

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN ARROCERA LOS CORRALES S.A.”

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

VICTOR RODOLFO GUILLÉN CAMEL

Previo a optar el título de:

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu Pub.

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michael González Bátres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Guatemala, 13 de agosto de 2018

Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: Víctor Rodolfo Guillén Camel con número de carné: 9611546 y CUI: 2226446801221; el estudiante epesista de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el departamento de "*Seguridad Industrial*" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del *21 de mayo al 21 de julio* del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Plan de comunicación interna en Arrocera los Corrales, S.A." entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra empresa Arrocera los Corrales, S.A.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra empresa Arrocera Los Corrales, S.A.

Atentamente,

Licda. Claudia de Ruiz
Gerente Comercial



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 10 de octubre de 2018

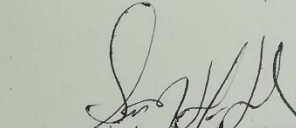
Estudiante
Victor Rodolfo Guillén Camel
Carné 199611546
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

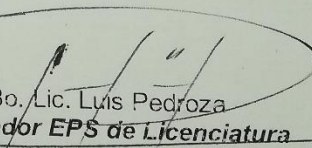
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN ARROCERA LOS CORRALES S.A - S.H". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura




Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIAS

Especialmente a Dios, por su acompañamiento durante todo este tiempo de estudio, iluminándome con sabiduría, fuerza y voluntad. Colocándome a las personas adecuadas para alcanzar este objetivo.

A mi Padre Rodolfo Enrique Guillén Guzmán, por ser parte fundamental de mi crecimiento y formación.

A mi madre, Hilda Consuelo Camel Cajas, que gracias a su empuje y optimismo y sobre todo sus oraciones diarias, su fe hacia la Virgen María pidiendo intercesión para que todo se pudiera dar de acuerdo con la voluntad de su Hijo Jesucristo.

A mi Esposa Claudia Leticia Morales Catalán, por su acompañamiento en este caminar que iniciamos juntos y culminamos juntos.

A mis preciosas hijas Andrea y Fátima Guillén Morales que gracias a su comprensión cariño y apoyo donaron de su valioso tiempo para que este objetivo no fuera personal y se transformara en un logro familiar.

A mis hermanos Mildred Dámaris y William Enrique que han sido el soporte para no desfallecer en los momentos difíciles.

A mis sobrinos y demás familia especialmente a William Enrique Jr. Y Eduardo Enrique, para que este objetivo represente para ellos que con esfuerzo y enfoque todo lo propuesto se puede lograr a pesar de las dificultades.

A todos mis compañeros de estudio durante estos años de aprendizaje fueron parte esencial para que el objetivo que en algún momento se veía lejano el día de hoy se pueda culminar satisfactoriamente.

A todos los compañeros de trabajo que de una u otra manera contribuyeron para que todo el proyecto se cumpliera y se obtuviera tan anhelado final.

A todos mis maestras y catedráticos que a través de sus conocimientos y enseñanzas fueron la columna vertebral para la profesionalización de mi persona. A todos muchas gracias.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

Centro de estudio que me dio las oportunidades y me aportó conocimientos para implementarlos en el campo de trabajo.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN:

Que a través de sus catedráticos sembraron los deseos de superación y la visión de culminar este tan anhelado objetivo.

A MIS MENTORES UNIVERSITARIOS:

Que con su experiencia y amplios conocimientos en sus diferentes campos me prepararon para afrontar las exigencias del mercado actual.

A MI ASESORA DE EPSL:

Con su amplia experiencia en la materia me supo guiar de manera efectiva y certera para llevar a cabo este proyecto.

A MI MADRINA:

Mildred Dámaris Guillén Camel que con su ejemplo y dedicación me incentivaron para obtener y cumplir este objetivo.

A ARROCERA LOS CORRALES:

Que desde el inicio del proyecto me brindó su apoyo para poder ejecutarlo confiando en que todo lo que se realizaría sería en beneficio de la empresa de una manera profesional y objetiva.

INDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
CAPÍTULO I.....	1
1. DIAGNOSTICO COMUNICACIONAL.....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1. Objetivo general.....	1
1.1.2. Objetivos específicos	1
1.2. LA INSTITUCIÓN	1
1.2.2. Antecedentes	1
1.2.3. Departamento o dependencias:.....	2
1.2.4. Misión	2
1.2.5. Propósito	2
1.2.6. Valores	3
1.2.7. Público Objetivo.....	3
1.2.8. ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN	4
1.3. METODOLOGÍA.....	5
1.3.1. Descripción del método	5
1.3.2. Técnicas o instrumentos de recolección.....	6
1.3.3. Cronograma de actividades	8
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	9
1.4.1. Guía de observación.....	9

1.4.2. Ficha de Entrevistas:.....	10
1.4.3. Resultados de encuestas.....	13
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA	18
1.5.1. Fortalezas	18
1.5.2. Oportunidades	18
1.5.3. Debilidades.....	18
1.5.4. Amenazas	18
CAPÍTULO II.....	19
2. PLAN COMUNICACIONAL:.....	19
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	19
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	21
2.2.1. Objetivo general.....	21
2.2.2. Objetivos Específicos.....	21
2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	22
2.3.1. Geográficos	22
2.3.2. Demográficos	22
2.3.3. Psicológico.....	22
2.4. MENSAJE.....	23
2.5. ESTRATEGIAS	23
2.6. ACCIONES	23
CAPÍTULO III	25
3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	25
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	25

3.1.1. Financiamiento	25
3.1.2. Presupuesto Ejecutado	26
3.1.3. Beneficiarios	27
3.1.4. Recursos Humanos	27
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción	28
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS	28
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	34
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	35
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES.....	37
GLOSARIO DE TÉRMINOS	38
BIBLIOGRAFÍA.....	40
E-GRAFÍA.....	40
ANEXOS	41

RESUMEN

Nombre de la institución: Arrocera los Corrales, S.A

Nombre del Proyecto: **“Plan de comunicación interna en Arrocera los Corrales, S.A.”**

Objetivos del proyecto:

General: Elaborar un plan que fortalezca la comunicación en el departamento de Seguridad industrial.

Específicos: Implementar estrategias de comunicación internas sobre las normas de seguridad peatonal y vehicular de Arrocera los Corrales.

Informar la metodología de comunicación que se estará adoptando en el departamento de seguridad industrial.

Utilizar canales de comunicación alternos a los tradicionales para plan de seguridad peatonal y vehicular.

Presentar una estructura de capacitación que permita el conocimiento de las normas de seguridad peatonal y vehicular.

Sinopsis: Se ejecutaron estrategias de comunicación interna, en el departamento de seguridad industrial en su división de seguridad peatonal y vehicular, realizando un diagnostico comunicacional para determinar la fractura de la comunicación tanto en el departamento como hacia los colaboradores y usuarios de dicha empresa, dando como resultado la necesidad de trasladar la información por canales de comunicación no tradicionales, otorgando un excelente resultado para el fortalecimiento del cumplimiento de las normas básicas de seguridad peatonal y vehicular.

INTRODUCCIÓN

El siguiente diagnóstico se realizó con el fin de evidenciar la necesidad de elaborar un diagnóstico de comunicación para dar a conocer la condición actual ciertas deficiencias de comunicación sobre las normas de seguridad peatonal y vehicular existentes dentro de Arrocería los Corrales con la finalidad de obtener a través de este las dolencias y necesidades para poder trasladar información indispensable a todo nivel. Desde cargos gerenciales hasta puestos operativos de normativas que se aplican a todos.

El diagnóstico sobre las normas de seguridad industrial interna de Arrocería los Corrales presenta resultados de gran beneficio para dicha institución ya que a través de esta herramienta se podrán hacer evaluaciones para determinar el desconocimiento de ellas por los colaboradores y en algunos casos visitantes.

Para analizar esta problemática es necesario de mencionar sus causas. Una de ellas es la escasa retroalimentación que se le da a los colaboradores con respecto a los cambios constantes que se hacen sobre las normas utilizadas dentro de la institución por lo que regularmente el colaborador se ampara o resguarda sobre el desconocimiento de ellas.

JUSTIFICACIÓN

La seguridad industrial dentro de las empresas ha sido uno de los pilares más importantes que actualmente la mayoría de ellas está implementando para disminuir los accidentes internos provocados por errores o descuidos humanos, por lo que ha sido necesario crear normas o políticas de seguridad para que con el cumplimiento de éstas tanto los colaboradores como los visitantes estén protegidos de cierta manera.

El desconocimiento de las normas internas de seguridad peatonal y vehicular ha generado desgaste tanto con los colaboradores de Arrocería los Corrales como con las personas que tienen a su cargo dicha responsabilidad de ejecutar estas importantes normas, por lo que el siguiente diagnóstico ayudara a detectar en donde, el porqué, la información de estas normas no son de conocimiento general.

Al realizar este estudio se podrán fortalecer los medios informativos para dar a conocer estas normas a nivel general y a la vez se podrán crear algunos otros más efectivos para que la información fluya y pueda llegar a todos los niveles deseados para que la seguridad industrial cumpla con sus objetivos de protección y prevención para los que han sido creados.

CAPÍTULO I

1. DIAGNOSTICO COMUNICACIONAL

“Diagnóstico de comunicación interna de Arrocera Los Corrales”

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo general

- ✓ Elaborar un diagnóstico de comunicación interna de la empresa Arrocera los Corrales, S.A.

1.1.2. Objetivos específicos

- ✓ Verificar si los colaboradores tienen el conocimiento sobre las normas de seguridad.
- ✓ Establecer el medio de comunicación idóneo para dar a conocer los procedimientos de seguridad industrial dentro de las instalaciones de la empresa.

1.2. LA INSTITUCIÓN

Arrocera los Corrales, S.A

1.2.1. Ubicación geográfica:

5av. Final 4-84, zona 4 Villa Nueva

1.2.2. Antecedentes:

ALCSA es una empresa 100% guatemalteca fundada en 1972 por Don César Corrales Inés. Somos una empresa comprometida con el desarrollo de Guatemala y creemos que lo lograremos a través de la perseverancia, el trabajo bien hecho, el vivir valores cristianos, el respeto a las personas y a la ley.

Gracias a nuestra tecnología de vanguardia, nuestras buenas prácticas de manufactura, al enfoque a la calidad y pasión por el servicio, hemos logrado un claro liderazgo en la comercialización de productos alimenticios.

Somos una empresa certificada ISO 9001:2008 y estamos comprometidos con la calidad y la mejora continua de nuestros procesos y sistema de gestión; hemos obtenido el reconocimiento de Great Place to Work por ser una de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica.

1.2.3. Departamento o dependencias:

- Departamento Comercial
- Departamento de Manufactura y Proyectos
- Departamento de TI
- Departamento de Finanzas
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Suministros
- Departamento de Distribución y Logística
- Departamento de Calidad

1.2.4. Misión

“Producimos y distribuimos alimentos, para todos los centroamericanos.”

1.2.5. Propósito

“Transformar a las personas y los mercados donde operamos.”

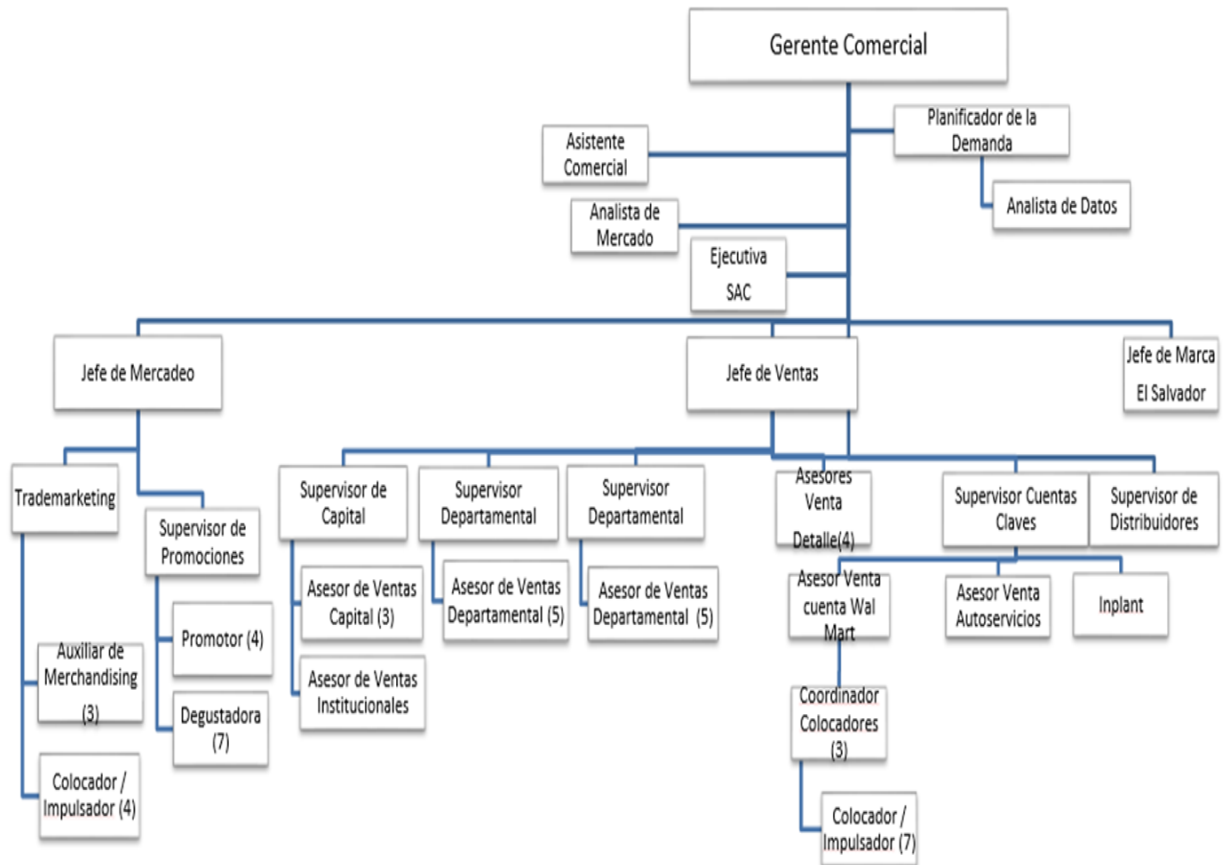
1.2.6. Valores

- Actuamos en base a principios cristianos
- Creemos que el liderazgo es servicio
- Respondemos por nuestras acciones
- Respetamos al individuo y la ley
- Creemos que el trabajo bien hecho supera a las personas

1.2.7. Público Objetivo

- Canal De Mayoreo: Negocios de abarrotes en general que hacen una distribución horizontal de los productos de Arrocería los Corrales.
- Canal Autoservicios: Cadenas o autoservicios independientes en todo el país.
- Canal Institucional: Empresas, hoteles, Restaurantes que utilizan nuestros productos como materia prima.
- Canal Exportaciones: Se exporta alguna línea de productos a varios países de la región.

1.2.8. ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN



Fuente: Recursos Humanos, Arrocera los Corrales.

1.3. METODOLOGÍA

Como Metodología se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación.

La metodología orienta la manera en que vamos a enfocar una investigación.

1.3.1. Descripción del método

- Método mixto

Cresell y Plano Clark(2006) Los métodos mixtos son una estrategia de investigación o metodología con las cuales el investigador recolecta, analiza y mezcla, datos cualitativos y cuantitativos en un único estudio o un programa multifase de indagación.

Esta investigación se realizará utilizando diversos métodos de investigación por la cual se eligió el método mixto.

- Investigación Inductiva:

La inducción se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general. Esto implica pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos (que se refieren siempre a un número limitado de casos) al planteamiento de hipótesis, leyes y teorías que abarcan no solamente los casos de los que se partió, sino a otros de la misma clase; es decir generaliza los resultados (pero esta generalización no es mecánica, se apoya en las formulaciones teóricas existentes en la ciencia respectiva) y al hacer esto hay una superación, un salto en el conocimiento al no quedarnos en los hechos particulares sino que buscamos su comprensión más profunda en síntesis racionales (hipótesis, leyes, teorías).

- Investigación deductiva:

Es el método que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares. Proviene de deductivo que significa descender. Este método fue ampliamente utilizado por Aristóteles en la silogística en donde a partir de ciertas premisas se derivan conclusiones

Ramón Ruiz, México 2007.

1.3.2. Técnicas o instrumentos de recolección

En opinión de Rodríguez Peñuelas, (2008:10) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. (eumed.net, 2018)

- Entrevista

Cabrera y Espín (1986, 229) hacen un intento por agrupar todos los factores que recoge la entrevista y la definen como: "Comunicación cara a cara entre dos o más personas, que se lleva a cabo en un espacio temporal concreto y entre las que se da una determinada intervención verbal y no verbal con unos objetivos previamente establecidos".

La entrevista será un método adecuado para nuestro diagnóstico debido al acercamiento a los protagonistas de esta investigación por lo que puede generar los resultados esperados debido a la información exacta y necesaria que se obtiene a través de ella.

- Encuestas:

La encuesta la define el Prof. García Ferrado como "una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones

cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”

Como herramienta de trabajo la Encuesta aporta un alto valor a la investigación debido que es el pensar de los involucrados a través de interrogantes directas sobre el tema a tratar lo que permite obtener claridad e información directa de nuestro grupo de trabajo. De tal manera que nos facilita la toma de decisiones basados en datos cuantitativos y cualitativos.

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Guía de observación

Empresa: Arrocera Los Corrales Fecha: 09/02/18

CRITERIO/ COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	PUNTOS (de 0 a 10)
Existen señalización de seguridad desde la entrada a la planta	9
Hay instrumentos de seguridad Industrial	9
Hay señalización de Emergencia tales como, salidas inmediatas, puntos de reunión, etc.	9
Existe información por parte del personal de la empresa sobre áreas seguras.	4
Hay algún tipo de información de normas de seguridad peatonal dentro de la empresa.	2
Propician un buen ambiente y sobre todo seguro en las instalaciones de la empresa.	6
Existe alguna sanción para el colaborador por no cumplir las normas de seguridad dentro de las instalaciones.	2
Se notifica los constantes cambios de seguridad a los colaboradores para que estos no infrinjan las normas	3
Hay personal identificado como parte del equipo a cargo de la seguridad dentro de las instalaciones.	7
Se dan capacitaciones constantes sobre la seguridad interna	6
Total	57 PTS

1.4.2. Ficha de Entrevistas:

Entrevista 1	
Entrevistado	Ingeniero Emmanuel Echeverría
Cargo	Supervisor de Seguridad Industrial
Entrevistador	Víctor Guillén
Fecha de la Entrevista	09/02/2018
Tipo de Entrevista	Focalizada
Objetivo de la Entrevista	Recopilar información comunicacional sobre la seguridad industrial
Entrevista 1	
Entrevistado	Sr. Francisco Javier Reyes
Cargo	Encargado de la Ejecución de la seguridad industrial.
Entrevistador	Víctor Guillén
Fecha de la Entrevista	09/02/2018
Tipo de Entrevista	Focalizada
Objetivo de la Entrevista	Recopilar información comunicacional sobre la seguridad industrial

- Entrevista No.1

El Ingeniero Emmanuel Echeverría Supervisor de Seguridad Industrial en Arrocera los Corrales, con 4 años y medio aplicando un plan de seguridad industrial en la empresa informó que el plan de seguridad industrial se implementó para que un sistema de gestión identifique y reduzca riesgos de accidentes a colaboradores, contratistas y visitantes. Y también mencionó 4 finalidades de dicho plan,

Reducir accidentes laborales (Recurso Humano) y proteger el patrimonio de la empresa
B) Por un cumplimiento legal en seguridad industrial como por ejemplo el acuerdo 2292014.

Por el cumplimiento de normas adoptadas por ejemplo las normas HACCP.

Por requisito de clientes especiales como por ejemplo Wal-Mart en el programa de RSE.

Dentro de las debilidades que él conoce para que este plan de seguridad alcance o abarque a lo ancho y largo de la organización, es el recurso limitado que tiene para su debida comunicación e información debido a que el negocio de la empresa no es la seguridad industrial como tal sino simplemente se hace lo necesario para que ésta sirva en la reducción de incidentes y accidentes.

- Entrevista No. 2

La segunda entrevista se le realizó al señor Francisco Javier Flores Reyes encargado de la ejecución de la seguridad industrial en la Arrocera los Corrales, se le cuestiono el tiempo de estar en el cargo y respondió que lleva aproximadamente 3 años dentro de la institución cuando inicialmente se pensaba en un proyecto de 6 meses, sin embargo por la necesidad de implementar, ejecutar y afinar los planes de seguridad dentro de las instalaciones el tiempo se ha ido extendiendo debido a la oportunidad de mejora que hay sobre el tema.

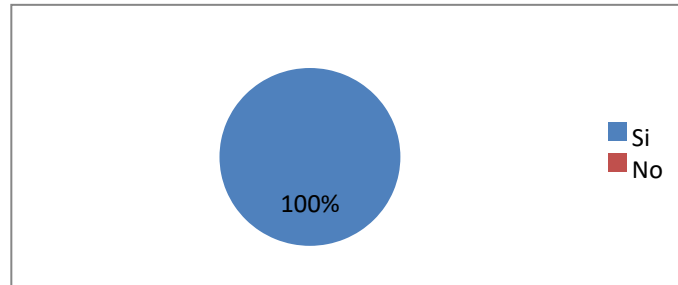
Se le interrogo que es lo que más se le ha complicado para el cumplimiento de las normas básicas de seguridad dentro de la institución, y comento que ha sido una constante lucha contra cierta cultura de acomodamiento a lo que se había venido trabajando, y de a poco las cosas se han logrado con la ayuda de aplicación de ciertas normativas, sin embargo hasta el momento lo complicado ha sido con los colaboradores ya que al momento de hacerles conciencia o de su conocimiento que está faltando a la norma la mayoría aduce de desconocimiento de la misma.

Agregó que el cumplimiento de las normas básicas de seguridad disminuiría la cantidad de accidentes dentro de las instalaciones, por lo que era importante hacerle llegar ese mensaje al colaborador y/o visitante, y que era indispensable utilizar algún método de comunicación más general para lograr esos alcances necesarios.

1.4.3. Resultados de encuestas.

¿Sabe usted que es y para qué sirve la seguridad industrial?

Gráfica 1

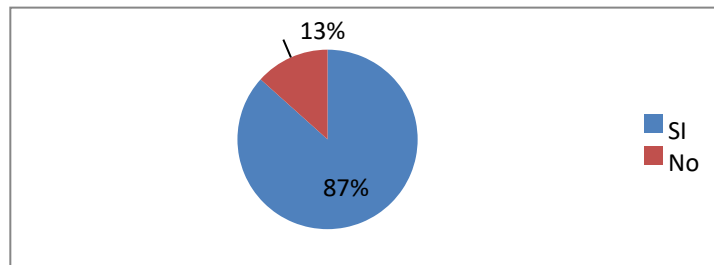


Fuente: Víctor Guillén

Interpretación: Todos los encuestados conocen que es y para qué sirve la seguridad industrial.

¿Conoce sobre el plan de seguridad industrial de ALCSA?

Gráfica 2

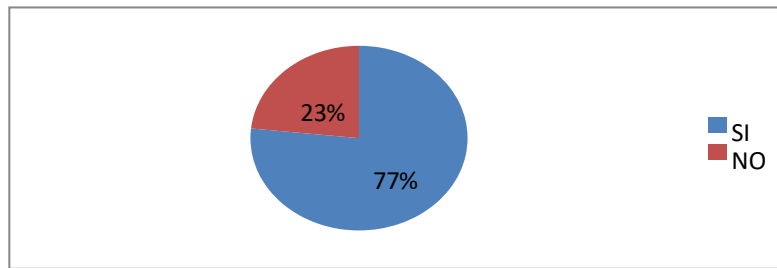


Fuente: Víctor Guillén

Interpretación: La mayoría de los colaboradores opinan que si conocen el plan de seguridad de ALCSA sin embargo un porcentaje menor lo desconoce.

¿En su departamento de trabajo cuentan con algún plan de seguridad industrial?

Gráfica 3

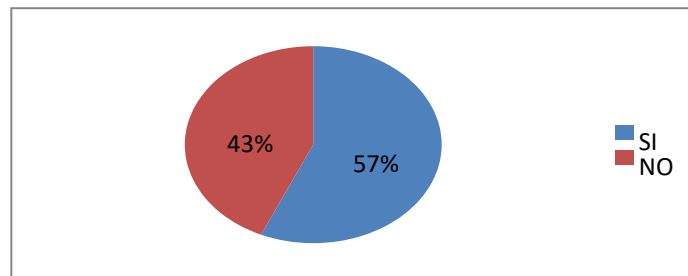


Fuente: Víctor Guillén

Interpretación: En esta pregunta se confirma que Arrocera cumple con planes de seguridad industrial entre los departamentos de trabajo.

¿Conoce a la persona responsable de la Seguridad Industrial de ALCSA?

Gráfica 4

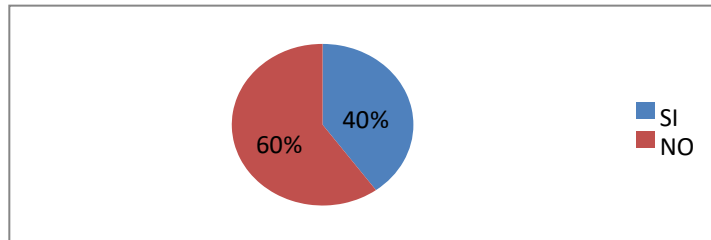


Fuente: Víctor Guillén

Interpretación: Se pudo demostrar que un alto porcentaje de los colaboradores sí conocen a la persona responsable sin embargo aún hay desconocimiento en una buena parte de la organización que es donde se tiene la oportunidad de mejora.

¿Sabe usted quien es la persona responsable de velar por la correcta ejecución de la Seguridad Industrial en ALCSA??

Gráfica 5

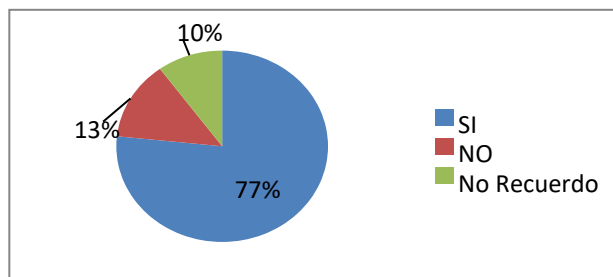


Fuente: Víctor Guillén

Interpretación: El objetivo de esta pregunta era de alguna manera saber si el colaborador identifica a la persona que EJECUTA el plan de seguridad y es donde se encuentra la oportunidad de mejora en la institución.

¿Le han informado de los tipos de seguridad que se manejan dentro de las instalaciones de ALCSA?

Gráfica 6

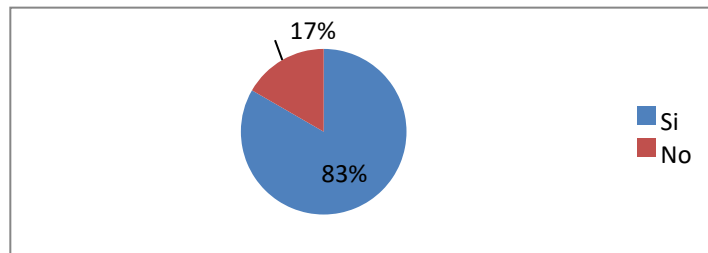


Fuente: Víctor Guillén

Interpretación: Se observó que de alguna manera se ha difundido la información sin embargo hace falta llegar a cierto grupo de colaboradores que asumen desconocimiento.

¿Ha recibido capacitación sobre los procedimientos de seguridad que debe de seguir dentro de las instalaciones de ALCSA?

Gráfica 7

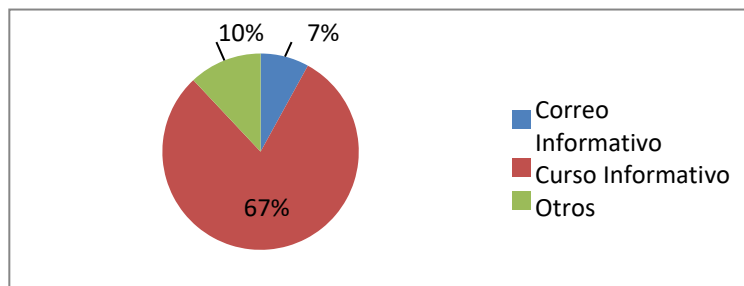


Fuente: Víctor Guillén

Interpretación: Las capacitaciones se han dado sin embargo al parecer hay cierto número de colaboradores que no tienen el conocimiento a través de capacitación.

Si su respuesta es Si, por favor subraye como se ha informado,

Gráfica 8

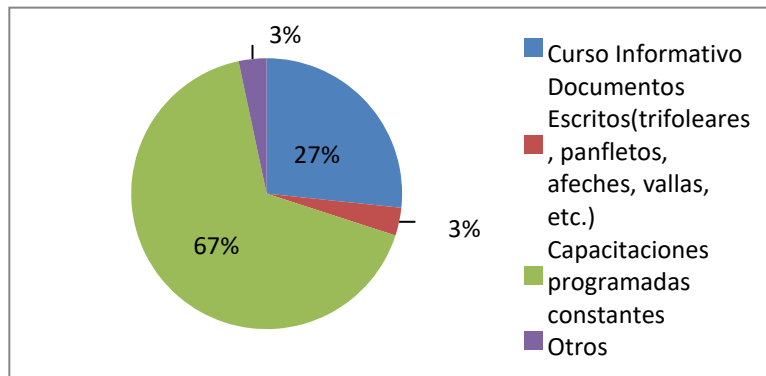


Fuente: Víctor Guillén

Interpretación: En esta pregunta se observó que la capacitación solo se ha dado en forma de curso en su mayoría han utilizado otros métodos, pero al parecer le ha sido más efectiva la de los cursos.

¿Cuál considera que es la mejor vía o medio de comunicación para recibir información acerca de la seguridad industrial en de ALCSA?

Gráfica 9



Fuente: Víctor Guillén

Interpretación: Los colaboradores opinan que la capacitación constante pero programada puede mejorar el hecho de estar más informado sobre los temas de Seguridad Industrial.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

1.5.1. Fortalezas

- Apertura al cambio
- Personal con valores de la institución dispuesta a ejecutar instrucciones para mejorar el entorno.
- Política de comunicación con criterio.

1.5.2. Oportunidades

- Departamento de comunicación de proyectos, logros tanto del colaborador como de la institución.
- Evaluaciones constantes para calificar el ambiente laboral.
- Cartelera informativa sobre cambios internos y oportunidades de crecimiento.
- Creación de penalizaciones al incumplimiento constante de las normas.

1.5.3. Debilidades

- Ejecución de ideas.
- Burocracia en tramites internos
- Empoderamiento de personal
- Se toma mucho tiempo de reacción.
- Desorientación de los colaboradores por falta de conocimiento.
- Los medios de comunicación para la divulgación sobre normas de seguridad industrial no llegan al personal en general.

1.5.4. Amenazas

- Ampararse en desconocimiento de las normativas a todo nivel.
- Utilizar los medios de comunicación inadecuados tales como comentarios de compañeros sin llegar al concepto exacto que la institución requiere.
- Accidentes frecuentes por desconocimiento de las normas de seguridad industrial dentro de las instalaciones.

CAPÍTULO II

2. PLAN COMUNICACIONAL:

“Estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna sobre la seguridad peatonal y vehicular de Arrocería los Corrales”.

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Para Arrocería los Corrales es importante la seguridad tanto para sus colaboradores como para todas las personas que ingresan a sus instalaciones, por lo que hace ya 4 años y medio se creó una división del departamento de Manufactura y desarrollo a cargo del Ingeniero Fernando Echeverría, seguridad industrial con el fin implementar un sistema de gestión que identifique y reduzca riesgos de accidentes tanto como para los colaboradores, como para contratistas, y visitantes, y también por el cumplimiento de ley.

Esta división está a cargo del supervisor de seguridad industrial Ingeniero Emmanuel Echeverría el cual cuenta con un equipo de soporte para cualquier eventualidad en relación con seguridad general se refiere. La seguridad Industrial se vela en cada uno de los departamentos que consta la empresa, y cada uno de ellos contiene sus propias normas internas, sin embargo, una de las normas en las que todos están implicados es la de las normas de seguridad peatonal y vehicular que dentro de las instalaciones se deben de seguir, debido a que existe un patio general donde todos deben de circular entendiéndose colaboradores, contratistas, visitantes, transportistas, clientes, cobradores, etc. En este patio circulan vehículos livianos, pesados y montacargas. Por lo que para la

seguridad de los usuarios se crearon unas líneas de cebra para indicarle al peatón un paso seguro para moverse dentro de las instalaciones.

A partir de la necesidad del cumplimiento de estas normas para el peatón, surge un encargado que velaría por dicho cumplimiento el señor Francisco Javier Flores Reyes hace aproximadamente 3 años, el cual ha implementado varias normas internas para la reducción de accidentes dentro de las instalaciones sin embargo al momento de hacer el diagnóstico se pudo constatar que las normas estaban ya plasmadas en papel pero una gran parte de colaboradores y usuarios infringían de estas por falta de conocimiento o simplemente señalización.

Se implementaron trífolios para visitantes con todas las normas impresas para su mayor facilidad de uso dentro de las instalaciones, el encargado vio la necesidad de utilizar un silbato el cual a la distancia se le llama la atención al infractor de la norma y de forma verbal explicarle en que falló y cuáles pueden ser las consecuencias, de tal manera que se le hace conciencia para que no vuelva a suceder. También existe una manta al ingreso vehicular donde están todas las normas de seguridad para los visitantes sin embargo por estar en el portón principal no se leen y pasan por desapercibidas. Esto ha provocado desgaste entre el encargado de seguridad y colaboradores, ya que el colaborador aduce el desconocimiento de las normas.

Dentro de las herramientas que se utilizan actualmente para hacer la comunicación de las normas de seguridad, pero de forma general es un video institucional el cual se le hace ver a todo colaborador nuevo de la empresa para que al iniciar sus labores tenga una idea de éstas y aplicarlas en el día a día.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo general

- ✓ Implementar estrategias de comunicación internas sobre las normas de seguridad peatonal y vehicular de Arrocería los Corrales.

2.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Elaborar un plan que fortalezca la comunicación en el departamento de Seguridad industrial.
- ✓ Informar la metodología de comunicación que se estará adoptando en el departamento de seguridad industrial.
- ✓ Utilizar canales de comunicación alternos a los tradicionales para dar a conocer el plan de seguridad peatonal y vehicular.
- ✓ Presentar una estructura de capacitación que permita el conocimiento de las normas de seguridad peatonal y vehicular.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo de este plan de comunicación se partirá en dos, por un lado, tendremos a todos los colaboradores propiamente, y por el otro estaremos enfocándonos a los demás usuarios entendiéndose visitantes, contratistas, transportistas y clientes.

2.3.1. Geográficos

Región	Finca San Francisco Villa Nueva
Áreas de estadística	Patio interno de la institución.

2.3.2. Demográficos

Usuarios	Colaboradores, visitantes, contratistas, transportistas, consumidores, y clientes.
Edad:	De 17 a 70 años
Género:	Femenino y Masculino
Ciclo de vida familiar:	Jóvenes, solteros y casados, padres y madres de familia.
Clase social:	Baja, baja media, y alta.
Escolaridad:	Primaria, básicos, diversificado, y universitarios.

2.3.3. Psicológico

Creencias Religiosas	Cristianos católicos y Evangélicos y otros credos.
Estilo de vida:	Deportes, recreación, familia, trabajo, vacaciones.

2.4. MENSAJE

El mensaje actual para la seguridad peatonal es '**La Seguridad es Primero**' el cual será sustituido por el siguiente mensaje '**Cuido mi vida, soy peatón y piloto responsable**'.

2.5. ESTRATEGIAS

- Mejorar la comunicación entre supervisor de seguridad industrial y el jefe de seguridad encargado de la ejecución.
- Empoderar al Jefe de Seguridad ante todos los colaboradores.
- Modificar, renovar y crear nuevas formas de trasladar a todos los usuarios las normas de seguridad para su cumplimiento a cabalidad y evitar accidentes.
- Capacitar al colaborador de forma constante para mejorar el cumplimiento de las normas de seguridad peatonal y vehicular dentro de las instalaciones.

2.6. ACCIONES

- **Acción estrategia 1**
 - Calendarizar reuniones semanales entre el supervisor de seguridad industrial y el jefe de seguridad para intercambiar información y puntualizar áreas de mejora.
- **Acción estrategia 2**
 - Crear un cronograma de presentación del encargado de ejecución de la seguridad peatonal y vehicular en los diferentes departamentos de la institución de tal manera que lo conozcan y sepan de sus atribuciones dentro de la empresa.

➤ **Acción estrategia 3**

- Elaboración de 2 muros informativos de 2.3 x 2.5 para colocar en lugares estratégicos para una lectura legible.
- Se colocarán 5 señales de NO hablar por teléfono celular en áreas de alto peligro por las distracciones.
- Se actualizarán señales en mal estado para su mejor visibilidad.
- Colocación de 5 señales de área obligatoria de casco.
- Se pintarán 3 señales de velocidad máxima de 10kms/hora. Sobre la pista para mejor visibilidad por parte de los pilotos.

➤ **Acciones estrategia 4**

- Se capacitará a todos los colaboradores en forma periódica con talleres cortos para evitar contratiempos en las labores de cada uno de ellos, con contenidos de cambios a las normas, nuevo personal del departamento de seguridad y presentación del personal de seguridad a nuevos colaboradores.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN ARROCERA LOS CORRALES S.A.”

3.1.1. Financiamiento

El proyecto contó con el financiamiento de la empresa Arrocera los Corrales, con total apertura y disponibilidad del departamento de Proyectos y Manufactura que a la vez tiene a su cargo el departamento de Seguridad Industrial a nivel empresa. Utilizando los recursos de dicha empresa se logró cubrir el 95% de los costos de dicho proyecto con un aporte mínimo por parte del epesista de un 5%.

3.1.2. Presupuesto Ejecutado

Presupuesto				
		P/unitario	Total	Financiamiento
1	Asesoría comunicacional	Q 15,000.00	Q 15,000.00	Institución
3	Señales de velocidad máxima	Q 950.00	Q 2,850.00	Institución
20	Capacitador interno de seguridad industrial horas	Q 125.00	Q 2,500.00	Institución
5	Señales de NO usar teléfono	Q 250.00	Q 1,250.00	Institución
5	Rótulos de casco obligatorio	Q 190.00	Q 950.00	Institución
2	Mantas vinílicas	Q 247.50	Q 495.00	Institución
4	Tubos cuadrados de 1"	Q 65.00	Q 260.00	Epesista
2	Galones de disolvente	Q 45.00	Q 90.00	Epesista
1	Galón de pintura anticorrosiva	Q 45.00	Q 45.00	Epesista
Total.....			Q 23,440.00	

Financiamiento	Monto
Epesista	Q 395.00
Institución	Q 23,045.00
Total	Q 23,440.00

3.1.3. Beneficiarios

BENEFICIARIOS
COLABORADORES
VISITANTES
CONTRATISTAS

3.1.4. Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS		
PERSONAL	PUESTO	ACTIVIDAD
Licenciada Claudia de Ruiz	Directora Comercial	Autorizó la ejecución del proyecto dentro de las instalaciones.
Ingeniero Fernando Echeverría	Gerente de Manufactura y proyectos	Autorizó la ejecución del proyecto en su departamento y presupuesto.
Ingeniero Emmanuel Echeverría	Supervisor de Seguridad Industrial	Fue parte esencial para la retroalimentación de información del departamento.
Sr. Francisco Flores	Encargado de Seguridad Peatonal y vehicular	Aportó sus necesidades en la práctica para que todo determinara las estrategias necesarias.
Sr. Jorge Salazar	Trademarketing	Aportó el contacto con la agencia publicitaria.
Sr. Luis Chinchilla	Auxiliar de Mercadeo	Colaboró con la instalación de las mantas informativas.

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

Básicamente el área geográfica fue todas las instalaciones externas de la empresa tales como patio central, aéreas de carga y descarga, patio trasero, áreas de silos, etc.

Ubicada en Finca San Francisco Villa Nueva.

3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS

Como parte del plan de acción para proporcionar apoyo al departamento de Seguridad Industrial en mejorar la comunicación interna del departamento se realizaron las siguientes actividades,

- ✓ Se convocó a una reunión en la sala de capacitaciones del área comercial, donde se trasladó el resultado del diagnóstico en base a las encuestas realizadas tanto a colaboradores como a visitantes y contratistas. Presentando que a raíz de dicho cuestionario un gran porcentaje de los encuestados aducía el desconocimiento de la persona encargada de ejecutar las normas de seguridad peatonal y vehicular, por lo que era necesario empoderarla para el cumplimiento de las mismas dentro de las instalaciones de la empresa.



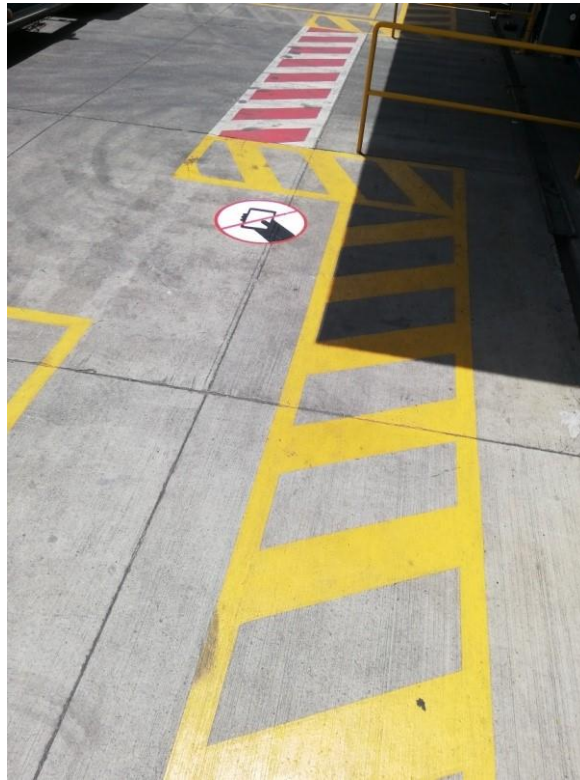
- ✓ Se planteó un cronograma de reuniones semanales estipulando día y hora para que se cumpliera tal cual, donde el supervisor de seguridad industrial escuchara las necesidades de sus colaboradores y viceversa para ejecutar de mejor manera las normas de seguridad peatonal en las instalaciones de Arrocería los Corrales.
- ✓ De igual forma se estableció un calendario de talleres informativos de un máximo de 30 minutos para los diferentes departamentos donde se estará presentando al encargado de la ejecución de normas de seguridad peatonal y vehicular el señor Francisco Flores, de tal manera que los colaboradores conocieran sus atribuciones para velar por el cumplimiento de las normas de seguridad. Estos talleres serán impartidos por el mismo personal del departamento de seguridad industrial trasladando a su vez las normas a cumplir por cada uno de los colaboradores para evitar posibles accidentes.

La necesidad de hacer llegar las normas de seguridad peatonal a todos los usuarios de las instalaciones a través de algunos medios de comunicación alternativos surgió a partir que las personas que infringían las normas establecidas aseguraban desconocimiento de estas. De tal forma que analizando la problemática se llegó a la conclusión que era necesario el recordatorio de las normas básicas de seguridad peatonal de alguna manera más visual, ya que a través de los medios de comunicación como correos, memos, y algunos otros utilizados normalmente en este tipo de empresas segmentarían la llegada de la información por lo que surgió la idea de los muros informativos de un tamaño suficientemente grande y legible para su lectura rápida de tal manera que todo usuario tendría acceso a ellas y el infringir la norma ya no sería un problema de comunicación o conocimiento.

- ✓ Se colocaron 2 muros informativos con 4 normas básicas de seguridad peatonal de un tamaño significativo con letra legible y amigable para que su lectura no fuera tediosa ni aburrida en puntos estratégicos de tal manera que el desconocimiento de estos 4 puntos básicos ya no sería por desconocimiento.



- ✓ Se pintaron 5 señales de NO hablar por teléfono en lugares estratégicos pegados a las líneas de cebra ya que por dicha distracción han sucedido accidentes leves, pero en algún momento pueden agravarse y como soporte al encargado de seguridad que vela para que esto no suceda se instalaron estas 5 señalizaciones.



- ✓ Se restauró una señal de ALTO en un lugar importante por la circulación constante de vehículos, evitando así posibles accidentes.



- ✓ Se colocaron 5 señales de CASCO OBLIGATORIO en puntos estratégicos y de alto riesgo al momento de no contar con un accesorio como tal.



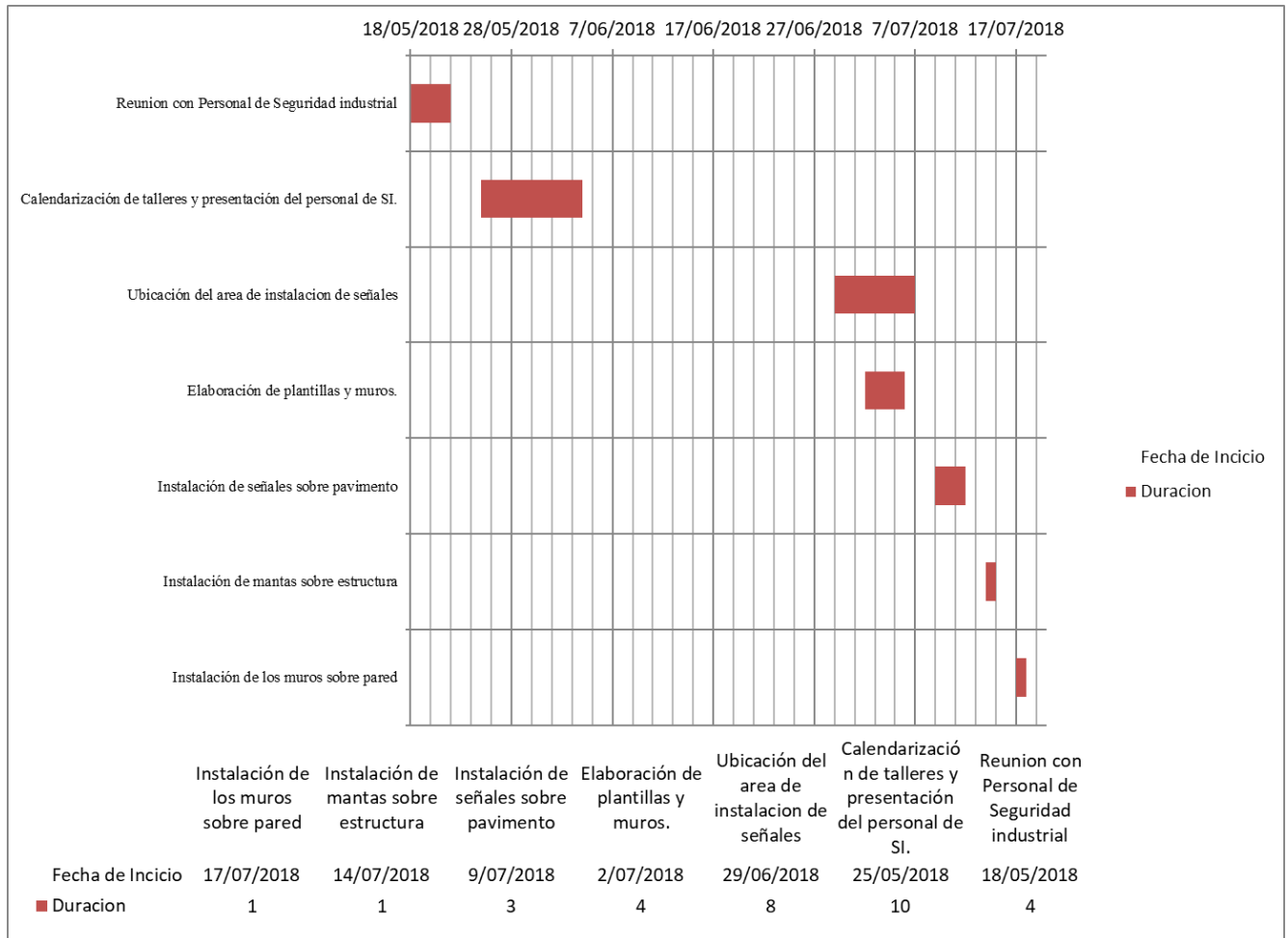
- ✓ La colocación de 3 señales de 10km/H a lo largo de la pista de carga y descarga ya que el tránsito peatonal es alto y a esa velocidad es viable una maniobra para evitar accidentes.



Se elaboró un tríptico con el arte del muro informativo de ¼ de página para entregarle a los visitantes y contratistas al momento del ingreso a las instalaciones para el cumplimiento de las normas de seguridad peatonal y vehicular.



3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Referencia: Cronograma de Gantt

Fuente: <https://es.justexw.com/plantillas/diagrama-de-gantt-para-excel>

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA	INDICADORES	
	CUANTITATIVOS	CUALITATIVOS
Mejorar la comunicación entre supervisor de seguridad industrial y el jefe de seguridad encargado de la ejecución.	De las 3 reuniones programadas las 3 en las 3 se logró tener la presencia de los involucrados.	Debido al poco tiempo que se tenía para concertar estas reuniones los beneficios en calidad y aprovechamiento fue muy importante, dejando claro la necesidad de una comunicación fluida entre los involucrados de la seguridad industrial.
Calendarizar reuniones semanales entre el supervisor de seguridad industrial y el jefe de seguridad para intercambiar información y puntualizar áreas de mejora	Quedó establecida una reunión semanal específicamente los viernes con un lapso no mayor de 45 minutos.	En este tiempo de reunión se establecerán las necesidades y mejoras en el departamento de seguridad industrial, teniendo información en ambas vías.
Elaboración de 2 muros informativos de 2.3 x 2.5 para colocar en lugares estratégicos para una lectura legible.	El alcance de estos muros es bastante significativo ya que incluye a todas las personas usuarias de Arrocería los Corrales.	Lo importante de este tipo de muro informativo es que por ser un medio de comunicación alternativo el alcance es mayor ya que está disponible de manera visual y directa para el usuario.
Se colocarán 5 señales de NO hablar por teléfono celular en áreas de alto peligro por las distracciones.	Al igual que los muros informativos este tipo de señal ha logrado persuadir a más de 500 usuarios de la compañía.	Debido a su colocación en puntos estratégicos esta señalización ha llegado a mucho más usuario que un medio de comunicación escrito o verbal.
Se capacitará a todos los colaboradores en forma periódica con talleres cortos para evitar contratiempos en las labores de cada uno de ellos, con contenidos de cambios a las normas, nuevo personal del departamento de seguridad y presentación del personal de seguridad a nuevos colaboradores	Inicialmente el alcance de esta actividad será sobre los 300 colaboradores de Arrocería los Corrales.	La interacción entre los colaboradores y las personas encargadas de la seguridad industrial será lo más importante de esta actividad debido a lo necesario de estar actualizado sobre las mismas dentro de las instalaciones.

CONCLUSIONES

La comunicación interna dentro del departamento de Seguridad Industrial de Arrocería Los Corrales era demasiado débil. En algunos casos inexistente.

La comunicación entre el supervisor del departamento de Seguridad industrial y los colaboradores también eran deficientes.

No existían reuniones de retroalimentación entre el encargado de seguridad industrial peatonal y vehicular y el supervisor, por lo que la información se trasladaba de forma desordenada y superficial.

Se utilizaban medios de comunicación como correos y algunos memorándums para trasladar algunas normativas de seguridad sin embargo no todos contaban con un correo para estar informados por lo que la información llegaba a unos cuantos y al ser llamarse la atención por incumplir alguna norma de seguridad aducían desconocimiento de esta. El jefe del departamento desconocía de las fortalezas y debilidades de su personal.

La implementación de reuniones calendarizadas no existía en la cual se pudieran retroalimentar tanto de información como necesidades que se tenían para realizar las actividades de mejor manera.

El desconocimiento de las normas en la mayoría de los colaboradores producía riesgo de accidentes continuos.

Se desconocía las funciones y atribuciones que ejercía el encargado de seguridad peatonal y vehicular.

RECOMENDACIONES

Para el supervisor de seguridad industrial de Arrocera los Corrales, velar por el cumplimiento de las reuniones programadas y calendarizadas con su personal de apoyo.

Al supervisor de seguridad industrial, cumplir con los talleres informativos con todos los departamentos de Arrocera los Corrales de forma periódica y continua para trasladar y recordar las normas de seguridad para que el colaborador no aduzca desconocimiento de estas.

Al Supervisor de seguridad industrial, fortalecer la comunicación entre él y su personal de apoyo, así mismo con todos los colaboradores.

Al Supervisor de Seguridad industrial, empoderar a su encargado de seguridad delegando de manera efectiva.

Al encargado de seguridad peatonal y vehicular, darle mantenimiento a todas las señalizaciones colocadas para que sigan cumpliendo su objetivo, e incrementar las que sean necesarias para evitar accidentes.

A los colaboradores de Arrocera los Corrales, se les insta a cumplir con las normas básicas de seguridad peatonal y vehicular, y a respetar la autoridad otorgada al encargado de seguridad peatonal para llegar a cumplir con la cultura de cero accidentes.

A los colaboradores de Arrocera los Corrales, es indispensable trasladar la información de las normas básicas de seguridad peatonal y vehicular a personas nuevas que se adhieran al equipo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Diagnóstico:** Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.
- **Antecedente:** Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores.
- **Vanguardia:** En primera posición, en el punto más avanzado, adelantado a los demás.
- **Sistema de Gestión:** Es una herramienta que permitirá optimizar recursos, reducir costes, y mejorar productividad.
- **Seguridad industrial:** a Seguridad Industrial es el sistema de disposiciones obligatorias que tienen por objeto la prevención y limitación de riesgos, así como la protección contra accidentes capaces de producir daños a las personas, a los bienes o al medio ambiente derivados de la actividad industrial o de la utilización, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones o equipos y de la producción, uso o consumo, almacenamiento o rehecho de los productos industriales.
- **Paso de Cebra:** Es un tipo de paso de peatones usado en muchos lugares del mundo. Se caracteriza por sus rayas longitudinales (de ahí el término, nombrado a partir de las líneas de la cebra) paralelas al flujo del tráfico, alternando un color claro (generalmente blanco) y oscuro (negro pintado o sin pintar si la superficie de la carretera es de color oscuro).
- **Canales de comunicación alternos:** En el caso de esta investigación los canales usuales utilizados son correos y memorándum, por lo que se dispuso a utilizar otros medios visuales más al alcance de todos los usuarios.
- **Contratistas:** Personal que es ajeno a los colaboradores propiamente de la institución que llega a efectuar algún trabajo asignado.
- **Pista:** También se le puede llamar patio, lugar donde circulan peatones, vehículos tanto particulares como de carga y descarga.

- **Talleres informativos:** Estos son cursos informativos sin embargo el tiempo de duración deben de ser breves y concisos. Regularmente no exceden de 30 minutos.
- **Silbato:** Por lo general, a un instrumento de viento de una única nota que produce un sonido mediante un flujo forzado de aire.
- **Normas HACCP:** Es un método operativo estructurado e internacionalmente reconocido que ayuda a las organizaciones de la industria de alimentos y bebidas a identificar sus riesgos de inocuidad alimentaria, evitar peligros de inocuidad alimentaria y abordar el cumplimiento legal.
- **Inocuidad:** Es un concepto que se refiere a la existencia y control de peligros asociados a los productos destinados para el consumo humano a través de la ingestión como pueden ser alimentos y medicinas a fin de que no provoquen daños a la salud del consumidor; aunque el concepto es más conocido para los alimentos conociéndose como inocuidad alimentaria, también aplica para la fabricación de medicamentos ingeribles que requieren medidas más extremas de inocuidad.
- **Metodología:** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.
- **Norma:** Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc.
- **Burocracia:** Administración ineficiente a causa del papeleo, la rigidez y las formalidades superfluas.
- **Divulgación:** Acción y efecto de divulgar.
- **Divulgar:** Publicar, extender, poner al alcance del público algo.
- **Empoderamiento:** Acción y efecto de empoderar.
- **Empoderar:** Hacer poderoso o fuerte a un individuo o grupo social desfavorecido.
- **Entorno:** Ambiente, lo que rodea.
- **Aducir:** Presentar o alegar pruebas, razones, etc.
- **Manufactura:** Obra hecha a mano o con auxilio de máquina.

BIBLIOGRAFÍA

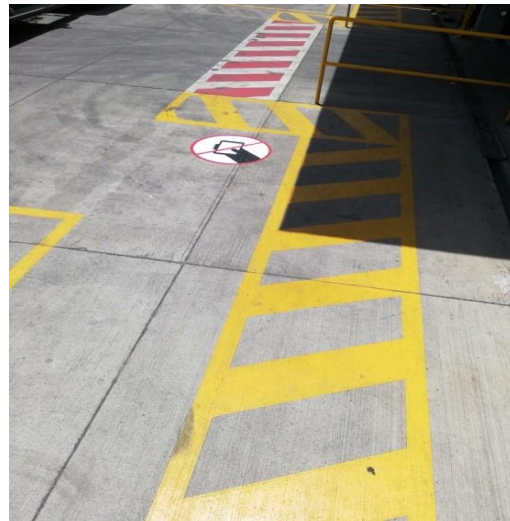
- Metodología de la investigación, Sampieri, Fernández Collado y Pilar Baptista, 1997.
- Metodología de la investigación, Guillermina Baena, 2014.
- Investigación Cualitativa, Juan Baez y Perez de Tudela, 2009.
- El Método científico y sus Etapas, Ramon Ruiz, 2004
- Cea d´Ancona Ángeles, Métodos y Técnicas de Investigación cuantitativa”, Editorial Síntesis Madrid 1997.
- Hernández, Fernández Baptista. “Metodología de la Investigación”. McGraw Hill 1994. Colombia.
- Manso, V. y Castaño M. (1995). Educación para la Seguridad Vial. Alauda-Anaya. Madrid.

E-GRAFÍA

- <https://www.significados.com/metodología/consultado>
(eumed.net, 2018)
- www.alcsa.com.gt
- <https://es.justexw.com/plantillas/diagrama-de-gantt-para-excel>
- <http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>
- <https://sg.alcsa.com.gt>
- dle.rae.es

ANEXOS

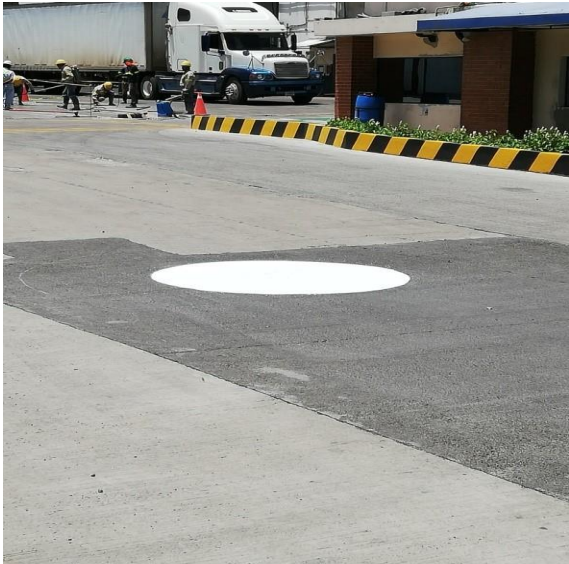
Fotografías del proceso de señalización, puntos estratégicos,



Se colocaron señales de NO usar teléfono en puntos críticos del paso de cebra dentro de las instalaciones.

Fuente: Victor Guillén

Fotografías del proceso de señalización de 10kms/H:



Se colocaron 3 señales de velocidad máxima en puntos estratégicos para su mayor visualización por parte de los pilotos usuarios, dentro de las instalaciones.

Fuente: Victor Guillén

Fotografías del proceso de mantas o muros informativos.



Instalación de muros informativos en sus respectivos marcos por el epesista que posteriormente fueron instalados en 2 puntos estratégicos para su visibilidad y lectura por el personal de mantenimiento.

Fuente: Victor Guillén.

Encuesta sobre seguridad Industrial

Encuestador: Víctor Guillén

Departamento



Fecha



A continuación, se le presentaran algunas preguntas sobre seguridad industrial, se le agradecerá responder y *subrayarla* respuesta que crea correcta con total honestidad para lograr el objetivo propuesto.

-
1. _____ Sabe usted que es y para qué sirve la Seguridad Industrial?
 - a) Si
 - b) No
 2. _____ Conoce sobre el plan de Seguridad Industrial de ALCSA?
 - a) Si
 - b) No
 3. _____ En su departamento de trabajo cuentan con algún plan de Seguridad Industrial?
 - a) Si
 - b) No
 4. _____ Conoce a la persona responsable de la Seguridad Industrial de ALCSA?
 - a) Si, _____ Nombrelo _____
 - b) No
 5. _____ Sabe usted quien es la persona responsable de velar por la correcta ejecución de la Seguridad Industrial en ALCSA?
 - a) Si, _____ Nombrelo _____
 - a) No
 6. _____ Le han informado de los tipos de seguridad que se manejan dentro de las instalaciones de ALCSA?
 - a) Si
 - b) No
 - c) No Recuerdo
 7. _____ Ha recibido capacitación sobre los procedimientos de seguridad que debe seguir dentro de las instalaciones de ALCSA?
 - a) Si (Continúe la Encuesta)
 - b) No, (pase a la pregunta No.9)
 8. _____ ¿Si su respuesta es Si, por favor subraye como se ha informado al respecto?
 - a) Correo informativo
 - b) Curso informativo
 - c) Otros
 9. _____ Cual considera que es la mejor vía de comunicación para recibir información acerca de la Seguridad Industrial en ALCSA?
 - a) Curso Informativo
 - b) Documentos Escritos (Trifoliales, panfletos, afiches, vallas, etc.)
 - c) Capacitaciones programadas constantes
 - d) Otros, describa cual _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Talleres/ capacitaciones:

Programa de talleres y capacitaciones		
Actividad	Objetivos	Incentivos
Taller I: Se estará convocando a todos los departamentos a una pequeña presentación.	Presentar al jefe de seguridad juntamente con el supervisor de seguridad para su conocimiento ante los colaboradores y sus atribuciones	Una pequeña refacción.
Taller II: Se programarán talleres de capacitación para todos los departamentos.	Retroalimentar y capacitar a todos los colaboradores sobre las normas de seguridad peatonal y vehicular para su cumplimiento.	Diploma de participación.
Hora:		10:15 A.M
Lugar:		Cada departamento
Expositor:		Supervisor de Seguridad Industrial y Jefe de Seguridad.
Tema:		Seguridad peatonal y vehicular interno.



EPS
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de

Licenciatura 2018



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Víctor Rodolfo Guillén Camel
No. Carné y DPI: 2226446801221
Jefe o Encargado (a): Licenciada Claudia de Ruiz/Gerente Comercial
Institución o Empresa: Arrocería Los Corrales, S.A
Supervisora de EPSL: Licenciada Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 21 / Al: 26	Mayo	5	3	5	5	8	8	34
2	Del: 28 / Al: 02	Junio	6	5	3	5	8	8	35
3	Del: 04 / Al: 09	Junio	4	4	4	5	6	8	31
4	Del: 11 / Al: 16	Junio	6	4	4	4	6	8	32
5	Del: 18 / Al: 23	Junio	4	5	5	5	5	7	31
6	Del: 25 / Al: 30	Junio	5	4	4	4	6	7	30
7	Del: 02 / Al: 07	Julio	4	5	5	5	5	8	32
8	Del: 09 / Al: 14	Julio	5	4	5	6	8	8	36
9	Del: 16 / Al: 21	Julio	4	8	5	7	7	8	39
10	Del: / Al:	Julio							
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300

(f)
 Licda. Claudia de Ruiz
 Gerencia Comercial

(f)
 Licda. Sandra Hernández
 Supervisora EPSL

