



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TESIS

El grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo de 2017.

PRESENTADA POR:

Bachiller: PASTOR SILVA, NATALY MILAGROS ISABEL

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

LIMA - 2017 - PERÚ

DEDICATORIA

A mi hijo, mis padres, y mis familiares, quienes me han apoyado durante toda mi etapa de formación universitaria, por confiar en mí y animarme a ser cada día mejor.

DEDICATORIA

i

AGRADECIMIENTO

Al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, especialmente a la Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres".

AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE	iii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL	2
1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL	2
1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL	2
1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	2
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	
1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL	3
1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS	3
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	
1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL	4
1.5.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS	4
1.5.3 VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)	5
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	6
a) TIPO DE INVESTIGACION	6
b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN	6
1.6.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	
a) MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	7
b) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	7
1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	
a) POBLACIÓN	8
b) MUESTRA	8
1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATO	
a) TÉCNICAS	8
b) INSTRUMENTOS	8
1.6.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	

a) JUSTIFICACIÓN	8
b) IMPORTANCIA	9
c) LIMITACIONES	9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.2 LIBROS	23
2.3 INTERNET	27
2.4 BASES TEORICAS O CIENTÍFICAS	30
2.4.1. Nueva Teoría Estratégica	30
2.4.2. Modelo para una Gestión Comunicacional Pública.	31
2.4.3. La gestión de la comunicación en los gobiernos locales.	34
2.4.4. Comunicación Interna	37
2.4.5. Historia de Casma	39
2.4.6. Municipalidad Provincial de Casma	43
2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	44

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 46

DE RESULTADOS

3.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos	46
3.2 Análisis de Tablas y Gráficos y sus interpretaciones	46
3.3 Prueba de hipótesis	105
3.4 Discusión de resultados	107

CONCLUSIONES	110
--------------	-----

RECOMENDACIONES	112
-----------------	-----

FUENTES BIBLIOGRÁFICA	114
ANEXOS	123
Matriz de consistencia	124
Instrumento (s) de recolección de datos	125

RESUMEN

La presente tesis se titula El grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo de 2017. Este análisis representa una investigación inicial sobre este indicador (identificación), pues de la revisión de los repositorios de tesis nacionales, no se ubicó investigación que aborde esta temática para el objetivo de estudio seleccionado.

Aquí, se presentarán los resultados de la aplicación de 2 instrumentos de investigación principales: la encuesta y la entrevista en profundidad. Ambos se aplicaron para describir cuál es el grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”.

Es una investigación de tipo básica, con un nivel exploratorio, que mediante las hipótesis propuestas, se plantea identificar el grado de identificación personal, social y organizacional con su Institución.

PALABRAS CLAVES: Bombero, Identificación, Voluntariedad, Compañerismo

ABSTRACT

This thesis is entitled The degree of identification of a firefighter from the General Corps of Voluntary Firemen of Peru, Company La Molina 96 "Andrés A. Cáceres", March 2017. This analysis represents an initial investigation on this indicator (identification), because though the review of the national thesis repositories, no research was found that develops this theme for the selected study objective.

Here, the results of the application of 2 main research instruments will be presented: the survey and the in-depth interview. Both were applied to describe the degree of identification of a firefighter from the General Corps of Voluntary Firemen of Peru, Company La Molina 96 "Andrés A. Cáceres".

It is a research of a basic type, with an exploratory level, that through the hypotheses proposed, proposes to identify the degree of personal, social and organizational identification with their Institution.

KEYWORDS: Firefighter, Identification, Voluntariness, Fellowship.

INTRODUCCIÓN

La labor del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, expresamente, toma notoriedad en los medios de comunicación, cuando en el cumplimiento de su deber, ante un dantesco incendio, o un siniestro de grandes proporciones, alguno o algunos de sus efectivos pierden la vida.

Recién ante esas circunstancias, que parecieran cíclicas, la sociedad en su conjunto revaloran a los “héroes voluntarios”, quienes corren altos riesgos, sin recibir nada a cambio, más sí la satisfacción del deber cumplido y la gratitud por haber salvado vidas.

A posteriori, nos vemos invadidos por escasos días con las semblanzas de los héroes caídas. Seguido de un análisis somero de la realidad del equipamiento con el que cada Compañía distrital (condiciones superiores en Lima versus el interior del país) que, evidentemente, está en franco deterioro o inoperativo. Pese a ello, hacen mil malabares para seguir usándolos y atender las emergencias.

Se dice mucho respecto a la Mística que poseen los bomberos. Algunos incluso inventan frases denigrantes para referirse a la voluntariedad de su labor. Sin embargo, pese a todo lo descrito, son los primeros en asistir ante las emergencias.

Bajo estas circunstancias, es meritorio detenerse a analizar cuán identificados están los integrantes del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú con su institución.

Para tal fin, se ha definido tomar como objeto de estudio la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, durante el mes de marzo del año 2017. De este modo, se tendrá una referencia inicial del grado de identificación personal,

social y organizacional, que demuestren los integrantes de esta compañía para con su institución.

Posteriormente, se podrán realizar otros nuevos estudios que aborden una población y muestra superior, que permitan obtener un dato más amplio y fehaciente de la realidad institucional.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

No reciben un salario ni cuentan con un seguro y, sin embargo, los bomberos voluntarios del Perú acuden de inmediato ante un llamado de emergencia, aun sabiendo que ponen en riesgo sus vidas. (Terra.com.pe, 2016) ¿Qué es lo que lleva a estos hombres y mujeres a arriesgarse de esta manera?, Entre las múltiples respuestas siempre resalta la palabra "mística", entendida esta como "vocación de servicio" a los demás.

Y es que a diferencia de otros países donde los bomberos reciben un sueldo, en Perú corren por su cuenta y riesgo con su profesión, que es intensa y muy especializada, al punto de dejar horas de descanso o con sus familias para acudir al servicio.

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú es una institución tutelar del pueblo peruano, cuyas filas están integradas por hombres y mujeres de toda condición social y económica, sin distingo de raza ni credo. Está conformado por profesionales, estudiantes y trabajadores, grupos heterogéneos de jóvenes de distintos estratos, pero con un solo común denominador: el deseo de servir.

Pero este deseo de servir, así como deseo solamente, no es suficiente para ser aceptado como Bombero Voluntario, hay otros valores que el Cuerpo cultiva entre sus miembros y que son los siguientes:

Disciplina:

La disciplina es la primera palabra que debe aprender un bombero voluntario y la última que debe olvidarse. Después de los institutos armados y policiales, no existe otra institución en el Perú, en la que se le dé tanta importancia a la disciplina, como en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

El Bombero Voluntario sabe muy bien que el vocablo disciplina es la base fundamental de la institución y que este vocablo significa observancia y respeto a los reglamentos y obediencia al superior. La disciplina es la educación de la conducta y su acatamiento garantiza la buena marcha de las Compañías de Bomberos del país y del Cuerpo en su conjunto.

Un ciudadano que no puede asimilar la disciplina es un peligro para cualquier institución y no debe ser aceptado en ella; con mayor razón entonces se mide este valor institucional tratándose de una entidad casi castrense, con jerarquías, distintivos y grados como en cualquier Cuerpo de Bomberos del mundo. Todo cuanto pueda decirse sobre la importancia de la disciplina siempre será poco.

La credibilidad en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú por parte de la sociedad civil, que aún está en muy buen nivel, dependerá de cuan eficaz y eficiente sea éste en la atención del servicio de emergencias; y esto, solo será posible si existe la disciplina.

Vocación de Servicio:

Es una condición esencial y fundamental en el bombero voluntario peruano. El voluntariado es la característica principal de la institución, porque el bombero voluntario da de sí sin pensar en sí. Sin duda alguna, no hay mejor ejemplo de solidaridad humana que la labor que realiza un voluntario, sin importar la ciudad o nación en que resida; el voluntariado es universal.

La calidad del bombero voluntario peruano no significa solamente la acción física frente a su enemigo secular, el fuego, sino, su fortaleza moral, como preciado don que solo aquellos que hacen el bien sin esperar retribución alguna y que llegan inclusive a ofrendar sus vidas al servicio de esta noble causa, lo entienden.

Lo sociedad peruana y la Patria han sido y son testigos desde hace 150 años, día a día y hasta hoy, de esta conjunción espiritual y sublime que caracteriza al bombero voluntario peruano y que se denomina: vocación de servicio.

Abnegación:

La abnegación es el valor más elevado que posee un bombero voluntario. Es más elevado aunque la generosidad misma, que el desinterés, el desprendimiento y el altruismo, pues se aplica sacrificando su propia salud moral, mental y física.

Este valor institucional pareciera haber sido heredado de la férrea voluntad de los primeros Bomberos peruanos, predecesores en la lucha incesante por mitigar el dolor humano, de aquellos Caballeros del Fuego que en aras de un ideal rindieron tributo a la vida, dando un claro ejemplo de lo que puede ser este valor cuando se cultiva, proyecta y entrega con desinterés.

Para la presente investigación, lo que se pretende en describir y explicar el grado de identificación de los diferentes efectivos de la Compañía General de Bomberos Voluntarios del Perú, precisamente, tomando como muestra la sede de La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, durante el mes de marzo de 2017. Este grado de identificación será medida por aspectos personales, sociales y organizacionales, vinculados, estrechamente, a la cultura institucional.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 DELIMITACION ESPACIAL

La presente investigación se centrará en la recolección de información de las impresiones de los miembros del Cuerpos General de Bomberos de la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”.

1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL

Se realizará la investigación respecto al grado de identificación de los diferentes efectivos de la Compañía General de Bomberos Voluntarios del Perú, precisamente, tomando como muestra la sede de La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”.

1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL

Se ha delimitado el espectro de descripción y análisis al mes de marzo del año 2017, donde se recogerá la información concerniente al grado de identificación de los miembros de la Compañía General de Bomberos Voluntarios del Perú, de la sede de La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”.

1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

La presente investigación tomará en consideración los siguientes aspectos conceptuales:

- La Identificación Institucional que pueden desarrollar los miembros de una organización.
- La Cultura Organizacional, vista como los valores, la mística y determinados aspectos que comparten en común los integrantes de una organización.

- La Imagen Institucional que proyecta una organización, así como la impresión que de esta tienen sus propios miembros.

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es el grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo 2017?

1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS

1.3.2.1 ¿Cuál es el grado de identificación personal de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo 2017?

1.3.2.2 ¿Cuál es el grado de identificación social de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo 2017?

1.3.2.3 ¿Cuál es el grado de identificación organizacional de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo 2017?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO PRINCIPAL

Describir y analizar el grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo 2017.

1.4.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS

- 1.4.2.1** Describir y analizar el grado de identificación personal de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo 2017.
- 1.4.2.2** Describir y analizar el grado de identificación social de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo 2017.
- 1.4.2.3** Describir y analizar el grado de identificación organizacional de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo 2017.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 HIPÓTESIS PRINCIPAL

El grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, sería considerablemente alto, marzo 2017.

1.5.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS

- 1.5.2.1** El grado de identificación personal de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, sería considerablemente alto, marzo 2017.
- 1.5.2.2** El grado de identificación social de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, sería considerablemente alto, marzo 2017.

1.5.2.3 El grado de identificación organizacional de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, sería considerablemente alto, marzo 2017.

1.5.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE ÚNICA:

Grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORÍAS	INDICADORES
Variable Única: Grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”.	Es el nivel o grado de identificación que tienen los miembros de la Compañía de Bomberos Voluntarios La Molina 96 “Andrés A. Cáceres” con la propia institución que los alberga, especialmente, considerando el factor de voluntariado (no remunerado) y riesgo que asumen con cada emergencia o	Identificación Institucional	Mística
		Compromiso personal	<ul style="list-style-type: none"> • Dedicación de horas • Emergencias asistidas
		Compromiso social	<ul style="list-style-type: none"> • Compañerismo • Trabajo en equipo

	siniestro atienden.	que	Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Vocación de Servicio • Voluntariado
--	------------------------	-----	------------------------------	--

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

a) TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es del tipo básica, porque busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas. Es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de nivel exploratoria porque los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, e investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales en alguna especialidad.

1.6.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrollará mediante el método inductivo, en vista que se pretende obtener obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la

observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

b) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación es:

X : O

X = Objeto de estudio a investigar

O = Observación

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

a) POBLACIÓN - MUESTRA

La Población – Muestra de la presente investigación está conformada por todos los integrantes (efectivos) del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, activos durante el mes de marzo de 2017. Esto equivale a 65 efectivos.

1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.6.4.1 Técnicas de investigación

1.6.4.2 Observación

1.6.4.3 Encuesta

1.6.4.4 Entrevista

1.6.4.2 Instrumentos

1.6.4.2.1 Ficha de observación

1.6.4.2.2 Cuestionario

1.6.4.2.3 Guía de entrevista

1.6.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

a) JUSTIFICACIÓN

El rol del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú siempre sale a luz, especialmente, en situaciones de emergencia, inclusive, cuando lamentablemente, alguno de sus miembros, pierde la vida cumpliendo el deber asumido.

Conocer respecto a su mística, así como su perspectiva respecto a la imagen y el grado de identificación de sus miembros, respecto a su institución, es un motivo justificable, más aun por su labor no remunerada, y que pese a ello, les exige determinados horarios, sacrificios, y la exposición inminente de su vida ante el peligro.

De los hallazgos que se concluyan se podría proponer planes de mejora para que la propia Comandancia General del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú los asuma y haga propios.

b) IMPORTANCIA

La importancia de la investigación radica en el análisis del grado de identificación de individuos que, responsablemente, pero sobretodo, voluntariamente, asumen el rol de salvar vidas.

Para las Ciencias de la Comunicación, adentrarse en un caso de estudio específico, como lo es la Compañía La Molina 96 “Andrés A.

Cáceres” representará un aporte a la investigación científica, así como podría motivar el análisis de la “voluntariedad” versus la “remuneración”.

Si bien hay criterios psicológicos en esta evaluación, no serán motivo de este análisis, pues nos centraremos en la identificación, como un aspecto de vinculación de un colaborador con la organización que lo acoge bajo la perspectiva de la Cultura Institucional en el marco de la Comunicación Empresarial, donde también, significará un aporte, por lo sui generis del sistema de trabajo (voluntariedad)

c) LIMITACIONES

La presente investigación careció de limitaciones accesorias para la aplicación de instrumentos, en vista que la investigadora principal contaba con las autorizaciones respectivas, así como es miembro activo del General del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, específicamente, de la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”.

En cuanto a aspectos crematísticos, la investigadora pudo asumir todos los costos y gastos operativos para la realización de la presente investigación.

Respecto a aspectos de fuentes bibliográficas, se accedió a bibliotecas locales de Universidades públicas y privadas. Del mismo modo, se gestionó los permisos de acceso a los repositorios académicos de Universidades de la región, especialmente de la Universidad de Chile, donde había material de referencia en cuanto a la realidad de los Bomberos en este vecino país del sur.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.1.1 TESIS

- a) **GASTAÑADUY FIESTAS, Karla Gisella (2013)**
Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios. Lima. 57 hojas. Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social. Pontificia Universidad Católica del Perú.

La presente tesis tiene como objeto de estudio explorar y describir si existen semejanzas o diferencias entre los perfiles motivacionales y las dimensiones de bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios. Para ello, se aplicó la escala de Motivación en el Trabajo (Gagné, 2010) y la escala de Bienestar Psicológico (Ryff, 1989) en una muestra de 188

participantes (94 bomberos voluntarios y 94 trabajadores remunerados).

Los hallazgos indican que los trabajadores remunerados (N=94) presentaron mayores niveles de motivación extrínseca e introyectada ($t(188)=-4.59, p<.001$ y $t(188)=-3.32, p<.001$ respectivamente)

La motivación identificada e intrínseca fueron significativamente más altas en los bomberos voluntarios ($t(188)=2.16, p<.005$ y $t(188) = 2.86, p<.005$ respectivamente). Cuando los reguladores comportamentales se categorizan como motivación autónoma y controlada, se observa claramente que la motivación autónoma es más alta en ambos grupos $t(94)=17.68$ y $11.40, p<.001$. (Gastañaduy Fiestas, 2013)

No se encontró diferencias entre los dos grupos en relación al bienestar psicológico, sin embargo se observó correlaciones positivas entre las seis dimensiones de bienestar y la motivación identificada e intrínseca ($r(188)$ entre .50 and .22, $p <.005$)

La tesis se relaciona con la presente investigación pues, precisamente, apunta a un factor vital como la motivación, tanto personal, como la que la sociedad, a través de su institución, genera en el individuo perteneciente al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

- b) **CASTELLANOS FERNÁNDEZ, Ginno; RUIZ GUTARRA, Miguel; HORNA NORIEGA, Luis (2010) Plan estratégico para el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.** Lima, Perú. 375 hojas. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración

Estratégica de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú.

La presente tesis estudia al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, que es una entidad adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, cuya labor es el rescate y el salvamento de las vidas expuesta a incendios y derivados, que brinda sus servicios de manera voluntaria, con un alto sentido altruista por parte de sus miembros.

El CGBVP cuenta con una buena imagen ante la comunidad, pero presenta problemas como: (a) un alto ausentismo de personal voluntario, (b) un parque automotor muy antiguo, (c) una deficiente gestión administrativa y por último (d) falta de recursos económicos suficientes.

El análisis externo muestra que las condiciones del entorno son favorables para el desarrollo y fortalecimiento del CGBVP, lo cual se refleja en los resultados económicos obtenidos por el país y los indicadores sociales correspondientes.

El análisis interno muestra que el CGBVP cuenta con importantes fortalezas respecto a las instituciones que pueden llegar a sustituir algunos aspectos de la atención de emergencias. Sin embargo, la institución presenta debilidades, las cuales pueden ser contrarrestadas a través de la implementación de las estrategias propuestas.

La aplicación de las diferentes matrices ha permitido formular las estrategias dirigidas a alcanzar los objetivos de largo plazo. Las estrategias propuestas son: (a) la

mejora del área administrativa, (b) la cesión del servicio de emergencias médicas a entidades especializadas y (c) las enfocadas en mejorar la operatividad y la cobertura del CGBVP.

En cuanto a la implementación, se propone la conformación de un equipo directriz responsable de las acciones orientadas a lograr el cambio. Este equipo gerencial, liderado por el Comandante General, desarrollará las acciones orientadas a alcanzar los objetivos de corto plazo, los cuales llevarán a la institución hacia los objetivos de largo plazo.

Los resultados del estudio muestran que el CGBVP requiere optimizar su operatividad aumentando la disponibilidad de bomberos y renovando la maquinaria y los equipos. Otro aspecto a desarrollar es la cobertura del servicio, priorizando la localización de compañías de bomberos en zonas de alta concentración poblacional y alto número de emergencias. Para lograr las mejoras requeridas se plantea crear un sistema mixto de bomberos voluntario-rentado en las áreas consideradas críticas en base a los criterios antes señalados. (Castellanos Fernández, 2010)

- c) **VILLALOBOS GUSTAVSON, Edgar Abelardo (2015). Las llamadas malintencionadas y su efecto en la atención de emergencias de la central 105 Lima, Perú.** 60 hojas. Tesis presentada para optar el Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Gestión Pública y Políticas Públicas. Pontificia Universidad Católica del Perú.

La presente tesis demuestra que una de las principales causas por las cuales la Central 105 no satisface la demanda de atención de llamadas de emergencia en la ciudad de Lima es debido a la existencia de llamadas malintencionadas. Se va a establecer cuáles son las causas que favorecen estas llamadas y las consecuencias negativas que tienen para la seguridad ciudadana.

La investigación realizó importantes hallazgos para comprender la problemática de las llamadas malintencionadas a la Central 105, estableciendo las siguientes causas: la existencia de cabinas telefónicas en el interior de los establecimientos penales y centros de rehabilitación juvenil, la libertad de los abonados para llamar a los números de emergencia en manera gratuita e ilimitada, la carencia de las bases de datos de abonados de las empresas de telefonía en la Central 105, la existencia de abonados cuyo números telefónicos son ocultados por las empresas de telefonía y la existencia de una ley inaplicable por falta de su reglamentación para sancionar a quienes realizan llamadas malintencionadas.

Entre las consecuencias de las llamadas malintencionadas se ha encontrado la congestión y saturación de las líneas de atención y de la capacidad de atención de los operadores telefónicos, con la subsecuente pérdida de llamadas; y la movilización innecesaria de recursos humanos y logísticos hacia emergencias que resultan siendo falsas.

Esta investigación se vincula con el planteamiento a proyectar pues su temática se ha discutido incansablemente en medios de comunicación, con el

propósito de despertar conciencia en la ciudadanía para evitar que llamen a la Central del 105, o del 119 (Bomberos) para llamadas malintencionadas, saturando la línea para personas que realmente tuvieran una emergencia. (Villalobos Gustavson, 2015)

- d) **RODRÍGUEZ GARZÓN, Ignacio; MARTÍNEZ FIESTAS, Myriam; LÓPEZ CUELLAR, Alberto. El riesgo percibido por los bomberos y la gestión de la seguridad en Quito (Ecuador)** Quito, Ecuador. 32 hojas. Artículo científico. Revista de la Universidad Industrial de Santander.

La investigación aborda al personal de emergencia que convive habitualmente con riesgos inherentes a su profesión. De este modo, pretendió profundizar acerca del concepto del riesgo percibido como herramienta para gestionar el riesgo ocupacional.

El modelo utilizado para la cuantificación del riesgo fue el paradigma psicométrico. De esta forma, se realizaron encuestas anónimas en las diferentes estaciones de bomberos. El cuestionario contenía preguntas sociodemográficas, nueve preguntas acerca de distintos atributos del riesgo y una pregunta acerca de la percepción del riesgo en general del sujeto.

El análisis estadístico mostró dos grupos claramente diferenciados en cuanto a su percepción del riesgo, siendo uno de ellos caracterizado por tener sus integrantes una alta percepción del riesgo y el otro por tener una baja percepción del riesgo. Por último, se muestra que solamente el nivel educacional era una variable significativa en la explicación del riesgo percibido.

Los resultados son discutidos en función de la literatura existente concluyendo que se debe formar a los trabajadores para elevar su percepción del riesgo.

- e) **MERINO LUNA, Andrés Alfredo (2015) Asociación entre la calidad de sueño y la calidad de vida en bomberos voluntarios de Lima - Metropolitana: un estudio transversal analítico.** Lima, Perú. 101 hojas. Tesis presentada para optar el Título Profesional de Psicólogo. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

La presente tesis se centra en evaluar si existe asociación entre la calidad de sueño (CS) y la calidad de vida (CV) en bomberos voluntarios controlado por variables demográficas y clínicas.

Para tal fin, se realizó un estudio transversal analítico. Los participantes fueron seleccionados por muestreo aleatorio estratificado en 51 compañías de Lima Metropolitana, Perú. Usó la escala de calidad de sueño de Pittsburgh con lo cual categorizamos el deterioro en leve, moderado y severo. Para medir la CV usó la escala SF-12 a partir del cual se definió el deterioro en el componente físico (DCF) y el deterioro en el componente mental (DCM) Se estimó razones de prevalencia con IC95% (RP: IC95%) mediante modelos lineales generalizados familia Poisson con errores estándar robustos tanto a nivel crudo como ajustado por criterio estadístico.

Se incluyó a 514 personas, la edad promedio fue $31,1 \pm 9,5$ años. El 31,5% tuvo deterioro leve, el 38,7% deterioro moderado y el 6% deterioro severo de la CS. El 33,7% presentaron DCF y el 45,3% DCM. A nivel ajustado, el DCF se asoció de modo independiente con el

deterioro leve [RP (IC95%):1,84(1,15-2,95) (p=0,006)], deterioro moderado [RP (IC95%): 2,56(1,63-4,02) (p<0,001)] y deterioro severo de la CS [RP (IC95%):3,32(1,93-5,67) (p<0,001)]. Por otro lado, el DCM se asoció con el deterioro moderado [RP (IC95%):1,62(1,21-2,18) (p=0,001)] y deterioro severo de la CS [RP (IC95%):1,79(1,24-2,59) (p=0,002)] (MERINO LUNA)

Se llegó a la conclusión que existe asociación entre la CS y CV en bomberos voluntarios independiente de las variables demográficas y clínicas, lo cual se presenta tanto a nivel físico como mental. La exploración de la calidad de sueño resulta relevante en este grupo laboral.

Se relaciona con la presente tesis pues es un factor que podría influir en los márgenes de identificación con la organización y con la profesión en sí misma.

- f) **SUÁREZ URRESTI, DAVID RONALD (2012) “Mejorando la Pertinencia y la Disponibilidad de la Información de apoyo a la toma de decisiones de Bomberos en Emergencias Medianas”**. Santiago de Chile, Chile. 65 hojas. Tesis presentada para optar el grado académico de Magister en Ciencias con mención en Computación. Universidad de Chile.

Este trabajo de tesis busca mejorar la toma de decisiones durante una emergencia mediana, a través de la entrega de información adecuada al Comandante de Incidente que está a cargo del proceso de respuesta.

Para ello se desarrolló un sistema colaborativo móvil, que entrega información de apoyo e incorpora además

recomendaciones para el Comandante de Incidente. Esta solución corre sobre laptops y Tablet PCs y utiliza mapas digitales para la presentación de la información relacionada con el contexto de una emergencia. Además, el sistema utiliza como entrada la información presentada en los mapas digitales, para luego, en base a reglas particulares definidas en los procedimientos de los bomberos, entregarle información que probablemente es útil para el Comandante de Incidente.

El sistema desarrollado fue evaluado utilizando un análisis de las emergencias pasadas, a cargo del Cuerpo de Bomberos de Ñuñoa, y también a través de un focus groups realizado con comandantes del Cuerpo de Bomberos de Ñuñoa y de Santiago.

Aunque los datos obtenidos no son suficientes para sacar conclusiones definitivas, toda la evidencia indica que la solución propuesta debiera ayudar a mejorar la velocidad y efectividad del proceso de toma de decisiones. (Suarez Urresti, 2012)

Esta investigación si bien no es de íntima vinculación con la temática en sí de la tesis, es un marco referencial para conocer la realidad que afrontan los Bomberos en su cotidianidad.

- g) ORTIZ PARRA, Johanna Milena (2008) Construyendo Identidad Corporativa desde la Cultura Organizacional en Eléctricos y Ferretería Delta Ltda.” - Una Oportunidad de Comunicación a partir de un Diagnóstico Organizacional. Bogotá, Colombia. 169 hojas. Tesis presentada para optar el Título Profesional de**

Comunicador Social con énfasis en Organizacional.
Pontificia Universidad Javeriana.

La presente tesis es una bitácora o guía escrita en donde se estipulan las bases estructurales, culturales y de comunicación de Eléctricos y Ferretería Delta Ltda. En ella, con el fin de implementar una personalidad que genere ventaja competitiva, lo cual contribuirá a posicionarse en el mercado y obtener crecimiento empresarial, de forma responsable y ética. Así mismo, en ella se evidencia la identidad visual y verbal de la empresa, es decir sus colores corporativos, símbolo y nombre, con el fin de reforzar la marca, además de manejar ilustraciones alusivas al sector y a la misma empresa.

Con respecto al carné empresarial, este reforzará el sentido de pertenencia de los empleados e identidad a nivel externo, pues no sólo se podrá encontrar la foto, nombre cédula y cargo de la persona, sino que este estará acompañado de tres fichas, las cuales incluirán aquellas bases fundamentales que conformaran la cultura de EFD Ltda. y su identidad corporativa.

Así se propuso un plan de comunicación interna, un plan de medios y un plan general de comunicaciones. De este modo, se actuó en los frentes interno y externo. (ORTIZ PARRA, 2008)

Esta investigación se vincula con el caso de estudio pues aborda el tema de la cultura organizacional y la identificación de los colaboradores con la institución que los alberga diariamente durante su jornada laboral.

- h) **MORALES RAVEST, Cristóbal (2012) Identidad femenina en mundos masculinos: El caso de las Bomberas y Bomberos de Chile.** Santiago de Chile Chile. 88 hojas. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias Sociales. Universidad de Chile.

La presente investigación profundizó particularmente los procesos de construcción de identidad femenina en la organización Bomberos de Chile. Es relevante indagar esta temática pues la incorporación de la mujer en distintos espacios públicos, sugiere la necesidad de comprender los cambios y actualizar la reconfiguración de relaciones sociales. Dicha situación cobra relevancia no sólo en la discusión académica, sino, también, en la agenda pública.

En dicho contexto, la pregunta que guió la investigación y que facilitó indagar en la construcción de la identidad femenina dentro de una organización con un orden hegemónico patriarcal fue: ¿Cómo se construye la identidad femenina en la organización Bomberos de Chile, en contexto de modernización y cambios socioculturales de una sociedad patriarcal?

La inquietud de abordar tal problemática particularmente en Bomberos de Chile, se basa fundamentalmente en la experiencia del investigador durante 10 años al formar parte de dicha organización, constituyendo así la primera generación de hombres socializada en conjunto con mujeres, experimentando los conflictos identitarios e institucionales de este cambio. Esto permite abordar, desde las Ciencias Sociales, la organización bomberil en su constitución sociocultural e histórica, lo cual es fundamental para el debate público que

se haga de ésta, en tanto servicio público de carácter voluntario. (Morales Ravest, 2012)

Esta investigación es un marco referencial para evaluar el grado de identificación con el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios, haciendo la diferencia por sexo.

- i) **ABARCA DUARTE, Sofía; ACUÑA AGUIRRE, Eduardo (2014). Identidad organizacional en cooperativas.** Santiago de Chile, Chile. 118 hojas. Tesis presentada para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial con Mención en Administración. Universidad de Chile.

El trabajo se realiza mediante una revisión bibliográfica que permite dar un marco teórico de las organizaciones cooperativas: sus antecedentes, funcionamiento interno y panorama en Chile; y de la identidad organizacional, sus definiciones, componentes, beneficios y riesgos de la gestión de la identidad organizacional, para finalmente proponer una serie de elementos que definen la identidad en las cooperativas chilenas basada en la información anterior, de manera de poder formular hipótesis sobre los aspectos que determinan e impactan la identidad de las empresas cooperativas en Chile. (Abarca Duarte & Acuña Aguirre, 2014)

Al 2013, existen más de 2.500 cooperativas vigentes en Chile y, si bien es un sector reducido en comparación con la empresa privada de capital, sus valores basados en la solidaridad, la ayuda mutua y gestión democrática lo avalan como modelo en una sociedad cada vez más marcada por el individualismo y la competencia. De esta manera, este documento tuvo por objetivo estudiar la

identidad organizacional en las empresas cooperativas de Chile, generando una discusión respecto a los elementos que la afectan, de tal manera de formular hipótesis respecto a su naturaleza, componentes y dificultades.

Esta tesis se vincula con la presente investigación porque aborda el fenómeno de la identificación en diferentes organizaciones que comparten un mismo fin.

- j) **GUTIERREZ, Sarela; RUBIO, Lorena (1998) Imagen y percepción pública: análisis de la imagen corporativa y la política comunicacional en una institución sin fines de lucro.** Santiago de Chile, Chile. 108 hojas. Tesis para optar el grado de Magister en Comunicación Social. Universidad de Chile.

El presente trabajo es el resultado de un Seminario de Tesis realizado durante 1997, y cuyo tema fue la Imagen Corporativa como modelo de aplicación práctica en cualquier tipo de institución o empresa, a cargo de la académica y especialista en el área, Bárbara Délano.

Teniendo como base los conocimientos aprendidos en dicha instancia, decidimos realizar un estudio que intentara dar cuenta de cómo es percibida la imagen institucional de una Organización Sin Fines de Lucro. Detalla que este tipo de entidades también necesitan de la elaboración y puesta en marcha de soportes físicos y de estrategias comunicacionales que les permitan instalarse con propiedad y presencia en el espacio público y, de esta forma, acceder a la cooperación de otras instancias - privadas y públicas- en la labor que social que ellas realizan.

Para esto, se escogió una Organización No Gubernamental (ONG), la Asociación Chilena Pro Naciones Unidas, ACHNU, que desarrolla una importante actividad en varios ámbitos y sectores de la realidad social de nuestro país. Nos pareció interesante realizar nuestro análisis con esta entidad por lo novedoso de sus proyectos, así como por el difícil momento que viven algunos de ellos, justamente por no contar con una imagen pública positiva y consolidada. Esto ha llevado a que no cuente con recursos suficientes para desempeñar su labor.

El trabajo es, básicamente, descriptivo. No se intentó levantar la imagen institucional de esta organización, debido a que para ello, se necesitaría un mayor equipo de gente, además de conocimientos más específicos y el tiempo para llevar a cabo un trabajo sólido y riguroso. Más bien si fue de interés el llamado de atención sobre ciertos aspectos en los que ACHNU tiene gran deficiencia, como una forma de estudiar a este tipo de instituciones más allá de su carácter social y productivo y, por lo tanto, como organizaciones que necesitan ser percibidas, reconocidas, aceptadas y apoyadas socialmente.

Finalmente, se destacó el énfasis puesto en uno de los proyectos de esta ONG en particular, el programa “AL HABLA”, pues se trata de un espacio en el que verdaderamente se obtienen logros y que cuenta con un diseño y objetivos simples, pero eficientes. Precisamente, éste es uno de los proyectos de la organización que actualmente atraviesa por una crisis de financiamiento, por lo que nos pareció pertinente analizar su política comunicacional e intentar establecer si la deficiencia en

esta área era uno de los factores que provocaron su situación actual. (GUTIERREZ & RUBIO, 1998)

1.2 BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

1.2.1 Imagen Corporativa

Al estudiar la Imagen Corporativa se debe tener en consideración que es un constructo cuya definición se interrelaciona estrechamente con el concepto de Identidad Corporativa, ya que ambos se sitúan en el contexto que atañe a la comunicación de las organizaciones con sus diferentes públicos. Es necesario entonces, aclarar las definiciones y alcances teóricos de ambos términos, a fin de lograr una mayor comprensión del tema.

En el estudio de la Identidad Corporativa se reconocen generalmente dos principales enfoques: 1) el del diseño y, 2) el organizacional. Desde el punto de vista del enfoque del diseño, cuyo auge se ubica hacia finales de los 80 y principios de los 90, la Identidad Corporativa se entiende como la representación icónica de una organización, es decir, se relacionaría con los aspectos gráficos o más concretamente, con “lo que se ve” de ésta. De aquí surgen como relevantes elementos como el logotipo y la tipografía corporativa, los colores corporativos, etc. El enfoque organizacional, por su parte, es mucho más aceptado en la actualidad, pues proporciona una concepción más interdisciplinaria y completa que la anterior. Según éste, la Identidad Corporativa “es el conjunto de aspectos que definen el carácter o la personalidad de una organización” (Simoes y otros, 2005, citado en Capriotti, 2009, p. 20). La Identidad Corporativa por tanto, tal como lo plantea Chávez (1994), podría ser entendida como el conjunto de atributos que una institución asume como propios y que la distinguen frente a otras. Estos atributos, según Capriotti (1999) otorgarían a la organización su especificidad, estabilidad y coherencia. Pese a esto y,

análogamente a lo que ocurre con la identidad personal, además de estas características que persisten en el tiempo, la identidad corporativa cambia y se adapta a lo que sucede en su entorno, por lo que no es una estructura inmutable. En ella pueden influir una diversidad de aspectos, tales como la personalidad y normas que haya establecido el fundador o las personas claves de la organización, las características personales de sus miembros y el entorno social en el que se inserta.

Cualquier entidad entonces, posee un conjunto de atributos identificatorios que se configuran como recursos generadores de significado en sus distintos públicos, dando lugar a lecturas u opiniones relacionadas con su reconocimiento, diferenciación, valoración, proximidad afectiva, etc. (Chávez, 1994). Es este significado, lectura u opinión lo que da origen a la Imagen Corporativa, la cual, según Pintado y Sánchez (2009) puede definirse como

“una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideales de dicho individuo” (Pintado Blanco, Teresa y Sánchez Herrera, Joaquín, 2009)

Sanz de la Tajada (Sanz de la Tejada, 1994) por otra parte, agrega que estas representaciones pueden ser tanto afectivas como racionales, derivando de las experiencias, creencias, actitudes, sentimientos e informaciones que los individuos asocian a la empresa en cuestión.

La definición anterior de Imagen Corporativa pertenece a la concepción más aceptada actualmente, que entiende a la imagen como constructo de recepción, puesto que se forma en los públicos

de la organización como consecuencia de la experiencia que tienen con ésta. Siguiendo a Normann (1984, citado en Capriotti, 2009), estas representaciones mentales actúan como modelos que permiten el entendimiento de los fenómenos, involucrando, en consecuencia, modos de actuar. Es por ello que Capriotti (Capriotti Peri, 2009) denomina a esta concepción “imagen-actitud”, en cuanto la imagen que tenemos acerca de una organización corresponde a una evaluación y nos predispone a diferentes comportamientos o actitudes en relación a ella.

En síntesis, la Identidad Corporativa corresponde al “conjunto de características centrales, perdurables y distintivas de una organización, con las que la propia organización se auto identifica (a nivel introspectivo) y se auto diferencia (de las otras organizaciones de su entorno)” (Capriotti, 2009, p. 21). De acuerdo a Collins y Porras (1995, citado en Capriotti, 2009), la Identidad Corporativa refleja los principios, valores y creencias organizacionales, de manera influye en las acciones emprendidas y orienta sus estrategias, decisiones y políticas. La Imagen Corporativa, por su parte, es “la representación mental de un estereotipo de la organización, que los públicos se forman como consecuencia de la interpretación de la información sobre la organización” (Capriotti Peri, 1992), constituyéndose entonces, en la interacción, ya sea directa o indirecta, entre las personas y las organizaciones.

La identidad corporativa alude a una concepción de la organización inherente a sí misma, implica una percepción de lo que es y quiere ser. Dicha identidad es proyectada a sus públicos a través de mensajes que se transmiten tanto de modo intencional como involuntario, generando así una percepción en quien recibe e interpreta ese mensaje y que corresponde a la imagen que posee la organización para sus públicos.

Debido a que en la presente investigación se tiene por objetivo conocer el grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, durante el mes de marzo de 2017. Se indagará, así, respecto al compromiso personal, el compromiso social, así como el compromiso organizacional.

1.2.1.1 Cómo se forma la imagen corporativa

La formación de la Imagen Corporativa tiene lugar a través de un proceso de interpretación acumulativa de la información que llega a los públicos (Capriotti, 2009). Este proceso requiere que la persona adopte distintas estrategias para interpretar la información que recibe, las que contribuirán a la formación de una estructura mental en la memoria.

El proceso cognitivo que posibilita a las personas obtener información desde el exterior y asignarle un significado determinado es la percepción (Capriotti, 2009). Desde este punto de vista, los seres humanos orientamos nuestro comportamiento en función del significado que le atribuimos a las cosas o hechos. La percepción entonces, ha de entenderse como un fenómeno activo, que involucra una etapa de recepción y otra de interpretación de la información. La recepción de la información ocurre cuando captamos los estímulos externos a través de los sentidos. Esta etapa, conlleva también un primer nivel de interpretación, al estar mediada por mecanismos que procesan selectivamente los estímulos (sensación y atención). Por otra parte, la interpretación propiamente tal, es un proceso en el que se reconstruye la información recibida, interviniendo el primer lugar la conceptualización y luego, la atribución de significación. En la conceptualización se agrupan las sensaciones recibidas en unidades, categorías o clases y, posteriormente, se otorga a cada una de estas sensaciones un significado concreto en base a un

momento determinado. Es este último paso lo que corresponde a la atribución de significación (Capriotti, 2009)

Al estar formada en base a percepciones, la imagen corporativa tiene una naturaleza intangible, por lo que también posee un matiz subjetivo que cambia constantemente en función de las interacciones o experiencias que las personas tengan con la organización. La formación de la imagen corporativa por lo tanto, es un proceso cotidiano, en el que cualquier acto de la organización puede modificar, ya sea favorable o desfavorablemente, la imagen que proyecta (Pintado y Sánchez, 2009)

La imagen corporativa surge de la interacción de diversos factores y se formaría en un nivel subjetivo mediante la experiencia directa que se tiene con la organización y, en uno social, por la información indirecta que se recibe de ella en las interacciones con otras personas o mediante los medios de comunicación. Entre los factores que intervienen en su formación se encuentra la historia y la realidad de la organización (condiciones objetivas tales como tamaño, estructura, industria a la que pertenece, cantidad de empleados, infraestructura, etc.); lo que la organización comunica o difunde de manera intencional; lo que es transmitido sin intención; y lo que otras personas han dicho o escrito acerca de la empresa (Cheli, 1986, citado en Capriotti, 1999)

Además, se puede establecer que la imagen corporativa tiene una dirección, la cual indica si se orienta más hacia una percepción positiva o negativa de la organización y posee una intensidad que señala cuán favorable o desfavorable es esa imagen. Por otra parte, al considerar que las percepciones que tenemos acerca de una organización, inciden en el modo de actuar o reaccionar frente a ésta, se puede entender que una de sus características centrales es que le subyace una motivación, la cual determina la variación

cualitativa que experimenta la imagen entre diferentes personas (Capriotti, 1999).

Tal como se explicó, nuestro comportamiento en relación a un producto, servicio u organización, es promovido por la interpretación y valoración que hacemos de sus atributos identificatorios, siendo aquí en donde se manifiesta que existe un conjunto de aspectos capaces de generar motivaciones que guían y activan conductas hacia ella. Debido a que dicho comportamiento es resultado de un proceso de interpretación subjetiva en el que intervienen múltiples factores, las motivaciones de cada persona son únicas, por lo que pueden definir variaciones cualitativas en cada caso (Capriotti, 2002)

En síntesis, se puede concluir que la imagen corporativa está constituida por un componente cognitivo que se relaciona con los pensamientos, creencias e ideas acerca de la organización, uno emocional asociado a los sentimientos que genera al ser percibida y uno conductual que define una predisposición a actuar respecto a ella (Capriotti, 1999)

1.2.1.2 Estructura de la Imagen Corporativa

Solomon Asch (1972, citado en Capriotti, 1999), sostiene que el conjunto de atributos identificatorios de la imagen corporativa conforman una estructura mental. En ella, los atributos se organizan a modo de red, formando nodos interrelacionados que otorgan una estructura de sentido propia que permite al sujeto explicar, identificar y distinguir a cada organización.

Según sea su grado de importancia, es posible distinguir atributos significativos centrales y atributos significativos secundarios. Los centrales son aquellos que tienen un carácter esencial en la definición de la imagen corporativa y constituyen las pautas organizadoras en las que ésta se sustenta. Los secundarios,

por su parte, dependen de los atributos centrales y se refieren a los rasgos complementarios que contribuyen a la formación de la imagen corporativa. A su vez, los atributos centrales pueden ser clasificados en básicos si son considerados como los requisitos mínimos que toda organización debe poseer para actuar y sobrevivir en el mercado, o discriminatorios si es que influyen de un modo importante en la preferencia que manifiesten las personas hacia una organización, generando una preferencia de algunas por sobre otras. De esta clasificación se desprende que la alteración de algún atributo central repercutirá en una modificación cualitativa importante de la imagen corporativa, mientras que un cambio a nivel de los atributos secundarios o periféricos sólo provocará un reacomodamiento de la imagen, pero no una transformación de su estructura. Es importante sin embargo, precisar que la cualidad de central o secundaria no es única ni invariable, sino que depende de lo que sea significativo para cada público, de sus intereses, de la situación en que se encuentren, pudiendo variar conforme ocupen distintos roles en relación a la organización. Los consumidores, empleados, proveedores, otras empresas o el gobierno, podrían tener una imagen muy distinta de la misma organización, ya que todos interactúan de un modo particular y único con ésta y, lo que es un atributo central para algunos, puede ser secundario para otros (Capriotti, 1999).

Así, si tomamos como ejemplo una institución como los Bomberos, para una persona en su rol de asistido, puede constituirse como atributo central, la rapidez y efectividad en la atención de un siniestro. Sin embargo, para esa misma persona, pero ahora como trabajador, puede ser más relevante la retribución emocional que recibe de los socorridos por haber cumplido con su deber a cabalidad.

Un atributo secundario pueden ser las posibilidades de capacitación profesional que tiene la institución, por lo tanto, si

tuviera que elegir en donde emplearse, el aspecto que tendría más peso en su decisión sería la remuneración que se le ofrece (atributo central) y no la opción de acceder a programas de capacitación (atributo secundario). Si por algún motivo disminuyera el nivel de remuneración entregado a los trabajadores, la persona probablemente prefiera trabajar en otro lugar, puesto que este aspecto era central en la imagen que tenía acerca de la organización. Si sólo cambian las posibilidades de capacitación y ahora se contempla un programa menos variado en lo que respecta a formación profesional, puede ser que para la persona no sea tan relevante y todavía mantenga la intención de emplearse en la institución, pues esta característica era un atributo secundario en la imagen que tenía acerca de ella.

En estos términos se puede entender a la imagen corporativa como una Gestalt, es decir, como una sumatoria sinérgica de las imágenes que cada uno de los públicos tiene de la organización. (Bacman, R., y Peña, G., 2004)

Independientemente del rubro que tenga una organización, es aspiración de todas lograr consolidar su identidad corporativa, a fin de distinguirse frente a otras. Es fundamental que los atributos más importantes de esta identidad sean proyectados a sus públicos para generar una imagen corporativa positiva que le permita a la organización darse a conocer y posicionarse en el mercado. Por esta razón es cada vez más necesario diseñar y ejecutar proyectos de gestión de la imagen corporativa que posibiliten la comunicación de estos atributos, creando y manteniendo vínculos fuertes con sus diferentes públicos (Capriotti, 2009)

1.2.1.4 Gestión de la Imagen corporativa en los empleados

Reconociendo que una de las propiedades más importante de la imagen corporativa es su naturaleza intangible y que cualquier

acto de la organización puede llevar a que sus públicos la perciban de una manera particular, es necesario que las organizaciones actúen de manera planificada y coordinada a fin de que los públicos tengan una imagen corporativa coherente con los intereses de la entidad, posibilitando y facilitando, por lo tanto, el logro de sus objetivos, supervivencia y éxito (Sanchez y Pintado, 2009)

En los últimos años, la gestión, planificación o estrategia de la imagen corporativa ha sido uno de los procesos más valorados por las grandes organizaciones, de manera de poder influir en la percepción que los públicos tienen de ellas y garantizar su buen funcionamiento a largo plazo (Fernández, 2002). Tal como propone Capriotti (2009), el plan estratégico de identidad corporativa debe contar con bases sólidas y claras, con tal de lograr los objetivos que busca alcanzar. Entre los objetivos propuestos, en primer lugar se encuentra que la organización sea reconocida por sus públicos, conozcan sus características y productos, servicios o actividades y de qué manera o con qué pautas de trabajo éstos son realizados, logrando así no solo que la organización exista para los públicos, sino que también éstos la perciban de una forma diferente a las otras de su categoría o sector. Tras la identificación y diferenciación se espera que se considere a la organización como la que mejor representa los atributos del mercado o actividad a la que pertenece, lo cual trae consigo que los públicos las prefieran. Así, la preferencia se constituye como el fin último y un concepto básico en la gestión de la identidad corporativa, ya que es a través de ella que se puede alcanzar el liderazgo, uno de los objetivos de mayor importancia dentro de la estrategia organizacional global.

Capriotti (2009), basándose en los principales modelos de gestión de identidad y comunicación ha desarrollado un modelo estratégico de gestión de identidad corporativa, el cual propone tres grandes etapas. La primera de ellas hace referencia a un análisis estratégico de la situación, la cual es clave en la planificación

estratégica, puesto que de no haber una investigación previa acerca de la organización, el entorno, los públicos y la imagen corporativa que éstos y otras organizaciones tienen de la entidad, las decisiones adoptadas estarán basadas en suposiciones e intuiciones que sólo conducirán a planificaciones parciales, enfocadas a aspectos específicos y a soluciones a corto plazo. Una vez obtenida esta información, corresponde definir el perfil de la identidad corporativa de la organización, que corresponde a decidir cuáles son los rasgos, valores y atributos básicos que lo compondrán, para finalmente determinar las posibilidades comunicativas de la organización y plantear cómo éste será transmitido a los públicos, intentando así, influir en la imagen corporativa que ellos poseen.

De esto se desprende que uno de los factores más relevantes para el desarrollo de la estrategia corporativa de una organización es reconocer, investigar y actuar sobre la diversidad de los públicos, así como también comprender gradualmente la red de relaciones que se establecen y mantienen con todos ellos (Post, J., Preston, L., & Sachs, S. , 2002), entendiendo como público de una organización el concepto de stakeholder y que Freeman (Freeman, 1984) define como

“Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación (...) incluyendo a empleados, clientes, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas, gobierno u otros grupos que puedan ayudar o dañar a la corporación” (p.46).

Considerando que toda organización tiene características que le son propias y que las relaciones que establece con su entorno son únicas, se desprende que cada una de ellas genera sus propios públicos, los cuales se irán modificando (apareciendo o desapareciendo) en la medida en que evolucione tanto la

organización, como las interacciones que ésta establece con las personas y entidades de su entorno (Capriotti, 2009)

Sin embargo, a pesar de que se reconoce que para facilitar el fortalecimiento de la imagen corporativa de una organización, inevitablemente se debe incluir a todos los grupos de interés y que la mayoría de las investigaciones convergen en que una imagen corporativa fuerte y positiva incide en la aceptación y atracción de todos los públicos para una empresa, tales como los inversores (Fombrun, 1996), trabajadores (Riordan, C. M., Gatewood, R. D., & Bill, J. B., 1997), futuros aspirantes y consumidores (Lemmink, J., Schuijf, A., & Streukens, S., 2003), en los últimos años ha cobrado mayor relevancia el rol que cumplen los empleados de las organizaciones en esta tarea, teniendo como premisa que para construir una imagen corporativa fuerte, ésta debe forjarse desde el interior, por medio de los empleados, hacia el exterior de la organización (Cabré, A., & Martorell, G. , 2009), lo cual al mismo tiempo favorecerá que los empleados se sientan motivados a permanecer brindándoles sus servicios y que otros sujetos se sientan atraídos por pertenecer a ellas. (Sánchez, 2009)

1.2.2 Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, cuya sigla es CGBVP, está conformado por los bomberos voluntarios en actividad, los bomberos asimilados y los bomberos en situación de retiro, que prestan servicio público de manera voluntaria y ad honorem. No son considerados como funcionarios ni servidores públicos.

Los requisitos para su ingreso, permanencia, ascenso, deberes y derechos, entre otros, se establecen en el Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP.

Objetivos del CGBVP

El CGBVP tiene los siguientes objetivos:

- a) Promover, realizar y coordinar acciones de prevención de incendios y accidentes en general, que puedan poner en peligro la vida de las personas, el medio ambiente y la propiedad privada o pública,
- b) Desarrollar acciones que permitan combatir, controlar y extinguir incendios, rescatar y salvar personas expuestas a peligro por incendios o accidentes en general, atendiendo las emergencias derivadas de los mismos y prestando atención y asistencia oportuna en la medida de sus posibilidades,
- c) Participar en las acciones de primera respuesta en salvamento de las personas en caso de desastres de origen natural o antropogénico, bajo los lineamientos establecidos en el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

Funciones

Son funciones del CGBVP las siguientes:

- a) Ejecutar acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos,
- b) Coordinar con las entidades públicas o privadas a nivel nacional las acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos.

c) Combatir, controlar y extinguir incendios, rescatar personas expuestas a peligro por incendios, siniestros, accidentes, e incidentes con materiales peligrosos y atender las emergencias derivadas de estos, en coordinación con los órganos u organismos competentes del Estado, según cada caso.

d) Atender, dirigir y controlar incidentes o emergencias ocasionadas con materiales peligrosos que pongan en riesgo la vida humana, el medio ambiente y/o el patrimonio público o privado.

e) Atender emergencias médicas y atención pre-hospitalaria de conformidad con la normativa emitida por el Sector Salud.

f) Participar en las acciones de primera respuesta en desastres naturales o desastres antropogénicos, de conformidad con las normas y lineamientos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

g) Brindar asistencia técnica, capacitación, y emitir opinión técnica a entidades públicas o privadas que lo soliciten, en materias relacionadas a sus funciones en coordinación con la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.

h) Proponer reglamentos, normas, lineamientos, procedimientos o directivas, sobre prevención, control y extinción de incendios e incidentes con materiales peligrosos, y emitir opinión respecto de los existentes de oficio o a requerimiento.

i) Acreditar a sus miembros ante el CENEPRED para que colaboren con dicha entidad en la verificación del cumplimiento de las normas de seguridad, conforme a lo establecido en el primer párrafo del literal b) del numeral 7 del artículo 4° de la Ley N°

29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones.

j) Realizar estudios sobre las causas y desarrollo de los incendios atendidos para prevenir, prevenir, capacitar y mejorar sus técnicas operacionales.

k) Usar de manera correcta y diligente los bienes, servicios, equipos, recursos y materiales otorgados para el cumplimiento de sus funciones.

l) Otras que se establezcan por Ley.

1.2.3 Evolución Histórica

El CGBVP fue fundado el 2 de diciembre de 1953, con el objetivo de unificar los diferentes cuerpos de bomberos, que de manera independiente trabajaban en el territorio peruano. El 5 de diciembre de 1953, juramentó la Junta Directiva Provisional (CGBVP, 2009). No obstante, la historia de los bomberos en el Perú data de la época Colonial, donde ya existían brigadas contraincendios compuestas por carpinteros, barberos, autoridades civiles, entre otros; las cuales acudían al llamado de un incendio al oír las campanas de las iglesias (CGBVP, 2005)

Luego de la independencia del Perú, el 5 de diciembre de 1860, se funda la primera compañía de bomberos la Compañía de Bomberos Chalaca N° 1, por iniciativa de los diferentes comerciantes del puerto de El Callao, quienes veían continuamente amenazados sus negocios por el fuego. Posteriormente, esta compañía adoptó el nombre de Unión Chalaca (CGBVP, 2009)

Es preciso mencionar que contribuyeron a la Fundación del CGBVP, los señores Comandantes Juan Baselli y Glicerio García Campos, quienes hicieron un periplo por el Perú, invitando a comandantes de diversas compañías de bomberos para la Segunda Asamblea Regional del Norte, que se crearía en la ciudad de Huacho en enero de 1953. En aquella ocasión, la II Asamblea Regional del Cuerpo de Bomberos Nor Peruano Tercera Región se constituyó en Asamblea Nacional, ya que existían representantes de los Cuerpos de Bomberos de Lima y de El Callao, así como de varias compañías existentes en el centro y sur del país (CGBVP, 2005)

El CGBVP se caracterizó hasta antes de la intervención del Gobierno Militar de la Primera Fase, por ser una institución eminentemente democrática, en la que la máxima autoridad recaía en la Asamblea General, en cualquiera de sus instancias, a nivel de compañías, de regiones o nacional (CGBVP, 2009). En la actualidad, el CGBVP es una institución vertical y disciplinada, por lo que las promociones y ascensos son dictadas por las políticas del Comando Nacional. Las autoridades del CGBVP son elegidas en votación directa y democrática entre los oficiales generales. Por ejemplo, para llegar a ser Oficial General se debe obtener promociones y ascensos desde el grado de Seccionario hasta el grado de Brigadier (seis grados jerárquicos entre ellos), con un promedio de 25 años de servicio institucional, lo que le genera el derecho al Oficial General de elegir y ser elegido como miembro del Comando Nacional (CGBVP, 2009)

El CGBVP cuenta con una sólida tradición de servicio a la comunidad y al país. Uno de los primeros actos dignos de resaltar fue su activa participación en el Combate de Dos de Mayo de 1866, con la presencia de dos batallones de bomberos, uno proveniente de los bomberos de El Callao y otro compuesto por un contingente de bomberos de Lima (CGBVP, 2005). Además; el

CGBVP ha participado en numerosos eventos nacionales militares como la Guerra del Pacífico, con el Batallón Lima con la que se defendió a la Patria en las líneas de defensa de Miraflores y San Juan (CGBVP, 2005)

1.2.4 DECRETO LEGISLATIVO N° 1260

DECRETO LEGISLATIVO QUE FORTALECE EL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ COMO PARTE DE SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y REGULALA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
POR CUANTO:

Que, mediante Ley N° 30506, Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de reactivación económica y formalización, seguridad ciudadana, lucha contra la corrupción, agua y saneamiento y reorganización de Petroperú S.A.; el Congreso de la República ha delegado en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar, entre otras, en materia de fortalecimiento de la seguridad ciudadana, lucha contra la delincuencia y el crimen organizado, por un plazo de noventa (90) días calendario;

Que, el literal c) del numeral 2) del artículo 2° de la mencionada Ley N° 30506, faculta al Poder Ejecutivo a reestructurar el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, mejorando la articulación multisectorial e intergubernamental y la participación ciudadana;

Que, la Tercera Disposición Transitoria de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, dispone que, deben adecuarse las

organizaciones y funciones de todas las entidades públicas del Poder Ejecutivo a lo establecido en la referida ley;

Que, dentro del Poder Ejecutivo, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú es un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio del Interior y es la autoridad competente en materia de prevención, control y extinción de incendios;

Que, el artículo 4° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, determina que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, el artículo 2° de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, establece que “Se entiende por Seguridad Ciudadana, a la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos”;

Que, el Decreto Legislativo N° 1135, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, establece que ejerce competencia exclusiva a nivel nacional en materia de orden interno y orden público; es el ente rector del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y tiene como funciones, entre otras, garantizar, mantener y restablecer el orden interno y el orden público, prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, prevenir, investigar y combatir la delincuencia;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 008-2015-IN, se adscribió el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) al Ministerio del Interior, con la finalidad de contribuir a una mejor articulación y coordinación entre ambas entidades, así como para garantizar la oportuna ayuda a las personas y a la comunidad, y cuando sea el caso, coadyuvar a restablecer el orden público y el orden interno ante situaciones de incendios y accidentes;

Que, el Sector Interior está en un proceso de reforma de su estructura organizacional, incluido el organismo público ejecutor Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú, el cual tiene una naturaleza especial porque realiza voluntariamente sus funciones a través de sus integrantes, ello la configura como una entidad pública única y diferente dentro del aparato estatal, para lo cual se requiere un ordenamiento jurídico claro que coadyuve a que la administración pública realice sus funciones de una manera más eficiente;

De conformidad con lo establecido en el artículo 104° de la Constitución Política del Perú y el artículo 11° de la Ley N° 29158 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; y

Con cargo a dar cuenta al Congreso de la República;

Ha dado el siguiente Decreto Legislativo:

DECRETO LEGISLATIVO QUE FORTALECE EL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ COMO PARTE DE SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y REGULA

LA INTENDENCIA NACIONAL DE

BOMBEROS DEL PERÚ

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

La presente norma regula la adecuación del organismo público ejecutor “Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú” a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, modifica su denominación por Intendencia Nacional de Bomberos del Perú y regula el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Artículo 2.- Bomberos

Para efectos del presente Decreto Legislativo se consideran las siguientes definiciones de Bomberos:

- a) Bomberos Activos.- Son personas naturales que cumplen con los requisitos, procedimientos y normas que regulan el ingreso y permanencia en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

- b) Bomberos Asimilados.- Son personas naturales que prestan servicios profesionales en apoyo a las funciones y actividades del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. El Reglamento Interno de Funcionamiento determina las profesiones que pueden acceder a esta categoría, los requisitos y procedimiento para su incorporación.

c) Bomberos en situación de retiro.- Son las personas naturales que han dejado de ser Bomberos Activos, conforme a las causales dispuestas en la presente norma.

TÍTULO II

RÉGIMEN DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ

Capítulo I

Marco general

Artículo 3.- Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, cuya sigla es CGBVP, está conformado por los bomberos voluntarios en actividad, los bomberos asimilados y los bomberos en situación de retiro, que prestan servicio público de manera voluntaria y ad honorem. No son considerados como funcionarios ni servidores públicos.

Los requisitos para su ingreso, permanencia, ascenso, deberes y derechos, entre otros, se establecen en el Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP.

Artículo 4.- Objetivos del CGBVP

El CGBVP tiene los siguientes objetivos:

a) Promover, realizar y coordinar acciones de prevención de incendios y accidentes en general, que puedan poner en peligro la vida de las personas, el medio ambiente y la propiedad privada o pública,

b) Desarrollar acciones que permitan combatir, controlar y extinguir incendios, rescatar y salvar personas expuestas a peligro por incendios o accidentes en general, atendiendo las emergencias derivadas de los mismos y prestando atención y asistencia oportuna en la medida de sus posibilidades,

c) Participar en las acciones de primera respuesta en salvamento de las personas en caso de desastres de origen natural o antropogénico, bajo los lineamientos establecidos en el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

Artículo 5.- Funciones

Son funciones del CGBVP las siguientes:

a) Ejecutar acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos,

b) Coordinar con las entidades públicas o privadas a nivel nacional las acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos.

c) Combatir, controlar y extinguir incendios, rescatar personas expuestas a peligro por incendios, siniestros, accidentes, e incidentes con materiales peligrosos y atender las emergencias derivadas de estos, en coordinación con los órganos u organismos competentes del Estado, según cada caso.

d) Atender, dirigir y controlar incidentes o emergencias ocasionadas con materiales peligrosos que pongan en riesgo la vida humana, el medio ambiente y/o el patrimonio público o privado.

e) Atender emergencias médicas y atención pre-hospitalaria de conformidad con la normativa emitida por el Sector Salud.

f) Participar en las acciones de primera respuesta en desastres naturales o desastres antropogénicos, de conformidad con las normas y lineamientos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

g) Brindar asistencia técnica, capacitación, y emitir opinión técnica a entidades públicas o privadas que lo soliciten, en materias relacionadas a sus funciones en coordinación con la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.

h) Proponer reglamentos, normas, lineamientos, procedimientos o directivas, sobre prevención, control y extinción de incendios e incidentes con materiales peligrosos, y emitir opinión respecto de los existentes de oficio o a requerimiento.

i) Acreditar a sus miembros ante el CENEPRED para que colaboren con dicha entidad en la verificación del cumplimiento de las normas de seguridad, conforme a lo establecido en el primer párrafo del literal b) del numeral 7 del artículo 4° de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones.

j) Realizar estudios sobre las causas y desarrollo de los incendios atendidos para prevenir, prevenir, capacitar y mejorar sus técnicas operacionales.

k) Usar de manera correcta y diligente los bienes, servicios, equipos, recursos y materiales otorgados para el cumplimiento de sus funciones.

l) Otras que se establezcan por Ley.

Artículo 6.- Uso de los bienes y servicios otorgados al CGBVP

Los bienes afectados en uso y los servicios contratados para el cumplimiento de las funciones del CGBVP se realizan conforme a lo dispuesto por el Reglamento de administración de los bienes y servicios aprobado por la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, además de las reglas siguientes:

a) Los bienes muebles e inmuebles afectados en uso se sujetan a las normas de administración de los bienes nacionales. Los bienes que estén afectados no pueden ser destinados a otra función ni ser compartidos con otras entidades públicas o privadas.

b) Todos los bienes afectados en uso o los servicios contratados para el cumplimiento de las funciones del CGBVP deben ser empleados exclusivamente para los fines que se hubieren otorgado, debiendo dar cuenta en la forma y oportunidad que determine la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, así como facilitar su control e inspección.

c) A través del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, se asegura la reposición de los materiales e insumos biomédicos que emplee el CGBVP en el caso de atenciones prehospitalarias, con ocasión de accidentes de tránsito.

d) Los bienes y recursos de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú que son destinados al CGBVP son intangibles e inembargables.

Artículo 7.- Niveles del CGBVP

Los bomberos conforman un orden jerárquico, y su prelación es el principio de la disciplina institucional, y tienen la siguiente estructura:

a) Oficiales Generales:

1. Brigadier General

2. Brigadier Mayor

b) Oficiales Superiores:

1. Brigadier

2. Teniente Brigadier

c) Oficiales:

1. Capitán

2. Teniente

3. Subteniente

d) Personal subalterno:

1. Seccionario

2. Aspirante

Los ascensos en sus diferentes niveles se otorgan de conformidad al Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP.

Artículo 8.- Causales de Pase a retiro y Expulsiones del CGBVP

8.1. Los Bomberos Activos pasan al retiro por cualquiera de las causales siguientes:

- a) Haber cumplido 70 (setenta) años de edad.
- b) Encontrarse con incapacidad física o mental permanente.
- c) A su solicitud.

8.2. El Bombero en retiro sólo puede asumir cargos o funciones de instrucción, o formar parte de las comisiones o grupos de trabajo.

8.3 Son causales de expulsión del CGBVP y están impedidos de reingresar al mismo.

a) Tener sanción expulsión como medida disciplinaria con calidad de cosa decidida, conforme a las normas internas disciplinarias del CGBVP.

b) Tener sentencia condenatoria con calidad de cosa juzgada por delito doloso.

Artículo 9.- Beneficios

Los Bomberos Activos del CGBVP tienen de los siguientes beneficios:

a) Subvención única con cargo al Fondo de Invalidez y Protección de los Bomberos Voluntarios del Perú, conforme a lo previsto en la Quincuagésima Quinta Disposición Complementaria Final de la Ley 30518, Ley de Presupuesto del Sector Público del Año Fiscal 2017.

b) Una pensión de gracia excepcional y temporal para Bomberos o sus herederos, en caso de incapacidad permanente o fallecimiento, a ser otorgada por el Ministerio del Interior. Mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro del Interior, a propuesta de este último, se establecerá el

monto de la pensión de gracia, su temporalidad, características, beneficiarios, requisitos y demás condiciones para su otorgamiento.

c) El Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) del Ministerio de Educación, considera a los Bomberos y sus hijos para el otorgamiento de becas y se les otorga un puntaje adicional en la etapa de asignación de las becas, siempre que cumplan los requisitos exigidos por dicha entidad.

d) Pase libre en vehículos de transporte público.

e) Los Bomberos del CGBVP que no se encuentren asegurados bajo las modalidades establecidas en la Ley N° 26790, tienen derecho a recibir las prestaciones asistenciales de salud a cargo al Seguro Social de Salud – ESSALUD sin costo alguno, así como la hospitalización, en los casos de accidentes producidos como consecuencia de los actos de servicio. Las prestaciones se proporcionan hasta la total recuperación y/o rehabilitación del accidentado.

g) Los Bomberos del CGBVP son incorporados al Seguro Integral de Salud (SIS) conforme a lo señalado en la Ley N° 29695 y están incluidos en el régimen subsidiado según lo establecido en la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.

Artículo 10.- Licencias laborales y prohibición de limitar derechos por la calidad de Bombero

10.1 Los Bomberos, para la extinción de incendios, accidentes y rescates tienen derecho a que se les otorgue permisos y/o licencias de sus empleadores. El Poder Ejecutivo mediante Decreto Supremo dicta las disposiciones correspondientes.

10.2 La condición de Bombero o la ejecución de actividades propias de un Bombero según el presente Decreto Legislativo, no pueden ser consideradas por ninguna entidad pública o privada para el establecimiento de condiciones contractuales diferenciadas, que generen exclusión de beneficios, descalificación o cualquier otro trato discriminatorio.

Artículo 11.- Uniformes, insignias, emblemas, estandarte e himno

Los uniformes, insignias, estandarte, emblemas, himno y lema del CGBVP, son de uso y diseño exclusivos; sus características las determina el propio CGBVP. Ninguna persona ni entidad pública o privada podrá emplearlos sin autorización del CGBVP. El uso indebido o sin la autorización respectiva acarrea responsabilidad civil, penal o administrativa.

Artículo 12.- Día institucional y Lema Institucional

Reconócese el 5 de diciembre de cada año como el “Día del Bombero Voluntario del Perú”; y el lema del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú: “Dios, Patria, Humanidad”.

Artículo 13.- Procedimiento de elección del Comandante General del CGBVP

13.1 La elección del Comandante General del CGBVP se realiza mediante votación personal y secreta de los oficiales generales activos y de los delegados elegidos por cada una de las Compañías de Bomberos del CGBVP; para tal efecto, cada Compañía elige un delegado entre sus miembros.

13.2 Es elegido como Comandante General el candidato que obtenga la mitad más uno de los votos válidamente emitidos.

13.3 El Reglamento Interno de Funcionamiento establece la conformación del Comité Electoral, el acto eleccionario y el escrutinio.

13.4 De no obtener ningún candidato la mayoría requerida, se procede a una segunda votación entre los dos candidatos que obtuvieron las votaciones más altas. En la segunda votación es elegido al candidato que obtuvo mayoría simple de votos.

13.5 El acto de proclamación se realiza en ceremonia pública ante los miembros del CGBVP.

Capitulo II

Instancias Funcionales

Artículo 14.- Funcionalidad del CGBVP

Son instancias funcionales del CGBVP las siguientes:

- a) Comando Nacional.
- b) Consejo de Oficiales Generales.
- c) Consejo Nacional de Disciplina.
- d) Comandancias Departamentales.
- e) Compañías de Bomberos.
- f) Los demás órganos que disponga su Reglamento Interno de Funcionamiento.

Artículo 15.- Comando Nacional

El Comando Nacional tiene sede en la Capital de la República y sus disposiciones son de cumplimiento obligatorio para los Bomberos, sin perjuicio de las atribuciones de dirección del Comandante General. Lo conforman:

- a) El Comandante General, quien lo dirige.
- b) El Director General de Operaciones.
- c) El Director General de Instrucción.
- d) El Director General de Prevención e Investigación de Incendios.

Artículo 16.- Comandancia General del CGBVP

La Comandancia General del CGBVP está a cargo del Comandante General quien es el responsable de dirigir y supervisar las actividades de los integrantes que forman parte del mismo. Es elegido por un periodo de tres años y no puede ser reelecto.

Artículo 17.- Requisitos para ser elegido Comandante General del CGBVP

Para ser candidato a Comandante General del CGBVP se requiere:

- a) Ser Oficial General peruano con no menos de cinco años de antigüedad en el grado.
- b) No tener sentencia condenatoria con calidad de cosa juzgada, por delito doloso.
- c) Tener formación profesional o técnica.

d) No tener sanción disciplinaria con calidad de cosa decidida, conforme a las normas internas disciplinarias del CGBVP.

e) No estar registrado en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos del Poder Judicial.

Artículo 18.- Consejo de Oficiales Generales

El Consejo de Oficiales Generales del CGBVP está conformado por todos los Brigadieres Generales y Brigadieres Mayores en actividad, que no tengan sentencia condenatoria con calidad de cosa juzgada por delito doloso, sanción disciplinaria vigente impuesta por el Consejo Nacional de Disciplina, ni se encuentren registrados en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos del Poder Judicial. Sus funciones son reguladas por el Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP.

Artículo 19.- Consejo Nacional de Disciplina

El Consejo Nacional de Disciplina del CGBVP investiga, determina e impone sanciones a los Bomberos en el ejercicio de sus funciones, por la comisión de infracciones previstas. Lo dirige un Bombero en actividad con jerarquía de Oficial General. Las normas internas disciplinarias del CGBVP y el Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP, según corresponda, establecen su composición, funcionamiento, procedimientos, infracciones y sanciones aplicables.

Artículo 20.- Comandancias Departamentales

Las Comandancias Departamentales del CGBVP están a cargo del Comandante Departamental. Dependen jerárquica y funcionalmente del Comandante General del CGBVP. Es designado por el Comandante General conforme a los requisitos

que establezca el Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP.

Artículo 21.- Compañías de Bomberos

Las Compañías de Bomberos constituyen las unidades funcionales básicas del CGBVP. Dependen jerárquica y funcionalmente de las Comandancias Departamentales. Son dirigidas y representadas por el Comandante de Compañía designado por el Comandante Departamental conforme a los requisitos que establezca el Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP.

TÍTULO III

INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ

Artículo 22.- Intendencia Nacional de Bomberos del Perú

El organismo público ejecutor regulado por la Ley N° 27067, Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, modifica su denominación por “Intendencia Nacional de Bomberos del Perú” - INBP, la misma que adecua su estructura orgánica y funciones conforme a la presente norma.

La INBP ejerce rectoría en materia de prevención, control y extinción de incendios, atención de accidentes, rescate urbano y apoyo en incidentes con materiales peligrosos.

Artículo 23.- Funciones

La Intendencia Nacional de Bomberos del Perú ejerce las siguientes funciones:

a) Proponer, al Ministerio del Interior, la Política Nacional del servicio público de Bomberos.

b) Proporcionar, conforme al presupuesto institucional, los bienes y servicios necesarios que requiera el CGBVP para el cumplimiento de sus funciones establecidas en el presente decreto legislativo, entre otras que requiera la participación de los integrantes del CGBVP.

c) Coordinar con el CGBVP la elaboración del presupuesto del pliego para cubrir los requerimientos de bienes y servicios.

d) Aprobar, a propuesta del CGBVP, las normas técnicas, sobre control y extinción de incendios y rescate urbano.

e) Determinar y uniformizar, a propuesta del CGBVP, los criterios técnicos de los procedimientos, equipos, indumentaria y especificaciones técnicas que se utilizan para la prestación del servicio público de Bomberos.

f) Administrar los bienes y servicios otorgados al CGBVP.

g) Formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales a las entidades públicas o privadas, para la adopción de medidas preventivas o correctivas, según corresponda.

h) Participar en la ejecución de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana de acuerdo a sus competencias y colabora en su preservación.

i) Aprobar el Reglamento sobre la administración de bienes y servicios otorgados al CGBVP.

j) Otras funciones asignadas por norma expresa.

Artículo 24.- Estructura orgánica

La Intendencia Nacional de Bomberos del Perú cuenta con la siguiente estructura orgánica:

a) Alta Dirección, conformada por la Jefatura y la Secretaría General.

b) Los Órganos de línea.

c) Los Órganos de administración interna.

Los demás órganos de la estructura orgánica se establecen en su Reglamento de Organización y Funciones.

Artículo 25.- Titular de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú

El Jefe de la entidad se denomina Intendente Nacional. Es la más alta autoridad de la entidad, ejerce las funciones ejecutivas de dirección de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, es el titular del pliego y ejerce la representación legal de la entidad.

El Comandante General del CGBVP o quien este proponga, será designado como Intendente Nacional, mediante resolución suprema refrendada por el Ministro del Interior; su cargo es de confianza, remunerado y a dedicación exclusiva, con excepción de la docencia.

Artículo 26.- Causales de vacancia del Intendente Nacional

Son causales de vacancia del cargo:

a) Renuncia.

- b) Haber cumplido 70 años de edad.
- c) Fallecimiento.
- d) Incapacidad permanente declarada por autoridad competente.
- e) Inhabilitación para ejercer cargo o función pública.
- f) Sentencia condenatoria firme por delito doloso o culposo.
- g) Falta grave con calidad de cosa decidida.
- h) Otras que se establezcan en el Reglamento del presente Decreto Legislativo.

Artículo 27.- Funciones del Intendente Nacional

El Intendente Nacional ejerce las siguientes funciones:

- a) Representar a la INBP y, en su calidad de Comandante General al CGBVP, de ser el caso, ante los órganos del Estado y entidades públicas y privadas nacionales e internacionales, pudiendo delegar esta función de manera motivada.
- b) Proponer al Ministerio del Interior para su aprobación, las normas relacionadas con las materias de su competencia, de acuerdo al marco legal; y los documentos de gestión de la entidad a su cargo.
- c) Aprobar la propuesta de presupuesto institucional del pliego a su cargo, conforme a la normatividad aplicable

d) Gestionar la obtención de cooperación técnica y financiera, nacional e internacional, en el marco de la legislación especial sobre la materia.

e) Conducir la gestión de los recursos humanos, tecnológicos y financieros para el logro de los objetivos y funcionamiento de la INBP.

f) Velar por el correcto manejo de los recursos públicos asignados al pliego.

g) Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética de la Función Pública.

h) Establecer el control interno previo, simultáneo y posterior institucional y aplicar las medidas preventivas y correctivas necesarias, según corresponda.

i) Aprobar los lineamientos para la gestión, operación y prestación de servicios en coordinación con el CGBVP.

j) Aprobar los criterios técnicos de los equipos, procedimientos, indumentaria, vehículos y especificaciones técnicas que se utilizan para la prestación del servicio público de Bomberos a propuesta del CGBVP; y las normas técnicas que sobre control y extinción de incendios, y atención de emergencias no fueren de competencia de otro organismo del Estado.

k) Expedir o emitir normas y resoluciones de Intendencia, en el ámbito de su competencia.

l) Designar y remover a los funcionarios públicos de confianza de la INBP.

m) Suscribir convenios con instituciones públicas o privadas, nacionales y extranjeras en materia prevención, control y extinción de incendios y atención de emergencias.

n) Delegar aquellas funciones que no sean privativas de su cargo.

o) Las demás funciones que se le asignen por norma expresa.

Artículo 28.- Régimen económico y financiero

Son recursos de la entidad:

a) Los que se asignan en la Ley Anual de Presupuesto del Sector Público.

b) Los que provienen de la cooperación nacional e internacional de conformidad a la normatividad especial sobre la materia.

c) Las donaciones, legados y otras contribuciones de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, gobiernos u organismos internacionales, a favor del servicio público de Bomberos; en todos los casos referidos los recursos deben ser asignados a la Comandancia Departamental o a la Compañía de Bomberos para la que hayan sido destinados expresamente, de ser el caso.

d) Los recursos directamente recaudados.

e) El importe de las multas por la aplicación de la Ley N° 29924, Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencia y urgencias.

f) Los demás establecidos por Ley.

Artículo 29.- Escuela de Bomberos

La Intendencia Nacional de Bomberos del Perú cuenta con un órgano de línea dedicado a la instrucción, capacitación, especialización, calificación y certificación de los Bomberos y Aspirantes, para su ingreso, permanencia y perfeccionamiento en la institución.

Artículo 30.- Deber de colaboración

Toda entidad pública o privada que intervenga o pueda intervenir en la atención de una emergencia, en el marco de lo dispuesto por la presente norma, está obligado a colaborar con el cumplimiento de las funciones del CGBVP, incluyendo la utilización temporal de cualquier bien o espacio público o privado que facilite la atención oportuna de dicha emergencia.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- REGLAMENTO

El Poder Ejecutivo reglamenta la presente norma en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendarios posteriores a la publicación del Decreto Legislativo.

Segunda.- APROBACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN

Mediante Decreto Supremo, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, en un plazo máximo de noventa (90) días a partir de la aprobación del Reglamento del Presente Decreto Legislativo; así como los demás documentos de gestión, hasta la implementación de lo establecido en la Cuarta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.

Tercera.- RÉGIMEN DE SERVICIOS

El régimen de servicios del personal de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú es el establecido por la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil. El personal administrativo remunerado que viene prestando servicios en el Cuerpo General de Bomberos del Perú, cuyo nombre en virtud a la presente norma cambia a Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, mantendrá su régimen laboral, hasta la implementación de la Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil.

Cuarta.- NORMAS NO APLICABLES AL CGBVP

No es de aplicación al CGBVP ni a sus miembros en tanto forman parte de este, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la Ley N° 28175, Ley Marco de Empleado Público, la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y otras normas de similar naturaleza, por no tratarse de servidores públicos.

Quinta.- LICENCIA DE CONDUCIR

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones reglamenta la expedición de licencias de conducir para los Bomberos, conforme a los exámenes de conducción elaborados según la clase y características de los vehículos de uso del CGBVP.

Sexta.- FINANCIAMIENTO

La implementación del presente decreto legislativo se financia con cargo a los presupuestos asignados a los pliegos Intendencia Nacional de Bomberos del Perú y Ministerio del Interior, según corresponda y demás entidades involucradas, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público

Autorízase al Ministerio del Interior a realizar modificaciones presupuestarias en el nivel institucional a favor de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, a efectos de complementar el financiamiento de lo establecido en los literales a) y b) del artículo 9º del presente decreto legislativo. Dichas modificaciones presupuestarias se aprueban mediante decreto supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas y Ministerio del Interior, a propuesta de éste último.”

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

PRIMERA.- DESIGNACIÓN DEL COMANDANTE GENERAL INTERINO DEL CGBVP

Mediante Resolución Ministerial del Sector Interior se designa al Comandante General Interino del CGBVP encargado de implementar lo dispuesto en la presente norma.

El Comandante General designado ejerce sus funciones y la representación del CGBVP conforme a lo dispuesto en el presente Decreto Legislativo, reglamento y demás normas.

SEGUNDA.- ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ

En un plazo no mayor de quince (15) días calendario, posteriores a la vigencia del presente Decreto Legislativo, el Comandante General del CGBVP conforma una comisión redactora encargada de elaborar el Reglamento Interno de Funcionamiento institucional.

Esta Comisión Redactora está integrada por siete (7) miembros designados por él, de los cuales tres (3) son Oficiales Generales y cuatro (4) Oficiales Superiores, del CGBVP, quienes elaborarán el

Reglamento Interno de Funcionamiento institucional en un plazo no mayor de ciento veinte (120) días contados desde la fecha de instalación.

Dentro de los diez (10) días calendario de entregado el Reglamento Interno de Funcionamiento formulado por la Comisión Redactora, el Comandante General del CGBVP convoca al Consejo de Oficiales Generales para consulta y aprobación del proyecto.

El CGBVP podrá solicitar a la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú apoyo técnico para la elaboración del Reglamento Interno de Funcionamiento institucional, demás normas y reglamentos internos del CGBVP.

TERCERA.- ELECCIÓN DE NUEVO COMANDANTE GENERAL

Para la elección del nuevo titular del CGBVP, el Comandante General Interino convoca a elecciones dentro de los tres días útiles posteriores a la aprobación del Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP. En el mismo plazo, por Resolución Ministerial, se designa al Comité Electoral compuesto por tres miembros.

El Comité Electoral es el encargado de conducir el proceso y cronograma de elección del nuevo Comandante General. Quienes hubiesen ejercido el cargo de Comandante General interino a partir de la vigencia de la presente norma, se encuentran impedidos de participar en éste proceso eleccionario.

CUARTA.- VIGENCIA DEL DECRETO LEGISLATIVO

El presente Decreto Legislativo entra en vigencia al día siguiente de su publicación, con excepción de lo previsto en el Título III de la

presente norma, que entrará en vigencia a la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones correspondiente.

QUINTA.- VIGENCIA DEL ROF

En tanto no se apruebe el Reglamento de Organización y Funciones de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú se mantendrá vigente para esta el Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 063-2013-PCM, y las demás normas complementarias.

SEXTA.- VIGENCIA DEL TUPA

En tanto no se apruebe el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú se mantendrá vigente el TUPA actual del organismo público ejecutor “Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú” cuya denominación es modificada por la presente norma, así como demás normas complementarias.

SETIMA.- REFERENCIA A LA INTENDENCIA NACIONAL DE BOMBEROS DEL PERÚ

A la vigencia de la presente norma, toda disposición que haga mención al organismo público ejecutor “Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú”, se considera referida a la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú.

OCTAVA.- APLICACIÓN DE ARTÍCULOS

Lo dispuesto en el Capítulo II del Título II de la presente norma tendrá vigencia hasta la aprobación del Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA.- MODIFICACIÓN DE ARTÍCULO DE LA LEY N° 27933

Modifícase el artículo 7° de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, en los términos siguientes:

“ Artículo 7.- Miembros del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana

El Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana está integrado por:

- El Presidente del Consejo de Ministros.

- El Ministro del Interior.

- El Ministro de Justicia y Derechos Humanos.

- El Ministro de Educación.

- El Ministro de Salud.

- El Ministro de Economía y Finanzas.

- El Ministro de Transportes y Comunicaciones.

- El Ministro de Comercio Exterior y Turismo.

- La Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

- El Ministro de Desarrollo e Inclusión Social.

- El Presidente del Poder Judicial.

- El Fiscal de la Nación.

- El Defensor del Pueblo.
- El Presidente de la Asociación de Presidentes Regionales.
- El Alcalde Metropolitano de Lima.
- El Presidente de la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE).
- El Director General de la Policía Nacional del Perú.
- El Presidente del Sistema Penitenciario Nacional.
- El Presidente del Consejo Nacional de la Prensa.
- El Presidente de la Sociedad Nacional de Seguridad.
- El Comandante General del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

SEGUNDA.- MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 18° DE LA LEY N° 29664, LEY QUE CREA EL SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES (SINAGERD)

Modifícase el numeral 18.4 del artículo 18° de la Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), el cual queda redactado de la siguiente manera:

“18.4 La participación ciudadana se da a través de las organizaciones sociales y de voluntariado, que constituyen la base social de organizaciones tales como la Cruz Roja Peruana, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, juntas vecinales, comités parroquiales, de instituciones educativas y empresariales.”

TERCERA.- MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 5° DE LA LEY N° 29420

Modifícase el artículo 5 de la Ley N° 29420, el cual queda redactado de la siguiente manera:

“Artículo 5.- Instituto Nacional Penitenciario (Inpe)

La presente Ley, sus normas complementarias y reglamentarias también se aplican para el personal del Instituto Nacional Penitenciario (Inpe) de conformidad con las directivas que esta institución emita. El seguro de vida o compensación extraordinaria se financia con cargo al presupuesto institucional del Pliego Instituto Nacional Penitenciario, sin demandar recursos adicionales del Tesoro Público.”

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Deróganse las siguientes leyes:

1. Ley 27067 Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.
2. Ley 27140, Ley que modifica la Ley 27067 - Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.
3. Ley 27227 Ley que adiciona un numeral al Artículo 7 y modifica una Disposición Transitoria de la Ley 27067 - Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.
4. La Octava Disposición Final, Transitoria y Complementaria de la Ley N° 28976, Ley marco de licencia de funcionamiento.

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla, dando cuenta al Congreso de la República.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los siete días del mes de diciembre del año dos mil dieciséis.

PEDRO PABLO KUCZYNSKI GODARD

Presidente de la República

FERNANDO ZAVALA LOMBARDI

Presidente del Consejo de Ministros

CARLOS BASOMBRIO IGLESIAS

Ministro del Interior

1.2.5 Estación de Bomberos Voluntarios La Molina - Andrés Avelino Cáceres Nº 96

La compañía de Bomberos Voluntarios La Molina N96 Andrés A. Cáceres tiene inicios en el año 1992, cuando el 10 de agosto del mismo año mediante Resolución Jefatural N 140-92 CGBVP nombra un comité organizador. Dicho comité es fundado el día 12 de agosto, conformado por vecinos del distrito. Entre ellos se encontraban los señores: Miguel Calcagno, Eduardo Izaguirre, José Abugattas, Oscar Ferreyra y Hector Branchero. Se nombró como coordinador especial con el CGBVP al Brigadier CBP Carlos Von Der Heyde.

El 13 de noviembre del mismo año, la municipalidad de La Molina emitió la Resolución Municipal N 1399-92, en la cual ceden un lote de terreno de 1320 m para la construcción del cuartel de bomberos. Así, el 16 del mismo mes, se lleva a cabo la colocación de la primera

piedra por el señor Alcalde del Distrito Pedro Polo y la Señora Gladys Vesga de Nicolini, esposa del comandante general.

En el mes de marzo de 1993, la municipalidad mediante Resolución de Consejo N 007-93, realiza una donación que serviría para realizar la construcción de la primera etapa de este cuartel. En diciembre del mismo año, dicha municipalidad expide la Licencia de Construcción N 002526.

La construcción del cuartel, básicamente, se lleva acabo el año 1994, a partir del mes de julio, pero es el día 24 de junio que se recibe el oficio N 331-94 CGBVP en donde aceptan la propuesta del nombre Andrés A. Cáceres N 96. Así, el 1 de setiembre, se inicia la campaña radial en donde el comité solicita voluntarios para pertenecer a la compañía de Bomberos. Los exámenes a este primer grupo de voluntarios (aproximadamente 110 personas) se realiza en el colegio Reina de los Ángeles

La primera máquina que el CGBVP asignó a esta compañía el 15 de octubre fue nombrada como 96-03, de marca América La France, con año de fabricación 1975.

A fines de este año, ya se tenía seleccionado el primer grupo de voluntarios, los cuales formarían parte de la primera promoción. En el verano de 1995, se inicia la primera instrucción, apoyados por los miembros de las compañías de bomberos Lima No 4 y Miraflores No 28.

Se realizó un concurso público para el diseño del parche que identificaría a la compañía, resultando como ganador el diseño presentado por el técnico CGB Manuel Benavente.

El día 8 de marzo de este mismo año, se emite el documento de fundación de esta Compañía, con Resolución Jefatural N 080-95CGBVP, teniendo como fecha de fundación el día 28 de febrero.



Fuente: Fanpage Estación de Bomberos Voluntarios La Molina - Andrés Avelino Cáceres N° 96



Fuente: Fanpage Estación de Bomberos Voluntarios La Molina - Andrés Avelino Cáceres N° 96

1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a. **Compromiso.** Es una obligación contraída por una persona que se compromete o es comprometida a algo.
- b. **Compañerismo.** Es una relación amistosa, de colaboración y solidaridad entre compañeros.
- c. **Cultura Organizacional.** Es el conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones. El término cultura organizacional es una expresión muy usada en el contexto empresarial.
- d. **Identidad.** Es el conjunto de rasgos o características de una persona o cosa que permiten distinguirla de otras en un conjunto.
- e. **Identificación.** Es el grado de afinidad que un colaborador experimenta respecto a la empresa donde labora.
- f. **Mística.** Es la pasión con la que los bomberos desempeñan voluntariamente su trabajo.
- g. **Reputación.** Es la Opinión positiva que mucha gente tiene sobre una persona o una cosa por sus buenas cualidades, inclusive, de las empresas o instituciones, públicas o privadas.
- h. **Vocación.** Inclinação o interés que una persona siente en su interior para dedicarse a una determinada forma de vida o un determinado trabajo.

- i. **Voluntariado.** Conjunto de personas que se unen libre y desinteresadamente a un grupo para trabajar con fines benéficos o altruistas.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos.

En la presente investigación se han utilizado:

1.1.1 Técnicas de investigación

1.1.1.1 Observación

1.1.1.2 Encuesta

1.1.1.3 Entrevista

1.1.2 Instrumentos

1.1.2.1 Ficha de observación

1.1.2.2 Cuestionario

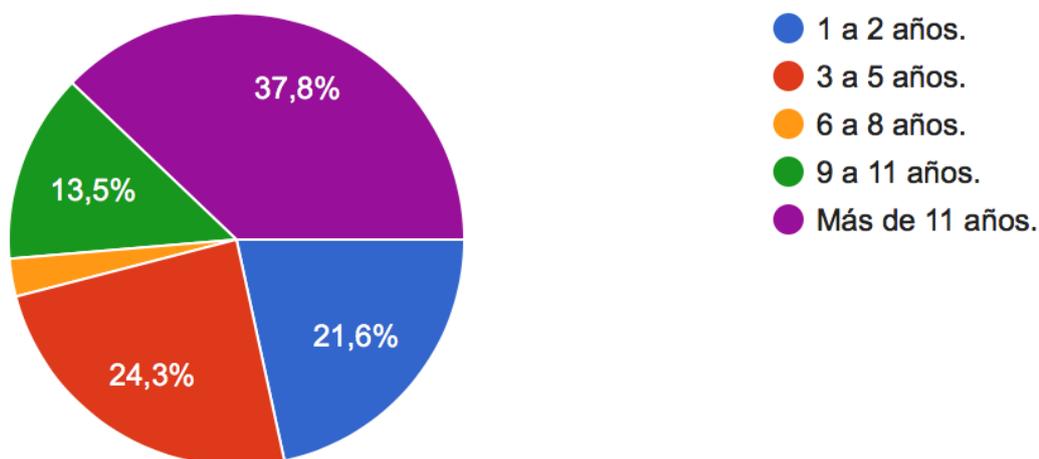
1.1.2.3 Guía de entrevista

1.2 Análisis de Tablas y Gráficos y sus interpretaciones.

A continuación, los resultados obtenidos en las encuestas, se describen en las siguientes páginas.

1. ¿Hace cuánto tiempo pertenece a la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?

Gráfico 1



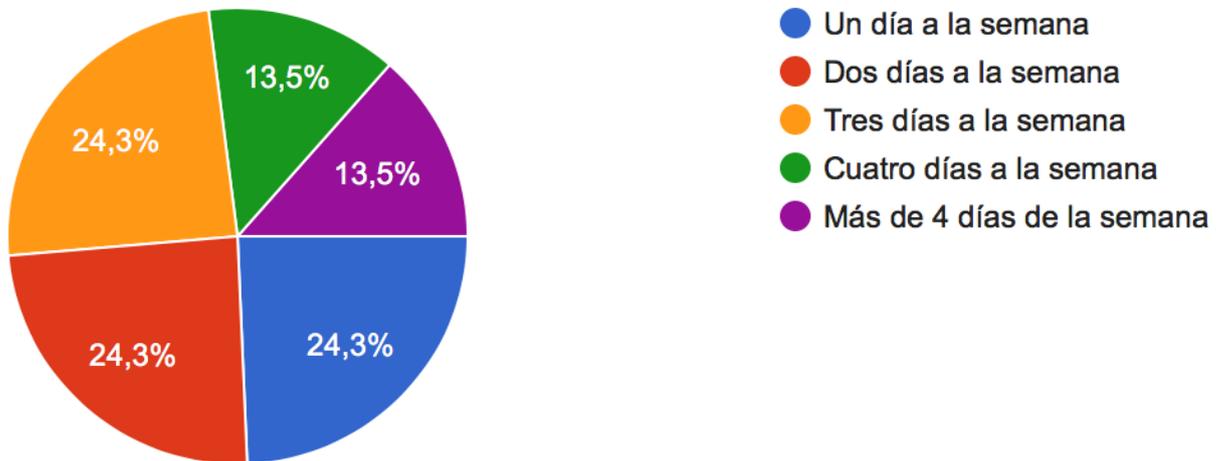
Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **37.8%** respondieron Más de años, el **24.3%** respondieron de 3 a 5 años, el **21.6%** respondieron de 1 a 2 años, el **13.5%** respondieron de 9 a 11 años y el 2.8% respondieron de 6 a 8 años.

Se desprende que si bien hay una mayoría que trabaja más de 11 años, esta no es absoluta o significativa, y el resto de los encuestados fluctúan en diferentes rangos, prevaleciendo aquellos entre 1 a máximo 5 años.

2. ¿Cuánto tiempo a la semana le dedica a sus labores como Bombero?

Gráfico 2



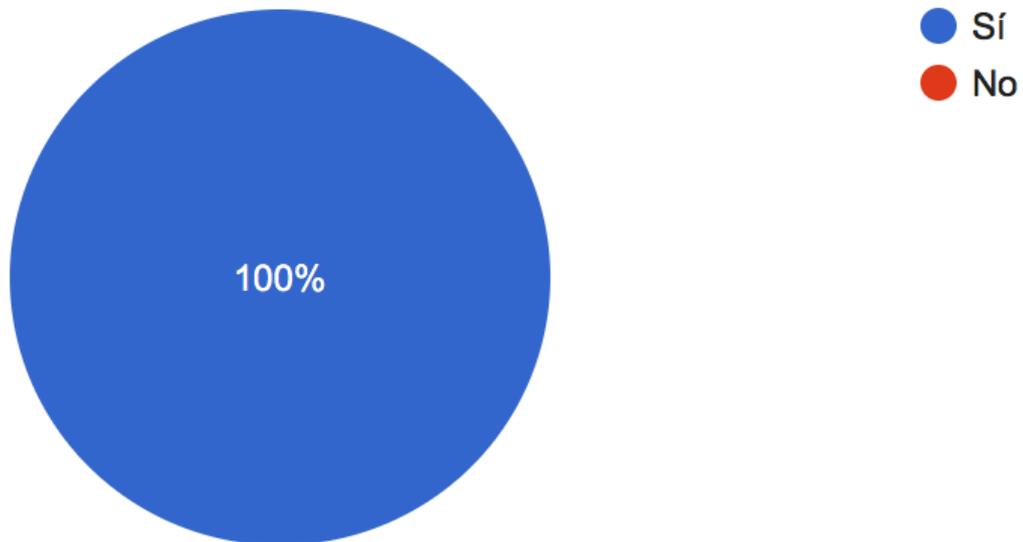
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **24.3%** respondieron un día a la semana, también el **24.3%** respondieron 2 días a la semana, asimismo el **24.3%** respondieron 3 días a la semana. En tanto, el **13.5%** respondieron 4 días a la semana, y el **13.5%** respondieron más de 4 días a la semana.

De los resultados se desprende que la gran mayoría (72.9%) dedica de uno hasta tres días a la semana como máximo a sus labores como bombero voluntario.

3. ¿Tienes otra ocupación laboral adicional a la de Bombero?

Gráfico 3



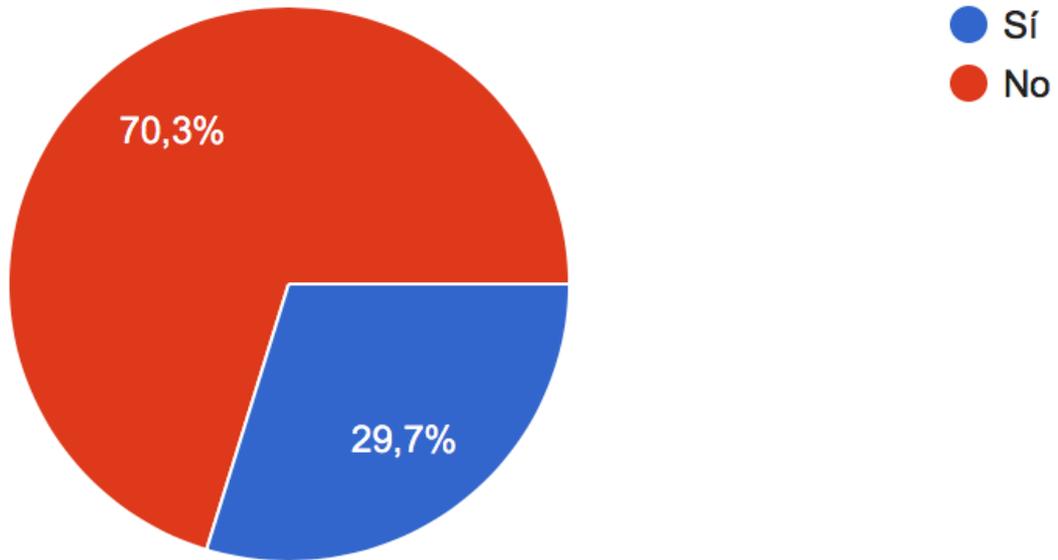
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), **la totalidad de estas (100%) respondieron que Sí tienen otra ocupación adicional a la de Bombero.**

De esta respuesta se correlaciona con la consulta anterior donde se identifica que la gran mayoría le dedica hasta 3 días de la semana a su labor como bombero, en vista que tienen otras ocupaciones.

4. ¿Tienes esposa (o) con hijos?

Gráfico 4



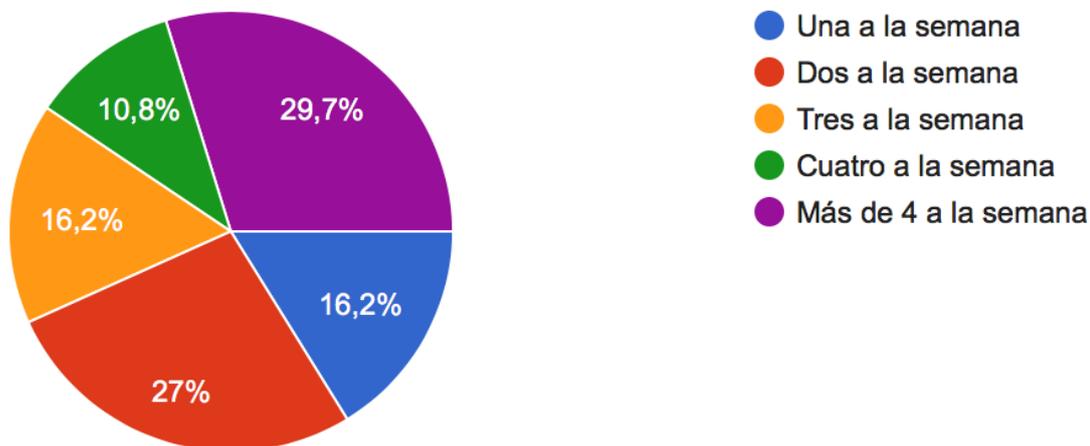
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **70.3%** respondieron que No tienen esposa (o) con hijos, mientras que el **29.7%** respondieron que Sí.

De aquí se desprende que la gran mayoría no tiene una labor de familia, pero que sí asume sus ocupaciones de empleo regular, y pese a ello, dedica un tiempo al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, en la Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres.

5. ¿Cuántas emergencias en promedio atiende cuando está trabajando en la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?

Gráfico 5



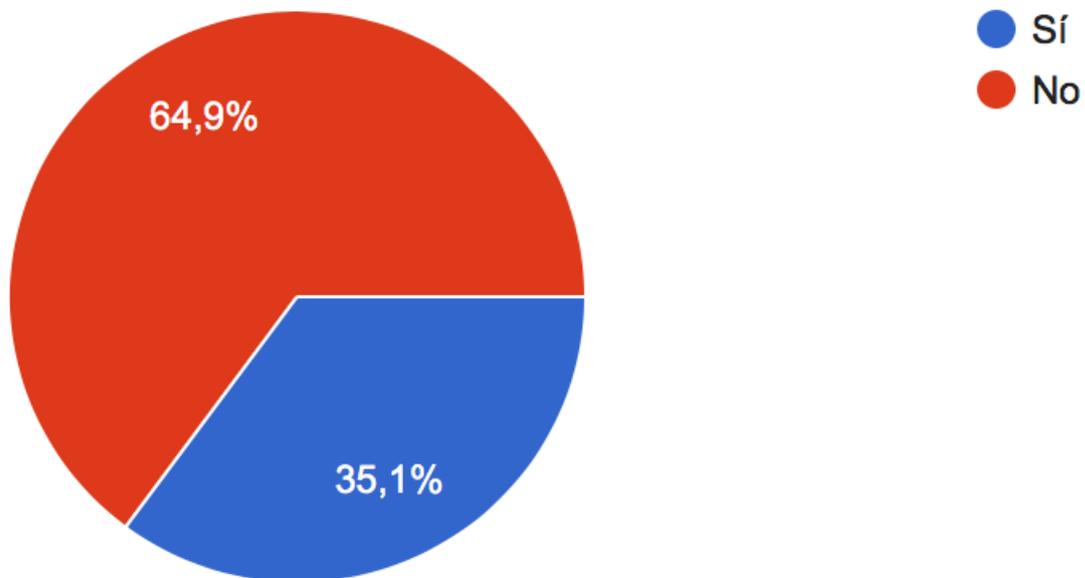
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **29.7%** respondieron más de 4 veces a la semana, el **27%** respondieron 2 a la semana, el **16.2%** respondieron 3 a la semana, así como el **16.2%** respondieron 1 vez a la semana, y finalmente el **10.8%** respondieron 4 a la semana.

En vista que esta labor no es planificada, y no se puede identificar a priori, cuántos accidentes o siniestros pueden darse, las respuestas son variadas. No obstante, se verifica que en todos los casos, sí hay experiencia en la atención continua de emergencias.

6. ¿Ha salido alguna vez accidentado de una emergencia o siniestro?

Gráfico
6



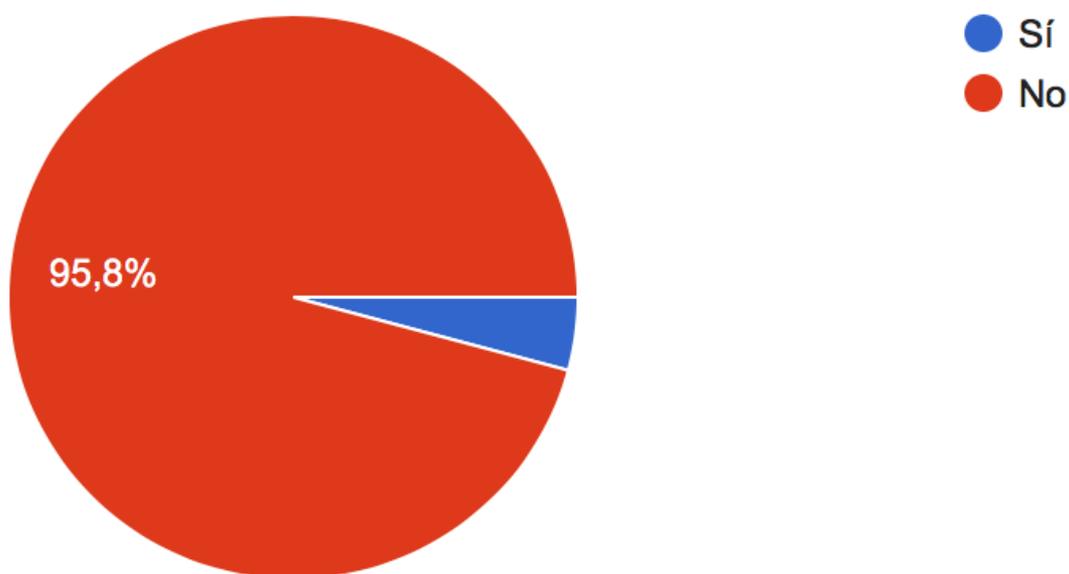
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **64.9%** respondieron que Sí alguna vez ha salido accidentado de una emergencia o siniestro, mientras que el **35.1%** respondieron que No.

Del resultado se desprende que la mayoría sí se ha visto afectado desarrollando sus labores como Bombero Voluntario, pero pese a ello, continúa desarrollándolas.

7. Para los que respondieron afirmativamente ¿El accidente que experimentó disminuyó su compromiso personal con el CGBVP?

Gráfico 6



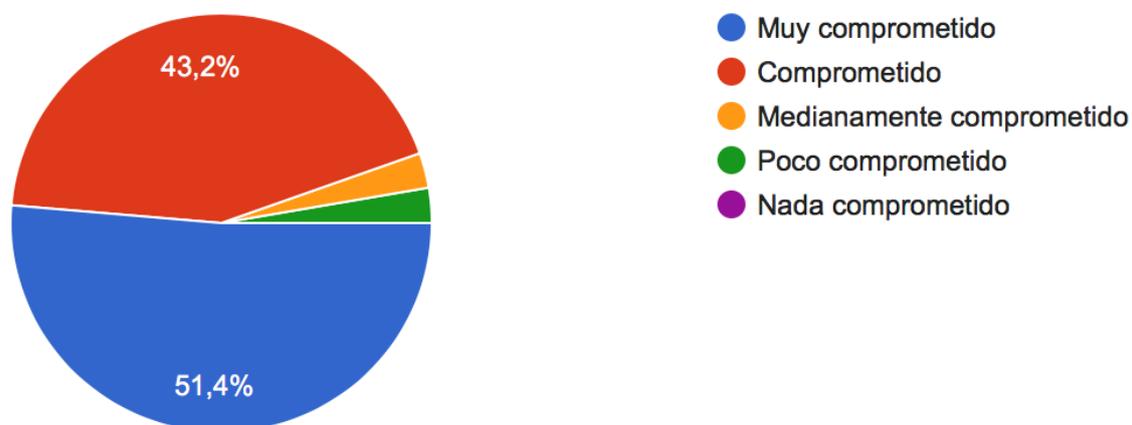
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (24 personas, 100%), **el 95.8%** respondieron que No disminuyó su compromiso personal con el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, mientras que el **4.2%** respondieron que Sí.

Del resultado se desprende que, prácticamente, la totalidad no consideró que este suceso afectara su compromiso personal, razón por la cual continúan siendo miembros activos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

8. ¿Cuán comprometido personalmente se siente con el CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?

Gráfico 8



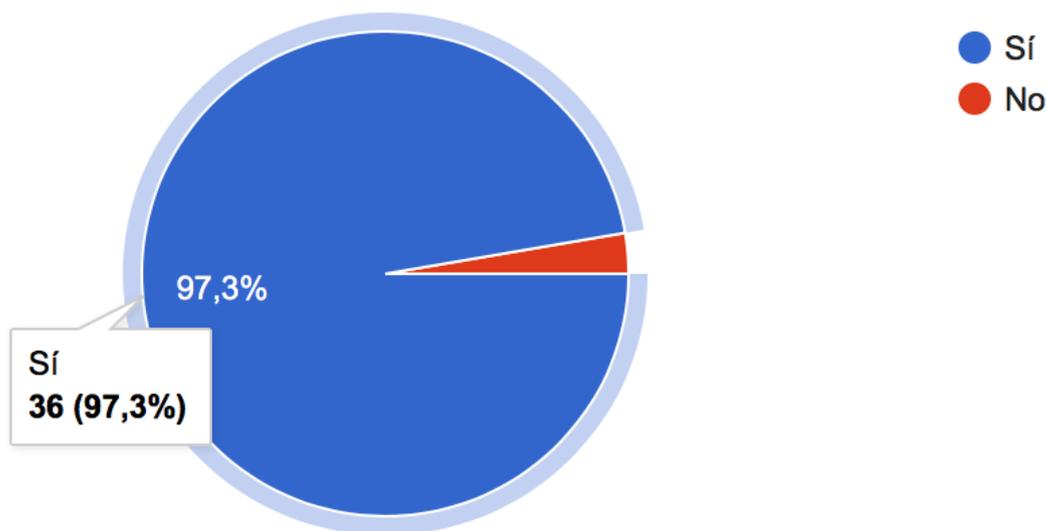
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **51.4%** respondieron que se sienten Muy Comprometidos, y el **43.2%** respondieron que se sienten Comprometidos. El **5.4%** respondieron Medianamente Comprometidos y Poco Comprometidos.

De los resultados se desprende que una mayoría absoluta, el 94.6% se sienten Plenamente Comprometidos con el CGBVP y la Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres.

9. Personalmente ¿Se siente identificado con el CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres?”

Gráfico 9



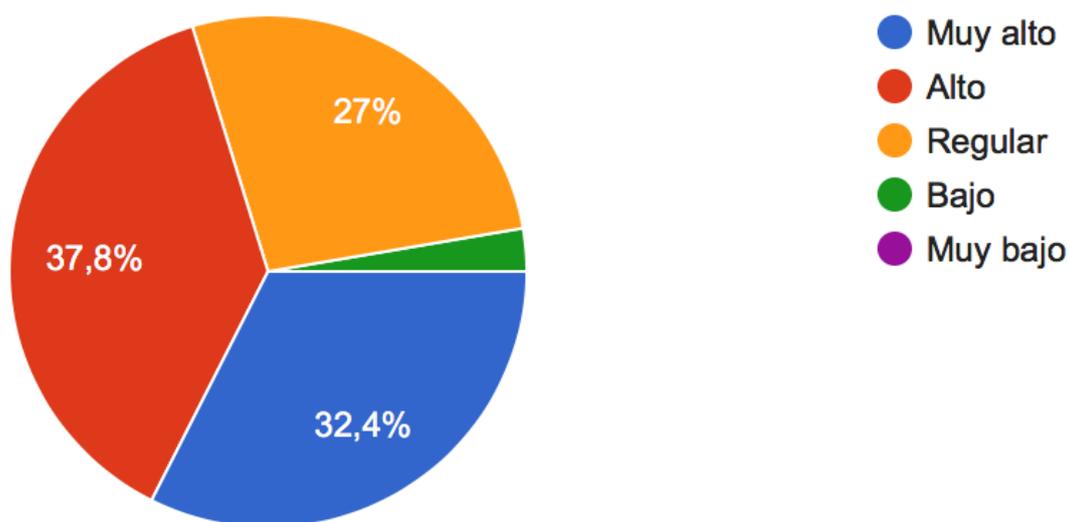
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el 97.3% respondieron que Personalmente Sí se sienten Identificados con el CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres. En tanto, el 2.7% respondió que No.

Esta respuesta confirma y refrenda la consulta previa del ítem 8, demostrando que no solo hay un nivel de compromiso, sino de identificación institucional.

10. En la práctica, el nivel de compañerismo en el CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres es

Gráfico 10



FUENTE: Elaboración propia.

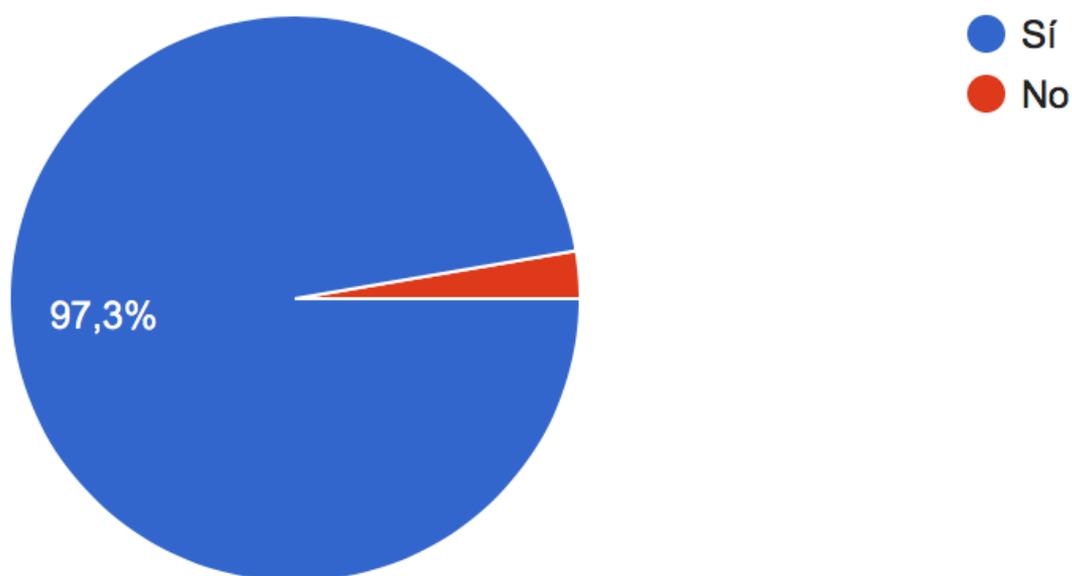
Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), **el 37.8%** respondieron que el Nivel de Compañerismo es Alto, el 32.4% respondieron que Muy Alto, el 27% respondieron que Regular, y el 2.8% respondió que Bajo.

De los resultados se desprende que la gran mayoría 70.2% aseguran que el Compañerismo en el CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres es Definitivamente Alto.

Del mismo modo, ya se logra identificar una constante, de un único encuestado que recurrentemente responde de manera negativa.

11. En la práctica, ¿Ha forjado amistad con sus compañeros del CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres?”

Gráfico 11



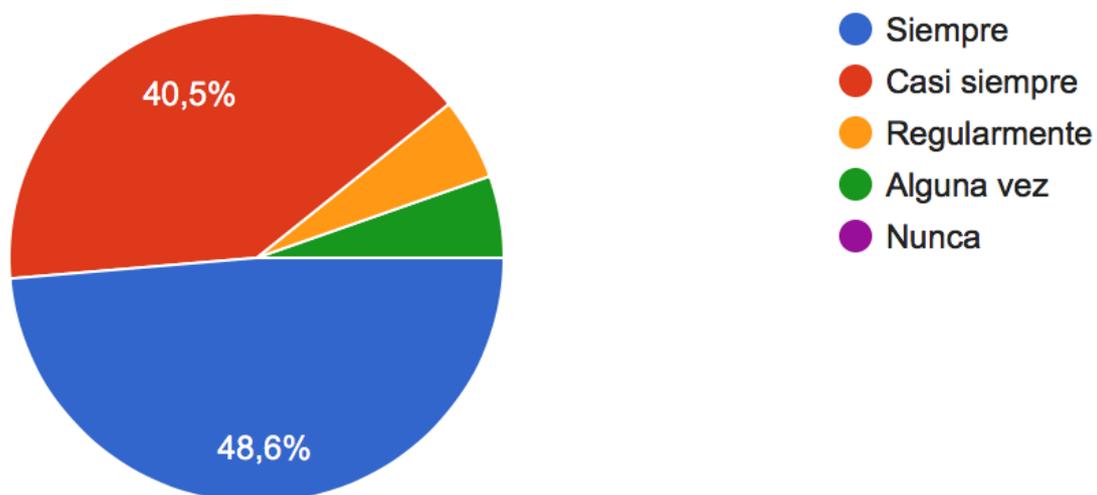
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **97.3%** respondieron que Sí ha forjado amistad con sus compañeros del CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres. En tanto, el **2.7%** respondió que No.

De los resultados se desprenden que, prácticamente, el 100% respondieron positivamente.

12. En términos generales, en una emergencia, ¿Considera que los efectivos demuestran su compañerismo?

Gráfico 12



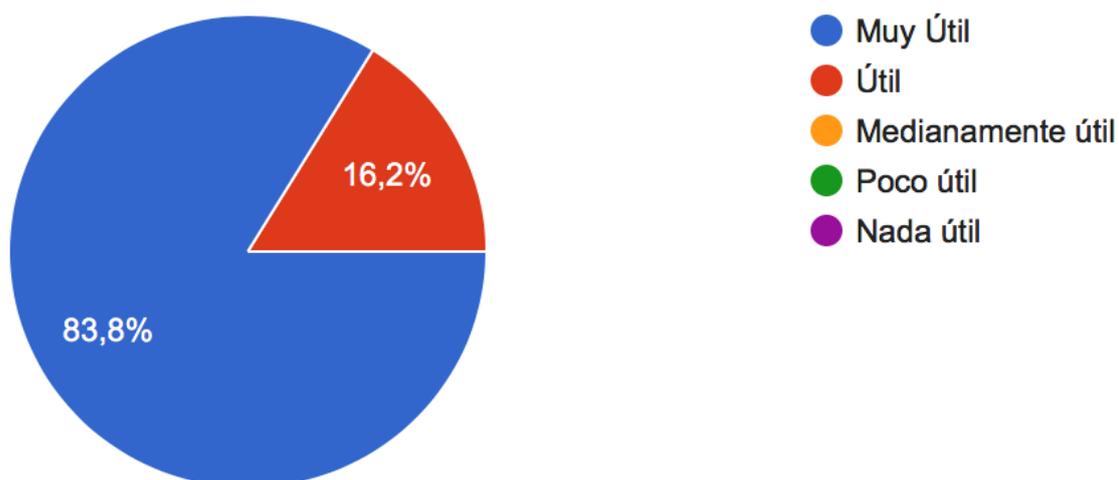
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el 48.6% respondieron que Siempre en una emergencia los efectivos demuestran su compañerismo. El 40.5% respondieron que Casi Siempre. Finalmente, el 10.9% optó entre Alguna Vez y Nunca, mínimamente.

De los resultados se desprenden que la gran mayoría, el 89.1% respondieron que Siempre y Casi Siempre demuestran su compañerismo.

13. ¿Cuán útil resulta demostrar compañerismo entre los asistentes a una emergencia?

Gráfico 13



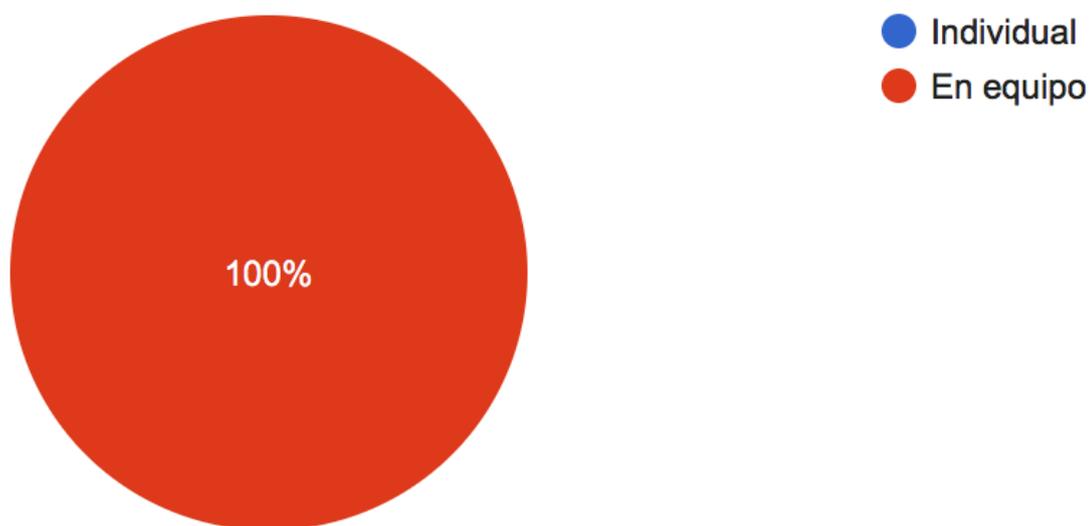
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **83.8%** respondieron que Sí les resulta Muy Útil demostrar compañerismo entre los asistentes a una emergencia, y el **16.2%** que les resulta Útil.

Del resultado se desprende que el 100% de los encuestados aseguran que es determinadamente útil demostrar compañerismo entre los asistentes a una emergencia.

14. En la práctica, El trabajo de un bombero es

Gráfico 14



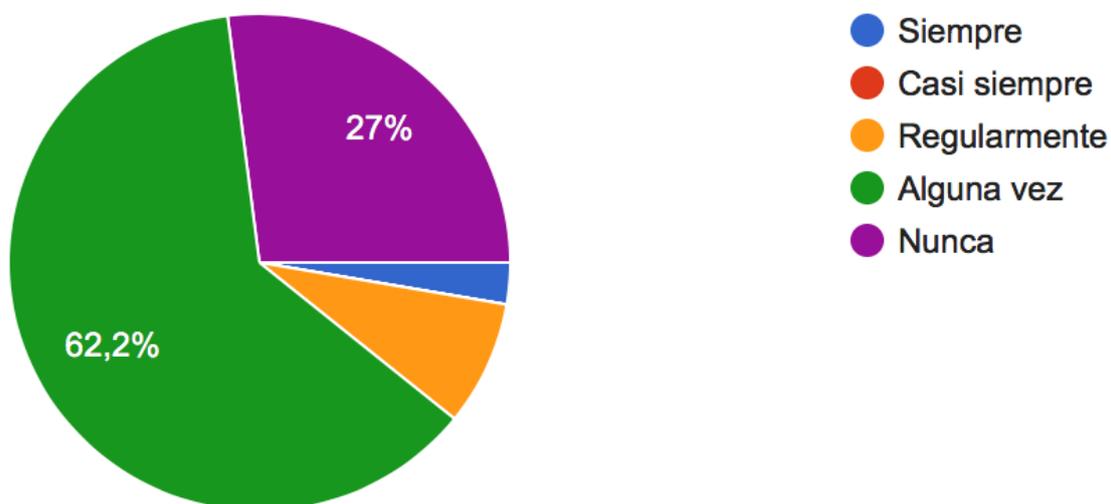
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), **el 100% respondieron que el trabajo de un bombero es En equipo.**

Esta respuesta categórica da mayor soporte a los cuestionamientos anteriores respecto al compañerismo, donde no se trata de aspectos amicales, sino de complementariedad en el cumplimiento de sus funciones.

15. En la práctica, ¿Ha tenido algún problema por falta de trabajo en equipo en una emergencia?

Gráfico 15



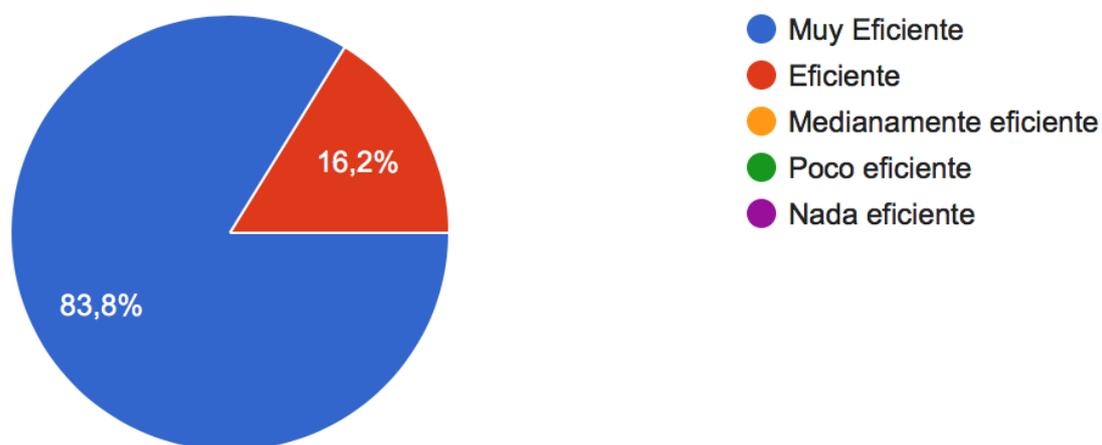
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **62.2%** respondieron que Alguna Vez ha tenido problemas por la falta de trabajo en equipo en una emergencia, el **27%** respondieron que Nunca, el **8.1%** respondieron que Regularmente, mientras que el **2.7%** respondió que Siempre.

De las respuestas se desprenden que cuando no existe trabajo en equipo en la labor de los bomberos, pueden ocasionarse serios problemas, incluso, accidentes. Del mismo modo, se vuelve a identificar la constante de 1 persona que responde con criterio negativo regularmente a todas las consultas.

16. En términos generales, el trabajo en equipo hace su labor de bombero:

Gráfico 16



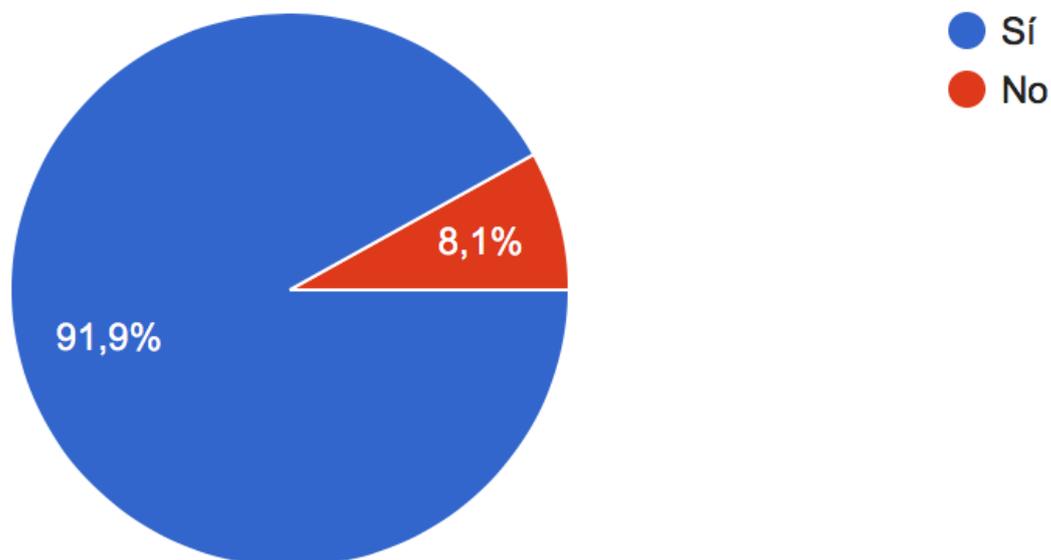
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **83.8%** respondieron que el trabajo en equipo hace su labor de bombero Muy eficiente, y el **16.2%** que lo hace Eficiente.

De los resultados se desprenden que el 100% de los encuestados aseguran el trabajo en equipo hace su labor de bombero, en definitiva de manera Eficiente.

17. ¿Existe un compromiso social / grupal de los miembros del CGBVP?

Gráfico 17



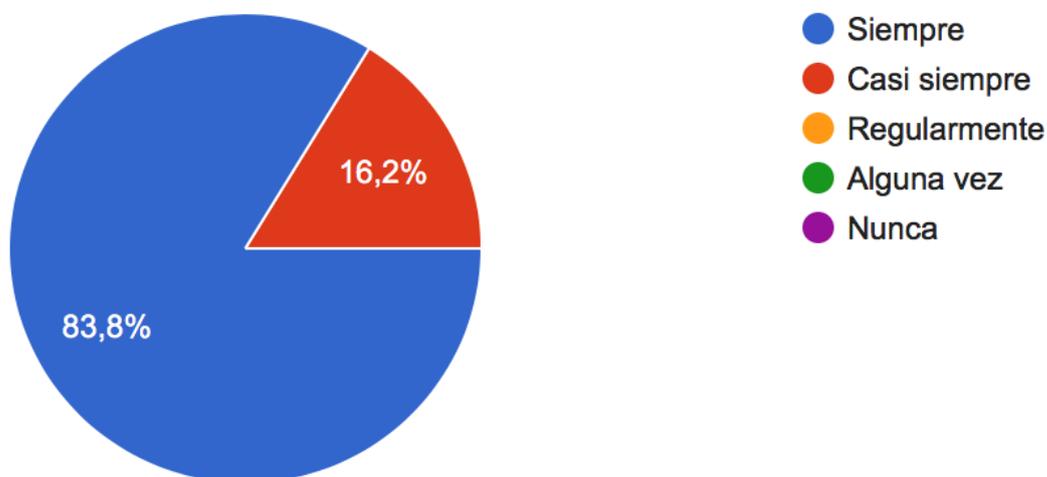
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **91.9%** respondieron que Sí existe un compromiso social / grupal de los miembros del CGBVP, y el **8.1%** respondieron que No.

De las respuestas se desprenden que una mayoría absoluta considera que sí se sienten comprometidos social o grupalmente con el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

18. En la práctica, ¿Siente usted que tiene vocación de servicio?

Gráfico 18



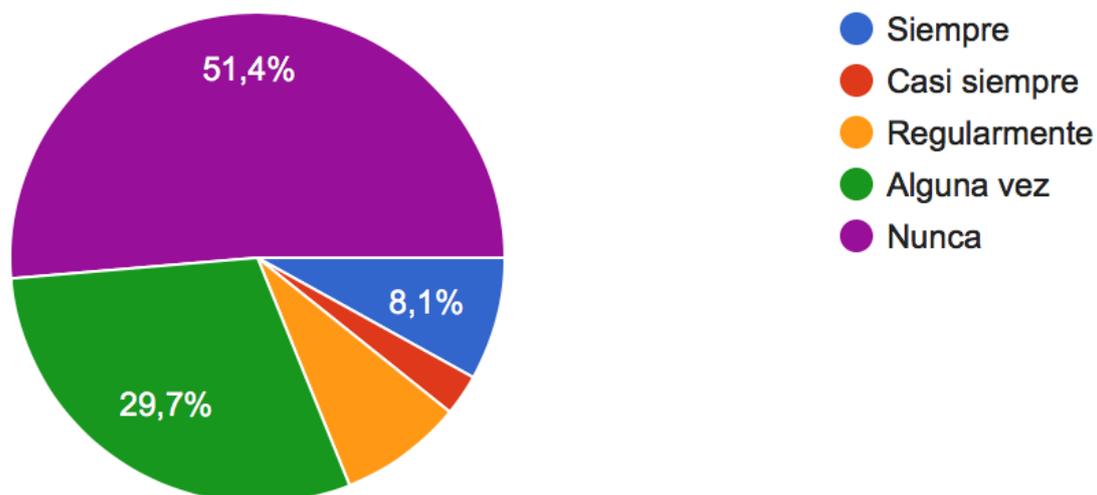
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **83.8%** respondieron que Siempre sienten que tienen vocación de servicio, y el **16.2%** respondieron que Casi Siempre.

De las respuestas se desprende que la totalidad de los encuestados, el 100% aseguran que Sí tienen vocación de servicio, aunque en una minoría (16.2%) a veces es puesta en cuestionamiento, pero pese a ello, han permanecido en su labor de bombero.

19. En la práctica, ¿Ha tenido algún conflicto institucional que le repercute negativamente en su vocación de servicio?

Gráfico 19



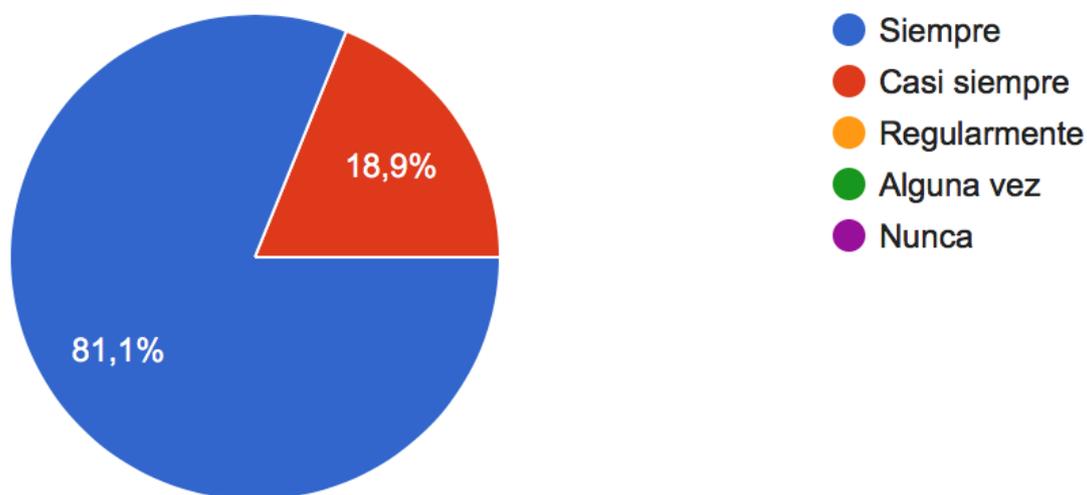
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **51.4%** respondieron que Nunca han tenido algún conflicto institucional que le repercute negativamente en su vocación de servicio, el **29.7%** que Alguna Vez, el **8.1%** que Siempre, el **8.1%** respondieron que Regularmente y el **2.7%** respondió que Casi siempre.

De los resultados se desprenden que no existe una respuesta contundente, pese a que el 51.4% respondieron que Nunca.

20. En términos generales, ¿Se siente comprometido con su institución?

Gráfico 20



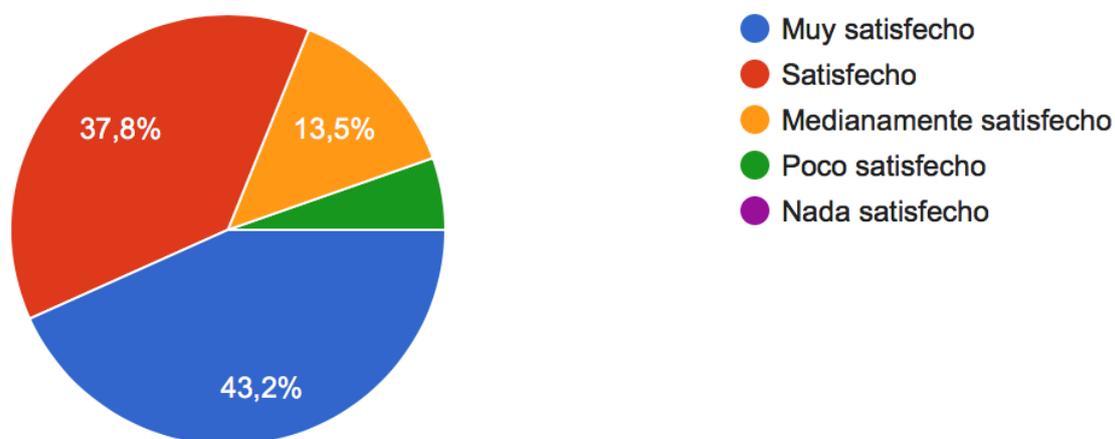
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **81.1%** respondieron que se sienten comprometidos con su institución, y el **18.9%** que Casi Siempre.

De los resultados se desprenden que la totalidad de los encuestan Sí se sienten comprometidos con la institución, salvo en determinadas ocasiones este grado podría bajar en el 18.9%, sin conocer las razones, que no son materia de la presente investigación.

21. ¿Cuán satisfecho está con el sistema de voluntariado?

Gráfico 21



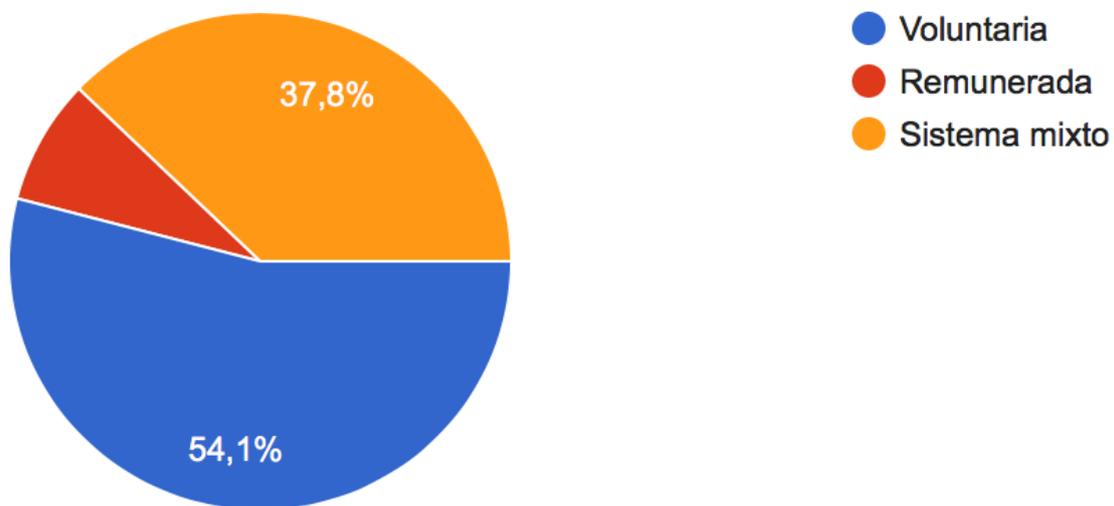
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **43.2%** respondieron que se sienten Muy satisfechos con el sistema de voluntariado, el **37.8%** respondieron que se sienten Satisfechos, el **13.5%** respondieron que se sienten Medianamente satisfechos y el **5.5%** que Poco satisfechos.

De las respuestas se desprende que la gran mayoría, el 81% se sienten Muy satisfechos y Satisfechos con el sistema de voluntariado que se aplica en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

22. En términos generales, el trabajo de los bomberos debe ser:

Gráfico 22



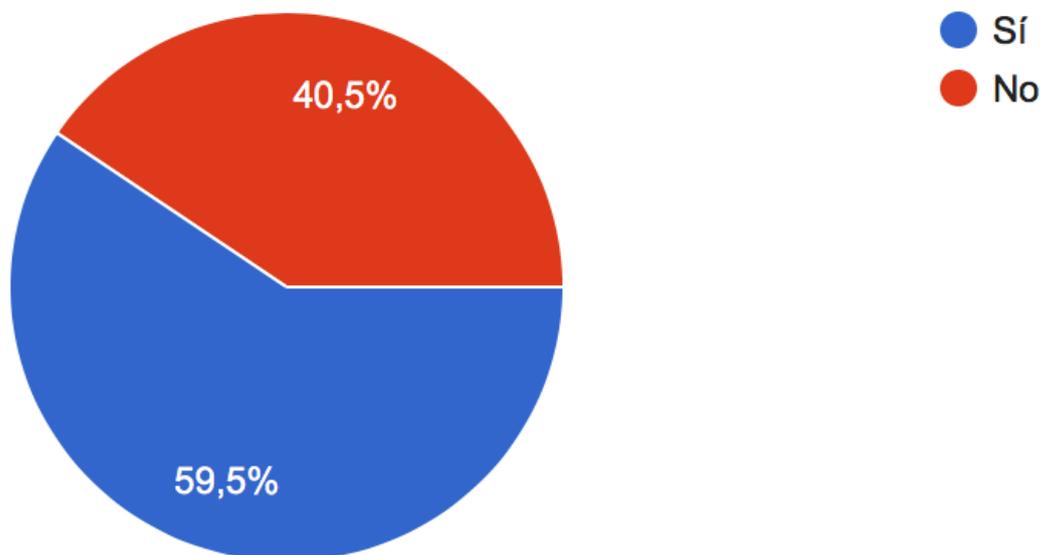
FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **54.1%** respondieron que el trabajo de los bomberos debe ser voluntario, el **37.8%** mediante un sistema mixto y el **8.1%** que debe ser remunerado.

De los resultados se desprenden que la mayoría (no absoluta) está de acuerdo con el voluntariado, y un considerable 37.8% preferiría que sea un sistema mixto.

23. Si se le pagara a los Bomberos, ¿Perderían su mística?

Gráfico 23



FUENTE: Elaboración propia.

Del total de personas encuestadas (37 personas, 100%), el **59.5%** respondieron que Sí perderían la mística de recibir un pago por su labor, mientras que el **40.5%** que No.

De los resultados se desprende que la mayoría sostiene que la mística tiene su correlación con el voluntariado. No obstante, un importante 40.5% aseguró que la mística no se pierde si se paga por la labor, lo que lleva a la deducción que se haría por vocación o gusto personal.

ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD 1

SERGIO TORRES
Sub Teniente
Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”

1. ¿Qué se evalúa en un postulante al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

Lo primero que nosotros vemos en una persona es el interés por no recibir nada a cambio.

2. ¿En qué consiste la mística de un miembro del CGBVP?

Es el sentimiento inexplicable de dar todo sin recibir nada a cambio, sacrificar familia, amigos, etc., por hacer lo que te apasiona, en este caso, ser bomberos.

3. ¿Cuánta dedicación en horas, como mínimo, debe hacer un miembro del CGBVP?

Esto dependerá del grado que tenga cada bombero. Un promedio es de 20 horas mensuales.

4. ¿Cuántas emergencias, en promedio, se asisten semanalmente en la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?

Nosotros, en promedio, tenemos entre 8 a 10 emergencias por día.

5. ¿Cuántos efectivos hacen guardia diariamente?

Dependerá del día, sobre todo de la disponibilidad de cada uno. Promedio son entre 8 a 10 efectivos.

6. ¿Cómo demuestran el grado de compañerismo entre los integrantes de la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?

Esto es básico. Existe un código místico pues cada uno depende del otro, en vista que tenemos un lazo que nos une.

7. ¿En qué consiste el trabajo en equipo en una emergencia o siniestro? Cite un ejemplo

Es básico. Sin el trabajo en equipo, no podríamos desarrollar de forma correcta el manejo de una emergencia. Por ejemplo: si un compañero recibe la orden de hacer una maniobra por el equipo, este debe hacerla correctamente, sino podemos salir muchos perjudicados.

8. ¿Se siente usted comprometido con su Institución? ¿Por qué?

Totalmente, porque la formación que tengo aquí, me ha hecho entregarme por completo por el buen desarrollo de la institución.

9. ¿Cómo demuestra un bombero su vocación de servicio?

Haciendo todo aquello que hacemos, cumpliendo con nuestras horas, saliendo a emergencias, ayudando sin esperar nada a cambio.

10. ¿Voluntariado o remuneración? ¿Por qué?

Creo que debería haber una combinación. No debería dejar de ser voluntario en el Perú, porque es una institución formada como tal. Se perdería el misticismo, pero existe la necesidad de recibir algo para poder tener personal rentado y voluntario.

ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD 2

ERNESTO CORONADO
Teniente
Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”

1. ¿Qué se evalúa en un postulante al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

Se evalúan las características de servicio, dedicación, disciplina y orden.

2. ¿En qué consiste la mística de un miembro del CGBVP?

La mística es diferente para todos. Cada compañía tiene su propia mística, pero para mí, es el cariño que se tiene a tu compañía y la dedicación de servicio.

3. ¿Cuánta dedicación en horas, como mínimo, debe hacer un miembro del CGBVP?

Depende del grado que uno tenga. Alumno 30 horas, Seccionario 30 horas, Subteniente 25 y teniente 20 horas.

4. ¿Cuántas emergencias, en promedio, se asisten semanalmente en la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?

Más de 10 emergencia semanalmente.

5. ¿Cuántos efectivos hacen guardia diariamente?

En mi guardia, siempre hay de 3 a 4 efectivos.

6. ¿Cómo demuestran el grado de compañerismo entre los integrantes de la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?

El compañerismo es algo permanente. Sin él no podríamos ejercer nuestra labor.

7. ¿En qué consiste el trabajo en equipo en una emergencia o siniestro? Cite un ejemplo

El trabajo en equipo se hace manifiesta en una emergencia, pues al definirse la operación, cada quien tiene un rol particular. Si alguien falla, puede poner en riesgo la operación integral.

8. ¿Se siente usted comprometido con su Institución? ¿Por qué?

Sí. Tengo más de 8 años y me siento muy comprometido con la Institución, porque me gusta ayudar, y además hay se vive aquí un ambiente familiar.

9. ¿Cómo demuestra un bombero su vocación de servicio?

Por las horas que le dedican y cómo se vive. Un verdadero bombero cumple su jornada y además viene y revisa sus máquinas, está al tanto de todo y quiere mejorar, incluso seguir demostrándolo cuando sale de emergencia.

10. ¿Voluntariado o remuneración? ¿Por qué?

Puede ser una mixta. Ser voluntario ayuda muchísimo, pero si queremos llegar a un nivel más profesional, debe ser remunerado. Por ejemplo, no se puede llevar un curso si tengo un trabajo adicional. Eso implicaría una dedición exclusiva.

ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD 3

GABRIEL MOROTE
Sub Teniente
Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”

1. ¿Qué se evalúa en un postulante al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

Que tenga vocación de servicio, que sea responsable y este psicológicamente apto.

2. ¿En qué consiste la mística de un miembro del CGBVP?

La mística es realmente el respeto por la historia y el honor que uno guarda en su institución.

3. ¿Cuánta dedicación en horas, como mínimo, debe hacer un miembro del CGBVP?

Todos tienen horarios diferentes, porque el grado que tengas hace la diferencia de horas.

4. ¿Cuántas emergencias, en promedio, se asisten semanalmente en la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?

Regularmente, puede haber entre 15 a más emergencias.

5. ¿Cuántos efectivos hacen guardia diariamente?

Una guardia se conforma de 4 a 6 efectivos para tener dos unidades completas.

6. ¿Cómo demuestran el grado de compañerismo entre los integrantes de la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?

Las muestras de compañerismo y solidaridad entre los bomberos se hacen manifiesto en emergencias, pero también, en nuestra jornada diaria aquí en la bomba.

7. ¿En qué consiste el trabajo en equipo en una emergencia o siniestro? Cite un ejemplo

La meta es clara, debemos trabajar en equipo y coordinados para salvar vidas.

8. ¿Se siente usted comprometido con su Institución? ¿Por qué?

Muy comprometido porque me ha dado muchas satisfacciones y aún hay mucho por hacer.

9. ¿Cómo demuestra un bombero su vocación de servicio?

La mejor muestra es la dedición del tiempo que podemos ocuparlo en descansar o con nuestras familias.

10. ¿Voluntariado o remuneración? ¿Por qué?

Remunerado es importante porque en una ciudad de 8 a 10 millones de habitantes, se necesitan mucho más personal. Ahí se mezclarían los que reciban paga con los voluntarios.

1.3 Prueba de hipótesis.

Hipótesis específica 1:

La hipótesis específica 1: “El grado de identificación personal de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, sería considerablemente alto, marzo 2017” se ha comprobado en los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 de la encuesta aplicada; los ítems 2, 3 y 8 de la entrevista.

Como se describe, los encuestados manifiestan su identificación personal con la institución, pues, por ejemplo, pese a que el 100% tiene otras ocupaciones remuneradas o incluso tienen carga familiar, dedican un espacio de tiempo a su labor voluntaria de Bombero, inclusive, a tener tras la experiencia de haber sufrido algún tipo de accidente por la atención de un siniestro.

Hipótesis específica 2:

La hipótesis específica 2: “El grado de identificación social de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, sería considerablemente alto, marzo 2017” ha quedado demostrada con los ítems 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 de la encuesta y los ítems 2, 4, 5, 6, y 7 de la entrevista.

Como se describe, los encuestados manifiestan su identificación social pues al reconocer el 70.2% que el nivel de compañerismo es Alto, sumado a que el trabajo en equipo para un bombero representa el 100% de su operación y que éste en un 83.8% resulta extremadamente útil para el éxito de una emergencia, son demostraciones concretas de su identificación colectiva para el desempeño de sus labores; dejando en manifiesto que el 91.9% se siente comprometido socialmente como parte de un grupo humano con la Institución.

Hipótesis específica 3:

La hipótesis específica 3: “El grado de identificación organizacional de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, sería considerablemente alto, marzo 2017” se ha verificado con los ítems 19, 20, 21, 22 y 23 de la encuesta y los ítems 2, 9 y 10 de la entrevista.

Como se describe, los encuestados manifiestan su identificación organizacional, pues el 100% de los encuestados respondieron que Sí tienen vocación de servicio; además, el 81.1% indican que se sienten comprometidos con la Institución, así como el 81% está Satisfecho con el sistema de voluntariado.

Hipótesis general:

La hipótesis general: “El grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, sería considerablemente alto, marzo 2017”, queda automáticamente probada al comprobarse las hipótesis específicas que la componen, según los resultados obtenidos en la encuesta y la entrevista.

1.4 Discusión de resultados.

A la vista de la información resultante de la aplicación de los instrumentos, se desprende que el grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, sería considerablemente alto, en el mes de marzo de 2017, porque las estadísticas arrojan resultados mayoritarios, sino contundentes, para cada una de las interrogantes, sea bajo criterios personal, colectivos o institucionales.

Así, en cuanto a la identificación personal, se verificó que el 97.3% de los encuestados aseguraron que se sienten identificados con el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, y específicamente, con la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”.

Esta cifra es irrefutable, pues sumada a otros criterios evaluados en este aspecto, tales como el 94.6% de los encuestados que aseguran sentirse Comprometidos, y el 95.8% que respondieron que su compromiso personal no disminuyó, pese a resultar accidentado tras la atención de una emergencia, dejan plenamente comprobado el grado de identificación considerablemente alto.

Al respecto, resulta peculiarmente reconocer la respuesta constante identificada de 1 de los encuestados, quien siempre dio respuestas negativas o desfavorables, pero que no generan ningún tipo de impacto en las cifras generales.

En tanto, para un segunda criterio de evaluación, la identificación social o de carácter grupal, se constató que el 91.9% de los encuestados aseguraron que sí tienen un compromiso social / grupal con el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, y con su propia compañía, La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”.

Esta cifra se soporta en otras, tales como que el 83.8% sostiene que el trabajo en equipo hace Muy eficiente su laboral como bomberos; además, el 100% reconoce que el trabajo en equipo es algo que caracteriza la labor de un bombero.

Del mismo modo, el 100% reconoce que demostrar compañerismo en una emergencia resulta Muy útil o útil ante una emergencia. En el ítem 15, vale la pena hacer una anotación especial, porque aquí se evidencia que cuando el trabajo no se realiza correctamente en equipo, puede ocasionar malos resultados o inconvenientes. Así, el 62.2% de los encuestados respondieron que Alguna Vez Sí han tenido problemas por la falta de trabajo en equipo.

Esta situación, se cruza, especialmente, con los respondido en el ítem 12, donde el 89.1% de los encuestados señalan que el Compañerismo entre los efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Sí se manifiesta en las emergencias que cubren.

De otro lado, en referencia a la identificación organizacional, el 100% de los encuestados respondieron que Siempre y Casi Siempre se sienten identificados con su institución. Y en esta línea, el 81% manifestó sentirse satisfecho con el sistema de voluntariado en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

No obstante, los últimos ítems de la encuesta, donde se desliza la posibilidad que existe algún tipo de sistema remunerativo, permitieron evidenciar que hay un sector que no estaría en desacuerdo. De este modo, el 54.1% de los encuestados aseguraron que el trabajo de los bomberos debería continuar siendo voluntario, versus un 37.8% quienes apuestan por un sistema mixto, dejando abierta la posibilidad de recibir una remuneración por su labor.

A este se le agrega el ítem 23 que cuestiona si se perdería la mística

por recibir una remuneración. Así, el 59.5% dijo que sí, pero un nada despreciable 40.5% aseguró que no. Esto deja relucir que esta función se haría por vocación o gusto personal.

En suma, a la luz de todos los instrumentos, tanto encuesta como las entrevistas a profundidad a tres efectivos con rango del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, de la compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, se queda demostrado que el grado de identificación con la institución que lo cobija es significativamente alto para la mayoría de sus integrantes.

CONCLUSIONES

PRIMERA

El grado de identificación personal de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, fue considerablemente alto, marzo 2017. Esto queda evidenciado irrefutablemente con el 97.3% de los encuestados quienes respondieron que sí se sienten identificados. A esto se les suma, que en las entrevistas a profundidad, los tres efectivos coincidieron en señalar lo mismo, de manera enfática, respecto al CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”.

SEGUNDA

El grado de identificación social de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, fue considerablemente alto, marzo 2017. Esto queda evidenciado ante el 91.9% de los encuestados quienes aseguran sentirse comprometidos socialmente como parte de un grupo humano con la Institución. Del mismo modo, aseguran que el trabajo en equipo para un bombero representa el 100% de su operación y que éste en un 83.8% resulta extremadamente útil para el éxito de una emergencia. Todo esto son demostraciones concretas de su identificación colectiva para el desempeño de sus labores.

TERCERA

El grado de identificación organizacional de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, fue considerablemente alto, marzo 2017. Esto queda evidenciado con la respuesta de los encuestados, quienes manifiestan su identificación organizacional, pues el 100% de los encuestados respondieron que Sí tienen vocación de servicio; además, el 81.1% indican que se sienten comprometidos con la Institución, así como el 81% está Satisfecho con el sistema de voluntariado.

CUARTA

El grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, fue considerablemente alto, marzo 2017. Pese a ello, es menester de análisis posteriores, respecto al tema de la voluntariedad y la remuneración (sistema mixto) pues un considerable número de los encuestados y los entrevistados, se mostraron a favor de este cambio en la organización.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú debe encargarse de la realización de un estudio a profundidad respecto a la cultura, clima y comunicación interna, que permita conocer e identificar cuáles son los principales requerimientos y propuestas que tienen los propios efectivos, no para beneficio necesariamente suyo, sino de la organización en general, pero con perspectiva humana, pues no todo son equipos logísticos, sino imagen e identidad de sus miembros con su propia organización.

SEGUNDA

Analizar detenidamente las experiencias regionales y globales respecto a la implementación de sistemas mixtos generalizados (voluntario y remunerado) para las labores de bombero.

TERCERA

La Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres” y quienes la dirigen en sus diferentes turnos, podrían identificar al personal que manifestó en el ítem del cuestionario su posición completamente negativa a todas las consultas. Esto serviría para conocer su posición y atender a tiempo la probabilidad que el negativismo pueda migrar a otros miembros de la organización, lo que en situaciones extremas podría conducir a un mal clima interno y hasta, incluso, deserciones a la labor encomendada.

CUARTA

El CGBVP no puede confiar únicamente en la “mística” que es un intangible que buscan implantar en cada uno de sus miembros. Esta mística no solo debe impulsarse al momento de la incorporación, sino de manera constante y permanente. Todos los efectivos deben ser siempre conscientes de su rol, pero sobretodo, de esta cultura y filosofía del voluntariado y vocación de servicio, características reconocibles en todo bombero comprometido.

FUENTE BIBLIOGRÁFICA.

- Abarca Duarte, S., & Acuña Aguirre, E. (2014). *Identidad Organizacional en cooperativas*. Tesis, Universidad de Chile, Economía y Negocios, Santiago de Chile.
- ADECEC. (2003). *40 Éxitos en Comunicación*. Madrid, España: Pearson Education.
- AEC, A. E. (2016). *AEC, Asociación Española para la Calidad*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2016, de AEC, Asociación Española para la Calidad: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/salario-emocional>
- Ahuactzin Larios, S. (14 de Mayo de 2003). *Colección de Tesis Digitales UDLAP, Dirección de Bibliotecas*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2016, de Colección de Tesis Digitales UDLAP, Dirección de Bibliotecas.: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/ahuactzin_l_s/
- Altuve, E., & Serrano, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el Desempeño Laboral*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf>
- Álvarez, J. (s.f.). *Razón y Palabra*. Obtenido de <http://www.razonypalabra.org.mx>: <http://www.razonypalabra.org.mx/antecedentes/n56/jalvarez.html>
- Antezana Corrieri, M. E. (10 de Octubre de 2016). Procesos de comunicación para la cohesión y articulación social en las instituciones públicas en el Perú: un modelo basado en la Nueva Teoría Estratégica (NTE). *Civilizar Ciencias de la Comunicación (Civilizar)*, 3(3), 87-96.
- Aranes, J. (1997). *La comunicación institucional y sus paradigmas: entre la racionalidad comunicativa y la lógica instrumental*. Cuardenos de Comunicación. Mediatika.
- Arica Rodríguez, L., Rojas García, K., & Iglesias. (Febrero de 2015). *Repositorio Académico UPC*. Obtenido de Repositorio Académico UPC: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/576168/1/TAFA+2015.pdf>

- Arru, M. (12 de Marzo de 2014). Comunicación interna, una oportunidad de mejora para la empresa. *América Economía*.
- Bacman, R., y Peña, G. (2004). La medición de la Imagen de Prestigio de las empresas entre ejecutivos. Análisis del periodo 1995-2002. *Revista Científica VIII (I)*, 22-45.
- Balarezo. (Enero de 2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Obtenido de repo.uta.edu.ec/:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Barrantes Delgado, P. E., Chávez de la Puente, G. N., & Romero Lozano de Karan, C. J. (18 de Marzo de 2014). *Repositorio Académico de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2016, de Repositorio Académico de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas : <http://hdl.handle.net/10757/566984>
- BILELLA, M. (11 de Mayo de 2011). *Cultura Comunicativa*. Obtenido de culturacomunicativa.wordpress.com/2011/05/11/origen-evolucion-y-objetivos-de-la-comunicacion-interna/
- Brandolini, A. y.-G. (2009). *Comunicación Interna*. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: La Crjía Ediciones - DIRCOM.
- Cabré, A., & Martorell, G. . (2009). www.inbranding.com . Recuperado el 1 de Febrero de 2017, de www.inbranding.com : www.inbranding.com
- CAMPILLO, C. (2011). La dirección de comunicación municipal: estructuras, procesos y entidades declarantes. *Revista Internacional de Relaciones Públicas, I(2)*, 41-60. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-2-2011-03-41-60>.
- Canel, M. J. (2010). *Comunicación de las instituciones públicas*. Madrid, España: Tecnos.
- Capriotti Peri, P. (2009). *Branding Corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la*. Santiago de Chile.
- Capriotti Peru, P. (1992). *La Imagen de Empresa. Estrategia para una comunicación integrada*. Barcelona: El Ateneo.
- Castellanos Fernández, G. R. (2010). *Plan estratégico para el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú*. Tesis, PUCP, Centrum, Lima.

- Castillo, N. (Junio de 2014). *CLIMA, MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN TRABAJADORES DE DIFERENTES NIVELES JERÁRQUICOS*.
Obtenido de tesis.pucp.edu.pe/repositorio:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CHAVES, N. (2015). *La imagen corporativa*. Barcelona, España: Gustavo Gili.
- Chira Cubas, J. (2011). *Comunicación Organizacional Interna del Colegio de Abogados de Lima en la Sede Principal de Miraflores 2011*. Lima, Perú. Lima, Lima, Perú.
- Ciontescu, I., & Cardona, M. (2009). *ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL BASADAS EN LOS ACTOS LINGÜÍSTICOS SOBRE EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN EL CASO DE ANGELCOM S.A.* Obtenido de repository.javeriana.edu.co/:
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis210.pdf>
- Comunia Asociación Civil. (Mayo de 2012). *Manual de comunicación para organizaciones sociales: hacia una gestión estratégica y participativa*. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- Echevarría, R. (2000). *La empresa emergente*. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Elihu KATZ, J. B. (1985). *Sociología de la Comunicación de Masas, Tomo 2*. Barcelona: Miquel.
- Esan. (28 de Octubre de 2015). *Ocho ventajas de la comunicación interna para las empresas*. *Conexión Esan*.
- Ezcurra, A. V. (2004). *Pensar la solidaridad*. España: Universidad Pontificia Comillas.
- FEAPS. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Madrid, España: FEAPS. Obtenido de
http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion_interna.pdf
- Flores De Gortari .S. Y Orozco Gutiérrez, E. (1998). *Hacia una comunicación administrativa integral*. México: Trillas.
- Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image*. Boston: McGraw-Hill.

- Freeman, E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- García Landero, M. E. (Mayo de 2016). *Repositorio Académico Universidad de las Américas de Puebla*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2016, de Repositorio Académico Universidad de las Américas de Puebla: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/garcia_l_me/
- Garrido, Francisco. (2007). *Razón y Palabra*. Obtenido de <http://www.razonypalabra.org.mx>: <http://www.razonypalabra.org.mx/antecedentes/n55/fgarrido.html>
- Gasset, O. y. (1991). *Introducción a una estimativa. ¿Qué son los valores?, .* Madrid: Revista de Occidente.
- Gastañaduy Fiestas, K. (2013). *Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios*. Tesis, PUCP, Psicología, Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5012?show=full>
- Gómez. (2007). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. Obtenido de <http://www.uma.es/ficha.php?id=62379>: <http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/17672697.pdf>
- GUTIERREZ, S., & RUBIO, L. (1998). *Imagen y percepción pública: análisis de la imagen corporativa y la política comunicacional en una institución sin fines de lucro*. Tesis, Universidad de Chile, Comunicación Social, Santiago de Chile.
- HABERMAS, J. (1994). *Identidades nacionales y posnacionales,*. Madrid: Tecnos.
- Harvard Deusto, R. (2016). ¿Es importante la comunicación interna en una empresa? *Harvard Deusto Business Review y EAE Business School*.
- Hernandez Diaz, G. (2008). *Las tres "T" de la Comunicación en Venezuela televisión, teoría y televidentes*. Caracas: Publicaciones UCAB.
- Ibañez, M. (1976). *Valores. Objetivos y Actitudes en Educación*. España: Paraninfo.
- INEI, D. T. (2012). *Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población Total por Sexo según Principales Ciudades 2000-2015*. Instituto Nacional de

- Estadística e Informática - INEI, Dirección Técnica de Demografía e Indicadores Sociales del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), Lima.
- J, B., GAUDIN, P., & MORAN, W. (2013). *PR and Communicatio in Local Government and Public Services*. Londres: Kogan Page Publishers.
- J.Gargurevich. (1987). *Prensa, radio y TV: historia crítica*. Lima: Editorial Horizonte.
- Jiba, N. (5 de Mayo de 2013). Teoría de Usos y Gratificaciones.
- Julca, A. (2011). *Reestructuración de la comunicación interna como herramienta para incrementar la motivación y productividad del personal, en la empresa Komfort S.A. durante los meses de marzo del 2009 a agosto del 2010*. Obtenido de ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2481/1/Julca_Herrera_Antonio_Daniel_2011.pdf
- La Madrid, R. (2010). *Comunicación Organizacional*. Lima.: Universidad Alas Peruanas.
- Lasswell, H. (Julio de 2013). *Infoamérica*. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de Infoamérica: <http://www.infoamerica.org/teoria/lasswell1.htm>
- Lemmink, J., Schuijf, A., & Streukens, S. (2003). The Role of Corporate Image and Company Employment Image in Explaining Application Intentions. *Journal of Economic Psychology*, 1-15.
- León, A., & Mejía, S. (2010). *Propuestas de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/>:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1800/1/tc269.pdf>
- Lopez García, G. (2004). *Comunicación electoral y Formación de la Opinión Pública*. valencia: Amazon.com.
- López, A. (2013). Construcción y consolidación de una cultura de gestión del conocimiento a través de la comunicación interna : estudio de caso en la empresa GMD S.A. del Grupo Graña y Montero. Lima., Lima., Perú.
- Maciel, F. (10 de Octubre de 2011). Teoría Funcionalista. Córdoba, Argentina.
- Martín Martín, F. (1995). *Comunicación en empresas e instituciones*. Salamanca, España.: Universidad Salamanca.

- Martín Martín, F. (2010). *Comunicación Empresarial e Institucional*. Madrid, España: Universitas.
- Martínez Fajardo, C. E. (Enero de 2000). Gerencia de organizaciones inteligentes. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas* , 1(15), 65-69.
- Martinez, H. y. (2004). *¿Qué significa educar en valores hoy?* Barcelona: Ortoedro.
- MERINO LUNA, A. A. (s.f.). *Asociación entre la calidad de sueño y la calidad de vida en bomberos voluntarios de Lima-Metropolitana: un estudio transversal analítico*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Psicología, Lima.
- Moncayo Gutiérrez, D. (2008). *Plan de Comunicación Interna para para PARMALAT LTDA*. Obtenido de repository.javeriana.edu.co: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis135.pdf>
- Morales Beltrán, F. (2007). *Tesis Doctorales en Red*. Obtenido de http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10464/07_mediosclasicos.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Morales Ravest, C. (2012). *Identidad femenina en mundos masculinos: El caso de las Bomberas y Bomberos de Chile*. Universidad de Chile, Ciencias Sociales , Santiago de Chile.
- Morales Serrano, F. (s.f). *Red Dircom*. Obtenido de <http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf>
- MORALES, F., & ENRIQUE, A. M. (2001). *Dirección de Comunicación empresarial e Institucional. España. 416 pp. Gestión. Edic. 2001*. Barcelona: Gestión.
- Muñiz, Rafael. (2012). *Marketing en el siglo XXI*. Obtenido de <http://www.marketing-xxi.com>: <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- Nosnik, M. d. (1988). *Comunicación organizacional práctica*. México: Trillas.
- ORTIZ PARRA, J. M. (2008). *onstruyendo identidad corporativa desde la cultura organizacional en Eléctricos y Ferretería Delta Ltda.” -Una oportunidad de comunicación a partir de un diagnóstico organizacional*. Tesis, Pontificia Universidad Javeriana, Ciencias de la Comunicación , Bogotá.

- Oviedo, C. (2002). *Las esferas de la comunicación en las organizaciones: Hacia una gerencia de la percepción*. Lima, Lima, Perú: Campodónico Editor.
- Pérez, R. (2001). *Estrategias de Comunicación*. Barcelona, España: Ariel Comunicación.
- Pintado Blanco, Teresa y Sánchez Herrera, Joaquín. (2009). *La importancia de la Imagen de las Empresas*. Madrid: ESIC.
- Poñoño, S. (18 de octubre de 2014). *Ciudades globales*.
- Portal Web Casma, M. P. (10 de Marzo de 2015). *Municipalidad Provincial de Casma*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2016, de Municipalidad Provincial de Casma:
<http://www.municasma.gob.pe/index.php/municipalidad/mision-y-vision>
- Porto, J. (21 de Octubre de 2011). <http://definicion.de/integracion/>. Obtenido de Referencias: <http://definicion.de/integracion/>
- Post, J., Preston, L., & Sachs, S. . (2002). *Managing the extended enterprise: the new stakeholder view*. *California Management Review*, 6-46.
- POZO, R. Z. (15 de Octubre de 2003). *Boletín del Campus Universidad de Piura*. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de Boletín del Campus Universidad de Piura:
<http://web.archive.org/web/20150610221206/http://www.udep.edu.pe/publicaciones/desdelcampus/new903.html>
- RAE, R. A. (2016). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. Madrid, España.
- Ramírez, T. (1995). *GABINETES DE COMUNICACIÓN. FUNCIONES, DISFUNCIONES E INCIDENCIAS*. Bosch: Barcelona.
- Real Academia Española. (s.f.). *Real Academia Española*. Obtenido de dle.rae.es: <http://dle.rae.es/?id=UH8mXZv>
- Riordan, C. M., Gatewood, R. D., & Bill, J. B. (1997). *Corporate Image: Employee Reactions and Implications for Managing Corporate Social Performance*. *Journal of Business Ethics*, 401-412.
- RITTER, M. (2008). *Cultura Organizacional* (Vol. 1). Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: La Crujía.
- Roca, J. (1994). *Solidaridad y Voluntariado*. España: Sal Terrae.

- Rojas Lobo, P. (2011). *Revista Nacional de Administración. Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica*. Obtenido de <http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/rna/index>:
<http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/rna/article/view/375/278>
- Saccca, J. (2010). *Relación entre el clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres*. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/>:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2405/1/Saccca_cj.pdf
- Sánchez, C. (2009). <http://www.comunitats.com>. Recuperado el 1 de Febrero de 2017, de <http://www.comunitats.com>:
<http://www.comunitats.localret.cat/informatics/files/images/tecnicos/e-penteo%20n%C2>
- Sanz de la Tejada, L. A. (1994). *Integración de la Identidad y la Imagen de la Empresa*. Madrid: ESIC.
- STRAUCK FRANCO, M. A. (30 de Mayo de 2014). La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 153-176.
- Suarez Urresti, D. R. (2012). *MEJORANDO LA PERTINENCIA Y LA DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN DE APOYO A LA TOMA DE DECISIONES DE BOMBEROS EN EMERGENCIAS MEDIANAS*. Tesis, Universidad de Chile, Ciencias, Santiago de Chile.
- Tello, M. (29 de Junio de 2011). *Teoría Funcionalista*. Mendoza , Mendoza, Argentina.
- Tessi, M. (2015). *Comunicación interna integrada*. Zig-Zag.
- Universidad de Ciencias Aplicadas. (2013). *Cultura Corporativa y Comunicación Interna*. Lima, Perú: UPC - Escuela de Postgrado.
- Vasquez Freire, M. (2000). *Escuela y Medio, en conflicto de valores*. España: Monográfico escuela y medios de Comunicación.
- Vega Gutiérrez, J. L. (2015). *Repositorio Académico Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. (J. L. Vega Gutiérrez, Productor) Recuperado el 18

- de Noviembre de 2016, de Repositorio Académico Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: <http://hdl.handle.net/10757/584238>
- Velásquez Puerta, S. (25 de Octubre de 2014). *Repositorio Institucional Universidad Nacional de Colombia*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2016, de Repositorio Institucional Universidad Nacional de Colombia: <http://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/45655>
- VERTICE, P. (2008). *Comunicación Interna: dirección y gestión de empresas en España*. Madrid, España: Vertice.
- Villalobos Gustavson, E. A. (2015). *Las llamadas malintencionadas y su efecto en la atención de emergencias de la central 105*. Tesis, PUCP, Ciencia Política, Lima.
- Wikipedia. (16 de Octubre de 2016). *Wikipedia*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2016, de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Casma>
- Wong Rosales, M. G. (10 de Diciembre de 2014). *Repositorio Académico Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2016, de Repositorio Académico Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: <http://hdl.handle.net/10757/338215>

ANEXOS

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE ÚNICA	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
¿Cuál es el grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres", marzo 2017?	Describir y analizar el grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres", marzo 2017.	El grado de identificación de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres", sería considerablemente alto, marzo 2017.					
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS SECUNDARIOS	HIPÓTESIS SECUNDARIOS					
¿Cuál es el grado de identificación personal de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres", marzo 2017?	Describir y analizar el grado de identificación personal de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres", marzo 2017.	El grado de identificación personal de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres", sería considerablemente alto, marzo 2017.	Grado de identificación de un efectivo del CGBVP	Compromiso Personal	<ul style="list-style-type: none"> Dedicación de horas Emergencias asistidas 	Observación	Ficha de Observación
¿Cuál es el grado de identificación social de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres", marzo 2017?	Describir y analizar el grado de identificación social de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres", marzo 2017.	El grado de identificación social de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 "Andrés A. Cáceres", sería considerablemente alto, marzo 2017.		Compromiso social	<ul style="list-style-type: none"> Compañerismo Trabajo en equipo 	Análisis documental	Ficha de registro documental
						Encuesta	Cuestionario
						Entrevista	Guía de entrevista

¿Cuál es el grado de identificación organizacional de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo 2017?

Describir y analizar el grado de identificación organizacional de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, marzo 2017.

El grado de identificación organizacional de un efectivo del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”, sería considerablemente alto, marzo 2017.

Compromiso Organizacional

- Vocación de Servicio
- Voluntariado

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Edad:

Sexo:

1. ¿Hace cuánto tiempo pertenece a la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?
 - a) 1 a 2 años.
 - b) 3 a 5 años.
 - c) 6 a 8 años.
 - d) 9 a 11 años.
 - e) Más de 11 años.

2. ¿Cuánto tiempo a la semana le dedica a sus labores como Bombero?
 - a) Un día a la semana
 - b) Dos días a la semana
 - c) Tres días a la semana
 - d) Cuatro días a la semana
 - e) Más de 4 días de la semana

3. ¿Tienes otra ocupación laboral adicional a la de Bombero?
 - a) Sí
 - b) No

4. ¿Tienes esposa (o) con hijos?
 - a) Sí
 - b) No

5. ¿Cuántas emergencias en promedio atiende cuando está trabajando en la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?
- a) Una a la semana
 - b) Dos a la semana
 - c) Tres a la semana
 - d) Cuatro a la semana
 - e) Más de 4 a la semana
6. ¿Ha salido alguna vez accidentado de una emergencia o siniestro?
- a) Sí
 - b) No
7. Para los que respondieron afirmativamente ¿El accidente que experimentó disminuyó su compromiso personal con el CGBVP?
- a) Sí
 - b) No
8. ¿Cuán comprometido personalmente se siente con el CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?
- a) Muy comprometido
 - b) Comprometido
 - c) Medianamente comprometido
 - d) Poco comprometido
 - e) Nada comprometido

9. Personalmente ¿Se siente identificado con el CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?

- a) Sí
- b) No

10. En la práctica, el nivel de compañerismo en el CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres es

- a) Muy alto
- b) Alto
- c) Regular
- d) Bajo
- e) Muy bajo

11. En la práctica, ¿Ha forjado amistad con sus compañeros del CGBVP y la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres”?

- a) Sí
- b) No

12. En términos generales, en una emergencia, ¿Considera que los efectivos demuestran su compañerismo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Regularmente
- d) Alguna vez
- e) Nunca

13. ¿Cuán útil resulta demostrar compañerismo entre los asistentes a una emergencia?

- a) Muy Útil
- b) Útil
- c) Medianamente útil
- d) Poco útil
- e) Nada útil

14. En la práctica, El trabajo de un bombero es

- a) Individual
- b) En equipo

15. En la práctica, ¿Ha tenido algún problema por falta de trabajo en equipo en una emergencia?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Regularmente
- d) Alguna vez
- e) Nunca

16. En términos generales, el trabajo en equipo hace su labor de bombero:

- a) Muy Eficiente
- b) Eficiente
- c) Medianamente eficiente
- d) Poco eficiente
- e) Nada eficiente

17. ¿Existe un compromiso social / grupal de los miembros del CGBVP?

- a) Sí
- b) No

18. En la práctica, ¿Siente usted que tiene vocación de servicio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Regularmente
- d) Alguna vez
- e) Nunca

19. En la práctica, ¿Ha tenido algún conflicto institucional que le repercute negativamente en su vocación de servicio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Regularmente
- d) Alguna vez
- e) Nunca

20. En términos generales, ¿Se siente comprometido con su institución?:

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Regularmente
- d) Alguna vez
- e) Nunca

21. ¿Cuán satisfecho está con el sistema de voluntariado?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Medianamente satisfecho
- d) Poco satisfecho
- e) Nada satisfecho

22. En términos generales, el trabajo de los bomberos debe ser:

- a) Voluntaria
- b) Remunerada
- c) Sistema mixto

23. Si se le pagara a los Bomberos, ¿Perderían su mística?

- a) Sí
- b) No

GUÍA DE ENTREVISTA

Comandante Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres

- 1 ¿Qué se evalúa en un postulante al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?
- 2 ¿En qué consiste la mística de un miembro del CGBVP?
- 3 ¿Cuánta dedicación en horas, como mínimo, debe hacer un miembro del CGBVP?
- 4 ¿Cuántas emergencias, en promedio, se asisten semanalmente en la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres?
- 5 ¿Cuántos efectivos hacen guardia diariamente?
- 6 ¿Cómo demuestran el grado de compañerismo entre los integrantes de la Compañía La Molina 96 “Andrés A. Cáceres?
- 7 ¿En qué consiste el trabajo en equipo en una emergencia o siniestro?
Cite un ejemplo
- 8 ¿Se siente usted comprometido con su Institución? ¿Por qué?
- 9 ¿Cómo demuestra un bombero su vocación de servicio?
- 10 ¿Voluntariado o remuneración? ¿Por qué?

FOTOGRAFÍAS DE LOS ENTREVISTADOS

Sub Teniente CBP Gabriel Morote



Fuente: Archivo fotográfico del CGBVP

FOTOGRAFÍAS DE LOS ENTREVISTADOS

Sub Teniente CBP Sergio Torres



Fuente: Archivo fotográfico del CGBVP

FOTOGRAFÍAS DE LOS ENTREVISTADOS

Teniente CBP Ernesto Coronado



Fuente: Archivo fotográfico del CGBVP