asignada, haciendo uso de la herramienta matriz DOFA.

### 1.3. Planteamiento del problema

Cada organización es sensata de la necesidad de tener un ambiente organizacional como comunicacional, por tal motivo es necesaria una oficina de comunicaciones, hoy en día la comunicación es un instrumento estratégico fundamental dentro de cualquier organización que se enfatice en organizar y gestionar la fluidez y la eficacia de la comunicación en la compañía, siendo este el vehículo social y de transmisión de los mensajes que la empresa desee llevar hacia el exterior.

La importancia de esta dependencia dentro de cada empresa es fundamental, ya que por medio de esta se generaría mensajes claros y concretos, a través de canales específicos, que permita que la comunidad conozca y tengan claro la misión y visión de la organización, generando sentido de pertenencia, fortaleciendo la imagen de la empresa y la cultura

organizacional de la misma, por lo siguiente esto evitaría un desorden en esta área y en su estructura organizacional. (Bussines School, 2021)

La oficina de comunicaciones es la encargada de brindarle credibilidad para los diferentes públicos y así mismo beneficiando la imagen de la organización y disminuyendo la inseguridad organizacional. Es necesario diseñar, planificar y gestionar la comunicación de una manera eficiente, este es uno de los pasos importantes para la creación del departamento de comunicaciones.

Las empresas que tienen tiempo de estar establecidas y que brindan un servicio a toda la comunidad el no tener esta dependencia generaría un desorden y no cumpliría con su estructura organizacional, por eso es necesario la creación de esta área, que permita mejorar el campo comunicativo y así su correcto uso de los elementos de comunicación.

Lo dicho anteriormente, el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña con 56 años socorriendo a la comunidad Ocañera en su estructura organizacional, no cuenta con un departamento de comunicaciones, por lo tanto, lo interno y lo externo, de esta organización tiene una administración incompleta y desordenada esto puede llevar a decaer de manera comunicacional, y todo lo relacionado con esto, como puede ser la imagen, identidad corporativa y la información que esta organización suministra. (Montejo, 2017) (Diseño de una propuesta para la creación de la oficina del C.B.V.O, 2017 pág. 8)

Los objetivos que la empresa haya planteado hacia un futuro, se verían truncados debido a la falta en su estructura organizacional del departamento de comunicaciones, ya que por medio de esta dependencia se logra retroalimentar la información tanto interna como externa de la empresa.

#### **1.4. Objetivos de la pasantía**

##### ***1.4.1. Objetivo general***

Crear la oficina de comunicaciones del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.

##### ***1.4.2. Objetivos específicos***

Diagnosticar la situación actual en cuanto a los procesos comunicativos del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.

Realizar el estudio técnico, financiero y del personal para la creación de la oficina de comunicaciones.

Establecer en la organización un plan de acción a través de manuales y políticas de comunicación.

#### **1.5. Descripción de las actividades a desarrollar en la misma**

En la tabla 3 se realiza un desglose de las actividades a desarrollar en la pasantía.

**Tabla 3.***Descripción de las actividades a desarrollar en la misma*

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para cumplir los objetivos específicos
Crear la oficina de comunicaciones del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.	Diagnosticar la situación actual en cuanto a los procesos comunicativos del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.	<p>Implementación de un diario de observación.</p> <p>Análisis de la información del diario de observación.</p> <p>Realizar una entrevista personal al presidente del Consejo de Oficiales, con el fin de conocer su opinión sobre la realización del área de comunicaciones.</p>
	Realizar el estudio técnico, financiero y del personal para la creación de la oficina de comunicaciones.	<p>Determinar la viabilidad y la disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros, como el presupuesto de inversión, activos intangibles y el recurso humano.</p> <p>Cotización propuesta con base a la disponibilidad de recursos financiero del cuerpo de Bomberos de Ocaña, para la oficina de Comunicaciones.</p> <p>Cotización completa para la elaboración del área de comunicaciones, con base a lo que necesite la empresa.</p>
	Establecer en la organización un plan de acción a través de manuales y políticas de comunicación.	<p>Diseño e implementación de manuales, como lo son; el manual de identidad corporativa, manual de funciones, manual de crisis y clima organizacional.</p> <p>Diseño de políticas de prevención, comunicación y código de ética.</p> <p>Diseño y organización de la estructura organizacional del cuerpo de bomberos.</p>

## 1.6. Cronograma de actividades

**Tabla 4.**

*Cronograma de actividades*

Actividades	Meses				
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Implementación de un diario de observación.	X	X	X		
Análisis de la información del diario de observación	X	X	X		
Realizar una entrevista personal al director general de la empresa.		X	X	X	
Determinar la viabilidad y la disponibilidad de recursos humanos y materiales administrativos.		X	X	X	
Cotización propuesta con base a la disponibilidad de recursos financiero del cuerpo de Bomberos de Ocaña, para la oficina de Comunicaciones.		X	X	X	
Cotización completa para la elaboración del área de Comunicaciones, con base a lo que necesite la empresa.			X	X	X



## 2. Enfoques referenciales

### 2.1. Enfoque conceptual

*Comunicación.* La comunicación es un fenómeno que se origina, de forma natural, en cualquier organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. La comunicación es el proceso social más importante, sin este proceso, el hombre se encontraría aún en el primer eslabón de su desarrollo y no existiría la sociedad ni la cultura. (Paz, 2012) (Vanessa Guzmán Paz, 2012, pág.14)

*Comunicación y cultura organizacional.* La comunicación y la cultura organizacional están íntimamente relacionadas. El concepto de cultura ha entrado con fuerza a la jerga de las organizaciones en los últimos años, y cada vez más ligado al de comunicación. De hecho, una manera muy extendida de entender la cultura es como un conjunto de significados compartidos que proporcionan un marco común de referencia y, por tanto, patrones similares de comportamiento. (Paz, 2012) (Vanessa Guzmán Paz, 2012, pág.16)

La comunicación organizacional abarca dos temas muy inherentes a ella, como lo son; la comunicación interna, que es aquella orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores de una organización, y la comunicación externa, es aquella en la que se transmite un mensaje externo hacia a fuera de la organización, dirigiéndose a la comunidad, clientes y demás. La comunicación externa también nos permite mejorar la identidad y la imagen de las organizaciones, con el fin de promocionar sus servicios.

También cabe recalcar la imagen e identidad de cada organización, es de vital importancia cuidar de la imagen de una empresa, ya que esta genera credibilidad en los clientes, y cada experiencia que se proyecta al exterior encapsula la identidad corporativa de una organización, en esa experiencia se dan a reconocer los genes del ADN de la compañía, como lo son; valores corporativos, principios, cultura y el propio comportamiento corporativo de la empresa. (González, 2005) (Miguel Ángel Sanz y María Ángeles Gonzales, *Identidad Corporativa*, 2005, pág. 10)

*Área de comunicaciones.* Es la estructura interna de una organización, encargada de gestionar los procesos de comunicación, de proyección y mantenimiento de la imagen y reputación corporativa. (Ana M. Enrique, 2008) (Ana M. Enrique, M. Gabriela Madroñero, Francisca Morales Y Pere Soler, *La planificación de la Comunicación Empresarial*, 2008, pág. 10)

El área de comunicaciones en toda organización es de suma importancia, ya que están en una dirección central única en cada organización, esta a su vez lleva una visión y una responsabilidad en la parte comunicacional de toda institución, desarrollando así estrategias generales de acuerdo a los objetivos que plantee la entidad, llevando acabo relaciones con los medios, comunicación e identidad corporativa, relaciones institucionales, etc. Por consiguiente; el área de comunicaciones, debe de está dentro de toda estructura organizacional, para que esta acompañe y se responsabilice de los temas comunicacionales.

*Clima Organizacional.* El clima organizacional se determina por la percepción que tengas los empleados de los elementos culturales, esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características, y calidad de la cultura organizacional. (Alvarez, 2022) (José Miguel Álvarez, Cultura y Clima Organizacional, 2022, pág. 4)

El tema de Clima organizacional, es importante, ya que de esto depende la efectividad del trabajo que realice los trabajadores en las empresas, según el ambiente laboral en el que se encuentre, es necesario implementar estrategias que le ayude a la empresa a motivar a sus trabajadores, generando estímulos y creando espacios sanos para todos los empleados.

*Cultura organizacional.* El desarrollo de una cultura organizacional permite a los integrantes de una organización, ciertas conductas e inhibe otras. Una cultura laboral abierta y humana alienta la participación y conducta madura de todos los miembros de la organización. Si las personas se comprometen y son responsables, se debe a que la cultura laboral se lo permite. Es una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito. (Alvarez, 2022) (José Miguel Álvarez, Cultura y Clima Organizacional, 2022, pág. 4)

*Comunicación Interna.* Es una de las grandes asignaturas pendientes de la empresa, reconocida por los hombres de empresa como una necesidad ineludible al servicio de una gestión moderna e innovadora, la comunicación interna no ha alcanzado todavía ese reconocimiento práctico, que se demuestra en la creación, de órganos responsables, con funciones bien definidas, y en la dotación de recursos humanos, técnicos y económicos, adecuados para desempeñarla. En

este sentido la realidad de los hechos desenmascara el voluntarismo de muchas, demasiadas, declaraciones retóricas. (Jiménez) (Jesús García Jiménez, La Comunicación Interna)

*Comunicación Asertiva.* La asertividad es un término que debe ser visto como un todo integral íntimamente relacionado con la comunicación, ya que este término es el que le da sentido a la transmisión constante de mensajes entre dos o más seres humanos, sería imposible determinar si hubo o no asertividad si no nos detenemos a analizar con el receptor lo expuesto, que tan veraz, congruente, expresivo y oportuno fue el mensaje. la comunicación y la asertividad se encuentran íntimamente relacionadas, que de la mano se tornan edificantes, eficientes, claras y congruentes, pero sobre todo hacen que la comunicación sea abierta y honesta incorporando el respeto mutuo entre los participantes. (Hernández, 2014) (German Alberto Rengifo Hernández, La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organización, pp. 12, 13)

A diario en las empresas la comunicación asertiva se ve afectada, por el ambiente laboral en el que se trabaja, es importante mantener la comunicación sin importar el tipo de crisis que esté pasando la empresa, pues sin una buena comunicación no se llegaría a ningún consenso, por tal motivo es de suma importancia que el área de comunicaciones junto con los directivos cree estrategias que fomenten la cultura del diálogo y la comunicación asertiva, para llegar a soluciones rápidas, efectivas, manteniendo un clima laboral sano.

## 2.2. Enfoque legal

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 20, garantiza a toda persona la libertad de expresarse, difundir su pensamiento y opinión, así como informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá Censura. (Colombia, 2015) (Constitución política de Colombia, 2015).

(Artículo 19, Declaración Universal de los Derechos Humanos). Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

*Artículo 1º. Objeto:* La presente ley tiene por objeto reconocer la profesión del Comunicador Social – Periodista y Organizacional, la cual tiene como función la investigación, redacción, producción y divulgación de contenidos periodísticos y la actividad de información a través de medios de comunicación y/o empresarial. (Colombia C. d., 2018) (Congreso de Colombia, 2018)

*Artículo 2º.* Para garantizar la libertad e independencia profesional de la actividad del Comunicador Social – Periodista y Organizacional se le reconoce como derechos inherentes en ejercicio de sus funciones, las siguientes:

- a) El secreto profesional;
- b) El libre acceso a los lugares y fuentes de información. Se excepcionan las fuentes que presenten restricciones por secreto de Estado, según la ley vigente;
- c) El derecho de petición presentado ante las entidades públicas y Empresas Mixtas del Estado para fines periodísticos tendrán prelación para dar cumplimiento al principio de la información veraz y oportuna;
- d) La Objeción de Conciencia frente a dar o recibir información que atente contra los principios religiosos, morales, éticos, étnicos, o de cualquier tipo en la persona del periodista. (Colombia C. d., 2018) (Congreso de Colombia, 2018)

*Artículo 3º.* Se reconocen como profesionales en Comunicación Social – Periodista y Organizacional quienes cumplan por lo menos con uno de los siguientes requisitos:

- a) Haber cursado el(los) programa(s) de Comunicación Social – Periodismo y Organizacional, su equivalente en los niveles de pregrado o postgrado dentro de Colombia, expedido por una Institución de Educación Superior debidamente acreditada y reconocida por el Ministerio de Educación Nacional, y haber expedido el título que acredite la formación respectiva. (Colombia C. d., 2018) (Congreso de Colombia, 2018)
- b) Haber cursado estudios de Comunicación Social – Periodismo u Organizacional, o su equivalente en los niveles de pregrado o posgrado, en una institución de educación superior debidamente reglamentada con las normas del país de donde se origina el título expedido. El título profesional obtenido en el extranjero, debe ser reconocido por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia, conforme a las normas de convalidación vigentes. (Colombia C. d., 2018) (Congreso de Colombia, 2018)

*Parágrafo:* A quienes hasta la fecha de expedición de la presente ley hayan ejercido la Comunicación Social – Periodista y Organizacional de manera empírica en medios de

comunicación escrita, oral, o audiovisual o siendo profesional en otras áreas, no se les podrá exigir título o tarjeta profesional para su ejercicio laboral. (Colombia C. d., 2018) (Congreso de Colombia, 2018)

*Artículo 7.* Con la finalidad de incentivar la profesionalización de quienes han ejercido la actividad laboral de la Comunicación Social – Periodista y Organizacional de manera empírica en medios de comunicación escrita, oral, o audiovisual o siendo profesional en otras áreas, podrán acceder a beneficios administrativos y académicos otorgados por las instituciones de educación superior públicas y privadas. (Colombia C. d., 2018) (Congreso de Colombia, 2018)

*Artículo 8°.* Se da el carácter de “profesión de alto riesgo”, al ejercicio de los comunicadores sociales o periodistas corresponsales, que cubran las áreas de orden público, político o investigación judicial. (Colombia C. d., 2018) (Congreso de Colombia, 2018)

*Artículo 9.* Vigencias y derogatorias. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga las demás normas que le sean contrarias, sin detrimento de derechos adquiridos en otro tipo de normas. (Colombia C. d., 2018) (Congreso de Colombia, 2018)

## **Fundamentos constitucionales**

*Artículo 26.* Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las

profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social. (Colombia C. d., 2018)

Las profesiones legalmente reconocidas pueden organizarse en colegios. La estructura interna y el funcionamiento de éstos deberán ser democráticos. La ley podrá asignarles funciones públicas y establecer los debidos controles. (Colombia C. d., 2018) (Congreso de Colombia, 2018)

*Artículo 73.* La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional. (Colombia C. d., 2018) (Congreso de Colombia, 2018)

*Ley 51 de 1975* “Por la cual se reglamenta el ejercicio del Periodismo y se dictan otras disposiciones” (Villadiego, 2018) Objetivo: Reconocer al periodismo como actividad profesional, regularizada y amparada por el Estado, en cualquiera de sus formas.

*Ley 918 de 2004* “Por la cual se adoptan normas legales, con meros propósitos declarativos, para la protección laboral y social de la actividad periodística y de comunicación a fin de garantizar su libertad e independencia profesional. Objetivo: Adoptar normas legales, con meros propósitos declarativos, para la protección laboral y social de la actividad periodística y de comunicación a fin de garantizar su libertad e independencia profesional. Así mismo, se han presentado ante el Congreso de la República, varias iniciativas parlamentarias:

*Proyecto de Ley No. 09/98 Cámara* “Por medio del cual se reglamenta el ejercicio del periodismo y se dictan otras disposiciones. (Villadiego, 2018)

*Proyecto de Ley No. 67/00 Senado* “Por medio de la cual se desarrolla el artículo 26 de la Constitución Nacional para garantizar el ejercicio del periodismo y se dictan otras disposiciones. (Villadiego, 2018)

*Proyecto de Ley No. 84/01 Cámara* “Por la cual se regula el ejercicio profesional de la actividad periodística. (Villadiego, 2018)

*Proyecto de Ley No. 197/10 Senado* “Por medio de la cual se desarrolla el artículo 26 de la Constitución Nacional y se dictan el Estatuto del Comunicador Social y Periodista y otras disposiciones. (Estatuto del Comunicador Social y Periodista) (Villadiego, 2018)

*Proyecto de Ley No. 221/11 Senado* “Por medio de la cual se crea la Colegiatura Nacional de Comunicador Social y del Periodista y se dictan otras disposiciones en ejercicio de las funciones del periodista y del comunicador social. (Colegiatura Nacional del Periodista) (Villadiego, 2018)

### **3. Informe de cumplimiento del trabajo**

#### **3.1. Presentación de resultados**

Los resultados se desglosan teniendo en cuenta los objetivos específicos propuestos durante el desarrollo de la pasantía de la siguiente manera:

##### ***3.1.1. Diagnosticar la situación actual en cuanto a los procesos comunicativos del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.***

Para la ejecución de este objetivo se realizaron las siguientes actividades plasmadas, obteniendo los siguientes resultados.

##### **Actividad 1. Implementación de un diario de observación.**

El diario de observación se realizó en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, con el fin de observar los diferentes escenarios internos que ocurrieran, dicho diario se desarrolló en un límite de tiempo de 4 semanas, en espacios donde se encontraban la mayoría de bomberos y personal administrativos, (Kiosco) en el cual comparten o pasan el rato en determinados tiempos de descanso, permitiendo así registrar la experiencia de los participantes.

El diario permitió, analizar, organizar e interpretar la información que se está recogiendo, además esta facilita mejorar y transformar esta misma, y nos permite conocer la realidad de lo

que ocurre en la Institución, para que de esta manera se profundice sobre todo tipo de eventos que ocurran a diario, dando así una secuencia para iniciar un proceso de intervención y evaluación que determinaran soluciones a dichas crisis, para mejorar todos los escenarios.

### **Tabla 5.**

#### *Diario de observación*

Diario de observación	
Nombre del observador	Daniela Margarita Villanueva Arengas
Fecha	13 de septiembre de 2022
Ciudad	Ocaña
Lugar	Estación de bomberos
Temas	Estado situacional del área de comunicaciones, herramientas e implementos, cultura organizacional, clima organizacional, ética profesional, valores, redes sociales, pagina web, tipos de publicaciones, tipos de comunicación que usan dentro de la empresa, organización de la empresa.

#### **Descripción.**

La Institución del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, con 56 años a disposición de la comunidad y en su funcionamiento, en su estructura organizacional no cuenta con un área de comunicaciones, por tal motivo su ambiente organizacional como comunicacional se ve afectada por diferentes índoles, la falta de un clima organizacional y código ética, se ve reflejado en los Bomberos, ya que la comunicación no es asertiva, no usan el dialogo como método para resolver las problemáticas que pasan dentro de la empresa, la falta de sentido de pertenencia y el compromiso con la organización, se ha visto afectado. El tribunal disciplinario, le falta robustecer los estatutos e implementar un código de ética, para que de esta manera se puedan solventar la convivencia entre los mismos.

Para que la entidad siga creciendo, innovando y cada día mejorando, se deben ajustar un plan de acción con el fin de que la empresa tenga todo lo que necesite, por tal motivo el departamento de comunicaciones brindaría todas aquellos implementos comunicativos y organizacionales que necesita la institución, el diseño e implementación de manuales como lo son; manual de identidad corporativa, manual de funciones, manual de crisis, clima y cultura organizacional, ya que la entidad no cuenta con ninguno de estos manuales, el cual son muy importantes en toda organización.

También se debe reestructurar la misión, visión, y objetivos de la empresa y organigrama, ya que estos se encuentran obsoletos.

---

*Continuación tabla 5...*

---

El ambiente laboral, el compañerismo, la falta de liderazgo y la comunicación interna, son factores en la cual hay que poner la lupa para ir mejorando, se deben implementar estrategias que permita mejorar las relaciones humanas y laborales dentro de la entidad.

La organización de la empresa deben mejorarla, su estructura organizacional reforzarla, incentivar al empleado a que participe y sea activo, integrar a todo el personal, para poder mejorar las relaciones interpersonales y poder fortalecer los lazos de la identidad.

La parte comunicacional también está haciendo afectada, ya que por la ausencia de un personal idóneo y por el área de comunicaciones se ha ido decayendo lo poco que tenía, la falta de equipos tecnológico, como de softwares se ve reflejado en el tipo de publicaciones que realizan, ya que no maneja una paleta de colores adecuada a la oficial, no manejan plantillas, la página web no está actualizada, existen perfiles falsos tanto en Instagram como Facebook. El tipo de entrevistas que entregan a los medios son muy escuetas, incoherentes y no son profundas, ya que les genera nervios hablar por cámaras. Todas estas problemáticas comunicacionales, organizacionales y comunicativas se deben mejorar de acuerdo a cada estrategia que se realicen y socialicen con todo el cuerpo de Bomberos, por tal motivo es de vital importancia la creación de la oficina de comunicaciones, en el cual se establecerán herramientas que ayuden a mejorar los diferentes escenarios comunicativos.

---

**Interpretación**

- Falta de Convivencia.
  - Falta de Compañerismo.
  - Falta de Comunicación asertiva.
  - Estrategias para que el personal oficial pueda Soltar el miedo.
  - Opinar y socializar de manera respetuosa.
  - Ausencia de Manuales corporativos.
  - Falta de Cultura organizacional.
  - Falta de Clima organizacional.
  - Robustecer las Políticas y código de ética.
  - Incentivar estímulos.
  - Incentivar la Cultura preventiva.
  - Organización en su estructura organizacional.
-

- 
- Creación de redes y portafolio de servicios.
  - Tips de comunicación oral y corporal.
  - Sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- 

*Continuación tabla 5...*

- 
- Falta de Valores.
  - Incentivar la cultura del dialogo.
  - Falta de Liderazgo
  - Incentivar la cultura del dialogo.
- 

Conceptualización:

- Observación directa
  - Observación no participante
  - Observación sistémica
  - Investigación cualitativa
- 

Nota: Se anexan evidencias de cómo se encontraba las comunicaciones en el Cuerpo de Bomberos Ocaña, como perfiles falsos en redes sociales, su misión y visión obsoletas.



Algunas imágenes de la participación del Cuerpo Bomberil en capacitaciones y entrevistas a los medios locales.

---

## **Actividad 2. Análisis de la información del diario de observación**

De acuerdo al diario de observación realizado en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, desde el día 13 de septiembre hasta el 07 de octubre, se pudo observar que la falta del área de comunicaciones ha ido afectando de manera directa el estado situacional de esta misma, puesto que la falta de métodos comunicativos tanto internos como externos han ido decayendo, por tal motivo es necesaria la creación de dicha área, para que esta asuma la responsabilidad de mantener la buena imagen en términos generales, y de encargarse de todo el tema organizacional para ordenar y tener estructurado todos los elementos y funciones de la dependencia.

La oficina de comunicaciones es de suma importancia en toda empresa, puesto que es la encargada de mantener y llevar la credibilidad y buena imagen de toda organización, también de crear estrategias comunicativas que puedan solventar las crisis comunicacionales e interpersonales que ocurran dentro de la organización. Por otra parte; es evidente, trabajar en el clima organización de la entidad, el ambiente laboral es muy importante, esta permite que el trabajador se desenvuelva y desempeñe su labor de manera agradable y con motivación, también es necesario fortalecer su estructura organizacional y mantener una buena imagen de la institución, siempre resaltando su labor con la comunidad.

Con los trabajadores del Cuerpo de Bomberos se deben implementar estrategias que permitan que el personal participe de manera activa en socializaciones que se realicen, que expresen sus opiniones sobre lo que desean mejorar, es de suma importancia que todo trabajador

se tenga en cuenta, que se integre a la institución, para que de esta manera se desenvuelva en su rol con efectividad y tenga sentido de pertenencia por la entidad.

En temas de comunicación, se debe implementar un manual de comunicaciones donde se establezcan estrategias para que el trabajador suelte el temor a las cámaras, es necesario implementar tips de manejo corporal, de cómo saber dar una entrevista, trabajar más en los temas a tratar, prepararse y respirar profundo, antes de dar una entrevista, para que de esta manera se puedan sentir cómodos y no con temor, ya que esto puede repercutir de manera negativa al momento de informar cualquier tipo de emergencia.

Es importante saber comunicarse, y es responsabilidad de cada uno de los trabajadores tener presente que la comunicación es de vital importancia, el emitir un mensaje claro y conciso que se tenga previsto, por eso, es fundamental que el Cuerpo de Bomberos de Ocaña, implemente la comunicación asertiva y la participación activa de todos los trabajadores, para que de esta manera se mantenga un buen clima organizacional y un ambiente de trabajo positivo que integre a todos los Bomberos.

A través del análisis también se observaron ciertas formas de comunicarse y como una entorpecía a la otra, también se evidenció la comunicación ascendente y descendente, enfocándose en los procesos comunicativos que lleva al clima organizacional de la Institución.

En temas de Comunicación verbal, usan un lenguaje con códigos, por medio de los radios, timbres, sirenas y citofonos, ya que con estos códigos logran transmitir el mensaje que

desean llevar a cabo. Permitiendo así, una comunicación eficaz, dichos códigos solo son conocidos e interpretados por los Bomberos. La parte del personal administrativo, ya no usan ni manejan ese tipo de códigos para comunicarse, usan palabras que conozca el emisor y viceversa.

Comunicación descendente, durante el análisis se observa el desinterés del jefe hacia sus trabajadores, ya que no se comunican entre sí lo que ocurre o las actividades que estén pronto a realizar, no se informa con anticipación lo que conlleva a que sus trabajadores no se preparen ni organicen a tiempo lo que desean mostrar.

Cuando se desea informar algo de carácter obligatoria, se informa mediante una circular, que es colgada en un tablero, pero estas circulares no cumplen con el objetivo, ya que cuando son publicadas no están todas las brigadas, por tal motivo los demás empleados desconocen lo que vayan a realizar.

Finalmente, estos factores que arroja el diario de observación, evidencian la necesidad de contar con esta área, que pueda mejorar los procesos comunicativos tanto internos como externos, también de implementar estrategias que puedan mejorar el clima y la cultura organizacional de la Institución, y así solucionar los problemas organizacionales y comunicativos que vienen presentando el Cuerpo de Bomberos, pues presentan poca atención a la comunicación interna, roces entre ellos mismos, discusiones en cualquier lugar u hora de trabajo, y esto genera un clima laboral negativo y a su vez un decline en la comunicación interna.

**Actividad 3. Realizar una entrevista personal al presidente del Consejo de Oficiales, con el fin de conocer su opinión sobre la realización del área de comunicaciones.**

**Tabla 6.**

*Ficha técnica de la entrevista*

<b>Entrevista semiestructurada</b>	
Fecha	25 de octubre de 2022
Hora	4:00 pm
Lugar	Estación de bomberos de Ocaña
Entrevistador	Daniela Villanueva
Entrevistado	Cp. Saúl Trillos – Presidente del concejo de oficiales del C.B.V.O

**Introducción:** La comunicación organizacional, se ha convertido en la piedra angular para todas las empresas, ya que; esta permite facilitar, lo empresarial y así mismo implementa estrategias que generan buena productividad, en factores como clima organizacional y el mejoramiento de la imagen corporativa.

**Descripción general del proyecto:** La presente entrevista se realiza con el fin de conocer sobre el estado de las comunicaciones y la realización del área de prensa, ya que el Cuerpo de Bomberos no cuenta con este departamento. Por tal razón; el presidente del Consejo de oficiales, Saúl Trillos quien con su experiencia en los Bomberos puede brindar toda información necesaria para la realización y ejecución de esta área.

#### **Cuestionario**

1. ¿Considera usted importante la realización de una dependencia o área de comunicaciones?
2. ¿Cree usted que el plan de acción que se viene ejecutando para el área de comunicaciones se acopla a las medidas de la institución?
3. ¿Cuáles son los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro del Cuerpo de Bomberos?
4. ¿Usted cómo considera la comunicación interna que se maneja dentro del Cuerpo de Bomberos?
5. ¿Cree usted que la falta de cultura organizacional dentro de la institución es por la usencia del área de comunicaciones?
6. ¿Cree usted que es necesario implementar la cultura del dialogo en la institución?
7. ¿El cuerpo de bomberos necesita códigos de buenas prácticas?
8. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral de la institución?
9. ¿Cree usted que es necesario mejorar e implementar nuevas plantillas en las redes sociales y pagina web de la institución?
10. ¿Cree usted necesario que el área de comunicaciones socialice con los Bomberos temas y tips de comunicación?

## **Análisis de la entrevista**

Después de haber realizado la entrevista al Capitán Saúl Trillos, sobre el estado situacional del área de comunicaciones, se logra identificar las falencias por las que pasaba la Institución por la falta de un área de comunicaciones.

El señor Saúl afirma que, es de suma importancia tener una oficina de comunicaciones, ya que esta da a conocer los demás servicios que ofrece la organización, y permite que la comunidad conozca sobre la imagen de los Bomberos, sobre lo que ellos realizan en pro de la población, también que conozcan sobre los recursos que los Bomberos manejan, para que de esta manera tengan más credibilidad y amor hacia el Cuerpo Bomberil.

El plan de acción que se ejecuta en el Cuerpo de Bomberos va de acorde a lo que los necesitan, dando los primeros pasos, como lo es la creación de la oficina de comunicaciones, con el fin de ir fortaleciendo con el paso del tiempo, tratando de que las cosas salgan bien, y pueda ajustarse a los recursos que manejan.

En temas comunicativos y los procesos que conllevan estos, no llevan un protocolo establecido, se hacen ciertos procesos, pero es de vital importancia tener en cuenta ciertos pasos para que de esta manera se pueda consolidar una buena comunicación dentro de la Institución, con el fin que los Bomberos sepan para donde van y como lo van a realizar. En cuanto a la comunicación interna al no tener protocolos o pasos a seguir para cuando ocurra cualquier tipo

de crisis comunicacional, se llegan a tergiversar información que altera el ambiente laboral, y pues ocurren ciertos percances que hace que el ambiente sea negativo.

En términos de cultura organizacional, pues la Institución se ve afectada, pues debido a la falta de un área de comunicaciones, esta cultura no se ha dado, y lo poco que hay está obsoleto, ya que con el paso de tiempo tratamos de hacer lo mejor posible para que la entidad siga adelante y vaya creciendo, pero en temas de organizacional, no habíamos tenido ninguna asesoría, por tal motivo es muy necesaria la realización y ejecución de una oficina de comunicaciones al interior del Cuerpo de Bomberos.

Toda organización para obtener mejores rendimientos, y un clima laboral saludable, es necesario tener códigos de buenas prácticas, pues esto permite mejorar las relaciones internas, incentiva al trabajador a que sea más activo, más confiable, mejora la cultura del dialogo, y nos permite llevar un protocolo para cualquier tipo de crisis que ocurran. Al igual que mantener un ambiente laboral favorable, se deben tener procesos que incentive al trabajador a comunicarse de manera asertiva, que opine sobre cómo se siente y que desea mejorar en la Institución, son cosas que se deben de tener en cuenta para que la organización siga creciendo y manteniéndose.

Las redes sociales nos permiten divulgar la información que se desea transmitir a la comunidad, pero es necesario mantener un orden, de manera que se vea estético, agradable a la vista, que represente a la entidad, por tal motivo se deben implementar plantilla que nos identifiquen como oficiales, y tratar de mostrar todos los servicios que prestan los Bomberos, y la comunidad conozca a fondo la Institución.

Finalmente, la oficina de comunicaciones debe involucrarse en todos los aspectos de los Bomberos, ya que esta es la responsable de mantener la imagen de la entidad, es aquella que debe llevar todos procesos comunicativos, y ser líder en temas de comunicación interna, para que de esta manera se implemente y ejecute dentro de las instalaciones del Cuerpo de Bomberos.

***3.1.2. Realizar el estudio técnico, financiero y del personal para la creación de la oficina de comunicaciones.***

**Actividad 1. Determinar la viabilidad y la disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros, como el presupuesto de inversión, activos intangibles y el recurso humano**

Para determinar la viabilidad de los recursos que se necesitarán para la creación de la oficina de comunicaciones, es necesario tener el cálculo la contribución económica, con la intención de adquirir equipos y herramientas que se necesitan, como son; softwares, un ordenador y por supuesto la contratación de un profesional apto que delegue en el área de comunicaciones, por lo siguiente se relacionan los recursos, implementos y las herramientas, bajo la disponibilidad de recursos que maneja el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.

**Tabla 7.***Cotización propuesta*

<b>Herramientas</b>	<b>Detalles</b>	<b>Costos</b>
Computador portátil	Procesador HP Laptop, acelerado AMD Ryzen 55500U unidad de estado sólido de 256GB SODIMM SDRAM DDR4 de 8GB sin unidad óptica, Windows 11, monitor led de alta definición.	1.700.000
Impresora	EPSON multifuncional L555	650.000
Implementos de oficina	Hojas resma, lapiceros, marcadores, grapadora, tijeras, carpetas clips, cestas de basura, pegantes etc.	150.000
Cámara fotográfica semi Profesional	Sensor súper HAD CCD de 20.1 MP Zoom óptico de 35x Estabilizador de imagen SteadyShot óptico Imágenes panorámicas 360 Grabación de video en HD	850.000
Total		3.350.000

Para seguir con el adecuado seguimiento de la creación de la oficina de comunicaciones es necesario emplear algunos softwares de edición y diseño, con el propósito de mejorar la calidad de los productos que se publicarían en redes, y esto le generaría más credibilidad y profesionalismo a todo lo que se realice en cuanto a la edición, todo bajo términos legales.

**Tabla 8.***Cotización licencia de software*

<b>Licencias</b>	<b>Especificaciones</b>	<b>Cotización</b>
Adobe illustrator	Editor de gráficos vectoriales, sirve para editar y diseñar logos, iconos y más.	30.000 (Licencia por 6 meses)
Adobe premier pro	Software de edición de videos profesionales.	30.000 (Licencia por 6 meses)
Total		60.000

Por último, se debe considerar una inversión fundamental, así como lo es, la del personal idóneo para esta área, un comunicador social, que desarrollara una importante labor, y contribuir en todos los procesos comunicativos que desarrolle la entidad.

La persona encargada de esta área, no solamente debe poseer un título profesional, sino, que debe contar con la capacidad de implementar estrategias comunicativas, también mostrar sus habilidades para trabajar en conjunto con los demás, desempeñarse en diferentes tipos de actividades, demostrando la mejor aptitud y empeño por lo que hace, es la responsable de las relaciones con los medios, la comunicación de marketing, la comunicación interna, la identidad corporativa y la comunicación en tiempos de crisis.

### **Actividad 2: Cotización propuesta con base a la disponibilidad de recursos financiero del cuerpo de Bomberos de Ocaña, para la oficina de Comunicaciones**

Teniendo en cuenta los recursos que maneja el Cuerpo de Bomberos de Ocaña y de acuerdo al análisis técnico y financiero realizado por la pasante actual y la contadora encargada de llevar las finanzas de los Bomberos se presenta la cotización completa aprobada por el Consejo de Oficiales y Comandancia de los implementos, herramientas, recursos intangibles y del personal, para saber a ciencia cierta con lo que se va a contar de ahora en adelante en la oficina de Comunicaciones.

Cabe resaltar que los Bomberos son una entidad sin ánimo de lucro, que una parte de sus recursos que manejan son de acuerdo a lo que les asigne la alcaldía, por tal motivo la Oficina de

Comunicaciones se realiza de acuerdo a lo que ellos solamente necesiten para el funcionamiento de esta misma, de acuerdo al análisis realizado fue aprobado los elementos que se dan a conocer a continuación.

**Tabla 9.**

*Aprobado por el Consejo de Oficiales y Comandancia.*

<b>Herramientas</b>	<b>Detalles</b>	<b>Costos</b>
Computador portátil	Procesador HP Laptop, acelerado AMD Ryzen 55500U unidad de estado sólido de 256GB SODIMM SDRAM DDR4 de 8GB sin unidad óptica, Windows 11, monitor led de altadefinición.	1.700.000
Impresora	EPSON multifuncional L555	650.000
Implementos de oficina	Hojas resma, lapiceros, marcadores, grapadora, tijeras, carpetas clips, cestas de basura, pegantes etc.	150.000
<b>Total</b>		<b>2.500.000</b>

**Tabla 10.**

*Licencias adquiridas y aprobadas por Consejo de Oficiales y Comandancia*

<b>Licencias</b>	<b>Especificaciones</b>	<b>Cotización</b>
<b>Adobe illustrator</b>	Editor de gráficos vectoriales, sirve para editar y diseñar logos, iconos y más.	30.000 (Licencia por 6 meses)
<b>Adobe premier pro</b>	Software de edición de videos profesionales.	30.000 (Licencia por 6 meses)
<b>Total</b>		<b>60.000</b>

Bajo el análisis financiero realizado y lo aprobado por el Consejo de Oficiales y Comandancia, por ahora el cuartel no cuenta con los recursos necesarios para la contratación a término fijo de un personal para el área de comunicaciones, pero están comprometidos en

gestionar y buscar la manera de adquirir recursos para la persona que se encargue de esta dependencia.

Cabe mencionar que se resaltó la importancia de esta área y sobre todo de la contratación de una persona idónea, pero los recursos que se manejan en esta entidad limitan los proyectos que se encaminan al crecimiento de esta misma, es responsabilidad del Cuerpo de Bomberos de Ocaña, seguir implementando e innovando en esta nueva área, y no dejarla a un lado, la comunicación es muy importante, y son testigos de los cambios que se evidenciaron a raíz de la creación de esta área, ya que todos fueron partícipes y aportaron su granito.

### **Actividad 3. Cotización completa para la elaboración del área de comunicaciones, con base a lo que necesite la empresa**

#### **Figura 2.**

*Aprobación de los implementos y herramientas para la oficina de Comunicaciones*



Mediante el anterior oficio, el Consejo de Oficiales y el Comandante aprobaron los implementos necesarios para el ejercicio de la oficina de comunicaciones, teniendo en cuenta la importancia de esta nueva área en su estructura organizacional, el funcionamiento de dicha área empezará desde el primer semestre del año 2023, mediante pasantes o practicantes de esta área o a fines.

### ***3.1.3. Establecer en la organización un plan de acción a través de manuales y políticas de comunicación.***

#### **Actividad 1: Diseño e implementación de manuales, como lo son; el manual de identidad corporativa, manual de funciones, manual de crisis y clima organizacional.**

Los manuales son documentos de mucha importancia, estos recogen todas las directrices, comportamientos e imagen de la entidad, en dichos manuales reposan las funciones, la marca, los pasos a seguir cuando ocurren circunstancias y el manejo del ambiente laboral en el que se acopla el trabajador. Estos manuales permiten que el empleado tenga una guía para tener en cuenta al momento que desee interactuar o sugerir alguna opinión en algún acontecimiento.

En este plan de acción se tuvieron en cuenta diferentes manuales que se rigen bajo una normatividad que maneja el Cuerpo de Bomberos de Ocaña, acoplándose a las directrices de la Dirección Nacional de Bomberos, cabe mencionar que los Bomberos de Ocaña, no contaban con ninguno de los manuales propuestos en este proyecto.

## Diseño e implementación de Manual de Identidad Corporativa

Teniendo en cuenta las directrices y los estatutos que maneja el Cuerpo de Bomberos de Ocaña, se realiza el manual corporativo, el cual se enfoca en la creación, naturaleza, lema, insignias y demás componentes. El documento fue elaborado en Word, y su diseño fue creado en Adobe Illustrator, teniendo en cuenta sus colores institucionales, la tipografía que manejan y las demás directrices seguidas para este manual. (Ver portada figura 3)

El manual cuenta con un total de 12 páginas, en el cual está toda la información necesaria de su creación, y reúne las herramientas básicas de su imagen y marca, teniendo en cuenta sus directrices. En la tabla 11 se encuentra el link que direcciona al contenido del manual de identidad corporativa del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, aprobado por Concejo de Oficiales y Comandancia.

### Tabla 11.

#### *Enlace manual identidad corporativa*

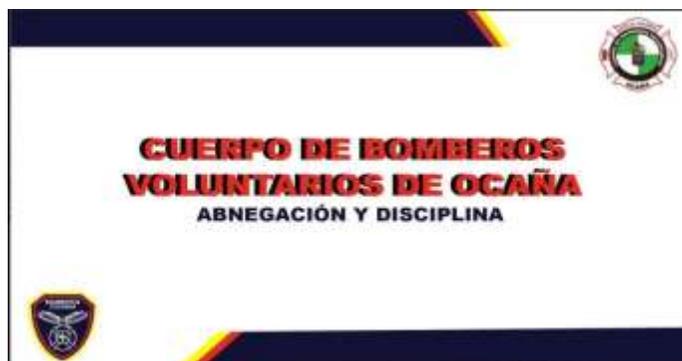
---

Link manual identidad corporativa	<a href="https://drive.google.com/file/d/1qzvvCINgWZPpyi9f9CmbLY0Z7ZM5Ctm8/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1qzvvCINgWZPpyi9f9CmbLY0Z7ZM5Ctm8/view?usp=sharing</a>
-----------------------------------	---

---

**Figura 3.**

*Portada manual identidad corporativa*

**Diseño e implementación de manual de funciones**

El siguiente manual se realiza bajo las indicaciones del Concejo de oficiales, el cual contiene las funciones, el objetivo y las normas establecidas en la entidad, para el buen funcionamiento de la Institución. El documento y formatos fueron creados mediante el software de Word y luego el diseño fue montado en Adobe Illustrator, teniendo en cuenta su estructura organizacional, orden jerárquico y las funciones que cada personal debe realizar. En la tabla 12 se encuentra el link que direcciona al contenido del documento, el cual contiene un total de 21 páginas, toda la información fue suministrada por Concejo de Oficiales.

**Tabla 12.**

*Enlace manual de funciones*

---

Link manual de funciones	<a href="https://drive.google.com/file/d/1vAfCKFmU4y-7Yac0-3WNUloEj735Vqr7/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1vAfCKFmU4y-7Yac0-3WNUloEj735Vqr7/view?usp=sharing</a>
--------------------------	---

---

**Figura 4.**

*Manual de funciones, portadas del personal*

**Diseño e implementación del manual de crisis**

El siguiente manual se realiza con el propósito de tener una guía cuando ocurra alguna eventualidad, en aspectos comunicativos, y sepan actuar de manera inmediata y contundente, también abarca los Procedimientos Operativos Normalizados (PON'S), el cual se basan mediante un esquema que desarrollan acciones de manera inmediata cumpliendo con un objetivo. El manual se elaboró con la ayuda de las 3 brigadas, pues según sus conocimientos y quipos con los que cuentan se debían plantear los PON'S, el cual deben pasar ante la Alcaldía Municipal de Ocaña para su respectivo certificado, ya que los Bomberos tampoco contaban con este importante manual, en el cual se incluyó dentro del documento de crisis.

El documento se realizó en Word, y luego su diseño fue creado en Adobe Illustrator, teniendo en cuenta los formatos para los PON'S, tiene un total de 43 páginas, es un manual

bastante amplio debido a los procedimientos operativos; en la tabla 13 se encuentra el link que direcciona al contenido del documento. El manual fue aprobado por el Consejo de Oficiales, y el próximo año obtendrá su certificado de los Procedimientos Operativos Normalizados.

**Tabla 13.**

*Enlace manual de crisis*

Link manual de crisis	<a href="https://drive.google.com/file/d/1CRoOcj-urMPuYOmamBsogbvINimriyN2/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1CRoOcj-urMPuYOmamBsogbvINimriyN2/view?usp=sharing</a>
-----------------------	---

**Figura 5.**

*Portada y contra portada del Manual de Crisis, Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña*



### **Diseño e implementación de Clima Organizacional**

La creación de este manual, contiene las buenas practicas que se deben tener en cuenta en las entidades, el clima organizacional nos permite medir el sentir de los trabajadores, también

conocer las políticas y las prácticas de los empleados, teniendo en cuenta las características como lo son; el ambiente laboral, la cultura, la comunicación entre otras. El manual se elaboró teniendo en cuenta el análisis de observación que se realizó, este nos permitió observar por las falencias que venían pasando el Cuerpo de Bombero en su ambiente laboral, teniendo en cuenta aspectos como la cultura del dialogo, los semáforos por los cuales pueden pasar, los pasos para la realización de auto evaluaciones, y los aspectos que se deben tener en cuenta en el clima laboral.

El documento se realizó bajo recomendaciones del Comandante, y teniendo en cuenta lo que comentaba el personal, bajo estas indicaciones se realiza el manual del clima organizacional, el documento se elaboró en Word y el diseño en Adobe Illustrator, con un total de 16 páginas. En la tabla 14 se encuentra el link que direcciona al contenido del documento.

**Tabla 14.**

*Manual clima organizacional*

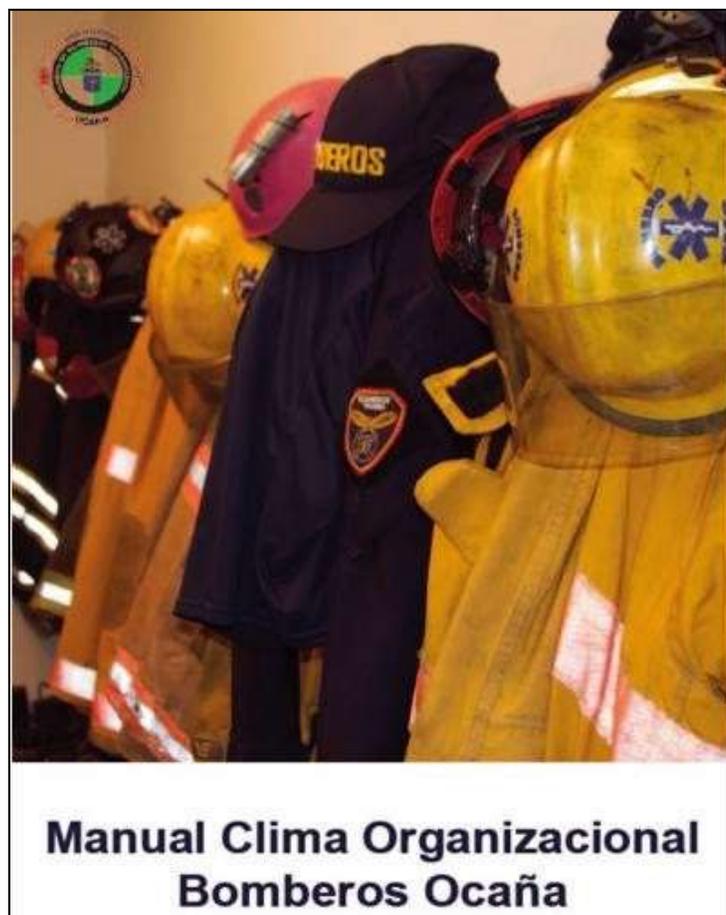
---

Link manual de clima organizacional	<a href="https://drive.google.com/file/d/1FwIZV1_j-ov7SUGmJbsXSmbiv4li7cCc/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1FwIZV1_j-ov7SUGmJbsXSmbiv4li7cCc/view?usp=sharing</a>
-------------------------------------	---

---

**Figura 6.**

*Portada del manual Clima Laboral*



### **Actividad 2: Diseño de políticas de prevención, comunicación y código de ética**

El diseño y la implementación de estos manuales para el Cuerpo de Bomberos eran de suma importancia, puesto que no contaban con ningún tipo de manual, en la realización de estos manuales se debían de tener en cuenta las directrices que manejan internamente.

Los manuales son un instrumento importante en la administración, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier empresa, así como la de las unidades administrativas que lo constituyen. En esencia, los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a políticas, organización y procedimientos. (Néstor Vargas, 2021)

La realización del Manual de Comunicaciones para los Bomberos serviría como punto a favor de las falencias que venían presentando en temas comunicativos, puesto que la Dirección Nacional de Bomberos Colombia, les da una guía de cómo deben manejar los temas de comunicación y redes sociales en cada cuartel, este les permite adentrarse a temas de mucha importancia y al manejo de las mismas.

La realización de este Manual se hizo bajo indicaciones del Capitán Saúl Trillos, teniendo en cuenta el tipo de comunicación que maneja Bomberos Ocaña, y todas las herramientas e implementos que usan.

Siguiendo las directrices de la Dirección Nacional de Bomberos que maneja para las comunicaciones se plantea el manual de comunicaciones, y las indicaciones para un buen uso de estas mismas, tras la información obtenida se realiza el documento en Word y su diseño se realiza en Adobe Illustrator, con un total de 35 páginas para que los Bomberos también comprendan lo importante que es la comunicación. En la tabla 15 se encuentra el link que direcciona al contenido del documento.

**Tabla 15.**

*Enlace manual de comunicaciones*

---

Link manual de clima organizacional	<a href="https://drive.google.com/file/d/1FwIZV1_j-ov7SUGmJbsXSmbiv4li7cCc/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1FwIZV1_j-ov7SUGmJbsXSmbiv4li7cCc/view?usp=sharing</a>
-------------------------------------	---

---

**Figura 7.**

*Portada de Manual de Comunicaciones*



El código de ética en toda organización es importante, esta garantiza un valor significativo y digno en la empresa, ya que, garantiza el respeto, los valores y el ambiente sano en sus trabajadores, por lo tanto, los Bomberos de Ocaña, en su organización manejaban un manual interno del trabajador, pero no lo tenían plasmado ni contaban con dicho manual físico.

El documento que se realizó, se implementaron tanto el manual interno como otros valores a tener en cuenta, para que de esta manera se pueda llevar un ambiente sano, tranquilo y digno de todo trabajador, este código lo maneja el tribunal disciplinario, pues como su nombre lo indica es el encargado de llevar la disciplina y actitud de los Bomberos.

En ese documento está toda la normatividad que rige a los Bomberos, pero también sus derechos, deberes, actitudes que deben mejorar y tenerlas en cuenta, esto permitirá mantener un ambiente sano e íntegro con todo el cuerpo Bomberil. El código se realizó en Word y su diseño en Adobe Illustrator. En la tabla 16 se encuentra el link que direcciona al contenido del documento.

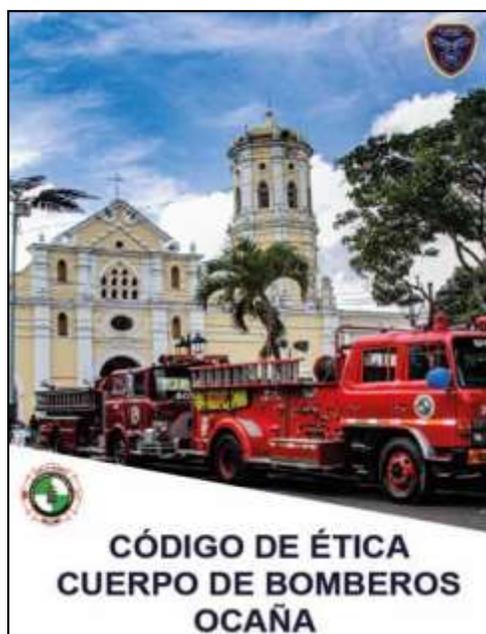
### Tabla 16.

#### *Enlace código de ética*

Link manual de clima organizacional	<a href="https://drive.google.com/file/d/1h8QOn6gghvgQPIDVri1YSCjiDutMA9Fa/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1h8QOn6gghvgQPIDVri1YSCjiDutMA9Fa/view?usp=sharing</a>
-------------------------------------	---

### Figura 8.

#### *Portada código de ética*



Los manuales realizados durante la actual pasantía, fueron aprobados por Concejo de Oficiales y el personal bomberil, para hacer uso de ellos, dichos manuales se entregaron digitales y en físico, con el propósito si con el paso del tiempo desean implementar nuevas cosas o desean hacerles algunos ajustes.

Cabe mencionar nuevamente que los manuales realizados, se hicieron bajo la normatividad que manejan y las indicaciones que les otorga la Dirección Nacional de Bomberos Colombia, todo con el propósito de que se cumpla y se ajuste a las políticas bomberiles. Los documentos realizados no son para dejarlos en el olvido, en la socialización que se realizó con los trabajadores se les reitero la importancia de estos y los usos que deben de hacerle.

### **Actividad 3: Diseño y organización de la estructura organizacional del cuerpo de bomberos**

La estructura organizacional es el modelo jerárquico que una empresa usa para facilitar la dirección y administración de sus actividades. A través de la estructura organizacional la empresa fija roles, funciones y responsabilidades; establece objetivos; crea procesos y define protocolos y; diseña estrategias de mejoramiento. (Ceccsica.info, 2022) (Ceccsica info)

Basado en el texto anterior, la importancia de mantener una estructura organizacional en una entidad es de suma importancia, esta le brinda un orden en las áreas establecidas, y permite asignar autoridad para la toma de decisiones y seguimiento en cada área que maneje la organización.

El cuerpo de Bomberos en su estructura organizacional, no contaba con el área de Comunicaciones, oficina muy importante para esta Institución, debido a la falta de esta área, presentaban muchas falencias, como; no contar con un organigrama oficial de la Institución, la misión y visión estaban obsoletas, no contaban por objetivos corporativos, etc.

Se estableció mediante la Estructura Organizacional en la actual pasantía, todos esos cambios y mejoras para los Bomberos, la información con la que contaban fue de mucha ayuda para la realización de este documento, el cual se expuso ante el Consejo de Oficiales y fue aprobado, para que de esta manera se mantenga, rijan y conozcan sus funciones bajo las políticas que maneja el personal Bomberil.

Para que una organización funcione y marche de la mejor manera, es indispensable que cumplan con los propósitos trazados, tener en cuenta los objetivos, que sean precisos y alcanzables, también que definan el nivel de mando y jerarquía, esto permitirá que el Bombero reconozca el nivel de jerarquización que maneja el cuartel, es importante tener claro los deberes y derechos de los trabajadores y las actividades que cada persona realiza dentro en la entidad.

El documento se realizó en Word, como un borrador para presentarlo ante el Concejo, para tener en cuenta las observaciones que ellos realizaran, bajo esas indicaciones se ajusta y se procede hacer el diseño para este manual, el cual tiene plasmado toda información de la organización y su estructura organizacional, cuenta con un total de 15 páginas.

Cabe mencionar que este documento puede estar en constantes ajustes, pues los Bomberos de Ocaña, están en proceso de seguir avanzando y creciendo en lo que realiza, pueden crecer e implementar nuevas áreas, con las que aún no cuentan, por tal motivo el documento se deja editable para las nuevas implementaciones que realicen en el transcurso del tiempo. En la tabla 17 se adjunta el enlace que direcciona al documento que contiene el manual de la estructura organizacional de bomberos Ocaña.

**Tabla 17.**

*Manual de la estructura organizacional de bomberos Ocaña*

---

Link manual de estructura organizacional	<a href="https://drive.google.com/file/d/11-Q-jwls3ngnEk-O3OayHc3UPFYKn0sx/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/11-Q-jwls3ngnEk-O3OayHc3UPFYKn0sx/view?usp=sharing</a>
--	---

---

**Figura 9.**

*Portada estructura organizacional, Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña*



#### 4. Diagnóstico final

El proyecto realizado aportó un avance significativo a la Institución, ya que no contaban con la dependencia de comunicaciones, ni con ningún recurso que se implementó durante la ejecución de la pasantía.

Con los resultados obtenidos, primero se realizó un diario de observación, con el propósito de observar los diferentes escenarios comunicativos por los que estaba careciendo los Bomberos de Ocaña, se destaca un estudio técnico, financiero y del personal, el cual se concluye de manera satisfactoria ya que el Consejo de Oficiales aprobó y dio el aval para la creación de la oficina de comunicaciones y de las herramientas e implementos que esta necesitaba con vital importancia. Dado a los recursos que maneja el Cuerpo de Bomberos de Ocaña, el contrato para el personal idóneo solo puede ser por Prestación de Servicio, si en llegado momento el presupuesto aumenta, pues el tipo de contrato cambiaría a término fijo.

Siguiendo el plan de acción ejecutado, también fue muy importante el diseño e implementación de manuales y políticas comunicacionales, ya que los Bomberos no contaban con ningún tipo de manual, dichos manuales quedaron digitales e impresos, para si en llegado caso necesitan mejorar, cambiar o incorporar alguna otra cosa estén a disponibilidad del personal encargado. Cabe mencionar los diferentes manuales elaborado como lo fueron;

- Manual de identidad corporativa, este manual se realizó con base a lo establecido por la ley 1575 de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, basándose en la creación,

naturaleza, colores, y todo lo estipulado en lo que se deben regir todos los Bomberos de Colombia.

- Manual de funciones, quedan ajustados las funciones, y el objetivo de cada trabajador y el área al cual debe hacer su reporte, el manual se divide en dos, personal administrativo y operativo.
- Manual de crisis, establecen los pasos a seguir ante cualquiera circunstancia que pueda atravesar la institución, contando también con los PON´S, que se establecieron con el Cuerpo Bomberil de Ocaña.
- Manual de Comunicaciones, este manual es de su importancia, ya que queda establecido el paso a paso de cómo llevar el área y lo que esta realiza, bajo las directrices de la Dirección Nacional de Bomberos.
- Código de ética, también era elemental la realización de un código de ética, basado en el manual interno, incorporando la ley 1575 y estableciendo nuevos códigos para un buen funcionamiento de todo el personal. Dicho manual fue entregado al tribunal disciplinario.

La importancia de estos manuales dentro de la institución es de suma importancia, es necesario mantener y fortalecer la identidad corporativa de los Bomberos y tener al margen la estructura organizacional de esta entidad que es de suma importancia para la población ocañera. También se diseñaron e implementaron el Manual de Clima laboral y la estructura organizacional de la empresa, puesto a que toda información que tenía el Cuerpo de Bomberos de Ocaña, ya estaba obsoleta.

- Manual de Clima laboral y buenas practicas, se realizó con la finalidad de que los empleados mejoraran su actitud frente al ambiente que se prestaban, de que participaran y fueran más activos dentro de la organización, incentivando a la cultura del dialogo e integrarse con todo el personal Bomberil.
- Estructura Organizacional, otro manual muy importante, queda plasmado la Misión y Visión de los Bomberos, actualizada y aprobada por el Comandante, la creación de

objetivos corporativos y el organigrama oficial del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña.

Con respecto a la página web, no se le pudo hacer ningún ajuste, ya que esta página necesita un desarrollador de software, por tal motivo solo puede ser ajustada por un Ingeniero en Sistemas, se expuso el tema tanto al Consejo como al Comandante, que es muy necesario e importante la actualización de esta página, pues no cumple con la imagen corporativa de la Institución, y tiene información obsoleta, el cual ellos se comprometieron en hacer el esfuerzo para poder conseguir un Ingeniero y hacer las respectivas correcciones.

El Cuerpo de Bomberos de Ocaña, en la creación de la nueva área de comunicaciones y en su estructura organizacional, se deben ir mejorando, queda establecida esta oficina y en total funcionalidad para que el personal idóneo que llegue al área, siga aportando y apoyando en nuevas herramientas para que esta oficina siga creciendo y mejorando en diferentes aspectos. La actual pasantía le proporcionó a la empresa importantes herramientas que servirán para llegar a un objetivo trazado, ya sea a mediano o largo plazo, ya está en responsabilidad de sus dirigentes si la oficina sigue en funcionamiento.

El compromiso con esta área es muy importante, se debe de tener cuenta las responsabilidades que tiene la persona al encargarse de esta dependencia, pues maneja muchos ámbitos de la Institución, también la contratación del personal debe considerarse, ya que esta, debe cumplir con ciertos criterios establecidos en el manual de funciones, para que desempeñe un buen trabajo.

## 5. Conclusiones

En todo el recorrido de este proyecto se evidenció lo importante que es la comunicación y sobre todo en las empresas, la comunicación resuelve problemas asertivamente, con el fin de crear estrategias comunicativas que logre que la Institución abran paso a nuevas oportunidades y mantener una muy buena reputación corporativa.

La realización de la Oficina de Comunicaciones en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, es un gran paso, ya que esta une todos los procesos comunicativos y es la responsable de mantener la buena imagen de toda la organización, esto permite que se mejoren todos los canales de comunicación tanto internos como externos, esta área establece las relaciones con los medios y la total responsabilidad de la comunicación en crisis, creando estrategias que impulse al mejoramiento de esta dependencia.

Los documentos y diseños creados e implementados en la actual pasantía, desea que siga mejorando y creciendo en su estructura organizacional, implementando los manuales establecidos en este proyecto, para que dicha área alcance los objetivos trazados junto con la organización, y así mismo fortalezca sus servicios para su funcionamiento.

La oficina se entrega bajo lineamientos seguidos por Concejo de oficiales y bajo la Comandancia, teniendo en cuenta los recursos tan limitados que maneja esta organización, las herramientas que deja la actual pasantía para el funcionamiento del área están en buenas

condiciones, con el análisis hecho y los manuales establecidos se da paso a seguir para el funcionamiento de esta área.

Concluyendo este proyecto, la experiencia en esta pasantía fue muy satisfactoria, el conocimiento adquirido fue único, todo el personal Bomberil colaboró de muy buena manera, se hicieron partícipes del plan de trabajo, captaron muy bien el proyecto, comprendieron la importancia de la comunicación y de esta dependencia, mostrando así interés por mantener todos los procesos actuales y teniendo en cuenta los manuales realizados, están a la expectativa de todo lo que venga de ahora en adelante.

## 6. Recomendaciones

Las organizaciones funcionan según como este estructurado el ambiente laboral que se utilice, por tal motivo, es fundamental que todo el personal se encamine hacia la misma dirección, en el caso de Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, es fundamental que mantengan un buen clima laboral, ya que la mayoría de sus trabajadores son hombres y es un poco pesado el tema de la comunicación asertiva, por tal motivo es necesario que el Manual de Clima organizacional realizado en la actual pasantía, se tenga en cuenta para cuando ocurra algún escenario dentro del ambiente laboral.

Es fundamental mantener un buen clima laboral, de esta manera el trabajador es más eficiente al momento de realizar sus actividades y también ayuda a que el empleado sea más activo y participativo en cuanto a toma de decisiones.

Al cuerpo de bomberos se le recomienda, hacer uso del manual de buenas prácticas y clima organizacional, mantener actualizada la página web y mantener las plantillas establecidas, ya que estas cumplen con las indicaciones dadas por la Dirección Nacional de Bomberos, y esto permite que se caractericen como oficiales. También es importante que la oficina de comunicaciones se mantenga, que cada día se incorporen nuevas herramientas para que esta mantenga la responsabilidad en las comunicaciones.

Otra recomendación para mejorar, es para el Comandante, como líder, debe incentivar al trabajador, creando estímulos que generen vínculos de integridad en el Cuartel, es indispensable que se apropie de temas como la organización de su entidad, que resalte la labor de los Bomberos y que haga cumplir cada norma establecida en sus directrices.

Los manuales realizados no es solamente tenerlos a la vista, sino darles el uso adecuado, ejecutando lo establecido, ya que de esta manera la Institución puede irse encaminando a la dirección correcta, sabiendo que realiza las cosas de la manera correcta, dichos manuales están bajo las normas y leyes que están estipuladas (1575) en los Bomberos de Colombia.

Al comité disciplinario, debe poner en marcha lo establecido en las normas, ya que por medio de este comité es donde se sancionan o se tienen en cuenta las faltas cometidas por el personal Bomberil, es de vital importancia que se dé el uso del código de ética, y que es responsabilidad del personal, tener en cuenta este código para que conozcan lo que puede ocurrir si cometen algún error.

Finalmente, se deja establecida la oficina de comunicaciones, con las herramientas necesarias para empezar su funcionamiento, ya es cuestión de la organización que se esfuerce y siga apoyando y dando el aval para que continúe la oficina de comunicaciones, dándole la importancia necesaria a esta dependencia.

## Referencias

Álvarez, J. M. (2022). Cultura y clima organizacional. Perú: Huancayo, 2021.

Ana M. Enrique, M. G. (2008). la Planificación de la comunicación empresarial . Barcelona. Business School. (22 de Marzo de 2021). Obtenido de <https://utel.mx/blog/vida-utel/el-desarrollo-de-la-carrera-de-comunicacion-organizacional/>

Ceccsica.info. (2022). Obtenido de <https://ceccsica.info/sites/default/files/inline-files/5.2.3%20Herramienta%20Estructura%20Organizacional.pdf>

Colombia, C. d. (2018). leyes.senado.gov.co. Obtenido de <http://leyes.senado.gov.co/proyectos/images/documentos/Textos%20Radicados/proyectos%20de%20ley/2017%20-%202018/PL%20234-18%20Comunicador%20Social.pdf>  
Colombia,

C. p. (2015). Obtenido de [https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso\\_informacion\\_base\\_dc\\_leyes\\_pais\\_CO\\_12.pdf](https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_base_dc_leyes_pais_CO_12.pdf)

Gonzalez, M. A. (2005). Identidad corporativa, claves de la comunicación empresarial. Madrid: esic.

Hernández, G. A. (2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito. Bogotá .

Jiménez, J. G. (s.f.). La Comunicación Interna . España: Diaz de Santos S.A.S.

Montejo, Y. M. (2017). Repositorio.ufpso.edu.co. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/228/1/30736.pdf>

Ocaña, C. d. (2012).

Ocaña, D. d. (2022). Funciones de Bomberos. Obtenido de educa web:  
<https://bomberosocana.org/>

Paz, V. G. (2012). Comunicación Organizacional. México: Red tercer Milenio.

Villadiego, S. (2018). Información jurídica, tributaria y empresarial. Obtenido de  
<https://vlex.com.co/vid/informe-ponencia-primer-debate-726377509>

## Apéndice A. Acompañamiento al Personal Bomberil, para material fílmico



**Apéndice B. Acompañamiento y toma de material fílmico, capacitaciones por parte de la alcaldía**



### Apéndice C. Acompañamiento a emergencias



## Apéndice D. Charla sobre la participación activa para los Bomberos



## Apéndice E. Charla sobre los manuales realizados en la pasantía



## Apéndice F. Entrega de manuales a directivos de cada área de la Institución



## Apéndice G. Certificación de la aprobación de la Oficina de Comunicaciones en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
Cuerpo de Bomberos Voluntarios Ocaña  
Norte de Santander  
Nit: 890.501.755-1



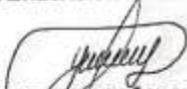
EL SUSCRITO COMANDANTE Y REPRESENTANTE LEGAL DEL CUERPO DE  
BOMBEROS VOLUNTARIOS DE OCAÑA

### CERTIFICA:

Que, por medio de la presente el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, aprueba el proyecto de la Creación de la Oficina de Comunicaciones a la señor(a) **DANIELA MARGARITA VILLANUEVA ARENGAS**, con cédula de ciudadanía **1.065.913.487** expedida en Aguachica Cesar, quien implementó y ejecutó satisfactoriamente el área de Comunicaciones.

Dado en el Comando del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ocaña, a los Veintinueve (29) días del mes de Noviembre de Dos Mil Veintidós (2022).

\*ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA\*

  
SG. YEFREID PEÑARANDA PAEZ  
Comandante y Representante Legal

Digito: Ludy Patricia Quintana

ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA

Dirección: Calle 7 N° 35 - 40 AV. Francisco Fernández de contreras  
Tel. Emergencia: 119 Telefax: (097)5612510  
E-mail:bomberos.ocana@hotmail.com  
Facebook: Cuerpo de Bomberos Voluntarios Ocaña

## Apéndice H. Video para navidad

 BOMBEROS\_OCANA  
**Publicaciones**

estamos dispuestos ayudar 🇪🇸. #Bomberos #Dispuestos  
#Ocaña

26 de diciembre de 2022 · Ver traducción

 bomberos\_ocana 



 Les gusta a fernandafranco2001 y otros

**bomberos\_ocana** En estas fechas tan especial disfruta en familia y con responsabilidad, son los deseos del personal Operativo y Administrativo del C.B.V.O. ¡Feliz Navidad! 🇪🇸  
🌲. #Bomberos #Feliznavidad #Ocaña

24 de diciembre de 2022 · Ver traducción

## Apéndice I. Simulaciones por parte de la brigada diurna

