



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



Diagnóstico y estrategia comunicacional interna y externa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Supervisor: M.A. Marvin Sarmientos Yuman



Víctor Manuel Figueroa Guzmán
200215588
Guatemala, octubre 2020



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



Comunicación
creando futuro

Diagnóstico y estrategia comunicacional interna y externa del departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Supervisor: M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Víctor Manuel Figueroa Guzmán
200215588
Guatemala, octubre 2020

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

Lcdo. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Gustavo Alfonso Yela Fernández

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisora

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Supervisor

Lcdo. Luis Fernando Lucero

Supervisor

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Supervisora

M.A. Evelin Hernández

Supervisora

Lcda. Krista María Ramírez

Supervisora

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

Lcdo. Mynor René Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala, octubre 21 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura
Víctor Manuel Figueroa Guzmán
Carné No. 200215588
Presente.

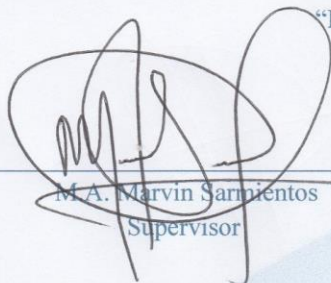
Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

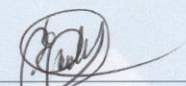
Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: **“Diagnóstico y estrategia comunicacional interna y externa del departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Ministerio de Trabajo y Previsión Social”** y de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del Tribunal Examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar a la Biblioteca Flavio Herrera, Biblioteca Central y a la Coordinación de EPSL de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Marvin Sarmientos
Supervisor


M.A. Evelin Morazán
Supervisora


Dr. José María Torres Carrera
Coordinador





Guatemala 19 de mayo del 2020
EPSL-C02-2020

Licenciada:
Rosana Lainfiesta
Directora de Recursos Humanos
Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Ciudad Guatemala.

Distinguida licenciada Lainfiesta:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al estudiante **Víctor Manuel Figueroa Guzmán**, carné no. **200215588** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada de forma *virtual*, no *presencial*, en su institución. Por disposiciones superiores en la Universidad de San Carlos de Guatemala, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por *medios electrónicos y plataformas virtuales*.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2020 de su institución, y que el estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con *medios electrónicos o plataformas virtuales*, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al proceso de comunicación Interna o Externa de su institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL. cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,



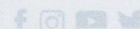
Dr. José María Torres Carrera
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.

www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920





**GOBIERNO de
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

**MINISTERIO DE
TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL**

RLdeV/kezc
OF: DRH-859-2020

Guatemala, 22 de junio 2020.

**Doctor
José María Torres Carrera
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente**

Estimado Doctor Torres:

Atentamente me dirijo a usted deseándole éxitos en sus actividades cotidianas.

Por este medio le informo que se le autorizó al Señor Víctor Manuel Figueroa Guzmán, realizar su Practica Supervisada en forma virtual en el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional de este Ministerio, el cual estará a cargo de la Licenciada María Sandoval Sagastume.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Cordialmente,



María J. Sandoval S.
JEFA
DEPARTAMENTO
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



UoB
Rosana
MSc. ROSANA LAINEZA DE VARGAS
Directora de Recursos Humanos

7a Avenida 3-33 zona 9 - Edificio Torre Empresarial
Teléfonos: PBX: 24222501/02/03

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

www.mintrabajo.gov.gt

Síguenos etc:



como Ministerio de Trabajo
y Previsión Social



Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido del presente trabajo.

DEDICATORIA

- A DIOS:** A quien agradezco darme la vida, el artífice de mis éxitos y mi fortaleza en los días difíciles.
- A MI MADRE (Q.E.P.D.): Elisa Margarita Guzmán.** Una mujer que luchó toda su vida ante la adversidad y me dio el ejemplo para ser un buen hombre, que me enseñó que no hay que doblegarse ante nada, hasta el cielo con todo mi amor.
- A MI PADRE (Q.E.P.D.): Víctor Manuel Figueroa Flores.** Un hombre que hasta el último día de su vida, demostró que era posible cambiar, le dedico este éxito, porque era su mayor sueño verme triunfar, siéntete feliz mi viejo, lo logramos.
- A MIS HIJOS:** **Elisa Angelina Marisol Figueroa Jiménez y Djoser Emanuel Figueroa Jiménez.** Mi motivo de existir, el motor de mi vida, sin ellos no podría seguir adelante, y a quienes insto a seguir los pasos del hombre que ha tratado de vivir la vida con honestidad y responsabilidad, los amo con todo mi corazón.
- A MI HERMANO:** **Denis Estuardo Figueroa Guzmán.** Mi único hermano, quien ha estado presente en los días de felicidad y dolor, gracias por todo tu apoyo, te quiero mucho.
- A MI FAMILIA:** A mis abuelos, abuelas y tía quienes partieron a la presencia del señor, a mi tíos y tías, primos y primas, a mis sobrinos y sobrinas, gracias por todo.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, mi casa de estudios, por abrir sus puertas para mi preparación académica.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, mi unidad académica, fuente de los conocimientos que ahora desempeño y donde compartí momentos difíciles y muy gratos al lado de personas que hasta el día de hoy me brindan su amistad.

A **mis DOCENTES UNIVERSITARIOS**, quienes me brindaron sus conocimientos a lo largo de mi preparación académica y profesional.

Al MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, Y AL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL, mi segundo hogar, por darme la oportunidad de aportar mi conocimiento profesional, para la implementación de herramientas comunicacionales en beneficio de la población guatemalteca.

Al Doctor JOSE MARÍA TORRES CARRERA, por el apoyo incondicional en mi proceso académico del Ejercicio Profesional Supervisado, bendiciones.

A la **Master EVELIN MORAZÁN GAITÁN**, por el tiempo y apoyo brindado en mi proceso y culminación del Ejercicio Profesional Supervisado, muchas bendiciones.

A la **Licenciada KRISTA RAMÍREZ**, por su asesoría, tiempo y apoyo en este proceso.

Al Master MARVIN SARMIENTOS YUMAN, por su tiempo, asesoría y dedicación en la culminación de mi proyecto, bendiciones.

A la **Licenciada MARIA JUSTINA SANDOVAL SAGASTUME**, por el cariño brindado durante todos estos años, por sus palabras de aliento y apoyo en los momentos difíciles.

A mis **compañeros de trabajo ANA LUDVINA MELENDEZ, VICTOR MANUEL SAMAYOA, FIDELMAR MARROQUIN, YOBANI OTZOY Y ZONIA ESPAÑA**, por su amistad y apoyo todos estos años.

A mis amigos **JAIRON DONALDO QUIÑÓNEZ, ALLAN WAGNER CORDERO RAMOS, GABRIEL DE JESÚS RUSTRIÁN LARA Y LUIS GARCÍA OVANDO**, por su amistad y apoyo que hasta hoy sigue, por esos momentos gratos de Universidad.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	i
Antecedentes.....	ii
Justificación.....	iii
CAPÍTULO I.....	1
DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN.....	1
1. La institución:.....	1
1.2. Perfil institucional:.....	1
1.3. Ubicación geográfica.....	2
1.4. Integración y alianzas estratégicas:.....	3
1.5. Origen e historia:.....	3
1.6. Departamentos o dependencias de la institución:.....	4
1.7. Organigrama.....	5
1.8. Misión:.....	5
1.9. Visión:.....	5
1.10. Objetivo institucional:.....	6
1.11. Público objetivo:.....	6
1.12. Diagnóstico.....	6
1.13. Objetivo general del diagnóstico:.....	7
1.14. Objetivos específicos:.....	7
1.15. Tipos de Investigación.....	8
1.16. Técnicas de recolección de datos:.....	8
1.16.1. La entrevista:.....	9
1.16.2. La encuesta como técnica:.....	10
1.16.3. Observación:.....	12
1.17. Interpretación de resultados.....	21
1.18. FODA.....	36
1.19. Problemas detectados:.....	37
1.20. Planteamiento del problema comunicacional:.....	38
1.21. Indicadores de éxito:.....	38
1.22. Proyecto a desarrollar:.....	38

1.230. Fuentes de consulta.....	38
CAPITULO II.....	39
2. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN.....	39
2.1. Descripción técnica de la estrategia.....	39
2.2. Objetivos.....	37
2.2.1. Objetivo general	37
2.2.2. Objetivos específicos.....	37
2.3. Misión.....	37
2.4. Visión	38
2.5. Elementos comunicacionales.....	38
2.6. Alcances y límites de la estrategia.....	43
Alcances	43
Límites.....	43
2.7. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional	44
2.8. Actividades para la operatividad de la estrategia	45
2.9. Financiamiento	46
Productos comunicacionales.....	46
Propuestas	47
2.9.1. Propuesta 1. Fortalecer comunicación interna.....	47
2.9.2. Propuesta 2. Fomento de identidad.....	47
2.9.3. Propuesta 3. Conjunto de herramientas	47
2.9.4. Propuesta 4. Creación y Diseño de Manual	47
2.9.5. Propuesta 5. Rediseño de Pagina Web.....	47
2.10. Presupuesto:.....	48
2.11. Beneficiarios:.....	48
2.12. Recursos humanos:	48
2.13. Áreas geográficas de acción:	49
2.14. Cuadros comparativos de estrategia	50
CAPITULO III	55
Los productos	55
3.1. Producto 1: Cartelera informativa.	55
3.2. Producto 2: Grupo de <i>whatsapp</i>	56
3.3. Producto 3: Señalética de la Visión y Misión.....	56
3.4. Producto 4: <i>App para móvil</i>	57

3.5. Producto 5: Grupo de <i>Facebook</i>	59
3.6. Producto 6: Manual “Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional”.....	60
3.7. Producto 7: Página <i>Web</i>	61
3.8. Actividades y calendarización:.....	62
3.9. Creación y ejecución de productos:.....	63
3.9. Validación de la Propuesta	64
4. Conclusiones.....	65
5. Recomendaciones	67
Referencias	68
E-grafías.....	69
Entrevistas	70
ANEXOS.....	71

INTRODUCCIÓN

El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, pertenece organizacionalmente al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, es una dependencia todavía desconocida para muchos, normalmente las personas conocen al Ministerio de Trabajo como un ente sancionador, pero nada está más alejado de la realidad.

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, tiene una estructura organizacional diversa, una de las características de esta, es que tiene una parte preventiva, y una de las dependencias que tiene en sus manos velar por la prevención de riesgos laborales, es el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional a nivel nacional.

El tema Salud y Seguridad Ocupacional, relativamente es un tema joven y desconocido, a pesar de tener más de 60 años de ser tratado a nivel normativo en el país, diariamente mueren o se enferman trabajadores por la exposición a riesgos relacionados con el trabajo, en ocasiones pérdidas materiales y humanas en siniestros ocasionando por malas condiciones infraestructurales causando dolor no solo a los involucrados directos, sino a su entorno familiar.

En la actualidad la temática laboral en la prevención de enfermedades profesionales, ha llegado a tocar la actual crisis sanitaria del COVID-19, la exposición a factores humano-materiales, han hecho que los trabajadores sean susceptibles a contagiarse si estos no toman las medidas preventivas.

El desconocimiento de la temática a profundidad, hace necesario tratarlo con un elemento esencial como lo es la comunicación, en muchas organizaciones gubernamentales este factor no cumple a cabalidad su misión, que más allá de entretener, está la de informar y educar a todo público vinculante con la temática.

Una comunicación efectiva, dará ese plus que ayudará internamente a los empleados, los fortalecerá e incrementará su rendimiento laboral y proyectará una imagen sólida y dará credibilidad al que hacer de cada día, al lograr este objetivo, el mensaje de la prevención llegará a la población, de una manera adecuada, por los medios comunicacionales correctos.

El presente diagnóstico comunicacional, está desarrollado en el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, con el objetivo de identificar la problemática interna y externa en comunicación que afecta su imagen y productividad.

El presente documento está estructurado con los antecedentes previos a la investigación, la razón por la cual se está siendo objeto de estudio, el perfil situacional de la dependencia en cuestión, el diagnóstico final del estudio, así como las herramientas utilizadas para medir cualitativa y cuantitativamente la población vinculada en la problemática a tratar.

Antecedentes

En el departamento de Salud y Seguridad Ocupacional no existen antecedentes de investigaciones o proyectos desarrollados en relación a comunicación o en materia laboral preventiva, a esto se suma la pandemia actual del Covid-19, donde no se tienen protocolos divulgativos ante estas situaciones.

El sector productivo del mundo es diverso, la exposición a factores de riesgo relacionados con el trabajo, son la causa principal de que los trabajadores desarrollen enfermedades que en su mayoría son irreversibles.

Con una legislación en Salud y Seguridad Ocupacional con más de sesenta años, la población guatemalteca parece aun desconocer la temática, y se ve reflejado en el incumplimiento de la normativa por la parte patronal y laboral, de allí nace la necesidad de divulgar la temática preventiva en riesgos laborales y realizar el estudio e identificación de la problemática comunicacional por la que atraviesa la dependencia encargada del control y la vigilancia de las medidas preventivas.

Enfermedad profesional

Según (OIT, Organización Internacional del Trabajo, 2018). “Toda enfermedad contraída por la exposición a factores de riesgos que resulten de la actividad laboral”.

El desarrollo de enfermedades profesionales está relacionada comúnmente a la actividad laboral, estas no deben confundirse con una enfermedad que cualquier persona puede adquirir en el diario vivir, como un padecimiento parasitario o una gripe común.

Actualmente en el mundo se vive una crisis sanitaria por causa del COVID-19, este ha afectado a millones de personas, causando la muerte de miles, pérdidas económicas, y el confinamiento de gran parte de población mundial.

Actualmente la afección es considerada como una enfermedad sanitaria general, pero según la (Organización Mundial de la Salud, 2020) “El COVID-19 debe considerarse una enfermedad profesional” esto se debe a la exposición al virus que tienen, no solo los profesionales diversos de la salud sino la gran diversidad puestos laborales.

Covid-19

“La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo según”. (Organización Mundial de la Salud, 2020).

La comunicación estratégica

La Comunicación es el elemento humano por naturaleza, asegurar por medio de una teoría donde se originó es realmente complicado, existe un tipo de comunicación empírica a través de gestos y llantos cuando algo nos incomoda o nos alegra, algunas teorías no se pueden datar, como la de “las exclamaciones”, afirma que la comunicación tiene un inicio en el humano cuando este emite sonidos, casi siempre y lo demuestra ejemplificándolo con un bebé recién nacido, ellos no saben nada del mundo pero expresan sonidos que ayudan a entenderlos (Sites Google, 2017).

Maldonado, (2012) explicó:

La comunicación como estrategia, su objetivo principal es el vínculo de las organizaciones con su entorno cultural, social y político en una relación armoniosa y positiva desde el punto de vista de sus intereses y objetivos. La tarea principal de esta es gestionar integralmente la identidad de las organizaciones: para reunir y sistematizar la existencia de prestigio y credibilidad que toda organización necesita.

Según (Fernández, 2003). La comunicación estratégica debe ser entendida como un conjunto de técnicas y actividades con el objetivo de facilitar el flujo de mensajes entre los miembros de una organización, además de ser un proceso permanente que influye en el comportamiento de los trabajadores.

Organización:

“La palabra organización en primer término significa a su vez acción de organizar y conjunto organizado” y cuando ubica el término en el campo de las ciencias de gestión define “la organización es a la vez acción de organizar, el resultado de esa acción y el conjunto organizado en sí mismo”. (Bartoli, 1992)

Teorías de la comunicación organizacional

La comunicación Organizacional tiene varias definiciones, pero en sentido general todas versan alrededor del mismo aspecto. Según (Herald, 2000) es “El flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes” Basado en la conceptualización anterior según (Cruz, Fernández, 2012) “Definen a la comunicación Organizacional como conjunto de técnicas independientes que facilitan el proceso de comunicación entre sus miembros y el entorno. La comunicación organizacional se divide en interna y externa, la primera dirigida a los integrantes de la organización y la segunda a las relaciones públicas externas”.

Justificación

Es preocupante para las organizaciones y entidades que velan por los derechos de los trabajadores, en el mundo Según la (OIT, Organización Internacional del Trabajo, 2018), “Cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral”.

Guatemala no es la excepción, cada día en distintas actividades económicas mueren trabajadores o desarrollan una enfermedad profesional relacionada con el trabajo, por tal razón es importante crear una cultura de prevención de riesgos laborales, actualmente el país tiende a aplicar medidas reactivas y no preventivas.

Un reflejo de esto, es la situación actual con el COVID-19, afrontar una crisis de esa magnitud requiere de un sistema de gestión bien estructurado que haga frente a la pandemia, minimizando las consecuencias de una manera preventiva, de esta manera se reducen costos, es más rentable prevenir que curar. Esto se vio reflejado con la llegada de la crisis, la cual puso a prueba los sistemas de la gestión pública,

En la actualidad quien tiene bajo su responsabilidad el control y la vigilancia de la Salud y Seguridad Ocupacional, es el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a través del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional y la Inspección General de Trabajo y por parte del instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

La normativa nacional que regula la temática, es el Acuerdo Gubernativo 229-2014 y sus reformas, Acuerdo Gubernativo 33-2016, (Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, 2014-2016), el cual hace énfasis en el “Artículo 1... tiene por objeto regular las condiciones generales de Salud y Seguridad Ocupacional, en las cuales deben ejecutar sus labores los trabajadores de entidades y patronos privados, del Estado, de las municipalidades y de las instituciones autónomas, semiautónomas y descentralizadas con el fin de proteger la vida, la salud y su integridad en la prestación de servicios”.

Un factor importante a tomar en cuenta del porqué este diagnóstico está basado en el Artículo 3. (Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, 2014-2016), el cual cita así, “El presente reglamento es de observancia general en todas la República y sus normas de orden público”.

El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, actualmente no cuenta con el recurso humano que le permita cumplir con el mandato del citado artículo, este actualmente tiene ocho técnicos, que en teoría deberían cubrir todo el país.

Otro de los factores que limitan la labor es la falta de un sistema comunicacional interno y externo, que le permita llevar el mensaje de la prevención en riesgos laborales a todo el país de una manera efectiva. Actualmente la dependencia se limita a cubrir nada más el municipio de Guatemala, ante la limitante de la cobertura a nivel nacional.

Es necesario implementar un sistema funcional que permita mejorar la comunicación interna, la cual permita solventar los conflictos entre trabajadores y estos logren brindar un mejor servicio y mejorar la imagen institucional.

Con el mejoramiento de la comunicación interna, se podrá aplicar las distintas herramientas de comunicación que permitan dar a conocer la temática a nivel nacional, tanto en la gestión que se hace, como los procesos que todo trabajador y empresario debe conocer e implementar en cada lugar de trabajo.

Una comunicación efectiva hará que el mensaje llegue a cada lugar de Guatemala, esto beneficiará a empresarios, trabajadores y profesionales diversos a nivel nacional, se reducirá la mortalidad laboral, con accidentes que se pueden prevenir y minimizar la posibilidad que los trabajadores con el paso del tiempo desarrollen una enfermedad relacionada con el trabajo, ya que la mayoría de ellas, son irreversibles.

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

1. La institución:

Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

1.2. Perfil institucional:

Dependencia del Estado, encargada de velar por la prevención y cumplimiento de las condiciones de Salud y Seguridad Ocupacional todos los centros de trabajo a nivel nacional.

Diagnóstico situacional

El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, pertenece a un conjunto de dependencias y secciones del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, la temática que manejan es un pilar fundamental en la estructura orgánica de la institución por su labor técnica y administrativa en la prevención de riesgos laborales.

Actualmente la dependencia se encuentra jugando un papel importante en la problemática sanitaria que vive el país, por su misión y visión, deben velar por garantizar que, en los lugares de trabajo se cumplan las disposiciones preventivas para los trabajadores a nivel nacional.

A pesar de jugar un papel tan importante, la labor se ve limitada ante la falta de recursos financieros, humanos y la no descentralización del servicio que presta al encontrarse solamente en la ciudad capital, a esto se suma la falta de medios eficaces de comunicación para dar a conocer la gestión interna y externa de la dependencia.

La necesidad de información por parte de los usuarios, es un elemento a tomar en consideración, sobre todo en la crisis actual, donde se debe conocer cada aspecto legal y sanitario para prevenir accidentes laborales y enfermedades relacionadas con el trabajo.

1.3. Ubicación geográfica

El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional pertenece al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, se encuentra ubicado en la 7ª Avenida 3-33 zona 9. Torre Empresarial, 7º. Nivel Oficina 707, del municipio de Guatemala, responde en el PBX: 2422-2541 y 2422-2545, ubicado en el municipio de Guatemala. Su cobertura es a nivel nacional según el mandato que le da el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

La institución al estar situada en la ciudad capital, se encuentra en el epicentro de la pandemia Covid-19 a nivel nacional, por la naturaleza de su actividad preventiva se ve limitada para desarrollar su labor.

Naturaleza de la organización:

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, es un ente gubernamental, perteneciente al poder ejecutivo, es el encargado de velar y promover el cumplimiento eficiente y eficaz de la legislación, políticas y programas relativos al trabajo y la previsión social, en beneficio de la sociedad (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2020).

Dentro de su estructura organizacional está la Previsión Social, la cual se encuentra estructurada por un conjunto de secciones, unidades, programas y departamentos, los cuales su función principal es llevar e implementar el tema de la prevención en todos los ámbitos laborales.

Uno de los pilares de la Previsión Social, es el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, el cual tiene como función principal, el control y la vigilancia de la normativa en la materia, con el fin de prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales para los trabajadores en todos los lugares de trabajo (Social, 2014).

1.4. Integración y alianzas estratégicas:

El Departamento de Salud y Seguridad, no recibe ninguna ayuda financiera de otros entes tanto nacionales como internacionales, se maneja únicamente con lo que se le asigna presupuestariamente para cada ejercicio fiscal.

1.5. Origen e historia:

La revolución de 1944, despertó también la necesidad de regular la relación obrero – patronal, brindándole a estos derechos y obligaciones, según (Ministerio de Trabajo, 2020) “.....Fue creado el 8 de febrero de 1947, con la emisión que hiciera el Congreso de la República del Decreto número 330, Código de Trabajo, que cobró vigencia el 1 de mayo de 1947 y que claramente en su artículo 274 estableció: "El Ministerio de Trabajo y Previsión Social tiene a su cargo la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos al trabajo y la previsión social..." .

Con el correr de los años, el ministerio se fue fortaleciendo con la creación de los distintos departamentos, secciones y direcciones. Aunque no se tiene un dato exacto de cómo y cuándo fue creada la dependencia que vela por el control y la vigilancia de la salud y seguridad, algunas anécdotas dicen que surgió con la inquietud de algunos inspectores de trabajo.

En sus inicios la dependencia se llamaba Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional, pero con la modificación del Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, su nombre cambio a Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

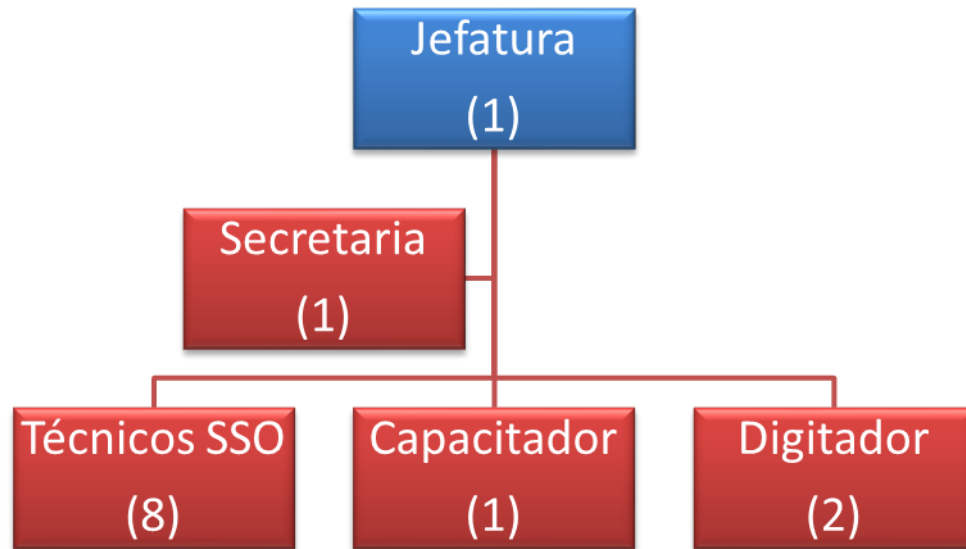
1.6. Departamentos o dependencias de la institución:

Salud y Seguridad Ocupacional es uno de los departamentos que pertenece a la Dirección General de Previsión Social; La estructura organizacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social cuenta con Direcciones y de estas se desglosan Departamentos, Secciones, Unidades y Programas de la siguiente manera:

- Ministro de Trabajo y Previsión Social.
- Vice despacho de Administración de Trabajo
- Vice despacho Administrativo y Financiero.
- Vice despacho de Empleo y Previsión Social.

- Dirección General de Recursos Humanos.
- Dirección Fomento a la Legalidad.
- Dirección de Sistemas de información.
- Dirección de Comunicación Social.
- Dirección General Administrativa.
- Dirección General Financiera.
- Dirección de Asuntos Internacionales.
- Dirección de Planificación y Cooperación.
- Dirección de Estadística.
- Dirección ONAM
- Dirección General de Trabajo.
- Dirección General Empleo
- Dirección General de Empleo.
- Dirección General de Previsión Social
- Inspección General de Trabajo
- Programa Económico del Adulto Mayor

1.7. Organigrama



Fuente: Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Ministerio de Trabajo y Previsión Social

1.8. Misión:

Asesorar en materia de Salud y Seguridad Ocupacional para los colaboradores, con el propósito de mejorar las condiciones de salud y seguridad y medio ambiente de la organización.

1.9. Visión:

Prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales de los colaboradores mediante el mejoramiento de las condiciones de higiene y seguridad laboral.

1.10. Objetivo institucional:

La Prevención de riesgos laborales a nivel nacional, a través de la capacitación de miembros de comités bipartitos de Salud y Seguridad Ocupacional, empresarios y profesionales diversos.

1.11. Público objetivo:

Según el Artículo 3. (Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, 2014-2016), el cual cita así, “El presente reglamento es de observancia general en todas la República y sus normas de orden público”. El público objetivo es a nivel nacional, aunque por la limitante de cobertura, se enfocará únicamente con la población económicamente activa del municipio de Guatemala, entiéndase usuarios y empresas de la metrópoli.

1.12. Diagnóstico

Es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal (Significados, 2019).

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, es una de las 14 instituciones que integran el poder ejecutivo, es la encargada de velar y promover el cumplimiento de las normas laborales del país, dentro de su gestión se encuentra la previsión social, y uno de los temas pilares es la Salud y Seguridad Ocupacional, el cual ha tomado más protagonismo con la actual crisis del Covid-19.

El riesgo al que se encuentran expuestos los trabajadores en los lugares de trabajo, se ha incrementado significativamente a los ya inherentes a la labor que hacen con regularidad, a esto se suma la necesidad de conocer sobre las gestiones que realiza la entidad reguladora del tema preventivo.

Ante la escasa información sobre la prevención de riesgos laborales, procesos de gestión interna y externa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, es necesario la

implementación de herramientas comunicacionales al servicio de la población obrero – patronal del país, con el fin de crear una cultura de prevención de riesgos laborales a través de la comunicación.

Para determinar la problemática comunicacional de la entidad, fue necesario realizar un estudio cualitativo y cuantitativo de las condiciones actuales de la dependencia, esto se logró a través de la observación del entorno laboral, entrevistas, encuestas a personal interno y usuarios del servicio, con el propósito de identificar la falencia en comunicación interna y externa.

La situación actual vino a agudizar la problemática en comunicación, los procesos que de por sí ya eran desconocidos, ahora son nulos para viabilizar las gestiones que satisfagan las necesidades de los usuarios. Para resolver la problemática es necesario implementar una estrategia comunicacional que reúna los elementos necesarios para la interacción entre dependencia y público objetivo.

1.13. Objetivo general del diagnóstico:

Determinar la problemática comunicacional del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

1.14. Objetivos específicos:

- Identificar problema de comunicación interna entre trabajadores y jefatura.
- Identificar problema comunicacional externo de los servicios prestados.
- Determinar problemática con herramientas de comunicación existentes.

1.15. Tipos de Investigación

Según técnicas de investigación, (2020) indica:

Cualitativa

Es el tipo de investigación más usado en las ciencias sociales para recopilar, comparar e interpretar información. Se enfoca en la cualidad de las cosas, nutriendose de distintas técnicas y métodos de investigación documental y de campo como entrevistas, registros y la observación directa. Uno de sus objetivos es indagar de manera más profunda en los significados que tienen los objetos estudiados.

Cuantitativa

A diferencia de la investigación cualitativa, se orienta en cuantificar o evaluar la cantidad o dimensión del objeto o sujeto de estudio. En este sentido, utiliza matemáticas y estadísticas como parte central de los procesos de análisis y suele incorporar diversas herramientas informáticas y digitales.

1.16. Técnicas de recolección de datos:

Lebet Gabriel, (2013) explicó:

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

Los instrumentos serán aplicables en la búsqueda de aspectos relevantes en la investigación, se utilizarán en su momento, con el objetivo de recabar información de utilidad, en este proceso podrían aplicarse varias técnicas en la recolección de datos, como los son:

- La encuesta.
- La entrevista.
- La observación.
- Diccionario de datos.
- Diagrama de flujo.

1.16.1. La entrevista:

Bogdan, S.J Taylor y R., (1992), explicaron

Son un metodo que utiliza el investigador para reclutar informacìon sobre un tema social, otros autores como (Benney y Hughes, 1994), la definen “como la herramienta de excavar para adquirir los conocimientos necesarios sobre el objeto de estudio.

El acercamiento directo a ciertos actores involucrados es importante para conocer su experiencia y enfoque sobre la situación que se vive dentro de la institución, para eso se utilizó la entrevista como herramienta y de esta manera establecer los canales de comunicación utilizados entre jefatura y trabajadores.

En la entrevista realizada a la jefa del departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, se le preguntó sobre la calidad de comunicación que tiene con sus subalternos, si tiene apertura para que expresen sus inquietudes y si son estimulados, reconociendo su labor públicamente, como visualiza la atención de estos hacia los usuarios y la percepción hacia el entorno en el que se desenvuelven laboralmente. “La relación es buena en general, se tiene algunos inconvenientes como cualquier grupo de trabajo, a pesar de las condiciones de espacio físico en la oficina y falta de equipo, se trata de realizar el trabajo de la mejor manera, siempre hay apertura para que expresen sus inquietudes y se trata de reconocer la labor de cada uno” (Sandoval, 2020). (ver ficha anexo).

1.16.2. La encuesta como técnica: “En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto” (Lopez,Roldan, Fachelli, 2015).

La utilización de encuestas es esencial para obtener resultados cuantitativos y de esta manera tener un panorama más claro en la interpretación del problema.

La muestra:

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (Cielo 2020).

La fórmula:

Una fórmula es un método o procedimiento práctico convencional que, a partir de determinados símbolos, reglas, pasos y/o valores, permite resolver problemas o ejecutar procesos de manera ordenada y sistemática, a fin de obtener un resultado específico y controlado. (Significados 2020).

Formula de Calculo

$$\frac{n= Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

Z= nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)

p= Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q= Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado =1-p

Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para q

N= Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)

e= Error de estimación máximo aceptado

n= Tamaño de la muestra

Lopez y Fachelli, (2015) explicaron:

La encuesta como instrumento de la investigación científica. Estableceremos los rasgos y las condiciones de la encuesta, tanto como técnica concreta para la producción-recogida de información como método de investigación en la se involucran de forma coordinada múltiples técnicas y etapas del proceso de investigación, para la generación de información de calidad. Tendremos como referencia principal la encuesta mediante entrevista personal cara a cara que es la que genera una mayor calidad de los datos. Posteriormente tendremos ocasión de comparar las ventajas e inconvenientes con otras formas de administración (telefónicas, por correo, internet).

La técnica utilizada para medir los distintos aspectos evaluados fue la del universo de 13 colaboradores del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional. Un universo de 100 usuarios que se presentan a oficinas centrales y un universo de 100 empresas de distintas actividades económicas, ubicadas en distintas zonas de la ciudad capital, estas visitadas por los técnicos en SSO. Con esto se pretende obtener datos esenciales y medibles sobre la problemática y buscar una posible solución. (ver fichas anexo).

1.16.3. Observación:

La observación consiste en la recopilación directa de datos a partir de la naturaleza mediante trabajos de campo o trabajos de laboratorio, (Concepto.de, 2020)

Tipos de Investigación según (Concepto.de, 2020):

Existen muchas clasificaciones posibles para la observación. En primer lugar, se puede distinguir entre:

La observación directa. Que se produce cuando el investigador está en contacto sin intermediarios con el fenómeno observado;

La observación indirecta. En la que es imposible estar en contacto con el fenómeno, pero se lo puede observar a través de otros elementos cercanos o a través de su contexto.

Por otro lado, dependiendo del grado de intromisión del investigador en lo que observa, podemos diferenciar:

La observación no participante. En la que el investigador no interviene en lo observado, y su presencia no necesita ser tomada en consideración en el análisis de la información obtenida;

La observación participante. En la que el investigador sí interviene y forma parte de lo observado, alterando la información recogida y debiendo ser tomado en cuenta en el análisis.

También es posible clasificar la observación de acuerdo a los protocolos que la rigen y al nivel de sistematicidad que la rige, de la siguiente manera:

La observación asistémica. Por un lado, no sigue ningún sistema ni método, sino que se basa en la apreciación libre del fenómeno por parte del investigador.

La observación semisistémica. Involucra ya un cierto nivel de predeterminación en lo observado, es decir, que ciertos elementos se fijan a priori, y se sabe qué cosa se busca observar; pero los datos obtenidos no están aún categorizados, sino que siguen siendo libres.

La observación sistémica. Por último, es aquella que intenta agrupar la información obtenida mediante la observación de acuerdo a criterios fijados a priori, aplicando una metodología y con un horizonte de resultados esperados.

Finalmente, otros tipos posibles de observación son los que distinguen en dónde se produce la observación:

La observación de campo o naturalista. En primer lugar, se produce directamente en la naturaleza, o en el contexto dado del fenómeno que se observa; La observación de laboratorio o controlada. En cambio, se lleva a cabo en un ambiente controlado en el que las variables que intervienen en el fenómeno están conocidas de antemano y pueden ser modificadas a voluntad, o sea, un laboratorio.

Es una institución de gran valor e importancia para la ciudadanía, la mayoría de los trabajadores tratan de atender al público de la mejor manera, aunque las condiciones ambientales y comunicacionales no contribuyen a brindar un mejor servicio, ya que algunos manejan distintos criterios de información que confunden al usuario.

Otro factor observado, es cuando un usuario busca ser atendido por alguien en específico y este por razones diversas, no se encuentran en su lugar de trabajo, lo que causa molestia en los mismos, la identificación es importante y unos pocos utilizan el uniforme de la institución.

El lugar es muy hacinado para la cantidad de trabajadores que allí laboran, varios de ellos se ven incomodos y no tienen las condiciones para atender a los usuarios. No cuentan con material informativo de la labor y servicios que prestan. (ver ficha anexo).

El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional se ve limitado ante los inconvenientes anteriores, a esto se suma la crisis de la pandemia Covid-19, la cual vino a debilitar aún más los procesos, la paralización de trámites administrativos ocasionó incomodidad de los usuarios, vía telefónica solicitaban mecanismos que les permitieran solventar sus gestiones de manera digital.

Actitud pasiva: A nivel administrativo, se tuvo una continuidad de resistencia a un cambio en los sistemas actuales.

Actitud activa: A nivel operativo, el equipo de trabajo, por la labor y naturaleza que realizan, se dio una continuidad tomando medidas preventivas en las visitas a los centros de trabajo.

Esta etapa fue realizada durante ocho horas, en las instalaciones del departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, estas horas fueron divididas en dos días, dos horas en cada jornada de cada día, fue utilizada una guía con la finalidad de observar el comportamiento del personal y su desenvolvimiento con los usuarios. (Ver ficha anexa).

1.16.4. Documentación:

Según la (Real Academia Española, 2020) “Documento al conjunto de documentos generalmente de carácter oficial, que sirven para la identificación personal o para documentar o acreditar algo”.

Toda la información fue consultada electrónicamente, ya que documentos informativos en físico no se tienen, cuentan con una página *web* creada hace unos de cuatro años, pero esta solamente se maneja a nivel local y es casi desconocida a la población, y en la página oficial institucional, no se encuentra nada de la temática.

Los documentos consultados electrónicamente fueron, las normativas que regulan la Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernativo 229-2014 y sus reformas Acuerdo Gubernativo 33-2016, y la página web en mención. (Ver ficha anexa)

1.16.5. Entrevistas de profundidad:

Las principales necesidades del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional es la implementación de un sistema comunicacional que ayude a mejorar la interrelación entre jefatura y colaboradores, así como una estrategia que permita dar a conocer la temática hacia lo externo, según la licenciada (Maria Sandoval, 2020), considera que se tiene la necesidad de “Tener un clima laboral desde el punto de vista de la transparencia, respeto y abierto a las observaciones individuales, y la capacitación sobre el tema a efecto de ser asesores en la materia”.

Otro de los factores reflejados en los testimonios, es el del licenciado (Carlos Recinos, 2020), el cual comenta que se tiene la necesidad de una mejor “Organización, metodología de servicio y atención al usuario”.

En las dos entrevistas coinciden en la forma que ven las necesidades que ven en la dependencia y es que la imagen del Departamento la califican nada más de buena, que el mobiliario utilizado no es el adecuado para realizar sus labores, que no cuentan con señalética o grafos notorios, que los colaboradores no todos se sienten identificados con la institución al no utilizar el uniforme, y que en relación a las directrices dadas por la jefatura no siempre se acatan estas, y que las condiciones generales no son las adecuadas al estar hacinados.

1.16.6. Grupos focales:

La necesidad de información sobre la temática de Salud y seguridad Ocupacional es esencial para el usuario que visita las instalaciones, a estas diariamente se presentan estudiantes de nivel medio, universitarios de distintas disciplinas, profesionales diversos, personas individuales, trabajadores y empresarios, en busca de ser asesorados e informados en general.

Según (Moreno, 2020) “Desconozco muchos de los servicios que brinda el departamento”, la falta de material informativo hace que los usuarios se retiren con muchas dudas sobre el tema.

El sistema utilizado por el departamento de Salud y Seguridad Ocupacional en las visitas a los centros de trabajo puede variar en diferentes casos, estas pueden ser de oficio, por nombramiento, denuncia, accidente, a solicitud de la Inspección General de Trabajo, en cualquiera de estos casos el desconocimiento del empresario sobre la existencia, requerimientos y procedimientos que el departamento realiza son mínimos o nulos, según (Vasquez, 2020). “ Es la primera vez que escucho sobre este tema”.

En los casos donde hay algun conocimiento sobre el tema, conocen elementos básicos, pero nada más según (Palma, 2020) “ Se que existe una ley sobre salud y seguridad, pero desconozco que debo implementar y la gestion del ministerio de trabajo lo que pide”.

1.16.7. Entrevistas: Se aplicó a la jefatura de la dependencia, para determinar el sistema de comunicación utilizado con sus subalternos y si este es efectivo. (Ver ficha anexa)

1.16.8. Encuestas: Se aplicó a los trabajadores del departamento, a usuarios que visitan diariamente la dependencia y a empresarios que son auditados por los técnicos en SSO, de esta manera determinar la funcionalidad de comunicación entre los actores. (Ver fichas anexas).

El resultado de las encuestas y entrevistas fueron necesarios para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas mediante el FODA y así determinar los pasos a seguir.

Ficha de observación participante estructurada

Objetivo:

Percibir las actividades cotidianas dentro del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, obteniendo datos específicos de los usuarios y colaboradores, empleando un enfoque mixto.

Desarrollo:

Se constató el tiempo de espera de los usuarios, así como la actitud de los colaboradores hacia los mismos, además de verificar la señalética que hay en la dependencia.

Aporte al diagnóstico:

Esta permitió observar la forma de comunicación entre usuarios y la manera de actuar de los trabajadores ante los requerimientos de estos, así como evaluar su identidad institucional.

Guía de entrevista a jefe de oficina

Objetivo:

Determinar los medios y tipo de comunicación que utiliza la jefatura con sus trabajadores.

Desarrollo:

Se entrevistó a la jefa de la dependencia, con el objetivo de obtener un panorama cualitativo, de esta manera analizar el comportamiento y comunicación hacia sus subalternos.

Aporte al diagnóstico:

Con este análisis ver el compromiso de la jefatura para con sus trabajadores, y el valor que este da a los mismos y a sus capacidades, con la disposición de brindar un clima laboral saludable.

Encuesta colaboradores

Objetivo:

La identificación del tipo de comunicación interpersonal entre compañeros de dependencia, de igual manera como es la comunicación con la jefatura, y como se identifican con la institución.

Desarrollo:

La encuesta se realizó a 12 trabajadores, que permitieron una propuesta para una mejora de comunicación entre ellos mismos.

Aporte al diagnóstico:

Permitió el análisis de la comunicación interpersonal que se maneja en el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, y de esta manera sugerir una solución para fortalecer su actuar institucional.

Encuesta usuarios

Objetivo:

Analizar la perspectiva que tienen los usuarios que visitan el departamento de Salud y Seguridad Ocupacional y la imagen que esta proyecta.

Desarrollo:

La encuesta fue realizada a 100 usuarios que visitan el departamento de Salud y Seguridad Ocupacional por distintas gestiones, esto permitió valorar la opinión de los visitantes sobre la imagen institucional y la atención recibida. (Ver ficha en anexo)

Aporte al diagnóstico:

Este permitió el análisis de la calidad de comunicación hacia los usuarios externos, de esta manera implementar una estrategia que mejore la imagen institucional.

Encuesta empresarios visitados

Objetivo:

Identificación del tipo de comunicación externa, por medio de encuesta a empresarios visitados por personal del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional y como es visualizada la institución y las necesidades del empresario.

Desarrollo:

Se encuestó a 100 empresarios de distintas actividades económicas, que permitieron una estrategia para mejorar el acceso de información externa.

Aporte al diagnóstico:

Permitió el análisis del tipo de comunicación utilizado por el departamento hacia los empresarios y las necesidades de información que requieren las empresas sobre el tema de Salud y Seguridad Ocupacional.

Población

En términos estadísticos, que es la competencia relacionada al presente estudio, hace referencia al “Universo” o “Colectivo” sobre el que se hacen las observaciones, o también se dice que “Es un ente colectivo con continuidad en el tiempo, integrado por personas de las cuales nos interesan las características y comportamientos” (Julio Pérez Díaz, 2007).

Muestra

Para conocer las necesidades o problemas de un grupo de personas, es necesario hacer un sondeo previo y esto se consigue por medio de “La muestra estadística consiste en la porción que se extrae de una población estadística para un determinado estudio, con el fin de presentar, conocer y determinar los aspectos de dicha población” (Enciclopedia Económica, 2017).

Básicamente es un subconjunto de elementos de la población estadística, para obtener un mejor resultado, se tendría que estudiar a toda una población, pero esto sería imposible, tanto por los costos económicos, sino también por el tiempo empleado.

“La muestra elegida debe ser representativa de la población. La muestra tiene un nivel de confianza de la bondad con la que representan a todos los sujetos, generalmente el 95% o superior” (Universo de Formulas, 2019).

Para el estudio se tomó una muestra no probabilística, de un público externo de cien usuarios que utilizan el servicio de la dependencia, así como cien empresarios de distintas actividades económicas, visitados por personas del departamento, doce trabajadores y un jefe, esto da un 95% de confiabilidad de la muestra.

Metodo de análisis

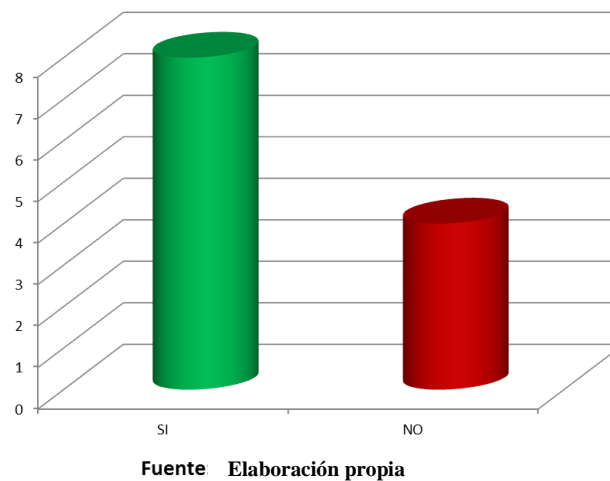
La recopilación de la información se hizo de manera cualitativa y cuantitativa, como resultado, se recolectaron los elementos necesarios, por medio de la observación, entrevistas y encuestas a distintos actores involucrados, con esto determinar las debilidades de la comunicación interna y externa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, los instrumentos de medición fueron esenciales para la utilización del método deductivo, y de esta manera generar una propuesta estratégica, que ayude a la dependencia. Para el desarrollo de la tabulación de las herramientas de medición, se utilizó Microsoft Excel, y con esto poder graficar los resultados y describir los resultados.

1.17. Interpretación de resultados

La comunicación entre jefatura y trabajadores, más allá de ser de doble vía, debe tener efectividad para llevar el mensaje correcto, de tal manera que las instrucciones sean claras y precisas, al igual que los trabajadores tengan libertad de expresar su punto de vista y ser tomados en cuenta.

Grafica No.1

¿Puede expresar su opinión y sugerencias a la jefatura?

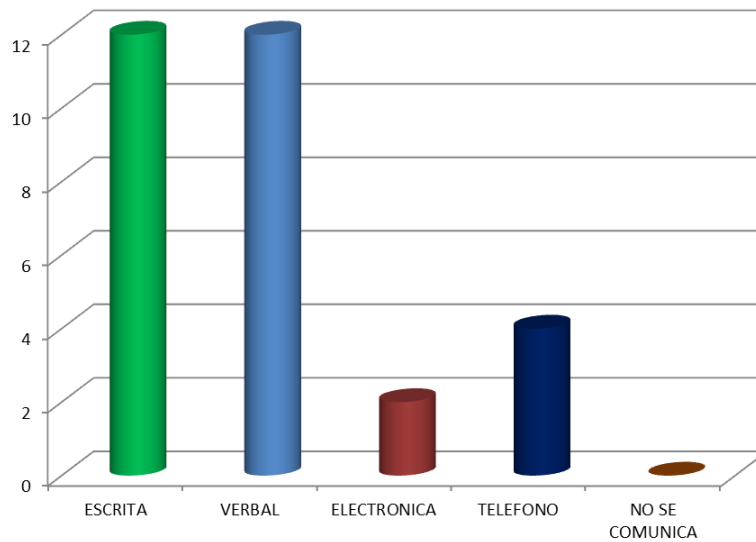


El sondeo realizado para verificar la interacción entre jefatura y trabajadores por medio de la pregunta ¿Puede expresar su opinión y sugerencias a la jefatura?, el resultado en su mayoría considera que si lo puede hacer, de los doce trabajadores encuestados, ocho consideran que SÍ pueden expresar sus opiniones y sugerencias a la jefatura y cuatro NO.

En la interacción de la encuesta, es importante mencionar que de los doce trabajadores que se encuentra bajo el renglón 011, y una persona por contrato, esto según indican ellos les permite expresarse más libremente, ya que de cierta manera su condición los protege, no así la persona por contrato, quien indica abstenerse a opinar por temor a ser despedido. En la entrevista realizada a la jefatura y en contraparte planteando la misma interrogante, si esta suele escuchar las sugerencias y molestias de sus trabajadores, la respuesta fue categórica al indicar que sí lo hace.

Grafica No.2

¿Qué vía utiliza su jefe para comunicarse con usted?

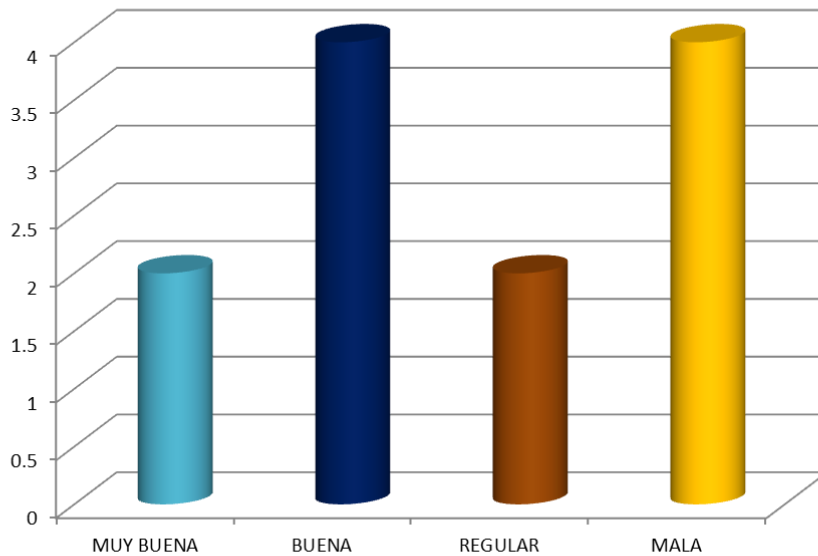


Fuente: Elaboración propia

En toda comunicación interna, el canal utilizado debe ser adecuado para que el mensaje llegue de una manera efectiva, los trabajadores del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, respondieron en la encuesta que la vía más utilizada para que su jefatura se comunique con ellos, es la verbal, dejando en segundo la escrita y por último eventualmente la electrónica. En la entrevista realizada a la jefatura se constató que los medios utilizados y en el orden descrito por los trabajadores, es el mismo.

Grafica No.3

¿Cómo es la relación con sus compañeros?

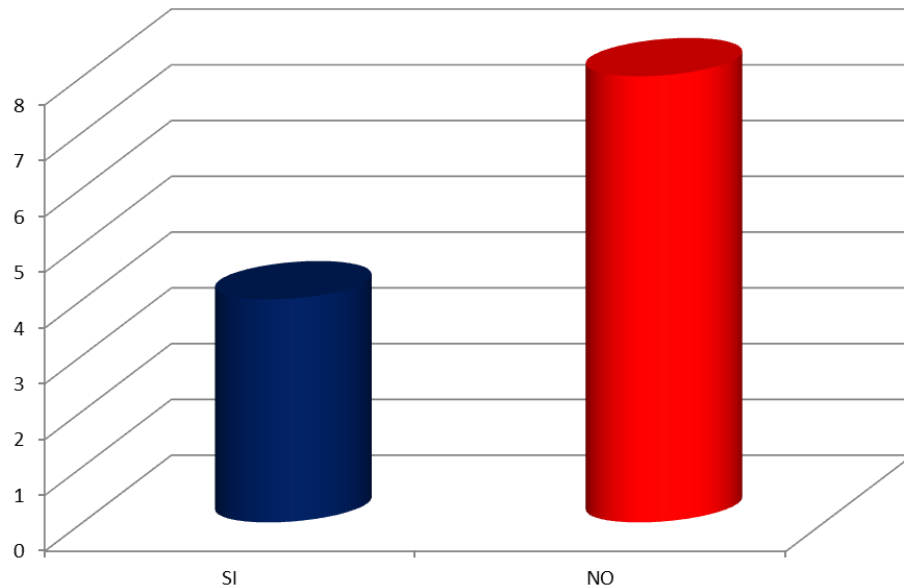


Fuente: | **Elaboración propia**

La relaciones interpersonales a nivel dependencia hacen que el funcionamiento de la misma sea eficaz, a esto se suma la buena imagen que esta proyectará hacia los usuarios, en la encuesta realizada a los trabajadores se pretendía conocer cómo era la relación entre ellos mismos y se les preguntó ¿ Como es la relación interpersonal con sus compañeros?, de los doce trabajadores encuestados, dos respondieron que muy buena, cuatro buena, dos regular y cuatro mala, estos últimos indican que existe mucha discordia a nivel interpersonal, pero en general coinciden que en laboral es un buen equipo de trabajo.

Grafica No.4

¿Recibe capacitación constante referente a las labores que realiza?



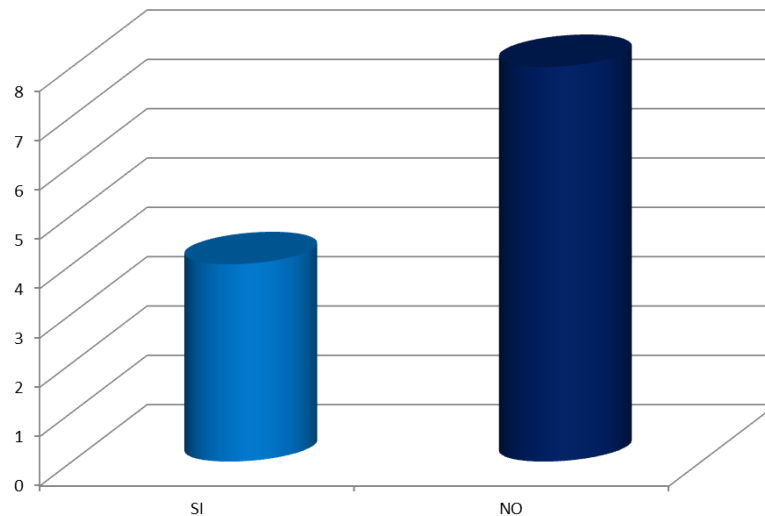
Fuente: Elaboración propia

El tema Salud y Seguridad Ocupacional, posee un peculiaridad a nivel académico, en Guatemala hasta hace unos cinco años empezó a ser tomado como ciencia de estudio en un par de universidades nacionales, la mayoría de profesionales expertos en el tema se han preparado a nivel internacional, el personal del departamento carecen de esta preparación a nivel universitario, aunque el conocimiento de la mayoría es amplio ya que este ha sido adquirido a lo largo de los años que tienen desarrollando el tema, este tema requiere adquirir nuevos conocimientos cada día.

En la encuesta realizada a los doce trabajadores, se les hizo la cuestionante ¿Recibe capacitación constante referente a las labores que realiza?, a lo que ocho respondieron que no eran capacitados seguido, cuatro respondieron que, sí los capacitan, todos coinciden que, en temas a nivel de comunicación interpersonal, no reciben capacitación.

Grafica No.5

¿Usted da el 100% de su capacidad a la labor que realiza?



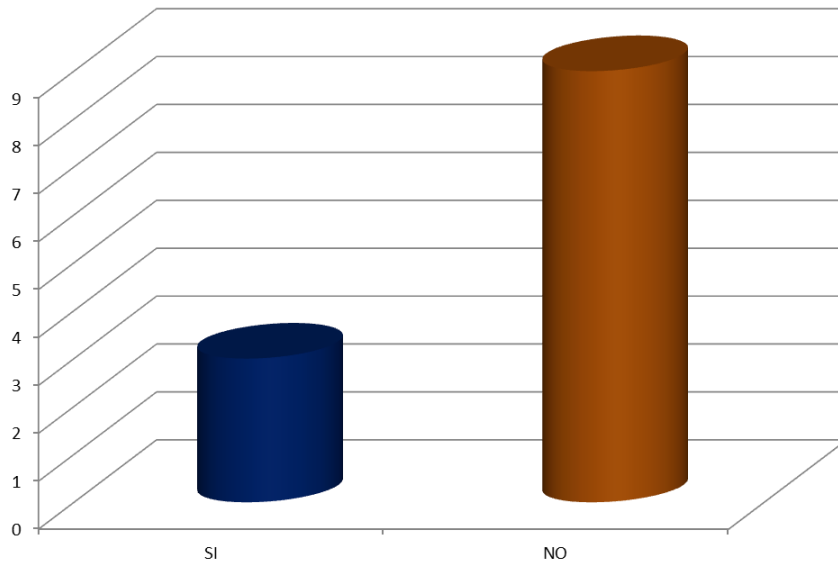
Fuente: Elaboración propia

La productividad empresarial es importante para quienes la dirigen, ya que su fin es el producir para obtener una ganancia monetaria, en el sector gubernamental el fin no es el mismo, ya que estas funcionan gracias a los impuestos de la población y su fin es brindar un servicio de calidad, hablar de productividad institucional es un tema difícil, ya que a lo interno suceden diversidad de situaciones que al final dan una imagen negativa al usuario.

En la encuesta realizada a los trabajadores del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional se les pregunto ¿Usted da el 100% de su capacidad a la labor que realiza?, de los doce trabajadores, ocho respondieron que no, y los cuatro restantes si, al preguntarles las razones, estos coinciden en que no lo hacen porque no existe una motivación salarial, muchos de ellos llevan más de 20 años laborando para la institución, y nunca se ha valorado su labor.

Grafica No.6

¿Conoce la Misión y Visión del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional?

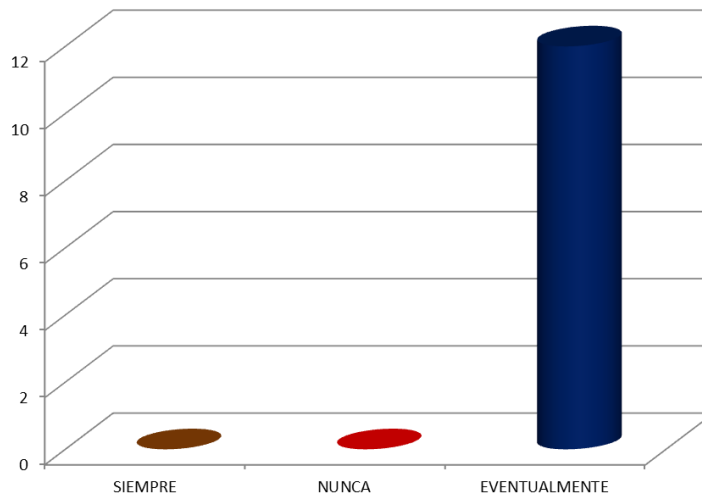


Fuente: Elaboración propia

La pertenencia a la institución en la que se labora es primordial, conocer el origen y su historia, y algo tan esencial a donde van y qué se pretende alcanzar, por eso se les preguntó a los trabajadores ¿Conoce la Misión y Visión del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional? Si su respuesta es sí, escríbala, de los doce encuestados tres respondieron que sí, y nueve no, es curioso saber que los que respondieron positivamente, no conocen realmente las mismas y los que no, ni siquiera saben que existe una visión y misión.

Grafica No.7

¿Utiliza el uniforme que lo identifica como empleado del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional?



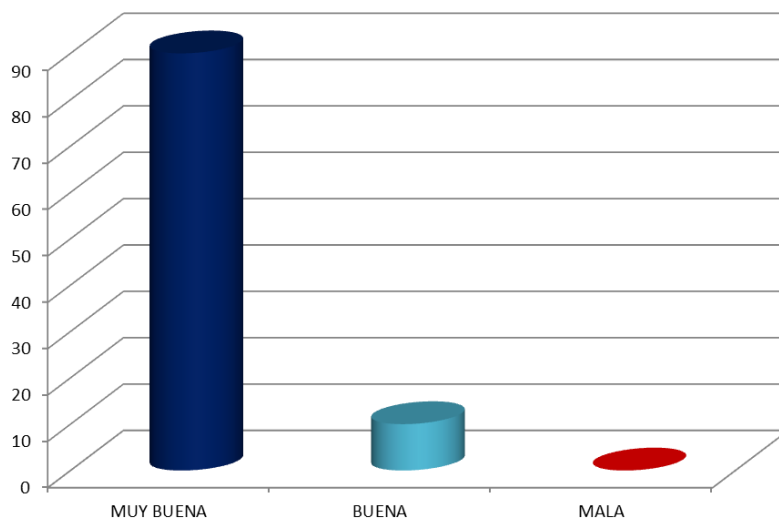
Fuente: Elaboración propia

El conocimiento de la visión y misión por parte del personal, marca la identidad que se debe tener con la dependencia sobre lo que se hace y a donde se quiere llegar, la falta de esta, relacionado a la identificación de los trabajadores con algún uniforme, no todos lo utilizan, o lo usan eventualmente a pesar que la institución se los proporciona, en la encuesta se les preguntó, ¿Utiliza el uniforme que lo identifica como empleado del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional? los doce encuestados respondieron categóricamente que lo utilizan eventualmente. Todos coinciden en que solamente se les proporciona un par de camisas y que prefieren muchas veces utilizar su ropa de diario.

Análisis de comunicación interna a usuarios

Grafica No. 8

¿Cómo ha sido la atención recibida por parte de los trabajadores en su visita?

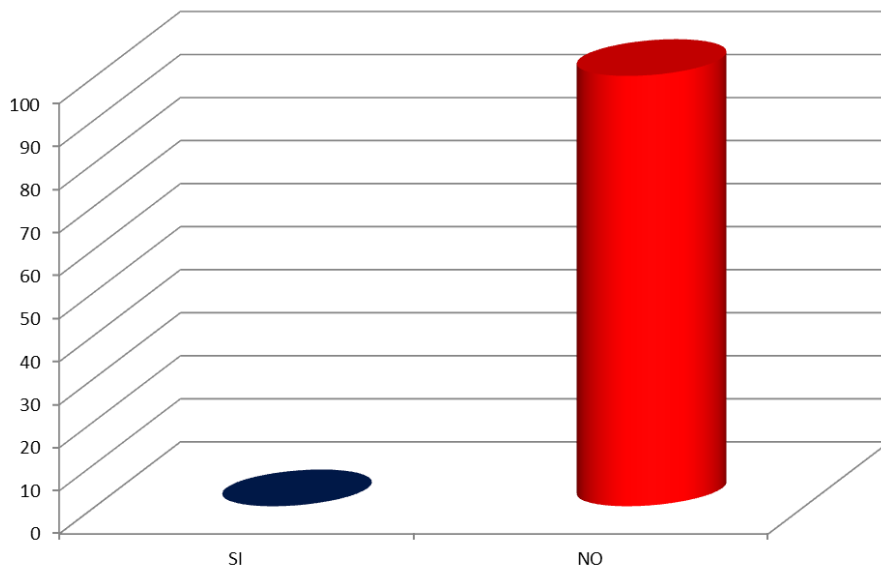


Fuente: Elaboración propia

Como es visualizado el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional por los usuarios que visitan las instalaciones, así como la atención recibida por parte del personal de la dependencia, en la encuesta realizada a cien usuarios se preguntó ¿Cómo ha sido la atención recibida por parte de los trabajadores en su visita? A lo que respondieron noventa personas que muy buena y diez buena, en un buen porcentaje fue calificado favorablemente la atención brindada a los usuarios.

Grafica No. 9

¿Encontró información impresa sobre lo que buscaba?

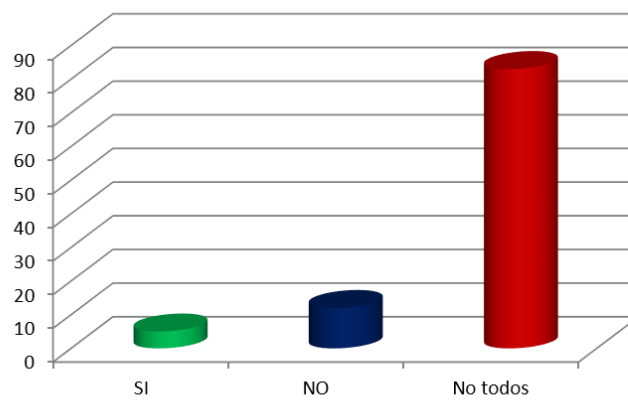


Fuente: Elaboración propia

Llevar el mensaje de la prevención de riesgos laborales conlleva tener material informativo que brinde información diversa sobre el tema, en la encuesta realizada a los cien usuarios se les preguntó ¿Encontró información impresa sobre lo que buscaba? A lo que cien personas respondieron que No, el categórico resultado se debe a que indican que, por las limitantes presupuestarias, muchas veces no alcanza para material informativo y el poco que se llega a tener rápidamente se termina.

Grafica No. 10

¿Usted ve debidamente identificados con uniforme a los trabajadores del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional?



Fuente: Elaboración propia

La imagen que proyecta el personal hacia los usuarios es importante, en la encuesta realizada, se les preguntó ¿Usted ve debidamente identificados con uniforme a los trabajadores del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional? de los cien encuestados, cinco respondieron Sí, doce que No, y ochenta y tres respondieron que No todos, al preguntarles a algunos usuarios sobre este tema, indican que cuando visitan es raro ver al personal uniformados.

Cultura corporativa

El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional se caracteriza por manejar un sentido del humor agradable entre los compañeros de trabajo, a pesar de no contar con un incentivo laboral, tratan de manejar las situaciones adversas de la mejor manera, el hacinamiento existente no limita a tratar de mantener las áreas limpias, aunque por limitación de espacio, se observan cajas y equipos de oficina obsoletos a la vista de los usuarios.

Las relaciones interpersonales se ven afectadas por los distintos caracteres del equipo de trabajo, pero a nivel laboral, son un equipo muy sólido al realizar las distintas actividades inherentes del departamento.

Análisis de comunicación externa a usuarios

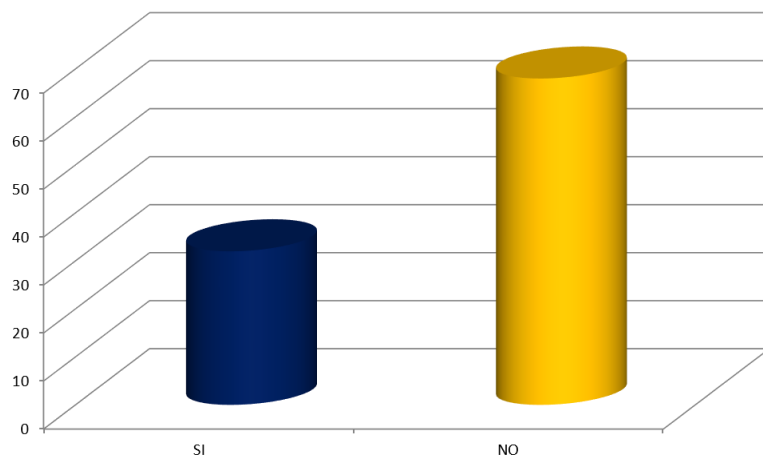
Comunicación institucional

“Resulta muy común encontrar bibliografía que utiliza como sinónimos los términos “institucional” y “corporativa, esto sucede dado que en Iberoamérica en general, y en Francia particularmente el termino institucional se utiliza para denominar sólo a entidades públicas, mientras que el vocablo “*corporate*” utilizado en el mundo angloparlante resultaba más adecuado para referirse a la comunicación profesional en las organizaciones que tiene como objetivo principal el lucro, es decir empresas”. (Comunicólogos, 2003).

En resumen, la comunicación Institucional o corporativa es “El conjunto de operaciones de comunicación llevados a cabo por insituciones, empresas, asociaciones, administraciones publicas, partidos politicos, con el proposito de hacerse conocer o mejorar su imagen” (Comunicólogos, 2003)

Grafica No. 11

¿Es de su conocimiento que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social cuenta con un Departamento que vela por el control y vigilancia de la Salud y Seguridad Ocupacional en Guatemala?



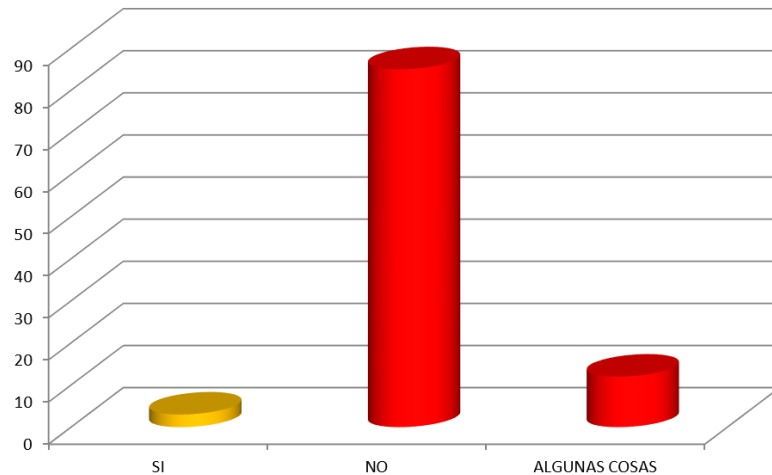
Fuente: Elaboración propia

La falta de un sistema de comunicación externa que permita informar sobre la temática y el qué hacer de la Dependencia hacen que esta sea invisibilizada ante la población en general, actualmente no se tiene material audiovisual que permita difundir masivamente la información, existen limitantes económicos y logísticos para llevarla a cabo.

El conocimiento del tema Salud y Seguridad Ocupacional es todavía para la población general desconocido, a nivel empresarial la temática es vaga, se realizó una encuesta a cien entidades, entre empresas e instituciones visitadas por primera vez, preguntando ¿Es de su conocimiento que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social cuenta con un Departamento que vela por el control y vigilancia de la Salud y Seguridad Ocupacional en Guatemala? de las cuales sesenta y ocho respondieron que No y 32 que Sí, dentro del análisis el empresario expresa que ni siquiera conocían que existiera ese tema y las 32 personas restantes lo conocen poco.

Grafica No. 12

¿Conoce la normativa y procesos que usted debe implementar en su empresa en materia de Salud y Seguridad Ocupacional?

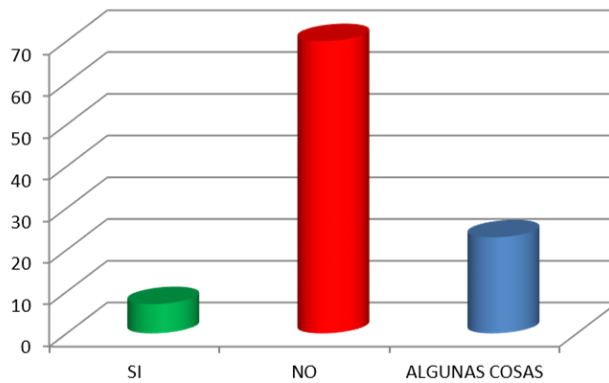


Fuente: Elaboración propia

No es suficiente conocer el significado del tema o quien lo vigila y controla, hay quienes si conocen a grosso modo esta parte, pero los procesos que deben cumplir a nivel normativa como empresa o la gestión que realiza el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional es de total desconocimiento de las entidades, en la encuesta realizada se le pregunto a cien empresas ya visitadas con anterioridad ¿Conoce la normativa y procesos que usted debe implementar en su empresa en materia de Salud y Seguridad Ocupacional?, de los cien encuestados ochenta y cinco respondieron que No, tres respondieron que Sí, y doce respondieron que algunas cosas. El resultado demuestra que categóricamente algunos conocen la existencia del tema, pero no los procesos que deben implementar.

Grafica No. 13

¿Conoce la gestión y procesos administrativos del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional que usted debe cumplir?

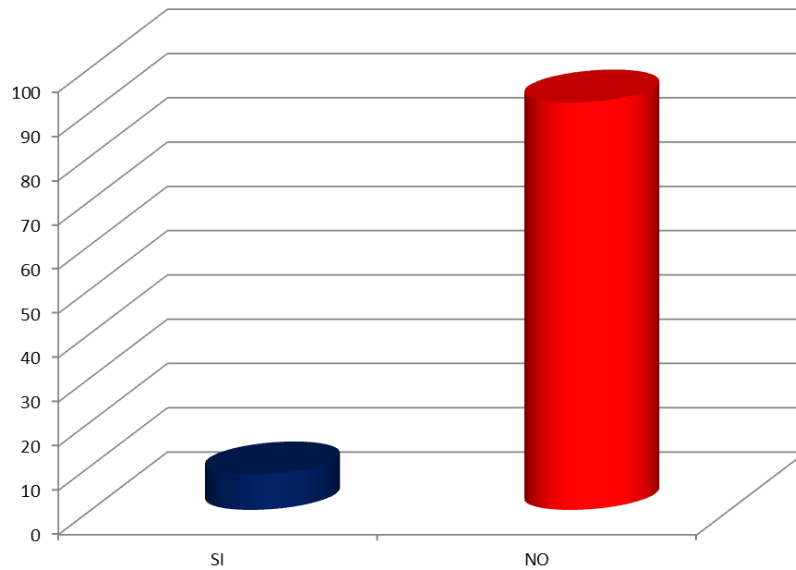


Fuente: Elaboración propia

La gestión de procesos y servicios administrativos que brinda el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional también pasan desapercibidos por los usuarios, en la encuesta realizada se le pregunto a cien empresas ya visitadas con anterioridad ¿Conoce la gestión y procesos administrativos del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional que usted debe cumplir? De los 100 encuestados setenta respondieron que No, siete respondieron que Sí, y veintitrés respondieron que algunas cosas. El resultado demuestra que sólo algunos conocen los procesos de gestión que deben cumplir.

Grafica No. 14

¿Conoce que existe una pagina web sobre el tema de Salud y Seguridad Ocupacional?

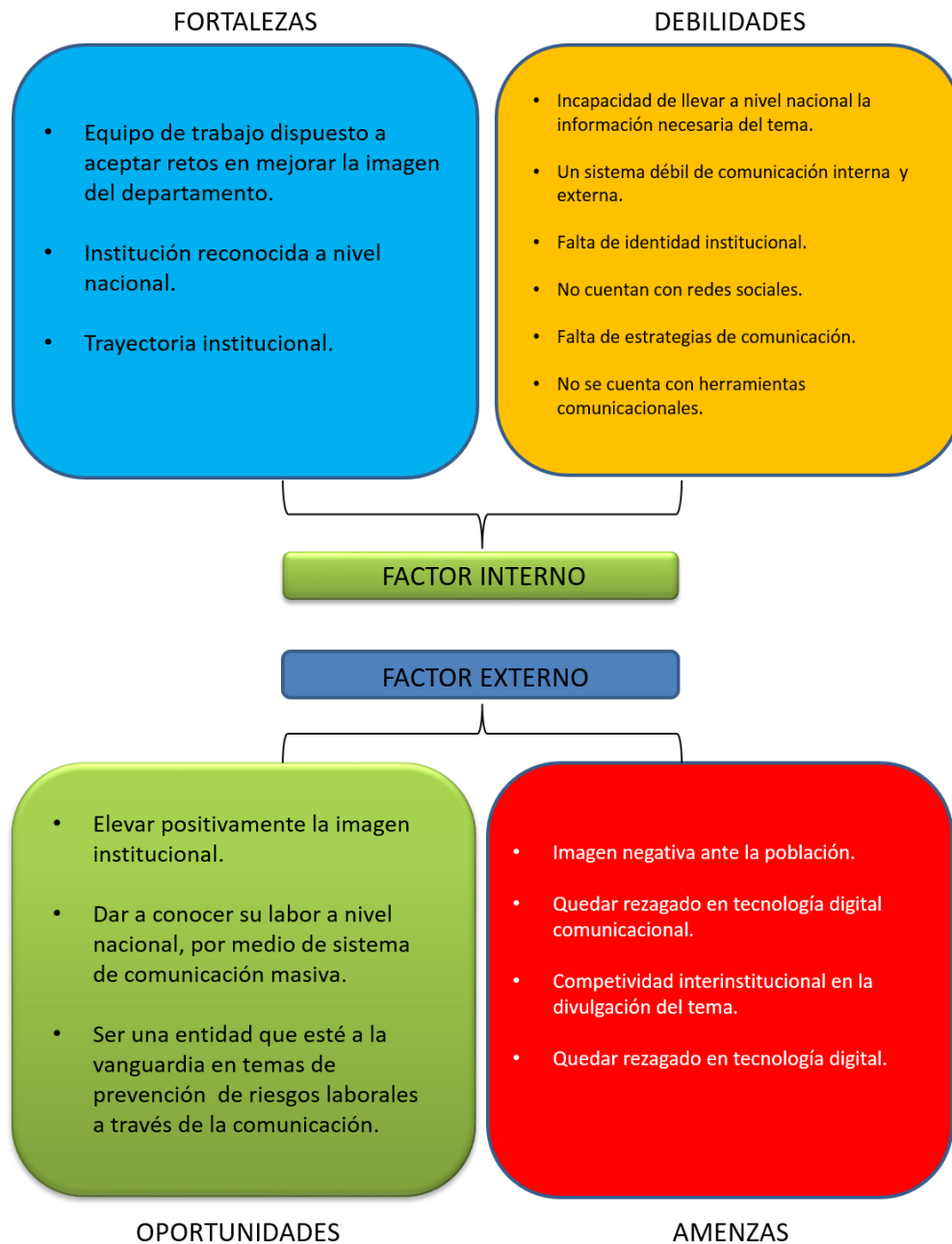


Fuente: Elaboración propia

A pesar de existir una Dirección de comunicación social a nivel Institucional y contar con una página oficial, esta no cuenta con información sobre la temática de Salud y Seguridad Ocupacional, por esta razón a nivel dependencia fue creada una página *web*, utilizando un sitio gratuito, esta funciona hace cuatro años y hasta el momento su contenido es muy bueno para lo que se persigue que es informar, el problema con este sitio *web*, es que funciona de una manera limitada, en la encuesta realizada a las cien empresas visitadas por primera vez se les pregunto ¿Conoce que existe una página *web* sobre el tema de Salud y Seguridad Ocupacional?. De los cien encuestados ochenta y siete respondieron que No y trece que Sí.

1.18. FODA

Según (Análisis FODA, 2020) “El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa”.



1.19. Problemas detectados:

El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional tiene varias problemáticas que se debe atacar listadas a continuación:

La comunicación interna tiene falencias importantes, no existen canales efectivos que permitan una interacción entre jefatura y colaboradores. (Viable de solucionar).

La señalética comunicacional no está enfocada a dar a conocer información importante entre los involucrados. (Viable de solucionar)

La información sobre los procesos y gestión que realiza el departamento, no es de conocimiento de la población en general. (Viable de solucionar)

La efectividad del medio digital con el que cuentan, no tiene el alcance esperado que permitan dar a conocer los servicios que brinda el departamento. (Viable de solucionar)

Ante la crisis de la Pandemia del Covid-19, el departamento enfrenta varias limitantes en resolver procesos administrativos para dar viabilidad a las gestiones externas.

1.20. Planteamiento del problema comunicacional:

La comunicación interna y externa carece de canales y herramientas efectivas que logren llevar el mensaje de la prevención de riesgos laborales a nivel nacional, por la naturaleza de la dependencia, el surgimiento de la pandemia hace esencial trabajar en crear métodos que ayuden a informar a todo trabajador y empresario expuesto, a contraer el Covid19.

1.21. Indicadores de éxito:

La institución al estar limitada en recursos financieros para este tipo de proyectos, únicamente proporcionará lo siguiente:

- Escritorio.
- Computadora.
- *Internet.*
- Impresora.
- Desplazamiento en vehículo acompañando a personal.

1.22. Proyecto a desarrollar:

“Estrategia comunicacional Interna y Externa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Ministerio de Trabajo y Previsión Social”

1.230. Fuentes de consulta

En la realización del presente estudio sobre la comunicación interna y externa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, fue utilizada información de entrevista a jefatura, observaciones y revisión de las normativas en Salud y Seguridad Ocupacional vigentes en el país, página *web* local. Otra fuente documental utilizada fue el manual organizativo y funcional del departamento.

CAPITULO II

2. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

Plan de comunicación:

Un plan de comunicación es una hoja de ruta donde se plasma la forma en la que una empresa va a comunicarse con su público y cuándo. En él se establecen de forma clara los objetivos de comunicación que se quieren alcanzar. Además, facilita un orden de las tareas y acciones que se realizarán. (IEBS, 2020).

Plan Estratégico:

El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente. (Guía de Calidad, 2019).

2.1. Descripción técnica de la estrategia

El documento establece la solución a los problemas que se evidenciaron con un estudio cualitativo y cuantitativo, en Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Para esto se utilizarán herramientas de comunicación, que permitan una difusión del mensaje de la prevención de riesgos laborales, por medio de canales escritos informativos, tablón de anuncios y plataformas digitales, que permitan la viabilidad comunicacional interna entre los mismos trabajadores y la interacción externa, entre institución y usuarios del servicio a nivel nacional.

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Mejorar la comunicación institucional y organizacional interna y externa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, utilizando una estrategia que permita solventar las necesidades propias, y de los usuarios del servicio.

2.2.2. Objetivos específicos

1. Fortalecer la comunicación interna a través de un canal efectivo entre jefatura y trabajadores.
2. Fomentar la identidad de los integrantes de la dependencia, implementando la señalética de la visión y misión en un lugar visible.
3. Implementar un conjunto de herramientas comunicacionales, que permitan facilitar la interacción entre dependencia y usuarios, y solventar las gestiones de manera virtual ante la crisis presente del COVID-19.

2.3. Misión

Promover por medio de la comunicación, la prevención de riesgos laborales a nivel nacional, utilizando herramientas comunicacionales de una manera eficaz, en beneficio de la población en general.

2.4. Visión

Al implementar la estrategia, llegar a ser una dependencia gubernamental innovadora a nivel nacional, a través de un sistema de comunicación efectivo, que permita llevar el mensaje de la prevención de riesgos laborales a todo lugar de trabajo.

2.5. Elementos comunicacionales

Los elementos de la comunicación son el receptor, emisor, mensaje, contexto, código y canal. Además, hay que tener en cuenta que en la comunicación se puede dar un ruido, por lo que algunos autores añaden este séptimo elemento. (Lifeder, 2020).

El éxito de una empresa o institución, estarán basados en tener un sistema funcional de comunicación con todos sus elementos según (Chen Caterina, 2013) se componen de la siguiente manera:

a) Emisor

El emisor es el punto de partida del proceso de comunicación al ser quien emite el mensaje. Para que esto pueda cumplirse, el emisor tiene que compartir los mismos canales y códigos comunicacionales con su receptor; de lo contrario, el proceso no culminará exitosamente.

b) Receptor

El receptor es quien recibe el mensaje del emisor. Su rol puede ser voluntario o involuntario, ya que puede estar participando activamente en el proceso comunicativo, de la misma forma en la que puede ser un actor incidental, como cuando escucha una conversación de otras personas o recibe un mensaje que no era para él.

En ese sentido, el receptor puede recibir el mensaje y no responder. Pero si lo responde, deja de ser receptor para convertirse en emisor, ya que su rol ahora implica enviar un mensaje.

c) Código

El código o lenguaje es el conjunto de signos con el que se transmite un mensaje. En ese sentido, los códigos lingüísticos pueden ser:

- Orales: la lengua o idioma expresada de forma oral.
- Escritos: conformados por sistemas de signos que requieren habilidades de lecto-escritura.

Los códigos también pueden ser no lingüísticos, como las señales de tránsito, que son signos de carácter universal.

d) Mensaje

El mensaje es el contenido que se quiere transmitir desde el emisor hacia el receptor. El mensaje está compuesto por una combinación de sistema de signos o símbolos que transmiten un concepto, idea o información que son familiares tanto para el emisor como para el receptor.

Sin embargo, la decodificación del mensaje depende directamente del resto de los elementos de la comunicación. Si el mensaje es enviado en un código o a través de un canal que solo es familiar para el receptor, será interpretado de forma completamente distinta por el receptor.

Por lo tanto, se entiende el mensaje como una información o contenido concreto, ya que su significado e interpretación dependen de múltiples variables.

e) Canal

El canal de comunicación es el medio físico por donde se transmite el mensaje del emisor hacia el receptor. El aire es el medio físico más común de comunicación, (es esencial para generar los sonidos del lenguaje verbal oral) pero también lo son el teléfono, el celular, el correo electrónico, la voz, entre otros.

f) Ruido

El ruido es toda señal que distorsiona el mensaje original que el emisor quiere transmitir. El ruido puede ser ambiental (sonidos que interfieren en la comunicación), del canal (fallas de cobertura), del emisor (uso de código desconocido para el receptor), del mensaje o del receptor.

Es importante saber reconocer de dónde viene el ruido en la comunicación para poder disminuirlo o eliminarlo para crear un proceso de comunicación claro y efectivo.

g) Retroalimentación

La retroalimentación o *feedback* es un mecanismo de control del mensaje por parte del emisor.

Debido a que la comunicación es un proceso bidireccional y tanto el emisor como el receptor están cambiando sus roles constantemente, la retroalimentación sirve para determinar la efectividad de los mensajes enviados por el emisor. De esta forma, quien emite el mensaje puede comprobar si fue recibido e interpretado de forma adecuada.

h) Contexto

Es la situación en la cual se genera el proceso comunicativo. Incluye factores emocionales, sociales, circunstanciales, etc. y puede tener una influencia en el intercambio de ideas.

Conceptos de comunicación

Un concepto general sobre comunicación se define como “El acto voluntario de transmisión de información entre seres vivos. La comunicación es afín a todos los seres vivientes, de una forma u otra, con diversos fines y estrategias, ya sean microorganismos intercambiando señales químicas, aves intercambiando cantos o seres humanos intercambiando piezas de lenguaje”, (Seminario II, 2020)

Existe diversidad de autores con conceptos sobre la comunicación, E. Pinchón y Riviere, (1984). Exponen:

La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto.

En resumen, sobre los conceptos anteriores. La comunicación es la manera en que el humano se interrelaciona con otros, ya sea de manera verbal o escrita con el fin de llevar un mensaje, sin otros humanos no se cumpliría esta función.

Institución

El término institución en el ámbito de la administración, es definido por Lapassade como el cuerpo normativo jurídico-cultural compuestos de ideas, valores, creencias, leyes, etc., que determinan una forma de intercambio social, la cual se configura a través de mecanismos de orden social y cooperación que procuran normalizar el comportamiento de un grupo de individuos. En este sentido, las instituciones determinan un orden social que se haya establecido. Podemos mencionar como ejemplo de instituciones a la educación, la religión, la salud, entre otras. (Seminario de Integración II, 2020)

Organización

En tanto Schvarstein y Etkin sostienen a que la organización es una construcción social, en las que existe un orden simbólico y preceptos a partir de los cuales el sujeto le da sentido a lo que percibe. Dichos autores en su obra conjunta “Identidad de las organizaciones, invariancia y cambio” definan a la organización como una trama de relaciones entre individuos con multiplicidad de propósitos, y como tal, necesariamente compleja. Sostienen, además, que la organización se conforma de grupos, cuyos miembros cumplen diferentes funciones a partir de los mecanismos de adjudicación y asunción de roles, en el marco de un orden formal. (Seminario de Integración II, 2020)

La estrategia comunicacional a implementarse, pretende la creación de herramientas que permitan el mejoramiento de las actividades y procesos del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, esto se logrará utilizando la comunicación institucional y organizacional, partiendo de solucionar la problemática comunicacional interna y externa, esto permitirá incentivar a los trabajadores de la dependencia a desarrollar de mejor manera sus labores y brindarle a los usuarios un servicio de calidad a través de productos útiles a sus exigencias.

La pandemia del COVID-19 (coronavirus), vino a debilitar aún más los sistemas de servicio institucionales, lo cual limitó a la dependencia a brindar a los usuarios, la solución a sus necesidades técnicas y administrativas en las gestiones que enmarcan las normativas vigentes en la materia. Con la implementación de la presente estrategia comunicacional en la dependencia, se logrará elevar su imagen de servicio e innovación y posicionarse como un modelo a seguir para el resto de dependencias que conforman la Institución.

2.6. Alcances y límites de la estrategia

Alcances

La comunicación interna entre jefatura y trabajadores, tendrá un valor agregado por medio de un sistema abierto de información, que permita dar a conocer las actividades y procesos de la dependencia por medio de un elemento público, donde no exista limitaciones a expresarse y ser informados.

La efectividad del proceso comunicacional entre dependencia y usuarios, se determinará con la implementación de una caja de herramientas, que permitan al empresario y trabajador tener acceso a información y procesos en la gestión de la Salud y Seguridad Ocupacional, esta acción permitirá poner al alcance de manera digital, las herramientas necesarias para satisfacer la necesidad de elementos preventivos por medio de la comunicación a nivel nacional.

Límites

Las restricciones interpuestas por el Gobierno de la Republica de Guatemala, emanadas por la situación actual de la pandemia de COVID-19, desencadenó en la paralización de la mayoría de actividades empresariales e institucionales, limitando el acceso a información y el contacto físico con los actores involucrados en el desarrollo del proyecto.

Esta situación limita de cierta manera, el hacer llegar la información al público objetivo de forma directa, la interrelación humana presencial queda descartada en este proceso, originalmente se contempló el desarrollar ciertos documentos y herramientas de manera física, pero ante la limitante, estos se implementarán de manera digital.

2.7. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

El diagnóstico deja como resultado la aplicación de la investigación cualitativa y cuantitativa, la cual servirá para el desarrollo de las acciones en la estrategia comunicacional, la observación utilizada fue la individual con el objetivo de conocer ciertas acciones y comportamientos de los involucrados.

Transmitir una imagen positiva e innovadora por parte de la institución, utilizando para esto, un canal efectivo de comunicación, con el fin de llevar la información sobre la temática a todos los sectores productivos del país, vinculados a la salud y seguridad ocupacional.

En la actualidad la comunicación cambió los parámetros originales, la interacción personal quedó limitada por el riesgo biológico que se vive, esto lleva desarrollar un sistema que permita, no solo enviar, sino retroalimentar la información emitida por la dependencia por medio de herramientas comunicacionales al servicio de la población económicamente activa.

El departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, es el actor principal en la emisión del mensaje de la prevención de riesgos laborales a nivel nacional, para cumplir esta función, es necesario viabilizar la información por canales funcionales, que permitan satisfacer las necesidades de trabajadores, empresarios y profesionales de distintas disciplinas en facilitar las gestiones técnicas – administrativas.

El Implementar un sistema comunicacional funcional, vendrá a fortalecer la gestión interna de la dependencia, jefatura y trabajadores, con esto agilizar los procesos administrativos que benefician a los usuarios del servicio.

Dar a conocer los servicios y gestiones desarrollada por la dependencia a través de un conjunto de herramientas comunicacionales digitales, que permitan acceder en cualquier lugar donde se encuentre el usuario a los servicios que presta el departamento.

Los medios para viabilizar tanto la gestión interna como externa por medio de las herramientas comunicacionales se harán de manera digital, utilizando medios electrónicos, redes sociales, y video conferencias programadas.

Para concretar la elaboración y aplicación de las herramientas comunicacionales, se tiene contemplada una inversión financiera aportada por algunos profesionales usuarios del servicio, y el resto no tendrá un costo, todo se hará por medio de plataformas gratuitas para la difusión de los servicios, el recurso humano se limitará únicamente al trabajo del egresista de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

2.8. Actividades para la operatividad de la estrategia

La estrategia comunicacional requiere ser operativizada por medio de actividades que brinden resultados positivos a la dependencia en los servicios que presta a la población económicamente activa, dentro de estas está, desarrollar una adecuada comunicación interna, pasando por el fortalecimiento de la identidad institucional, logrando crear ese sentimiento de pertenencia y esto dará margen a lograr la calidad de servicio, al brindar las herramientas necesarias a los usuarios que faciliten sus gestiones y acceso a la información, desencadenando en visualizar la imagen de la dependencia, como innovadora a las necesidades actuales

2.9. Financiamiento

“El financiamiento se trata de un conjunto de recursos monetarios financieros que tienen el fin de llevar a cabo una actividad económica específica” (Vivus, 2019).

Los gastos generados fueron proporcionados por el epesista Víctor Figueroa y la cartelera informativa fue financiada por un profesional usuario de la dependencia.

Productos comunicacionales

Según (García, Herrera, Guzmán, Leigh, Flores, 2010).

Los productos comunicacionales se utilizan para accionar la estrategia de comunicación, estos pueden ser:

- Físicos: Paneles, afiches, volantes, murales.
- Actividades: Convocatorias, conferencias, charlas, pasacalles, *stands* de información.
- Plataformas virtuales: *Blogs*, cuentas en *Facebook*, *Twitter*, *e-mails*.

Los productos que serán implementados son los siguientes:

- Panel de difusión.
- Manual Institucional digital sobre la Gestión General de SSO.
- APP de herramientas.
- Red social *WhatsApp*.
- Grupo de *Facebook*.
- Página *web*.
- Conferencias, *Stands* de Información virtuales.

Propuestas

2.9.1. Propuesta 1. Fortalecer comunicación interna

Fortalecimiento de la comunicación interna a través de un canal efectivo entre jefatura y trabajadores.

2.9.2. Propuesta 2. Fomento de identidad

Fomentar la identidad de los integrantes de la dependencia, implementando la señalética de la visión y misión en un lugar visible

2.9.3. Propuesta 3. Conjunto de herramientas

Implementar un conjunto de herramientas comunicacionales, que permitan facilitar la interacción entre dependencia y usuarios, solventando las gestiones de manera virtual ante la crisis presente del COVID-19.

2.9.4. Propuesta 4. Creación y Diseño de Manual

Creación y diseño de un documento que brinde la información completa de la gestión interna y externa que estipula la normativa en Salud y Seguridad Ocupacional.

2.9.5. Propuesta 5. Rediseño de Pagina Web

Rediseñar página web del departamento y vincularlo con página, permitiendo tener más alcance de los servicios que brinda.

2.10. Presupuesto:

Se tendrá una inversión de trescientos quetzales (Q300.00) los cuales serán donados por un profesional usuario del servicio, los cuales se destinarán a la compra de una cartelera informativa para el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional. Para lo demás se necesitarán recursos para mantenimiento, los cuales se proponen en la muestra de productos.

PRESUPUESTO DE PRODUCTOS			
No.	Producto	Precio Q.	Precio Q. de mantenimiento
1	Cartelera informativa	Q300.00	Q.000.00
2	Grupo de Whatsapp	Q0.00	Q.000.00
3	Aplicación para Movil	Q190.00	Q.1,000.00
4	Grupo de Facebook	Q0.00	Q.3,000.00
5	Manual de Gestion de SSO.	Q13,500.00	Q.000.00
6	Pagina Web	Q0.00	Q.2,000.00
TOTAL		Q13,990.00	Q6,000.00

2.11. Beneficiarios:

Los principales beneficiarios de la implementación de las herramientas comunicacionales, son trabajadores, del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, profesionales de distintas disciplinas, trabajadores y empresarios a nivel nacional.

2.12. Recursos humanos:

Licenciada María Sandoval – Jefa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

M.A. Marvin Sarmientos Yuman – Supervisor EPSL.

Dr. José María Torres – Coordinador EPSL

M.A. Evelin Morazán – Subcoordinadora EPSL.

Víctor Manuel Figueroa Guzmán – Epesista Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

2.13. Áreas geográficas de acción:

Ciudad capital sede central, para las herramientas internas.

A nivel nacional, para la difusión de las herramientas comunicacionales externas.

2.14. Cuadros comparativos de estrategia

<p>Objetivo General El Fortalecimiento de la comunicación institucional y organizacional interna y externa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, utilizando estrategias que permitan solventar las necesidades propias, y de los usuarios del servicio.</p>	
<p>Objetivos Específicos</p>	
<p>1. El fortalecimiento de la comunicación interna a través de un canal efectivo entre jefatura y trabajadores.</p>	
<p>2. Fomentar la identidad de los integrantes de la dependencia, implementando la señalética de la visión y misión en un lugar visible.</p>	
<p>3. Implementar un conjunto de herramientas comunicacionales, que permitan facilitar la interacción entre dependencia y usuarios, solventando las gestiones de manera virtual ante la crisis presente del COVID-19.</p>	
<p>4. Creación y diseño de un documento que brinde la información completa de la gestión interna y externa que estipula la normativa en Salud y Seguridad Ocupacional.</p>	
<p>5. Rediseñar página web del departamento y vincularlo con página, permitiendo tener más alcance de los servicios que brinda.</p>	
<p>PROBLEMA 1</p>	
<p>La comunicación interna tiene falencias importantes, no existen canales efectivos que permitan una interacción entre jefatura y colaboradores.</p>	
OBJETIVO ESPECIFICO	Fortalecer la comunicación interna a través de un canal efectivo entre jefatura y trabajadores.
PRODUCTO	Una cartelera informativa, grupo de WhatsApp
TIPO DE MENSAJE	Informativo.
ACTIVIDADES	Se colocará la cartelera en un lugar visible, donde la jefatura pueda, se creará un grupo oficial de WhatsApp.
RECURSO HUMANO	Epsista: Víctor Manuel Figueroa Guzmán
BENEFICIARIOS	Trabajadores de la dependencia de Salud y Seguridad Ocupacional.
AREA GEOGRAFICA DE IMPACTO	Ciudad Capital
FECHA DE EJECUCION	20 de julio de 2020
RESULTADOS ESPERADOS	Viabilizar la comunicación entre jefatura y trabajadores, para obtener mejores resultados en las gestiones
MEDIO DE DIFUSIÓN	Cartelera de madera
FRECUENCIA	Se someterá a evaluar efectividad en un periodo de 6 meses.
PRESUPUESTO	Cartelera de madera. Grupo de WhatsApp
	TOTAL
	Q.300.00
	Q.000.00
	Q.300.00
<p>Fuente: Elaboración Propia</p>	

Objetivo General

El Fortalecimiento de la comunicación institucional y organizacional interna y externa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, utilizando estrategias que permitan solventar las necesidades propias, y de los usuarios del servicio.

Objetivos Específicos

1. El fortalecimiento de la comunicación interna a través de un canal efectivo entre je fatura y trabajadores.
2. **Fomentar la identidad de los integrantes de la dependencia, implementando la señalética de la visión y misión en un lugar visible.**
3. Implementar un conjunto de herramientas comunicacionales, que permitan facilitar la interacción entre dependencia y usuarios, solventando las gestiones de manera virtual ante la crisis presente del COVID-19.
4. Creación y diseño de un documento que brinde la información completa de la gestión interna y externa que estipula la normativa en Salud y Seguridad Ocupacional.
5. Rediseñar página web del departamento y vincularlo con página, permitiendo tener más alcance de los servicios que brinda.

PROBLEMA 2

La señalética comunicacional no está enfocada a dar a conocer información importante entre los involucrados.

OBJETIVO ESPECIFICO	Fomentar la identidad de los integrantes de la dependencia.
PRODUCTO	Señalética de la visión y misión del departamento
TIPO DE MENSAJE	Informativo.
ACTIVIDADES	Se colocará la señalética de visión y misión del departamento.
RECURSO HUMANO	Epsista: Víctor Manuel Figueroa Guzmán
BENEFICIARIOS	Trabajadores de la dependencia de Salud y Seguridad Ocupacional.
AREA GEOGRAFICA DE IMPACTO	Ciudad Capital
FECHA DE EJECUCION	18 de julio de 2020
RESULTADOS ESPERADOS	Fomentar la identidad institucional de los trabajadores.
MEDIO DE DIFUSIÓN	Señalética de madera
FRECUENCIA	Se someterá a evaluar efectividad en un periodo de un año.
PRESUPUESTO	Señalética.
	Q.250.00
	Q.250.00

TOTAL

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo General

El Fortalecimiento de la comunicación institucional y organizacional interna y externa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, utilizando estrategias que permitan solventar las necesidades propias, y de los usuarios del servicio.

Objetivos Específicos

1. El fortalecimiento de la comunicación interna a través de un canal efectivo entre jefatura y trabajadores.
2. Fomentar la identidad de los integrantes de la dependencia, implementando la señalética de la visión y misión en un lugar visible.
3. Implementar un conjunto de herramientas comunicacionales, que permitan facilitar la interacción entre dependencia y usuarios, solventando las gestiones de manera virtual ante la crisis presente del COVID-19.
4. Creación y diseño de un documento que brinde la información completa de la gestión interna y externa que estipula la normativa en Salud y Seguridad Ocupacional.
5. Rediseñar página web del departamento y vincularlo con página, permitiendo tener más alcance de los servicios que brinda.

PROBLEMA 3

La información sobre los procesos y gestión que realiza el departamento, no es de conocimiento de la población en general.

OBJETIVO DE COMUNICACIÓN	Implementar un conjunto de herramientas comunicacionales, que permitan facilitar la interacción entre dependencia y usuarios, que permitan solventar las gestiones de manera virtual ante la crisis presente del COVID-19.
PRODUCTO	APP para móvil, Plataformas virtuales, Grupo de Facebook.
TIPO DE MENSAJE	Informativo.
ACTIVIDADES	Se creara una APP para móvil con los servicios que presta la dependencia, se habilitarán formularios de los diferentes servicios, rediseñar la pagina web y lograr colocar el enlace en la pagina institucional, crear un grupo de Facebook, y la elaboración de un manual digital, con toda la gestión y procesos que realiza la institución sobre el tema.
RECURSO HUMANO	Epsista: Víctor Manuel Figueroa Guzmán
BENEFICIARIOS	Patronos y Trabajadores a nivel nacional.
AREA GEOGRAFICA DE IMPACTO	Nivel nacional.
FECHA DE EJECUCION	27 de julio de 2020
RESULTADOS ESPERADOS	Fortalecer la comunicación externa con los usuarios del servicio y facilitar la información y procesos sobre el tema.
MEDIO DE DIFUSIÓN	Pagina web institucional, Redes sociales, evento publico digital.
FRECUENCIA	Se someterá a evaluación cada 6 meses. Las plataformas y las redes diariamente.
PRESUPUESTO	APP para móvil. Q.00.00
	Plataformas virtuales. Q.00.00
	Grupo de Facebook Q.00.00
	TOTAL Q.00.00

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo General

El Fortalecimiento de la comunicación institucional y organizacional interna y externa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, utilizando estrategias que permitan solventar las necesidades propias, y de los usuarios del servicio.

Objetivos Específicos

1. El fortalecimiento de la comunicación interna a través de un canal efectivo entre jefatura y trabajadores.
2. Fomentar la identidad de los integrantes de la dependencia, implementando la señalética de la visión y misión en un lugar visible.
3. Implementar un conjunto de herramientas comunicacionales, que permitan facilitar la interacción entre dependencia y usuarios, solventando las gestiones de manera virtual ante la crisis presente del COVID-19.
4. Creación y diseño de un documento que brinde la información completa de la gestión interna y externa que estipula la normativa en Salud y Seguridad Ocupacional
5. Rediseñar página web del departamento y vincularlo con página, permitiendo tener más alcance de los servicios que brinda.

PROBLEMA 4

La efectividad del medio digital con el que cuentan, no tiene el alcance esperado que permitan dar a conocer los servicios que brinda el

OBJETIVO DE COMUNICACIÓN	Creación y diseño de un documento que brinde la información completa de la gestión interna y externa que estipula la normativa en Salud y Seguridad Ocupacional.
PRODUCTO	Manual Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional.
TIPO DE MENSAJE	Informativo y formativo.
ACTIVIDADES	Se elaborará un Manual que contenga toda la información sobre la gestión que realiza la dependencia.
RECURSO HUMANO	Epsista: Víctor Manuel Figueroa Guzmán
BENEFICIARIOS	Patronos, trabajadores y profesionales diversos a nivel nacional.
AREA GEOGRAFICA DE IMPACTO	Nivel nacional
FECHA DE EJECUCION	27 de julio de 2020
RESULTADOS ESPERADOS	Solventar dudas generales sobre los procesos de gestión en Salud y Seguridad Ocupacional y prevenciones sobre COVID-19.
MEDIO DE DIFUSIÓN	Página web, medios de comunicación, conferencias virtuales.
FRECUENCIA	Se someterá a evaluar efectividad en un periodo de un año.
PRESUPUESTO	Manual Informativo.
	Q.000.00
	TOTAL
	Q.00.00

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo General

El Fortalecimiento de la comunicación institucional y organizacional interna y externa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, utilizando estrategias que permitan solventar las necesidades propias, y de los usuarios del servicio.

Objetivos Específicos

1. El fortalecimiento de la comunicación interna a través de un canal efectivo entre jeffatura y trabajadores.
2. Fomentar la identidad de los integrantes de la dependencia, implementando la señalética de la visión y misión en un lugar visible.
3. Implementar un conjunto de herramientas comunicacionales, que permitan facilitar la interacción entre dependencia y usuarios, solventando las gestiones de manera virtual ante la crisis presente del COVID-19.
4. Creación y diseño de un documento que brinde la información completa de la gestión interna y externa que estipula la normativa en Salud y Seguridad Ocupacional.

5. Rediseñar página web del departamento y vincularlo con página, permitiendo tener más alcance de los servicios que brinda.

PROBLEMA 5

Medios informativos impresos, no existen en el departamento de Salud y Seguridad Ocupacional

OBJETIVO DE COMUNICACIÓN	Página web de la dependencia y lograr vincularla a la institucional.
PRODUCTO	Página web
TIPO DE MENSAJE	Informativo.
ACTIVIDADES	Rediseñar la Página web de la dependencia.
RECURSO HUMANO	Epsista: Víctor Manuel Figueroa Guzmán
BENEFICIARIOS	Patrones y Trabajadores a nivel nacional.
AREA GEOGRAFICA DE IMPACTO	Nivel nacional
FECHA DE EJECUCION	27 de julio de 2020
RESULTADOS ESPERADOS	Viabilizar la comunicación a nivel nacional de forma masiva por medio del sitio web.
MEDIO DE DIFUSIÓN	Página institucional y conferencias virtuales.
FRECUENCIA	Se someterá a evaluar efectividad cada semana.
PRESUPUESTO	Página Web
	Q.00.00
	Q.00.00
	TOTAL

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

Los productos

Estos son los productos que surgen como resultado del Diagnóstico de Comunicación realizado en el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, los mismos han permitido iniciar un proceso estratégico de comunicación organizacional e institucional adecuado a la dependencia

3.1. Producto 1: Cartelera informativa.

Objetivo: El fortalecimiento de la comunicación interna a través de un canal efectivo entre jefatura y trabajadores.

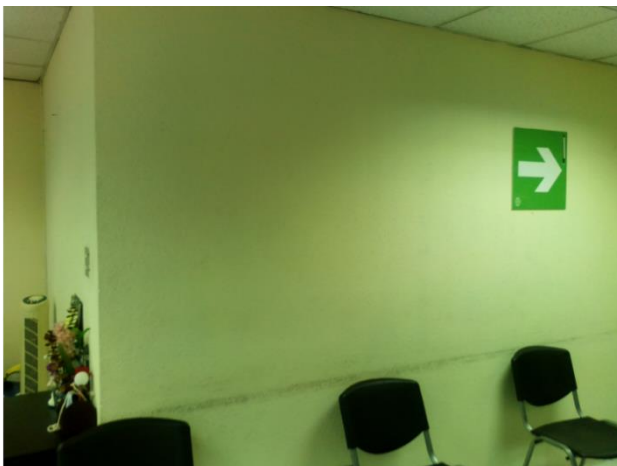
Público objetivo: Jefatura y trabajadores del departamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

Medio utilizado: Cartelera de madera y red social.

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala, Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

Presupuesto invertido: Q300.00.

Costo por mantenimiento: Q.00.00.



Antes



Después

Fuente: Epesista Víctor Manuel Figueroa G.

3.2. Producto 2: Grupo de *whatsapp*

Objetivo: El fortalecimiento de la comunicación interna a través de un canal efectivo entre jefatura y trabajadores.

Público objetivo: Jefatura y trabajadores del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

Medio utilizado: Red social.

Área geográfica de impacto: Ciudad de Guatemala, Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

Presupuesto invertido: Q.00.00.

Costo por mantenimiento: Q.00.00.



Fuente: Epesista Víctor Manuel Figueroa G.

3.3. Producto 3: Señalética de la Visión y Misión

Este producto no se pudo implementar, se indicó por parte de la jefatura de la dependencia que a pesar de contar con una Visión y Misión del departamento ya no se utilizaría, ya que, al contar la institución con una general, no hay objeto de tener una propia.

3.4. Producto 4: App para móvil

Objetivo: Herramienta de comunicación que permita facilitar el flujo de información entre dependencia y usuarios.

Público objetivo: Patronos, trabajadores y profesionales diversos a nivel nacional.

Medio utilizado: *Andriod Creator App.*

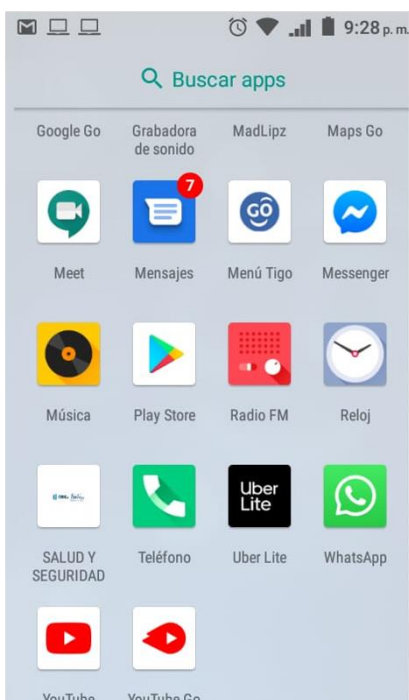
Área geográfica de impacto: Nivel Nacional.

Presupuesto invertido: Q.190.00.

Publicación Q. 190.00

Diagramación. Q 00.00

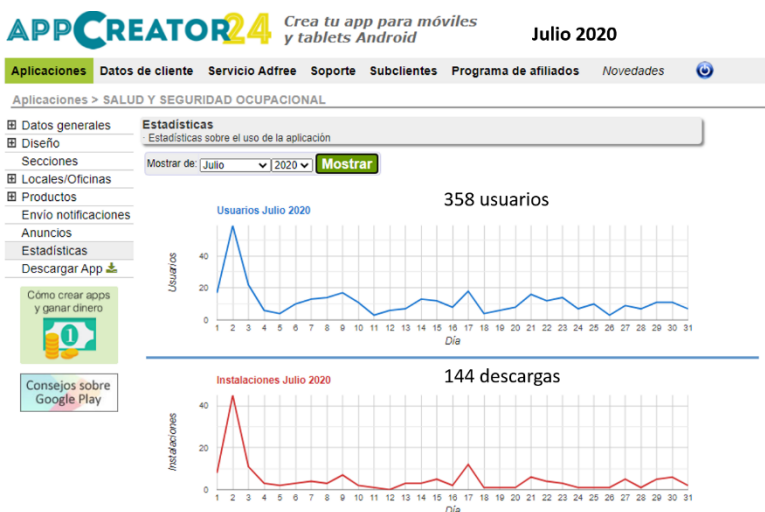
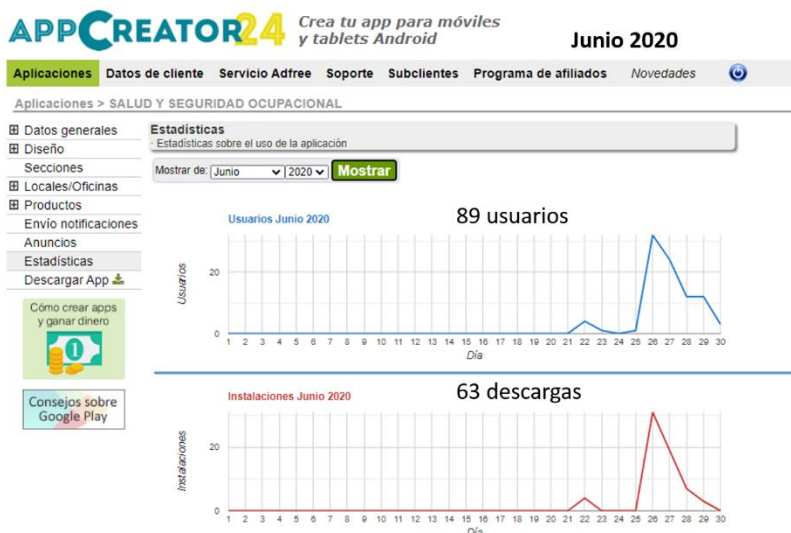
Costo por mantenimiento: Q1,000.00.



Fuente: Epesista Víctor Manuel Figueroa G.

<https://www.appcreator24.com/app1096344>

Flujo de usuarios y descargas App para móvil



Fuente: Epesista Víctor Manuel Figueroa G.

3.5. Producto 5: Grupo de Facebook

Objetivo: Herramienta de comunicación que permita facilitar el flujo de información entre dependencia y usuarios.

Público objetivo: Patronos, trabajadores y profesionales diversos a nivel nacional.

Medio utilizado: Red social Facebook.

Área geográfica de impacto: Nivel Nacional.

Presupuesto invertido: Q.000.00.

Content Manager: Q. 3,000.00

Costo por mantenimiento: Q3,000.00



Fuente: Epesista Víctor Manuel Figueroa G.

<https://www.facebook.com/groups/817294112113658/members/>

3.6. Producto 6: Manual “Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional”.

Objetivo: Brindar toda la información sobre Protocolos de Actuación y la Gestión Interna y Externa en Salud y Seguridad Ocupacional.

Público objetivo: Trabajadores, Comités de Bipartitos, Instituciones y Empresas auditadas a nivel nacional.

Medio Utilizado: Manual Digital.

Área geográfica de impacto: Nivel Nacional.

Presupuesto invertido: Q.00.00

Diseño Q. 00.00

Diagramación. Q 00.00

Costo presupuestado por impresión de 200 ejemplares Q.13,500.00.



Fuente: Epesista Víctor Manuel Figueroa G.

Ver anexo

3.7. Producto 7: Página Web

Objetivo: Rediseñar página actual y vincularla a página Institucional.

Público objetivo: Patronos, trabajadores y profesionales diversos a nivel nacional.

Medio utilizado: Plataforma Web Wix.

Área geográfica de impacto: Nivel Nacional.

Presupuesto invertido: Q.00.00

Costo por mantenimiento: Q2,000.00.



Fuente: Ministerio de Trabajo y Previsión Social



Fuente: Epesista Víctor Manuel Figueroa G.

<https://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/dgps/salud-y-seguridad-ocupacional/239-guias-de-salud-y-seguridad-ocupacional>

3.8. Actividades y calendarización:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL EPSL 2020																									
No.	Actividad	MESES																							
		Meses		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre							
		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5				
1	Elaboración y entrega de informes de Fase Propeuéutica, más investigación de campo inicial																								
2	Proceso de entrega papelería para completar inscripción EPS- Licenciatura																								
3	Elaboración, revisión y entrega de la Evaluación 1. Diagnóstico de Comunicación																								
4	Conferencias de distintos profesionales e invitados																								
5	Expo Congreso de SSO - Conferencias nacionales e internacionales																								
6	Elaboración y entrega - 2. Plan de Comunicación																								
7	Elaboración y entrega de productos																								
8	3. Ejecución de algunas Estrategias del Plan de Comunicación																								
9	Entrega del informe de los 3 capítulos para revisión																								
10	Recepción y revisión final de informe final																								
11	Evaluaciones de los informes presentaciones individuales																								
12	Impresión final de informe empastado con cd's																								
13	Finalización del EPS de Licenciatura-Entrega de notas a Control Académico																								

Fuente: Elaboración propia

3.9. Creación y ejecución de productos:

CRONOGRAMA DE CREACIÓN Y EJECUCIÓN DE PRODUCTOS 2020																																																			
No.		MESES																																																	
Actividad		Marzo					Abril					Mayo					Junio					Julio					Agosto					Septiembre					Octubre														
Meses		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5										
Semanas																																																			
1	Implementación de cartelera informativa																																																		
2	Creación y ejecución de Grupo de Whatsapp																																																		
3	Creación y ejecución de Aplicación de SSO para móvil.																																																		
4	Creación y ejecución de Grupo de Facebook																																																		
5	Creación de Manual de Gestión de SSO.																																																		
6	Rediseño y ejecución de Pagina Web																																																		
7	Creación y ejecución de Expongreso de Salud y Seguridad Ocupacional Virtual																																																		

Fuente: Elaboración propia

3.9. Validación de la Propuesta

Los productos fueron validados por la jefatura del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, se revisó el funcionamiento y ejecución de los mismos, estos son el resultado del problema planteado en la fase diagnóstica de comunicación “La comunicación interna y externa carece de canales y herramientas efectivas que logren llevar el mensaje de la prevención de riesgos laborales a nivel nacional, por la naturaleza de la dependencia, el surgimiento de la pandemia hace esencial trabajar en crear métodos que ayuden a informar a todo trabajador y empresario expuesto, a contraer el Covid19”. Al ejecutar los productos presentados, se espera el fortalecimiento de la dependencia en materia comunicación, Ver anexo.

4. Conclusiones

El estudio realizado fue de suma importancia para determinar la problemática comunicacional interna y externa en el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, se tomó como medio de análisis, los tipos de usuarios con quienes tiene relación y con base a la información brindada, se logró desarrollar la investigación determinando las diferentes soluciones.

A pesar de que su personal es bien visualizado por parte de los usuarios por la atención que brindan, sufren de una carente falta de motivación hacia las labores que realizan, eso trae como consecuencia cierta discordia entre ellos mismos, trayendo problemas interpersonales que a la larga crean un marcado desinterés por informar e informarse sobre las directrices que brinda la jefatura.

La comunicación entre jefatura y trabajadores carecía de efectividad al no existir un medio que permitiera la interactividad entre las dos partes y muchas directrices se pasaban por alto, las circulares y documentos de información no eran leídas.

Para subyugar esta falencia comunicativa se implementó una cartelera informativa donde se publican todas las directrices emitidas por la jefatura, además de contar un espacio para gratificar al empleado del mes para incentivar el esfuerzo de los trabajadores, y como medio digital, la creación de un grupo de *Whatsapp*, el cual es utilizado como medio de información interno.

La comunicación externa se vio fortalecida, con la implementación de varias herramientas comunicacionales que permitan al departamento informar e interactuar con los distintos tipos de usuarios, de esta manera dar a conocer la temática y brindar un mejor servicio.

La factibilidad de obtener información al alcance de la mano es vital, la creación de la App para móvil de Salud y Seguridad Ocupacional, será una herramienta que gran valor para todo aquel usuario que necesite acceder inmediatamente desde su móvil a los servicios del departamento.

La dependencia contaba con una página web, la cual hasta hace un tiempo funcionaba localmente, lo que la limitaba para lograr su objetivo de ser una canal de información, actualmente se rediseño y se logró tener un vínculo con la página web institucional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, esto viene a colocar el tema de Salud y Seguridad Ocupacional en una posición importante y ahora aún más con la pandemia vivida la cual tiene gran relación a la temática.

La interacción en redes sociales por cualquier empresa o institución, viene a ser un elemento fundamental para informar y retroalimentar las necesidades de los usuarios, con esto se crea el grupo de Salud y Seguridad Ocupacional en *Facebook*, el cual ha sido un medio eficaz de información.

El desconocimiento de gran parte de la población obrero patronal sobre la temática es evidente en el estudio realizado, esto dio como resultado la creación de un manual sobre la gestión interna y externa, conceptualización en general, normativa, protocolos de actuación y procesos sancionatorios, todo lo que debe conocer un trabajador, empresario y profesionales diversos se encuentra en este documento.

Como resultados del estudio realizado y la implementación de los productos, se verán beneficiados varios sectores productivos del país, empresarios, trabajadores, profesionales diversos, los cuales tendrán en este documento una visión de un pre y post en los servicios que brinda la dependencia.

5. Recomendaciones

Fortalecer el clima laboral a través de actividades que incentiven el esfuerzo y aptitudes de cada uno de los trabajadores, esto mejorará su autoestima y estos se sentirán más identificados con la institución.

Los trabajadores y la jefatura se deben comprometer a implementar la comunicación interna y externa, por medio de la aplicación de la estrategia y productos propuestos, con el fin de viabilizar la gestión que realizan.

El departamento de Salud y Seguridad Ocupacional se presta para implementar una oficina de comunicación social independiente, esto por las características de la labor técnica que realizan que puede autoadministrarse.

El compromiso de administrar los productos de manera responsables y de ser posible mejorarlos o crear nuevos.

Los productos creados, son de suma importancia para la dependencia y deben implementarse, estos fueron el resultado de un estudio comunicacional avalado por la Escuela de Ciencias de la Comunicación y la coordinación del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Referencias

- Bartoli Annie. (1992). *Comunicación y Organización*. Buenos Aires: Paidós.
- Benney y Hughes. (1994). *Entrevista en Profundidad*. Barcelona, España: Paidós.
- Bogdan, S.J Taylor y R. (1992). *La entrevista en Profundidad*. Barcelona : Ediciones Paidós, España.
- CEPAL, B. A. (5 de mayo de 2020). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: www.cepal.org
- Cruz Batista, Fernández Pérez. (2012). *Posiciones teoricas en torno a la comunicación organizacional*. Las Tunas, Cuba.
- E. Pinchón. Riviere. (1984). El proceso grupal de psicoanálisis a la psicología social. En E. P. Riviere, *El proceso grupal de psicoanálisis a la psicología social* (pág. 213). Nueva Visión, 1984.
- Fernández, Carlos. (2003). *Marketing Politico e Imagen de Gobierno en Funciones*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Garcia, Herrera, Guzman, Leigh, Flores. (2010). *Uso de Estrategias y Productos Comunicacionales en las Organizaciones Estudiantiles*. Lima: Pontificia Universidad Católica de Perú.
- Herald Goldhaber. (2000). Comunicación Organizacional. En H. Goldhaber, *Comunicación Organizacional* (pág. 423). Estados Unidos. Recuperado el abril de 2020
- Ley de Servicio Civil. (1968). En *Ley de Servicio Civil* (pág. 24). Guatemala.
- Lopez,Roldan, Fachelli. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (1 ed.). Barcelona, España: Creative Commons.
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (14 de Marzo de 2020). Guatemala, Guatemala.
- Moreno, M. (20 de Abril de 2020). (V. M. Guzmán, Entrevistador)
- OIT, Organización Internacional del Trabajo. (2018).
- Palma, K. (21 de Abril de 2020). Biotrash. (V. M. Guzmán, Entrevistador)
- Pérez Rafael. (2001). *Estrategias de Comunicación* (Vol. 1). Barcelona, España.
- Pérez Rafael. (2001). *Estrategias de Comunicación*. Barcelona, España.
- Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional* (1 ed.). (2014-2016). Guatemala, Guatemala.
- Scheinson, Daniel. (2009).
- Social, M. d. (2014). *Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional* (Vol. 1). Guatemala, Guatemala.
- Vasquez, Z. (21 de Abril de 2020). (V. M. Guzmán, Entrevistador) Guatemala, Guatemala.

E-grafías

Comunicólogos. (2003). *Comunicólogos*. Recuperado el mayo de 2020, de Comunicólogos: www.comunicologos.com

Chen Caterina. (2013). Recuperado el 9 de junio de 2020, de <https://www.significados.com/elementos-de-la-comunicacion/>

Concepto.de. (2020). *concepto.de*. Recuperado el 3 de Junio de 2020, de <https://concepto.de/comunicacion/>

Ecured. (junio de 2020). *Ecured*. Recuperado el 9 de junio de 2020, de https://www.ecured.cu/Ruido_en_la_comunicaci%C3%B3n

Enciclopedia Económica. (2017). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de Enciclopedia Económica: www.encyclopediaeconomica.com

Izamorar. (2018). *Izamorar*. Obtenido de Izamorar: www.izamorar.com

Julio Pérez Díaz. (2007). *Apuntes de Demografía*. Recuperado el Abril de 2020, de www.apuntesdedeografia.com

Lifeder. (junio de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/ejemplos-elementos-comunicacion/>

Maldonado, Maridalia. (26 de febrero de 2012). *Maldonado, Maridalia*. Recuperado el abril de 2020, de Maldonado, Maridalia: www.maldonado.blogspot.com

Mónica Restrepo González. (6 de febrero de 2016). *Comunicación Organizacional*. Recuperado el 17 de junio de 2020, de <https://crystynaraujo83.wixsite.com/comorganiza/inicio/author/M%C3%B3nica-Restrepo-Gonz%C3%A1lez>

Organización Mundial de la Salud. (5 de Mayo de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: www.who.int

Seminario de Integración II. (junio de 2020). *Seminario de Integración II*. Obtenido de <https://seminarioiiuntref.wordpress.com/2017/04/18/institucion-vs-organizacion/>

Sites google. (2017). *Sites google*. Obtenido de Sites google: www.sites.google

Universo de Formulas. (2019). *Universo de Formulas*. Recuperado el 2020, de www.universodeformulas.com

Entrevistas

Recinos, C. (25 de Marzo de 2020). Secretario Ejecutivo CONASSO. (V. M. Guzmàn, Entrevistador).

Sandoval, M. J. (25 de Marzo de 2020). Maestria en Derecho Procesal. (V. M. Guzmàn, Entrevistador)
Guatemala, Guatemala.

ANEXOS

Instrumentos de medición.

Instrumento No. 1.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EPS LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



FICHA ENTREVISTA A JEFE DEL DEPARTAMENTO
DEPARTAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Toda la información que brinde será utilizada de manera confidencial, con fines académicos, con el objetivo de establecer el grado comunicacional de la entidad.

FECHA _____ HORA _____ DEPARTAMENTO _____

NOMBRE: _____

PUESTO: _____

1. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con su personal?
Comunicación personal _____ Circulares: _____ Reuniones: _____ Internet _____

2. ¿Son efectivos los medios utilizados?:
Si _____ No _____ si la respuesta es NO, explique _____

3. ¿Cómo jefe motiva a sus trabajadores?:
Si _____ No _____ si la respuesta es Si explique como lo hace _____

4. ¿Está en la disponibilidad de aceptar sugerencias, molestias y cuestionantes de sus trabajadores?:
Si _____ No _____ si la respuesta es NO, explique _____

5. ¿Los trabajadores son reconocidos por su persona en público?:
Si _____ No _____ si la respuesta es Si explique como lo hace _____

Instrumento No. 2.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EPS LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



FICHA DE OBSERVACION
DEPARTAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Toda la información que brinde será utilizada de manera confidencial, con fines académicos, con el objetivo de establecer el grado comunicacional de la entidad.

FECHA _____ HORA _____ DEPARTAMENTO _____

NOMBRE DEL JEFE O ENCARGADO: _____

1. ¿Cantidad de personas que laboran en la dependencia?:
1-5 _____ 6-10 _____ mas de 11 _____
2. ¿Las relaciones interpersonales son?:
Buenas _____ Regulares _____ Malas _____
3. ¿Cuál es la conducta de los trabajadores hacia el usuario?:
Buena _____ Regular _____ Mala _____
4. ¿Está identificado el personal con uniforme?:
Si _____ No _____ Todos _____ Algunos _____
5. ¿Cuentan con mobiliario y equipo de computación?:
Si _____ No _____ Todos _____ Algunos _____
6. ¿Cuál es el estado del mobiliario y equipo de computación?:
Óptimo _____ Bueno _____ Malo _____ Deficiente _____
7. ¿Cuentan con señalética o grafos notorios?:
Cartelera _____ Misión y Visión _____ Identificación de la oficina _____
8. ¿Cuánto espera el usuario para ser atendido?:
5 a 10 minutos _____ 15 a 25 minutos _____ 25 minutos en adelante _____
9. ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario con la atención del empleado?
Satisfecho _____ Insatisfecho _____
10. ¿Cuáles son las características en general del lugar de trabajo?:
Limpias _____ Ordenadas _____ Hacinadas _____

Instrumento No. 3.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EPS LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN



FICHA DOCUMENTACIÓN
DEPARTAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Fecha de consulta: _____

Documento consultado: _____

Físico: Electrónico:

Motivo de la consulta: _____

El documento pertenece a: _____

Instrumento No. 4.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EPS LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



ENCUESTA A TRABAJADORES DEL
DEPARTAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Toda la información que brinde será utilizada de manera confidencial, con fines académicos, con el objetivo de establecer el grado comunicacional de la entidad.

FECHA _____ HORA _____ DEPARTAMENTO _____

GENERO: Femenino _____ Masculino _____

1. ¿Puede expresar sus opiniones y sugerencias a la jefatura?:
Si _____ No _____ Que le diría _____

2. ¿Qué vía utiliza su jefe para comunicarse con usted?
Escrita _____ Verbal: _____ Electrónica: _____ Teléfono _____ No se comunica _____
3. ¿Cómo es la relación con sus compañeros?:
Muy Buena _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____
4. ¿Recibe capacitación constante referente a las labores que realiza?:
Sí _____ No _____
5. ¿Usted da el 100% de su capacidad a su trabajo?:
Si _____ No _____
6. ¿Conoce la Misión y Visión del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional? Si la respuesta es sí, Escríbala

7. ¿Utiliza el uniforme que lo identifica como empleado del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional?
Siempre _____ Nunca _____ Eventualmente _____

Instrumento No. 5.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EPS LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



ENCUESTA A USUARIOS DEL
DEPARTAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Toda la información que brinde será utilizada de manera confidencial, con fines académicos, con el objetivo de establecer el grado comunicacional y de imagen de la entidad.

FECHA _____ HORA _____

1. ¿Cómo es ó ha sido la atención recibida por parte de los trabajadores en su visita?:

Muy buena _____ Buena _____ Mala _____

2. ¿Encontró información impresa sobre lo que buscaba?:

Si _____ No _____

3. ¿Usted ve debidamente identificados con uniforme a los trabajadores del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional?:

Si _____ No _____ Algunos _____

4. ¿Conoce que existe una página web sobre el tema de Salud y Seguridad Ocupacional?

Si _____ No _____

Instrumento No. 6.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EPS LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ENCUESTA A EMPRESARIOS VISITADOS POR
DEPARTAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL



FECHA _____ HORA _____ ACTIVIDAD ECONOMICA _____

1. ¿Es de su conocimiento que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social cuenta con un Departamento que vela por el control y vigilancia de la Salud y Seguridad Ocupacional en Guatemala?

Sí _____ No: _____

2. ¿Conoce la normativa y procesos que usted debe implementar en su empresa en materia de Salud y Seguridad Ocupacional?

Sí _____ No _____ Algunas cosas _____

3. ¿Conoce la gestión y procesos administrativos del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional que usted debe cumplir?

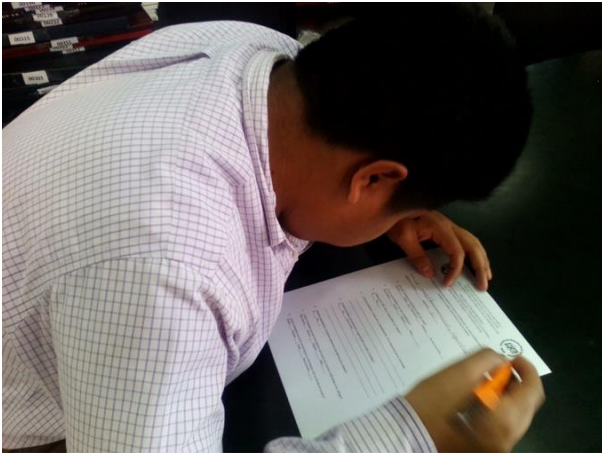
Sí _____ No _____ Algunas cosas _____

4. ¿Conoce que existe una página web sobre el tema de Salud y Seguridad Ocupacional?:

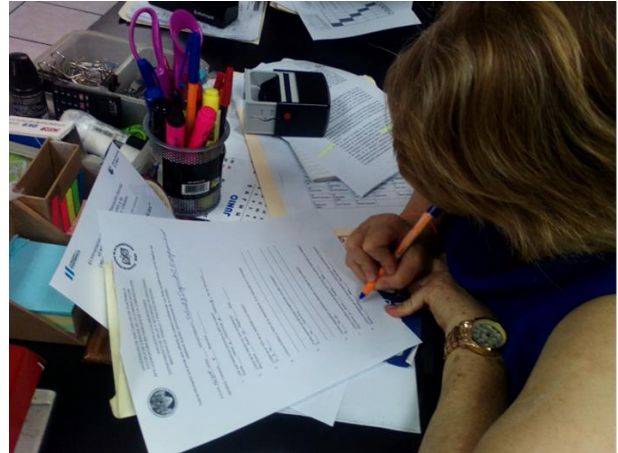
Sí _____ No _____

Fotografías.

Encuesta a trabajadores del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional



Fuente: Epesista Víctor Figueroa, Guatemala 2020



Fuente: Epesista Víctor Figueroa, Guatemala 2020

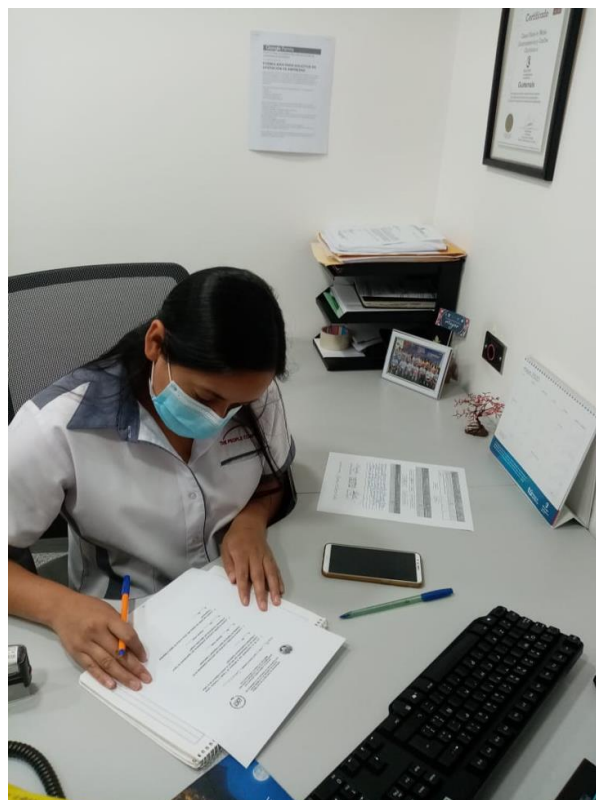


Fuente: Epesista Víctor Figueroa, Guatemala 2020

Encuesta a Empresarios visitados por el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional



Fuente: Epesista Víctor Figueroa, Guatemala 2020



Fuente: Epesista Víctor Figueroa, Guatemala 2020

Presentación del Plan Estratégico a personal del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional



Fuente: epesista Víctor Manuel Figueroa, Guatemala 2020

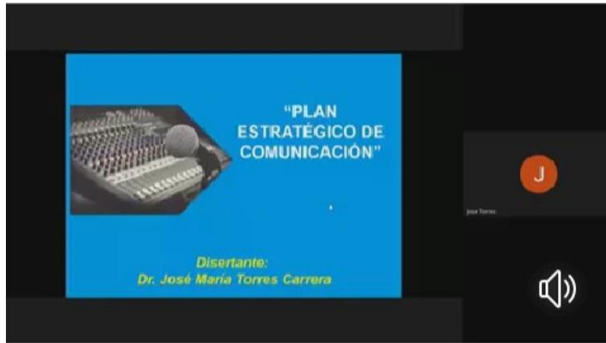


Fuente: epesista Víctor Manuel Figueroa, Guatemala 2020

Conferencias.

Memorándum no.6.

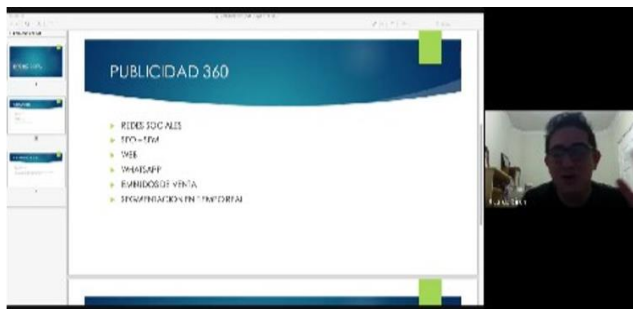
Vídeo de la Presentación del Plan de Comunicación.



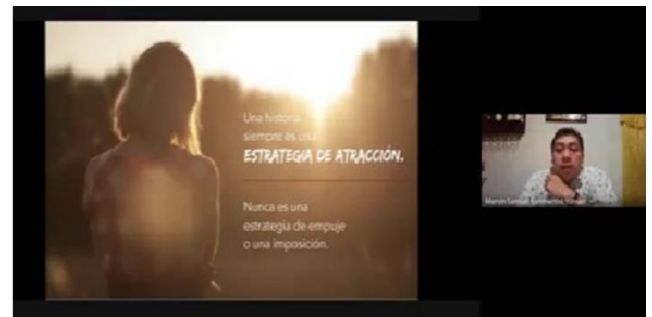
Fuente: Guatemala 2020.



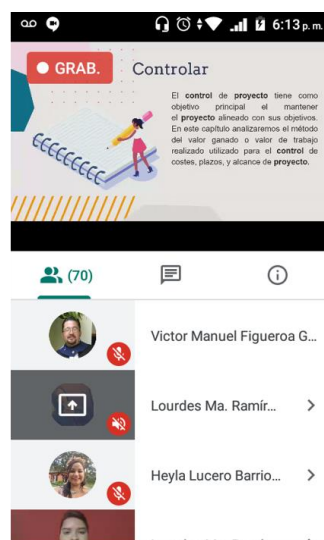
Fuente: Guatemala 2020.



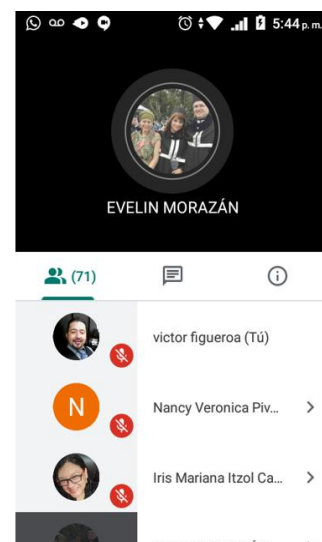
Fuente: Guatemala 2020.



Fuente: Guatemala 2020.

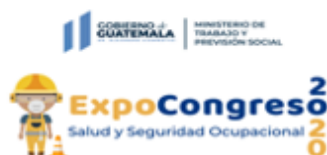


Fuente: Guatemala 2020.



Fuente: Guatemala 2020.

Conferencistas



PROGRAMA DE CONFERENCIAS 21 al 25 de septiembre 2020

No.	NOMBRE	TEMA	FECHA	HORA	PAIS
1	Dr. Juan Sigfrido Munès	SARS-COV-2 TOMA DE DECISIONES.	21/09/2020	8:30	GUATEMALA
2	Lic. Luis Ricardo González	LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL Y EL ACUERDO GUBERNATIVO 79-2020, UN ANALISIS JURIDICO INTEGRAL.	21/09/2020	10:30	GUATEMALA
3	Dra. Pamela Álvarez	ELABORACIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN, MITIGACIÓN Y CONTROL DE BROTES DE SARS-COV-2.	22/09/2020	8:30	GUATEMALA
4	Ing. Fernando Cruz Castro	PRINCIPALES RETOS DE LA NUEVA NORMALIDAD Y LA REACTIVACION DEL NEGOCIO CON ENFOQUE A ISO 45001.	22/09/2020	10:30	MEXICO
5	Licda. Carolina Guzmán	HIGIENE Y DESINFECCION EN EPOCA DE COVID.	23/09/2020	8:30	GUATEMALA
6	Ing. José Carlos Espino	REQUISITOS DE VENTILACION COMO MEDIDA DE CONTROL EFICAZ EN LA PREVENCIÓN DEL COVID-19.	23/09/2020	10:30	PANAMA
7	Lic. Carmen María Gantenbein	PREVENCIÓN DE LESIONES FISICAS DURANTE EL TRABAJO DESDE CASA.	24/09/2020	8:30	GUATEMALA
8	Lic. José Rodrigo Meza	CONCIENCIACION Y PREVENCIÓN EN LAS ACTIVIDADES, FUERA DE LOS CENTROS DE TRABAJO.	24/09/2020	10:30	GUATEMALA
9	Psic. Astrid Estévez	SALUD EMOCIONAL EN TIEMPOS DE COVID.	25/09/2020	8:30	GUATEMALA
10	Psic. María de los Ángeles Miranda	ESTRÉS Y ANSIEDAD, RETOS Y CONSECUENCIAS PARA EL BIENESTAR ORGANIZACIONAL.	25/09/2020	10:30	GUATEMALA

Fuente: Víctor Manuel Figueroa G.

Stands virtuales



DEPARTAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

ORGANIZADOR

Somos uno de los entes, encargados del control y la vigilancia de la normativa en SSO, llevando el mensaje de la prevención a cada lugar de trabajo a través de capacitaciones, asesorías, evaluaciones en riesgos laborales y brindando un servicio de calidad a todos nuestros usuarios.

Teléfono: 2422-2541 - 45
Sitio Web: www.mitrabajo.gov.gt

VISITANOS



BIG MOUNTAIN

EXPOSITOR

Big Mountain, brinda asesoría, venta y capacitación en equipos industriales. Centro de capacitaciones de trabajo en alturas, más grande y completo de Guatemala.

Teléfono: 2227-8888 cel. 5510-7112
Sitio Web: www.bigmountainonline.com

VISITANOS

Fuente: Víctor Manuel Figueroa G.

<https://rotcivel42.wixsite.com/website>

Aceptación de los productos por la dependencia:

Carta extendida por la Jefatura del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, quien respalda la entrega de los productos propuestos de manera digital.

 **GOBIERNO de GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIAMMATTI | **MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

MJSS/zje
SSO/OFC/107/2020

Guatemala 17 de julio de 2020.

Doctor
María José Torres
Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala.
Su despacho.

Por este medio me dirijo a usted deseándole éxitos en sus labores cotidianas, el motivo de la presente es para hacer constar que el Epesista **Victor Manuel Figueroa Guzmán**, quien se identifica con número de Registro académico universitario 200215588, realizó el Diagnostico de Comunicación interno y externo del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, a esto se suma la entrega de la Estrategia de Comunicación con los siguientes productos:

1. Implementación de cartelera informativa.
2. Grupo de Whatsapp.
3. App para móvil.
4. Grupo de Facebook.
5. Rediseño de Página Web del departamento.
6. Manual de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional.

De antemano agradezco el excelente trabajo realizado por el Epesista, ya que con estos productos se viabilizarán los servicios y fortalecerán los canales comunicación internos y externos con nuestros usuarios, sin otro particular me suscribo.

Atentamente.


Licda. María J. Sandoval S.
JEFA
DEPARTAMENTO
DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



7a Avenida 3-33 zona 9 - Edificio Torre Empresarial
Teléfonos: PBX: 24222501 /02/03

www.mintrabajo.gob.gt  © 2020 Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Cotización para impresión de Manual de Salud y Seguridad Ocupacional



COTIZACION

0089073

FECHA: 24 jul. 2020

SEÑORES: MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
 ATN: VICTOR FIGUEROA
 DEPTO. DE:

CANT.	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL
200	FOLLETOS tamaño carta cerrado con portada en texcote 12 interiores an bond 80 a un color tiro y retiro de 100 paginas tiro y retiro (50 hojas) engrapdaos tipo lomo libro	Q 67.500000	Q 13.500.00

EL VALOR DE ESTA COTIZACION ESTA SUJETO A REVISION SI AL MOMENTO DE RECIBIR EL MATERIAL HAY CAMBIOS EN CUALQUIERA DE LAS ESPECIFICACIONES COTIZADAS. TODOS LOS ELEMENTOS DESARROLLADOS PARA LA ELABORACION DE ESTE TRABAJO SON PROPIEDAD DE IMPRESOS MR. ESTA COTIZACION FIRMADA SERA REQUERIDA ANTES DE COMENZAR SU PRODUCCION.

FORMA DE PAGO:

Efectivo

TIEMPO DE ENTREGA

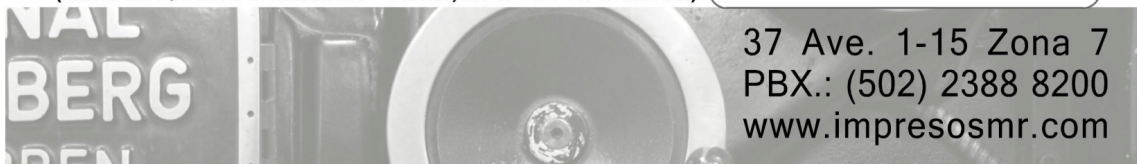
DIAS HABILES

NOTA: EL CLIENTE DA COMO ACEPTADO UN +/- 5% DEL TOTAL COTIZADO, QUE EN CASO DE SUCEDER SE FACTURARA PROPORCIONALMENTE. TODO MATERIAL QUE FUERA UTILIZADO EN EL PROCESO DEL PRODUCTO FINAL ES PROPIEDAD DE IMPRESOS MR TALES COMO NEGATIVOS, PLACAS Y ARCHIVOS DIGITALES ELABORADOS DENTRO DE LA EMPRESA. EL CLIENTE ACEPTA LOS DISEÑOS COMO ARTES FINALES EN EL MOMENTO DE FIRMAR LA COTIZACION, LA CUAL PUEDE SER TOMADA COMO ORDEN DE COMPRA. (FAVOR CHEQUEAR DETENIDAMENTE TEXTOS, COLORES Y FOTOGRAFIAS)

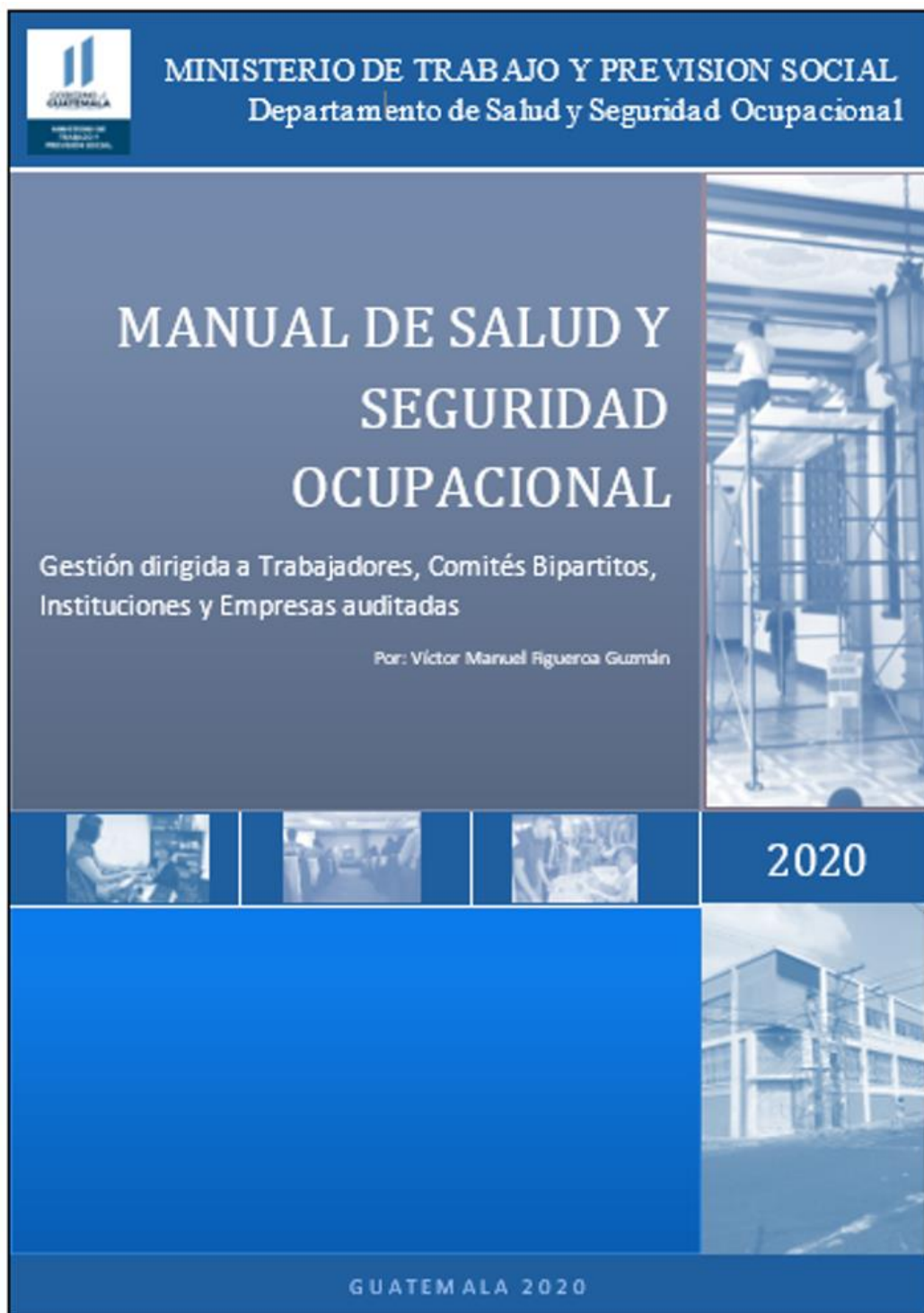


Martin Rivera

FIRMA ACEPTADO/FECHA



Anexo. Manual de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional.



MANUAL DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Gestión dirigida a trabajadores, Comités Bipartitos, Instituciones y Empresas Auditadas

Derechos de autor: Víctor Manuel Figueroa Guzmán y Ministerio de Trabajo y Previsión Social se reserva los derechos del contenido del presente cometido; no obstante, ciertos extractos de esta publicación pueden reproducirse sin autorización a condición de que se mencione la fuente.

Diseño y diagramación de Portada y Contraportada: Víctor Manuel Figueroa G.

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Licenciado
Rafael Eugenio Rodríguez Pellecer
Ministro de Trabajo y Previsión Social

Licenciado
Pablo Roberto Blanco López
Viceministro de Previsión Social y Empleo

Licenciado
William Alexander Godoy Alvizures
Director General de Previsión Social

Licenciada
María Justina Sandoval Sagastume
Jefa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional

Víctor Manuel Figueroa Guzmán.
Epesista Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

PRESENTACIÓN

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, de La Dirección General de Previsión Social, presenta el manual del tema de la Salud y Seguridad Ocupacional, enfocado a la gestión realizada por parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, dirigido a trabajadores (as) y empleadores (as), instituciones y empresas auditadas, como un instrumento que facilite la labor de información, sensibilización, para la generación de valores y actitudes preventivas en los lugares de trabajo.

Tomando como referencia que en los centros de trabajo, se debe adoptar todas las medidas de preventivas en riesgos laborales, es necesario promover la participación de empresarios, trabajadores, comités bipartitos, profesionales diversos y monitores en Salud y Seguridad Ocupacional, para desarrollar un ambiente saludable y seguro, de esta manera prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Objetivos del Manual:

Objetivos Generales

1. Informar y sensibilizar sobre la prevención de riesgos en los lugares de trabajo.
2. Dar a conocer los derechos y obligaciones de empleadores (as) y trabajadores (as) sobre la Salud y Seguridad Ocupacional.
3. Dar a conocer la gestión realizada por parte de Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a través de su Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, hacia las empresas e instituciones auditadas.

Objetivos Específicos

1. Informar sobre la legislación vigente sobre Salud y Seguridad Ocupacional, para mejorar su cumplimiento.
2. Proporcionar los lineamientos para la formación de los comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional.
3. Explicar la importancia de la participación de los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional en la prevención de riesgos laborales.
4. Informar sobre la implementación de los servicios de salud en el trabajo a través de los monitores de SSO.

INDICE

PRIMERA UNIDAD	8
• SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	8
1. Fines de la Salud y Seguridad Ocupacional	8
2. Derecho a la Salud y Seguridad Ocupacional	8
3. Salud Ocupacional	9
4. Higiene Ocupacional	9
5. Seguridad Ocupacional	10
SEGUNDA UNIDAD	11
• RIESGOS	11
Riesgo Laboral	11
Tipos de Riesgos	12
1. Riesgos Físicos	12
2. Riesgos Mecánicos	13
3. Riesgos Químicos	13
4. Riesgos Biológicos	14
¿Qué es una Evaluación de Riesgos?	14
TERCERA UNIDAD	17
ACCIDENTES LABORALES	17
Definición de Accidente	17
Causas y factores de los accidentes de trabajo	18
CUARTA UNIDAD	26
ENFERMEDAD PROFESIONAL Y OCUPACIONAL	26
Definición de Enfermedad Profesional	26
QUINTA UNIDAD	29
LEGISLACIÓN QUE REGULA LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN GUATEMALA	29
1. Constitución Política de la República de Guatemala	29
2. Convenios internacionales OIT	30
3. Código de Trabajo	31
4. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional:	36
5. Acuerdo Ministerial 191-2010	41
6. Acuerdo Ministerial 23-2017	50
"Manual de Constitución Organización y Funcionamiento de los Comités Bipartitos de Salud y Seguridad Ocupacional"	50
7. Acuerdo Gubernativo 79-2020	51

SEXTA UNIDAD.....	52
• COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	52
1. Finalidad de los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional:.....	52
2. Base Legal:.....	52
3. Requisitos que se sugieren para ser integrante del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional:.....	56
4. Conformación del Comité:.....	56
5. Funciones de los miembros:.....	59
5. Tipos de Comités.....	60
6. Vigencia de los integrantes del Comité Bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional	63
SEPTIMA UNIDAD.....	66
• MONITORES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	66
1. ¿Qué es un Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional?.....	66
2. Base legal.....	66
3. Funciones.....	67
OCTAVA UNIDAD.....	69
• PLANES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	69
1. Base legal.....	69
2. Tipos de Planes.....	70
NOVENA UNIDAD.....	72
• GESTION POR PARTE DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL EN SSO, DIRIGIDA A INSTITUCIONES Y EMPRESAS AUDITADAS A NIVEL NACIONAL.....	72
1. Base legal:.....	72
Gestión Externa.....	72
2. Protocolo de actuación.....	72
3. Tipos de Actuación:.....	73
4. Proceso de visita:.....	74
6. Temporalidad de cumplimiento.....	78
7. Proceso Sancionatorio.....	81
BASE LEGAL.....	83
Gestión Interna.....	87
ANEXOS.....	93

Guías y Protocolo de actuación ante pandemia Covid-19, dirigido a Instituciones y Empresas auditadas en Salud y Seguridad Ocupacional	93
Protocolo preventivo y administrativo por parte de los técnicos de Salud y Seguridad Ocupacional al presentarse a los lugares de trabajo (Covid-19)	
Bibliografía	101

PRIMERA UNIDAD

• SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

1. Fines de la Salud y Seguridad Ocupacional

- Promover y mantener el más alto nivel físico, mental y social de los trabajadores.
- Prevenir todo daño causado a la salud de los trabajadores (as), por las condiciones de trabajo.
- Proteger, al trabajador (a) contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos a la salud.
- Colocar y mantener al trabajador en un empleo, en el que satisfaga sus necesidades fisiológicas y psicológicas.
- Que los trabajadores (es) pongan en práctica la salud y seguridad ocupacional en el trabajo, comunidad y en sus hogares.
- La importancia que el trabajador (a) conozca qué es la salud y el derecho a tener una vida saludable en las labores que realiza.

2. Derecho a la Salud y Seguridad Ocupacional

“El derecho a la salud no es solo ausencia de enfermedad, sino también un estado completo de bienestar físico, mental y social”. El beneficio de gozar de un elevado nivel de salud es uno de los derechos fundamentales del ser humano de acuerdo a lo establecido en el Preámbulo de la (Organización Mundial de la Salud, 2017). Este derecho está íntimamente vinculado con el derecho a la dignidad de las personas y el derecho a la igualdad ante la ley.

Esto implica la obligación de preservar la dignidad de todo hombre, mediante acciones tendentes a evitar cualquier tipo de discriminación a través de la implementación de políticas educativas y sanitarias”.

3. Salud Ocupacional

De acuerdo con la (Organización Mundial de la Salud, s.f.), la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores (as) mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además, procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realizando el bienestar físico mental y social de los trabajadores, respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven una vida social y económicamente productiva y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible. La salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.

4. Higiene Ocupacional

Es el conjunto de métodos y técnicas destinadas al reconocimiento, evaluación, prevención y control, de aquellas situaciones de riesgo físico, como el ruido, las vibraciones, la iluminación, las condiciones de temperatura, la humedad y radiaciones, presentes en el trabajo que pueden concretarse en daños a la salud física, específicamente, en enfermedades laborales. (Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, DSSO, 2012).

5. Seguridad Ocupacional

Estudia las condiciones materiales que ponen en peligro la integridad física de los trabajadores. También Se define como el conjunto de métodos y técnicas destinadas al reconocimiento, evaluación y control de los riesgos a niveles tolerables y aceptables, es decir niveles mínimos de riesgo, en el ambiente, salud física, específicamente en accidentes de trabajo. (Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, DSSO, 2012)

SEGUNDA UNIDAD

- **RIESGOS**

Riesgo Laboral

Es la probabilidad de ocurrencia de un hecho, con amenaza potencial de daño a la salud de los trabajadores, (as).

Ejemplo

La absorción

La piel es una de las vías principales de penetración de agentes peligrosos en el lugar de trabajo. Se pueden contraer enfermedades cuando los productos químicos y otros materiales utilizados en el trabajo, tienen contacto con ella. (Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, DSSO, 2012)



Fuente: Imágenes Google

Tipos de Riesgos



Fuente: Imágenes Google

Según la (Universidad Nacional de la Plata, 2019), la definición de los distintos riesgos laborales, es la siguiente:

1. Riesgos Físicos

Los efectos de los agentes físicos se deben a un intercambio de energía entre el individuo y el ambiente a una velocidad y potencial mayor que la que el organismo puede soportar, lo que puede producir una enfermedad profesional. La forma de clasificar dichos riesgos se detalla a continuación:

- Ruido.
- Iluminación.
- Carga térmica.
- Radiaciones no ionizantes.
- Radiaciones ionizantes.
- Bajas temperaturas.
- Vibraciones.

2. Riesgos Mecánicos

Contemplamos aquellas formas de ocurrencia de accidentes, las cuales las podemos clasificar en:

- Caídas de altura.
- Caídas al agua.
- Caídas al mismo nivel.
- Caída de objetos.
- Golpes o choques con o por objetos.
- Cortes con o por objetos.
- Proyección de partículas.
- Atrapamientos/aplastamientos/aprisionamientos.
- Pisadas sobre objetos.

3. Riesgos Químicos

Los riesgos químicos son agentes ambientales presentes en el aire, que ingresan al organismo por las vías respiratoria, cutánea o digestiva, que pueden generar una enfermedad profesional.

Los riesgos químicos se presentan en el ambiente en forma de polvos, gases, vapores, rocíos, nieblas y humos metálicos. Teniendo en cuenta ello, lo podríamos clasificar en:

- Inhalación de polvos.
- Inhalación de gases.
- Inhalación de vapores.
- Inhalación de humos.

4. Riesgos Biológicos

El riesgo biológico (llamado biohazard en inglés) consiste en la presencia de un organismo o la sustancia derivada de un organismo, que plantea una amenaza a la salud humana (una contaminación biológica). Son aquellos que causan enfermedades comunes, pero si su contagio se produce en el lugar de trabajo constituye una enfermedad profesional. Los clasificamos en:

- Virus.
- Bacterias
- Hongos.

¿Qué es una Evaluación de Riesgos?

Es la actividad que se realiza para identificar los riesgos en los lugares de trabajo y que pueden afectar la seguridad y salud de los trabajadores (as). (Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, DSSO, 2012)

Ejemplo:

Clasificación de la magnitud del riesgo

GRADO DE RIESGO		SEVERIDAD		
		Alta	Media	Baja
Probabilidad	Alta	Intolerable	Importante	Moderado
	Media	Importante	Moderado	Tolerable
	Baja	Moderado	Tolerable	Trivial
Grado de Riesgo	Acción a adoptar y temporización			
Intolerable	Los riesgos deberían controlarse inmediatamente. A la espera de una solución definitiva adoptaremos medidas y acciones temporales que disminuyan el grado de riesgo. Implantaremos soluciones definitivas lo antes posible. Si nos es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.			
Importante	Debemos adoptar medidas de forma urgente para controlar los riesgos. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo.			
Moderado	Los riesgos podrían ser tratados a corto o medio plazo. Cuando el riesgo moderado esta asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.			
Tolerable	Requiere controles a medio o largo plazo. Se deben considerar soluciones que no supongan una carga económica importante.			
Trivial	Requiere controles a medio o largo plazo y se requieren comprobaciones para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.			

Fuente: Imágenes Google

Ejemplo:

Formato para evaluar los riesgos

FORMATO PARA EVALUAR LOS RIESGOS

EVALUACIÓN DE RIESGOS							Hoja 1 de 2				
Localización:							Evaluación				
Puesto de trabajo:							Inicial		Periódica		
Nº de trabajadores			Adjuntar relación nominal				Fecha de evaluación:				
							Fecha última evaluación:				
Peligro identificado	Probabilidad			Severidad (Consecuencias)			Estimación del riesgo				
	B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											

Para los Riesgos estimados M, I, IN y utilizando el mismo número de identificación de peligro, completar la tabla:

Peligro Nº	Medidas de control	Procedimiento de trabajo	Información	Formación	¿ Riesgo controlado ?	
					Sí	No

Fuente: Imágenes Google

TERCERA UNIDAD

ACCIDENTES LABORALES

Definición de Accidente

El concepto de accidente de trabajo ha ido variando a medida que se producen los cambios tecnológicos. Es así como Heinrich, en 1959, define accidente de trabajo como “un evento no planeado ni controlado, en el cual la acción o reacción de un objeto sustancia, persona o radiación resulta en lesión o probabilidad de lesión”. (Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, DSSO, 2012).

Según el Acuerdo Ministerial Número 191-2010, (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2010), Accidente de Trabajo se define como: Suceso ocurrido en el desempeño del trabajo o en relación con el trabajo que causa:

- a) Lesiones profesionales mortales,
- b) Lesiones profesionales no mortales.

Accidente de trayecto: Es el que ocurre en el trayecto que debe recorrer el trabajador entre el lugar de trabajo y:

- a) Su residencia principal o secundaria.
- b) El lugar en el que suele tomar sus comidas.
- c) El lugar en el que suele cobrar su remuneración.

Causas y factores de los accidentes de trabajo

Estos acontecimientos indeseados se producen cuando una serie de factores encadenados, se combinan en circunstancias propicias, produciendo consecuencias graves o fatales para la integridad de los trabajadores (as). En la accidentalidad se encuentran innumerables causas y a este fenómeno se le da el nombre de multicausalidad.

1. Equipos:

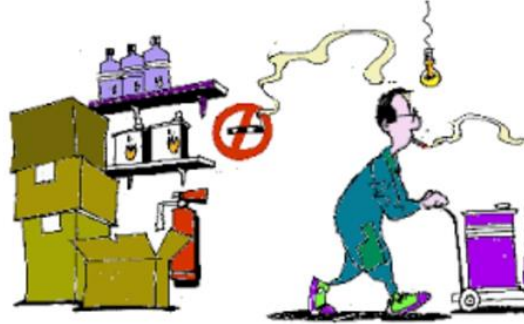
Se refiere a las máquinas y herramientas con las cuales labora el trabajador (a) (operarios o administrativos). Este elemento ha sido una de las fuentes principales de accidente y uno de los objetivos de la protección y la capacitación de los trabajadores.



Fuente: Imágenes Google

2. Materiales:

El material que utiliza el trabajador (a) en sus tareas, es otra de las fuentes de los accidentes.



Fuente: Imágenes Google

3. Ambiente:

El ambiente está constituido por todo lo material o físico que rodea al trabajador (a), el aire que respira, el clima y los espacios. El ambiente está relacionado con la luz, el ruido y las condiciones atmosféricas. Este elemento es otro participante en las causas de la accidentalidad, pues durante el trabajo regularmente se altera.



Fuente: Imágenes Google

4. Fallas en el control de la gerencia

Los accidentes siempre han sido entendidos en su causalidad como la responsabilidad única y exclusiva del trabajador que realiza la tarea y poco se considera la influencia de la organización y administración del trabajo como responsable de los accidentes.

Cuando en la realización del trabajo no se tienen los controles o estos son inadecuados, es posible que el trabajador considere que su labor está siendo realizada correctamente, lo cual puede llevarle a incurrir en errores, a veces fatales.

El control

Se refiere a una de las funciones del proceso de administración el que en síntesis consta de los siguientes momentos: planeamiento, organización, dirección y control.

En el campo de la prevención de accidentes, es necesario realizar las siguientes acciones de control:

1. Organizar y administrar profesionalmente el trabajo.
2. Realizar programas de inducción en Salud Ocupacional.
3. Promover y dirigir reuniones de grupos de trabajo para crear conciencia de los riesgos y sus consecuencias.
4. Establecer programas de instrucción y de apoyo a los trabajadores (as).
5. Investigar los accidentes o enfermedades de los trabajadores y trabajadoras.
6. Analizar los trabajos críticos o de alto riesgo.
7. Observar el trabajo realizado para descubrir fallas de la organización y técnica de ejecución.
8. Revisar los reglamentos y procedimientos.
9. Realizar y orientar las inspecciones de seguridad e higiene.

Cuando NO se ejecutan conscientemente los controles en seguridad, se posibilita el surgimiento de las causas básicas o de origen, las que se estudiarán a continuación.

1. Causas básicas o de origen

Las causas básicas han sido llamadas también causas raíces, indirectas o subyacentes, ya que son las causas por las cuales la Cadena de la Causalidad inicia su secuencia hacia los accidentes de trabajo. Las causas básicas se clasifican generalmente en dos grupos: factores personales y factores de trabajo.

1.1. Factores personales

Factores que se generan a partir de las competencias laborales definidas como: habilidades, destrezas, conocimientos, valores, carácter y personalidad del trabajador (a).

1. Falta de conocimiento.
2. Motivación incorrecta.
3. Incapacidad física o mental del trabajador (a).
4. Temor al cambio
5. Baja autoestima.
6. Ausencia o altas metas propuestas.
7. Grado de confianza.
8. Frustración.
9. Conflictos.
10. Necesidades apremiantes.
11. Falta de buen juicio.
12. Negligencia.
13. Intemperancia.
14. Testarudez.
15. Falta de valoración del trabajo.
16. Incomprensión de la norma.

17. Dificultades en la comunicación.

18. Atavismo.

19. Logro – realización.

Por ejemplo, es lógico esperar que una persona no pueda realizar un procedimiento de trabajo correctamente y con seguridad, si nunca se le ha enseñado o no ha recibido entrenamiento adecuado, si una persona con visión defectuosa debe realizar un trabajo que requiere muy buena vista, es indudable que el producto será de mala calidad.

¿Es esta una buena idea?

Los trabajadores (as) deben analizar el trozo de lectura de la medida de seguridad que tomó el trabajador que estaba talando árboles, y anotar su comentario.

Un trabajador estaba talando árboles cerca de un tendido eléctrico en una autopista, las nubes en el horizonte anunciaban tormenta, él pudo ver a gran distancia los relámpagos, y escucho un trueno distante. El trabajador pensó, “Permaneceré trabajando hasta que los relámpagos se acerquen.” Justo entonces, una centella de rayo golpeó el poste de una empresa de servicios públicos vecina. El trabajador asustado corrió y se amparó bajo un gran árbol.

1.2. Factores de trabajo

Son todas aquellas condiciones propias del diseño, construcción o mantenimiento de los sistemas y procesos, así como de la tecnología utilizada para realizar el trabajo, que permite la aparición de las condiciones ambientales peligrosas (causas inmediatas).

Estas son algunas de ellas:

- Aumento del ritmo de producción.
- Tecnología inadecuada de los equipos.
- Diseño, construcción o mantenimiento inadecuado de herramientas, equipos y locales.
- Normas de compras inadecuadas.
- Desgaste normal de herramientas o equipos.
- Equipos o materiales con baja exigencia de calidad.

Los factores del trabajo explican por qué existen o se crean condiciones anormales o peligrosas. Es claro entonces que, si no existen o no se impone el cumplimiento de normas adecuadas, se comprarán equipos, materiales y se diseñarán estructuras sin tener en cuenta los controles.

Si el mantenimiento no se efectúa correctamente, la maquinaria y el equipo se deteriorarán y existirá un desempeño anormal. El abuso y uso repetido del material, maquinaria y equipo, pueden causar muchas condiciones anormales que ocasionan peligro para los trabajadores (as) y la propiedad, lo cual trae como resultado, pérdidas e ineficiencia en la operación. En conclusión, las Causas Básicas sin lugar a dudas, son el origen de las causas llamadas inmediatas, las que se estudiarán a continuación:

2. Causas inmediatas predisponentes del accidente (Signos y síntomas)

Son llamadas causas inmediatas debido a que una vez estén presentes en el hombre, los equipos, las máquinas, las herramientas, los materiales o en las condiciones ambientales, se tendrá una muy alta probabilidad de que ocurra el accidente. Una característica importante es que las causas inmediatas son fácilmente observables y por tanto se pueden llamar signos o síntomas del accidente. Para su estudio se clasifican como: actos inseguros y condiciones ambientales peligrosas.

2.1. Acto inseguro

La violación de una norma, aceptada como técnica y segura por el trabajador (a), permite la aparición del accidente.

2.2 Condiciones ambientales peligrosas:

- Resguardos y protecciones faltantes.
- Equipos y materiales defectuosos.
- Almacenamiento inadecuado.
- Sistemas inadecuados para llamar la atención.
- Ausencia de manual de operaciones y funciones.
- Peligro de incendios y explosiones.
- Orden y limpieza deficientes.
- Condiciones atmosféricas peligrosas.
- Procesos y procedimientos peligrosos.
- Falta de equipos de protección personal.
- Organización inadecuada del trabajo y fallas en los controles.

Ejercicio: Seleccione la alternativa que considere correcta:

1. La causa remota de los accidentes de trabajo regularmente está en:

- El trabajador (a).
- El jefe (a) inmediato (a).
- Los controles deficientes.
- Los actos inseguros.
- Elementos para que se considere un accidente de trabajo:
- Mala suerte, causa inmediata y lesiones.
- Ser repentino, causa u ocasión del trabajo, lesión.
- Desorganización, causas múltiples, fallas en control.
- Ninguna de las anteriores.

2. Elementos para que se considere un accidente de trabajo:

- Mala suerte, causa inmediata y lesiones.
- Ser repentino, causa u ocasión del trabajo, lesión.
- Desorganización, causas múltiples, fallas en control.
- Ninguna de las anteriores.

3. La violación de la norma aceptada como técnicamente segura se denomina:

- Acto inseguro.
- Condición ambiental insegura.
- Factores propios del trabajo.
- Factor personal.

4. Juan se desplaza en su vehículo de su casa al trabajo, de repente se accidenta con su vehículo y como resultado presenta una lesión en la pierna este accidente se considera:

- Accidente de trabajo, pues se desplazaba a éste.
- No es accidente de trabajo por haber ocurrido fuera de la empresa.
- No es accidente de trabajo porque no se ha realizado la investigación del accidente.
- No es accidente de trabajo por ser el vehículo propiedad de Juan.

5. La investigación de un accidente de trabajo, practicada por el responsable de la Salud Ocupacional en la empresa permite:

- Castigar a las personas responsables.
- Descubrir a las personas responsables.
- Descubrir las causas que intervinieron en el accidente.
- Cobrar los gastos el accidente.
- Todas las anteriores.

CUARTA UNIDAD

ENFERMEDAD PROFESIONAL Y OCUPACIONAL

Definición de Enfermedad Profesional

Según el Acuerdo Ministerial, número 191-2010, del Ministerio de Trabajo y Previsión, se regula que enfermedad profesional es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.

Enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo:

El comité de expertos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que además de las enfermedades profesionales reconocidas se introdujera el término "enfermedad relacionada con el trabajo", para aquellas enfermedades en las cuales las condiciones y medio ambiente de trabajo influyen considerablemente.

Se constituye así un grupo muy amplio de enfermedades que, si bien no reconocen como único agente causal al trabajo, pueden verse desencadenadas, agravadas o aceleradas por factores de riesgo presentes en el medio ambiente de trabajo.

Y dentro de estas se encuentran las siguientes:

Enfermedades contagiosas:

Paludismo o las parasitosis que, si bien se encuentran en el resto de la población no trabajadora, presentan alta incidencia entre trabajadores (as) que carecen en sus lugares de trabajo (agricultura, minería, construcción, sector informal urbano, etc.) de las condiciones de saneamiento básico.

Enfermedades cardiovasculares:

La hipertensión arterial y la enfermedad coronaria son dos ejemplos de enfermedades de alta incidencia en la población que pueden desencadenarse, agravarse o acelerar su evolución en condiciones de trabajo que expongan al individuo a situaciones de estrés térmico, sobrecarga física, turnos rotativos o estrés mental por sobrecarga psíquica de trabajo además de la exposición a sustancias químicas como monóxido de carbono, nitroglicerina etc.

Enfermedades psicosomáticas:

Las inadecuadas condiciones y medio ambiente de trabajo se relacionan en forma directa, con la aparición de enfermedades como el consumo y dependencia de alcohol, tabaco o drogas de abuso y afectan a trabajadores expuestos (as) a situaciones de alto estrés ya sea por sobrecarga física o psíquica, migración, ansiedad o temor. El trabajo en turnos rotativos se vincula a la presencia de úlceras, perturbaciones del sueño, apetito y trastornos gastrointestinales.

Envejecimiento precoz:

Alteraciones de la reproducción y cáncer: Son otros de los problemas de salud que sabemos se desencadenan, aceleran o agravan por las condiciones de trabajo. El simple análisis de estos ejemplos demuestra la dimensión de la problemática de la salud relacionada con el trabajo.

En nuestro país, pese a la importancia que la salud de los trabajadores (as) tiene para el desarrollo saludable de cualquier sociedad y al impacto que sobre la salud pública adquieren los aspectos negativos de la relación salud - trabajo, la elaboración y ejecución de programas preventivos como servicios públicos de salud laboral.

Resumen:

Es importante saber que en la mayoría de los lugares de trabajo hay distintos riesgos que pueden influir en la salud y la seguridad de los trabajadores (as). Hay agentes y procedimientos de trabajo peligrosos existentes en el lugar de trabajo. Dichos agentes pueden penetrar en el organismo por distintas vías y tener efectos locales, sistémicos, agudos y crónicos en la salud. El empleador (a) así como trabajadores (as) deben adoptar distintas medidas para eliminar y controlar los riesgos a fin de que el lugar de trabajo sea seguro y sano.

Sea cual fuere su ocupación, los trabajadores (as) pueden exponerse a múltiples riesgos en sus lugares de trabajo.

La salud y la seguridad laboral tratan de una amplia gama de riesgos, desde la prevención de los accidentes a los riesgos más insidiosos, por ejemplo: los humos tóxicos, el polvo, el ruido, el calor, la tensión, etc. Evitar las enfermedades y los accidentes relacionados con el trabajo debe ser la finalidad de los programas de salud y seguridad laboral.

Los riesgos en los lugares de trabajo pueden ser de diferente tipo, siendo necesaria la atención que los empleadores (as), presten a la prevención de accidentes y las enfermedades relacionadas con el trabajo, por consiguiente, el compromiso respecto de la salud y la seguridad y la activa participación de los trabajadores (as) son dos elementos esenciales de todo programa de salud y seguridad. La prevención más eficaz de los accidentes y de las enfermedades se debe iniciar cuando los procedimientos de trabajo se hallan todavía en la fase de concepción.

QUINTA UNIDAD

LEGISLACIÓN QUE REGULA LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN GUATEMALA

1. Constitución Política de la República de Guatemala

SECCIÓN SEPTIMA

Salud, seguridad y asistencia Social.

Artículo 93.- Derecho a la salud. El goce de la salud es derecho fundamental del ser humano, sin discriminación alguna.

Artículo 94.- Obligación del Estado, sobre salud y asistencia social. El Estado velará por la salud y la asistencia social de todos los habitantes. Desarrollará, a través de sus instituciones, acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar físico, mental y social.

Artículo 95.- La salud, bien público. La salud de los habitantes de la Nación es un bien público. Todas las personas e instituciones están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento.

Artículo 98.- Participación de las comunidades en programas de salud. Las comunidades tienen el derecho y el deber de participar activamente en el planificación, ejecución y evaluación de los programas de salud.

Artículo 100.- Seguridad social. El Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación. Su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria.

(Constitución Política de la República de Guatemala, 1985)

2. Convenios internacionales OIT

1. Convenio 161. Sobre los servicios de salud en el trabajo
2. Convenio 19. Igualdad de Trato (accidentes de trabajo).
3. Convenio 45. Sobre el Trabajo Subterráneo.
4. Convenio 89. Sobre el Trabajo Nocturno.
5. Convenio 110. Sobre las condiciones de empleo de los trabajadores en las plantaciones.
6. Convenio 119. Sobre la protección a la maquinaria.
7. Convenio 120. Sobre la Higiene (Comercio y Oficinas).
8. Convenio 127. Sobre el peso máximo.
9. Convenio 129. Sobre los servicios de inspección en el trabajo agrícola.
10. Convenio 148. Sobre el medio ambiente de trabajo (contaminación del aire, ruido y vibraciones).
11. Convenio 149. Sobre el personal de enfermería.
12. Convenio 167. Sobre Seguridad y Salud en la construcción.

(OIT, Organización Internacional del Trabajo, s.f.)

3. Código de Trabajo

Capítulo Único

HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

ARTICULO 197.- Reformado por el artículo 1 del Decreto No. 35-98, del Congreso, vigente desde el 16/Junio/1998, el cual queda así: "Todo empleador está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios.

Para ello, deberá adoptar las medidas necesarias que vayan dirigidas a:

- a) Prevenir accidentes de trabajo, velando porque la maquinaria, el equipo y las operaciones de proceso tengan el mayor grado de seguridad y se mantengan en buen estado de conservación, funcionamiento y uso, para lo cual deberán estar sujetas a inspección y mantenimiento permanente;
- b) Prevenir enfermedades profesionales y eliminar las causas que las provocan;
- c) Prevenir incendios;
- d) Proveer un ambiente sano de trabajo;
- e) Suministrar cuando sea necesario, ropa y equipo de protección apropiados, destinados a evitar accidentes y riesgos de trabajo;
- f) Colocar y mantener los resguardos y protecciones a las máquinas y a las instalaciones, para evitar que de las mismas pueda derivarse riesgo para los trabajadores;
- g) Advertir al trabajador de los peligros que para su salud e integridad se deriven del trabajo;
- h) Efectuar constantes actividades de capacitación de los trabajadores sobre higiene y seguridad en el trabajo;

- i) Cuidar que el número de instalaciones sanitarias para mujeres y para hombres estén en proporción al de trabajadores de uno u otro sexo, se mantengan en condiciones de higiene apropiadas y estén además dotados de lavamanos;
- j) Que las instalaciones destinadas a ofrecer y preparar alimentos o ingerirlos y los depósitos de agua potable para los trabajadores, sean suficientes y se mantengan en condiciones apropiadas de higiene;
- k) Cuando sea necesario, habilitar locales para el cambio de ropa, separados para mujeres y hombres;
- l) Mantener un botiquín provisto de los elementos indispensables para proporcionar primeros auxilios.

Las anteriores medidas se observarán sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables."

ARTICULO 197 "bis". - Adicionado por el artículo 2 del Decreto No. 35-98, del Congreso, vigente desde el 16/Junio/1998, el cual queda así: "Si en juicio ordinario de trabajo se prueba que el empleador ha incurrido en cualesquiera de las siguientes situaciones:

- a) Si en forma negligente no cumple las disposiciones legales y reglamentarias para la prevención de accidentes y riesgos de trabajo;
- b) Si no obstante haber ocurrido accidentes de trabajo no adopta las medidas necesarias que tiendan a evitar que ocurran en el futuro, cuando tales accidentes no se deban a errores humanos de los trabajadores, sino sean imputables a las condiciones en que los servicios son prestados;
- c) Si los trabajadores o sus organizaciones le han indicado por escrito la existencia de una situación de riesgo, sin que haya adoptado las medidas que puedan corregirlas; y si como consecuencia directa e inmediata de una de estas situaciones especiales se produce accidente de trabajo que genere pérdida de

algún miembro principal, incapacidad permanente o muerte del trabajador, la parte empleadora quedará obligada a indemnizar los perjuicios causados, con independencia de las pensiones o indemnizaciones que pueda cubrir el régimen de seguridad social.

El monto de la indemnización será fijado de común acuerdo por las partes y en defecto de tal acuerdo lo determinará el Juez de Trabajo y Previsión Social, tomando como referencia las indemnizaciones que pague el régimen de seguridad social.

Si el trabajador hubiera fallecido, su cónyuge supérstite, sus hijos menores representados como corresponde, sus hijos mayores o sus padres, en ese orden excluyente, tendrán acción directa para reclamar esta prestación, sin necesidad de declaratoria de herederos o radicación de mortal".

ARTÍCULO 198.- Todo patrono está obligado a acatar y hacer cumplir las medidas que indique el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con el fin de prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.

ARTÍCULO 199. - Los trabajos a domicilio o de familia quedan sometidos a las disposiciones de los artículos anteriores, pero las respectivas obligaciones recaen, según el caso, sobre los trabajadores o sobre el jefe de familia. Trabajo de familia es el que se ejecuta por los cónyuges, los que viven como tales o sus ascendientes y descendientes, en beneficio común y en el lugar donde ellos habiten.

ARTÍCULO 200.- Se prohíbe a los patronos de empresas industriales o comerciales permitir que sus trabajadores duerman o coman en los propios lugares donde se ejecuta el trabajo. Para una u otra cosa aquéllos deben habilitar locales especiales.

ARTÍCULO 201.- Son labores, instalaciones o industrias insalubres las que por su propia naturaleza puedan originar condiciones capaces de amenazar o de dañar la salud de sus trabajadores, o debido a los materiales empleados, elaborados o desprendidos, o a los residuos sólidos, líquidos o gaseosos.

Son labores, instalaciones o industrias peligrosas las que dañen o puedan dañar de modo inmediato y grave la vida de los trabajadores, sea por su propia naturaleza o por los materiales empleados, elaborados o desprendidos, o a los residuos sólidos, líquidos o gaseosos; o por el almacenamiento de sustancias tóxicas, corrosivas, inflamables o explosivas, en cualquier forma que éste se haga. El reglamento debe determinar cuáles trabajos son insalubres, cuáles son peligrosos, las sustancias cuya elaboración se prohíbe, se restringe o se somete a ciertos requisitos y, en general, todas las normas a que deben sujetarse estas actividades.

ARTÍCULO 202.- El peso de los sacos que contengan cualquier clase de productos o mercaderías destinados a ser transportados o cargados por una sola persona se determinará en el reglamento respectivo tomando en cuenta factores tales como la edad, sexo y condiciones físicas del trabajador.

ARTÍCULO 203.- Todos los trabajadores que se ocupen en el manipuleo, fabricación o expendio de productos alimenticios para el consumo público, deben proveerse cada mes de un certificado médico que acredite que no padecen de

enfermedades infecto-contagiosas o capaces de inhabilitarlos para el desempeño de su oficio. A este certificado médico es aplicable lo dispuesto en el Artículo 163.

ARTÍCULO 204.- Todas las autoridades de trabajo y sanitarias, deben colaborar a fin de obtener el adecuado cumplimiento de las disposiciones de este capítulo y de sus reglamentos. Estos últimos deben ser dictados por el Organismo Ejecutivo, mediante acuerdos emitidos por conducto del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, y en el caso del Artículo 198, por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Derecho de habitación: trabajadores agrícolas

ARTÍCULO 205. Los trabajadores agrícolas tienen derecho a habitaciones que reúnan las condiciones higiénicas que fijen los reglamentos de salubridad

4. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. El presente Reglamento tiene por objeto regular las condiciones generales de higiene y seguridad en que deberán ejecutar sus labores los trabajadores de patronos privados, del Estado, de las municipalidades y de las instituciones autónomas; con el fin de proteger su vida, su salud y su integridad corporal.

ARTICULO 2. Para los efectos de este Reglamento se entiende por "lugar de trabajo todo aquél que se efectúen trabajos industriales, agrícolas, comerciales o de cualquier otra índole.

ARTICULO 3. El presente Reglamento es de observancia general en toda la República y sus normas son de orden público.

CAPITULO II

OBLIGACIONES DE LOS PATRONOS

“ARTICULO 4. Todo patrono o su representante, intermediario, proveedor, contratista o subcontratista, y empresas terceras están obligados a adoptar y poner en práctica en los lugares de trabajo, las medidas de SSO para proteger la vida, la salud y la integridad de sus trabajadores, especialmente en lo relativo:

- a) A las operaciones y procesos de trabajo.
- b) Al suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal, certificado por normas internacionales debidamente reconocidas.
- c) A las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales en los lugares de trabajo.
- d) A la colocación y mantenimiento de resguardos, protecciones y sistemas de emergencia a máquinas, equipos e instalaciones.” (Reformado según Art. 2 del Ac. Gub. 33-2016).

“**ARTICULO 5.** Son también obligaciones de los patronos:

- a) Mantener en buen estado de conservación, funcionamiento y uso, la maquinaria, instalaciones y útiles.
- b) Promover la capacitación de su personal en materia de SSO en el trabajo a través de instituciones afines en la materia.
- c) Dar cumplimiento a la Política Nacional de VIH/SIDA en el lugar de trabajo.
- d) Colocar y mantener en lugares visibles, material impreso como avisos y carteles, para la promoción y sensibilización de la SSO, que sean promovidos y verificados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en conjunto con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- e) Proporcionar al trabajador las herramientas, vestuario y enseres inherentes y necesarios para el desarrollo de su trabajo.
- f) Permitir y facilitar la inspección de los lugares de trabajo a los inspectores de trabajo y técnicos de salud y seguridad ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y a inspectores de seguridad e higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el objeto de constatar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los reglamentos de higiene y seguridad; y,
- g) Facilitar la creación y funcionamiento de los comités bipartitos de Salud y Seguridad Ocupacional.” (Reformado según Art. 3 del Ac. Gub. 33-2016)

“ARTICULO 6. Se prohíbe a los Patronos:

- a) Poner o mantener en funcionamiento maquinaria o equipo que no esté debidamente protegida en los puntos de transmisión de energía, en las partes móviles y en los puntos de operación.
- b) Constituir como requisito para obtener un puesto laboral, el resultado de la prueba de VIH/ SIDA.
- c) Considerar la infección de VIH/SIDA, como causal para la terminación de la relación laboral.
- d) Discriminar y estigmatizar a las personas que viven con VIH/SIDA, de igual manera, violar la confidencialidad y el respeto a la integridad física y psíquica de la cual tienen derecho estas personas.
- e) Permitir la entrada a los lugares de trabajo a personas en estado etílico o bajo la influencia de algún narcótico o estupefaciente.” (Reformado según Art. 4 del Ac. Gub. 33-2016)

“ARTICULO 7. En los trabajos que se realizan en establecimientos comerciales, industriales y agrícolas, en los que se usan materias asfixiantes, tóxicas, infectantes, o específicamente nocivos para la salud, el empleador queda obligado a advertir al trabajador el daño a la salud humana y al ambiente que puede causar trabajar con productos químicos y desechos peligrosos, también es obligación del patrono:

- a) Identificar de manera adecuada, las áreas de almacenamiento de equipos, productos químicos y desechos peligrosos, para minimizar la exposición y el riesgo a la salud de los trabajadores y de la población, así mismo, estos lugares de almacenamiento deben estar diseñados conforme a la normativa nacional vigente;
- b) El empleador no debe exponer a los trabajadores, sin las medidas preventivas y de protección adecuadas, a equipos de producción, generación y a procesos de manipulación, almacenamiento y comercialización, transporte y/o distribución que contengan productos químicos y/o desechos peligrosos contaminantes que causen daño a la salud y al ambiente;

c) El empleador debe capacitar a los trabajadores con las mejores técnicas disponibles, prácticas ambientales y de salud laboral, para realizar el manejo seguro de los distintos productos químicos y desechos peligrosos que se utilicen en el trabajo y en caso de emergencias o accidentes, así como proporcionar el equipo de protección personal necesaria y apta para el mismo; y,

d) Se debe contar con un inventario de todos los productos químicos y desechos peligrosos que existan en el lugar de trabajo, de igual manera con instructivos en idioma español, para el manejo rutinario de los mismos y de procedimientos en casos de accidentes o emergencias.” (Reformado según Art. 5 del Ac. Gub. 33-2016)

CAPITULO III

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

ARTICULO 8. Todo trabajador está obligado a cumplir con las normas sobre SSO, indicaciones e instrucciones que tengan por finalidad proteger su vida, salud e integridad corporal y psicológica.

Asimismo, está obligado a cumplir con las recomendaciones técnicas que se le dan, en lo que se refiere al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo indicados para el uso y mantenimiento de la maquinaria.

“ARTICULO 9. Se prohíbe a los trabajadores:

a) Ejecutar actos tendientes a impedir que se cumplan las medidas de SSO en las operaciones y procesos de trabajo.

b) Dañar o destruir los resguardos y protecciones de máquinas e instalaciones o removerlos de su sitio sin tomar las debidas precauciones.

c) Dañar o destruir los equipos de protección personal o negarse a usarlos.

- d) Dañar, destruir o remover la señalización sobre condiciones inseguras o insalubres.
- e) Hacer juegos, bromas o cualquier actividad que pongan en peligro su vida, salud e integridad corporal o la de sus compañeros de trabajo.
- f) Lubricar, limpiar o reparar máquinas en movimiento, a menos que sea absolutamente necesario y que se guarden todas las precauciones indicadas por el encargado de la máquina.
- g) Presentarse a sus labores o desempeñar las mismas en estado etílico o bajo influencia de narcóticos o droga enervante.
- h) Realizar su trabajo sin la debida protección de vestimenta o herramienta para el trabajo que realice.
- i) Ignorar o no acatar las medidas de bioseguridad establecidas en los lugares de trabajo.
- j) Discriminar y estigmatizar a las personas que viven con VIH/SIDA, de igual manera, violar la confidencialidad y el respeto a la integridad física y psíquica de la cual tienen derecho estas personas.
- k) Discriminar y estigmatizar a las personas con capacidades especiales.”
(Reformado según Art. 6 del Ac. Gub. 33-2016)

5. Acuerdo Ministerial 191-2010

Acuérdase declarar la obligación de los empleadores/as de tener registros y de notificar por medio del departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional de la Dirección General de Previsión Social y a la Inspección General de Trabajo, los accidentes laborales y enfermedades profesionales que ocurran en los lugares de trabajo en todo el país.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo que establece el artículo 194 numerales a), y f) de la Constitución Política de la República de Guatemala, Corresponde a los Ministros de ejercer jurisdicción sobre las dependencias y de dirigir, tramitar resolver e inspeccionar todos los negocios relacionados con su Ministerio.

CONSIDERANDO:

Que la Salud es un derecho fundamental del ser humano, sin discriminación alguna, siendo necesario desarrollar acciones de información, sensibilización en materia de Salud y Seguridad Ocupacional, para crear una cultura de prevención.

CONSIDERANDO:

Que el Estado de Guatemala ha ratificado los Convenios Internacionales, 161 sobre la Promoción de los Servicios de Salud y Seguridad Ocupacional, vigilancia de los factores del medio ambiente de trabajo y prevención de riesgos que puedan afectar a la salud de los trabajadores: 81 y 129 sobre la inspección del trabajo que regula la obligación de notificación de accidentes laborales.

CONSIDERANDO:

Que es de gran importancia conocer las estadísticas de accidentes laborales, con el objeto de proteger a los trabajadores y trabajadoras, siendo necesario establecer los mecanismos que permitan la divulgación y promoción de medidas preventivas de Salud y Seguridad Ocupacional, que eviten daños en la salud, pérdida de vidas y gastos innecesarios que repercuten en la economía de los trabajadores/as empleadores/as y el país, considerando que el Estado de Guatemala se comprometió ante la Organización Internacional del Trabajo -OIT-, a dar cumplimiento a las recomendaciones en esta materia.

POR TANTO:

Con base en lo considerado, ley citada y lo que para el efecto establecen los artículos 194 literales a) y f) de la Constitución Política de la República de Guatemala; 27 incisos a), c) f) y m) del Decreto 114-97 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo.

ACUERDA:

Artículo 1. Declarar la obligación de los empleadores/as de tener registros y de notificar por medio Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional de la Dirección General de Previsión Social y a la Inspección General de Trabajo, los accidentes laborales y enfermedades profesionales que ocurran en los lugares de trabajo en todo el país.

Artículo 2. Para efectos de este Acuerdo Ministerial se establecen las siguientes definiciones:

Accidente de trabajo: suceso ocurrido en el desempeño del trabajo o en relación con el trabajo, que causa:

- a) lesiones profesionales mortales;
- b) lesiones profesionales no mortales.

Accidente de trayecto: es aquel que ocurre en el trayecto que debe recorrer el trabajador entre el lugar de trabajo y:

- a) su residencia principal o secundaria;
- b) el lugar en el que suele tomar sus comidas;
- c) el lugar en el que suele cobrar su remuneración,

Que siendo de lo mismo causa de defunción o de lesiones corporales que conlleven pérdida de tiempo de trabajo. Los accidentes que tengan los trabajadores en tránsito por las vías públicas durante las horas de trabajo y en cumplimiento de un trabajo remunerado se consideran como accidentes de trabajo. Enfermedad profesional: una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.

Incapacidad laboral: incapacidad para realizar las tareas habituales del trabajo.

Incidente: suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios.

Lesión profesional: lesión corporal o enfermedad que tenga su origen en un accidente de trabajo.

Lesión profesional mortal: lesión profesional que no es causa de defunción.

Notificación: procedimiento por el que se establecen los medios y modalidades mediante los cuales: el empleador presenta información relativa a los accidentes de trabajo, los accidentes de trayecto, los sucesos peligrosos o los accidentes.

Registro: procedimiento por el que se establece los medios conforme a los cuales se asegura que el empleador mantiene información relativa a:

- a) los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales;
- b) los accidentes de trayecto,
- c) los sucesos peligrosos y los incidentes.

Suceso peligroso: toda contingencia fácilmente reconocible, que puede causar lesiones o enfermedades a las personas en su trabajo o a la población.

Pérdida de tiempo de trabajo: días perdidos que se cuentan a partir del día siguiente a aquel en que se produce el accidente, contabilizados en días de trabajo.

Artículo 3. La notificación de los accidentes en el trabajo y el registro de los mismos deberán contener la siguiente información:

A) Datos de la entidad patronal

1. Nombre y dirección del Patrono
2. Actividad económica
3. Número de trabajadores
4. Nombre del coordinador del Comité u Organización de Higiene y Seguridad

B) La persona lesionada:

- 1) Nombre, dirección, sexo y fecha de nacimiento
- 2) Ocupación y/o cargo que desempeña
- 3) Antigüedad en el empleo con el actual empleador
- 4) Etnia a la que pertenece
- 5) contaba con equipo de protección personal.

C) La lesión:

- 1) Accidente mortal;
- 2) Accidente no mortal;
- 3) Naturaleza de la lesión
- 4) Ubicación de la lesión

D) El accidente y sus secuelas:

- 1) situación geográfica del lugar en que se produjo el accidente (lugar de trabajo habitual, otro lugar de trabajo dentro del establecimiento, fuera del establecimiento);
- 2) fecha y hora;
- 3) turno, hora a la que empezó a trabajar y número de horas trabajadas en la actividad que realizaba cuando se produjo el accidente;
- 4) medio ambiente de trabajo
- 5) proceso de trabajo
- 6) actividad de la persona lesionada en el momento del accidente
- 7) objeto relacionado con la actividad de la persona lesionada, puede ser, máquina, herramienta, prensa mecánica, vehículo);

8) acción que dio lugar a la lesión tipo de accidente

9) agente material relacionado con la lesión

E) Duración de la Incapacidad laboral.

Artículo 4. La notificación de enfermedades profesionales y el registro de las mismas deberán contener la siguiente información:

A) Datos de la entidad patronal

1) nombre y dirección de la misma;

2) actividad económica de la empresa

3) número de trabajadores

4) nombre del coordinador

B) Información de la persona que padece la enfermedad profesional:

1) nombre, dirección, sexo, fecha de nacimiento y edad de la persona afectada

2) ocupación o cargo que desempeñaba en el momento en que se diagnosticó la enfermedad;

3) antigüedad en el empleo con el actual empleador;

C) la enfermedad profesional:

1) nombre y naturaleza de la enfermedad profesional;

2) identificar a agentes, procesos o exposiciones de carácter nocivo a los que podría atribuirse la enfermedad profesional;

3) descripción del trabajo que dio lugar a la afección;

4) tiempo de exposición a los agentes y procesos nocivos y determinar la fecha en que se diagnosticó la enfermedad profesional

Artículo 5. La notificación de sucesos peligrosos relacionados con las actividades laborales y el registro de los mismos deberán contener la siguiente información:

A) Datos de la entidad patronal

- 1) nombre y dirección de la empresa;
- 2) actividad económica que desarrolla la misma
- 3) número de trabajadores y la dimensión del establecimiento.

B) el suceso peligroso acaecido:

- 1) lugar fecha, hora
- 2) tipo de suceso peligroso;
- 3) circunstancias en que se produjo el suceso peligroso.

Artículo 6. El empleador (a) designará a una persona competente para que establezca y conserve los registros en la empresa y adoptará todas las medidas que sean necesarias para notificar a las autoridades correspondientes los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y los sucesos peligrosos.

Artículo 7. El procedimiento a seguir y el formato a utilizar se encontrará en el Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional de la Dirección General de Previsión Social, y en la página de Internet del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. El registro Interno será llevado a cabo a través del Sistema Integral Laboral-SIL- de la Inspección General de Trabajo.

Artículo 8. El empleador tendrá la obligación de notificar al Ministerio de Trabajo y Previsión Social los accidentes ocurridos en la entidad patronal, mensualmente y anualmente inmediatamente después de sucedidos los mismos. Asimismo, notificará una Enfermedad Profesional toda vez que reciba un certificado médico en donde conste que uno de sus trabajadores padece una enfermedad profesional.

Artículo 9. El empleador deberá investigar todo accidente del trabajo, enfermedad profesional, suceso peligroso e incidente sobre el que se le informe. Además, deberá velar porque en la empresa haya una persona competente que se encargue de investigar en detalle los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y los sucesos peligrosos.

Artículo 10. El empleador deberá adoptar las medidas que procedan, con el fin de que no se altere el entorno en que se produjo el accidente del trabajo o el suceso peligroso mientras no se haya dado inicio a la investigación, sin dejar de tener en cuenta las disposiciones en materia de primeros auxilios o las destinadas a garantizar la seguridad ulterior de las personas, asimismo deberá tomar las medidas que procedan para que una persona competente registre la situación del entorno previa a la intervención tomando fotografías, levantando planos y registrando el nombre de los testigos oculares, si fuera necesario.

Artículo 11. El empleador deberá asegurarse de que las investigaciones de los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y los sucesos peligrosos permitan en la medida de lo posible:

- a) determinar lo sucedido
- b) señalar las causas
- c) identificar las medidas necesarias para evitar que se repita lo sucedido.

Artículo 12. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de la Inspección General de Trabajo y el Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional de la Dirección General de Previsión Social, coordinarán eventos de capacitación y prevención, así como la investigación de los accidentes para emitir las prevenciones necesarias.

Artículo 13. Vigencia. El presente Acuerdo es de interés general y social, surte sus efectos de manera inmediata y deberá de publicarse en el Diario de Centro América.

(Acuerdo Ministerial 191-2010, 2010)

6. Acuerdo Ministerial 23-2017

“Manual de Constitución Organización y Funcionamiento de los Comités Bipartitos de Salud y Seguridad Ocupacional”.

“ARTICULO 5. (Acuerdo Ministerial 23-2017). **Constitución y Creación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.** El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional es un órgano bipartito, en virtud que se debe constituir por igual número de representantes del empleador y de los trabajadores, según lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, contenido en el Acuerdo Gubernativo 229-2014 y sus reformas contenidas en el Acuerdo Gubernativo 33-2016, los cuales no deben ser sustituidos por ninguna clase de comisión o brigadas que tengan funciones similares, las funciones del comité deben estar desarrolladas en el Reglamento Interior de Trabajo correspondiente y estar debidamente autorizados con su libro de actas”.

(Acuerdo Ministerial 23-2017, 2017)

7. Acuerdo Gubernativo 79-2020

Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la prevención y el control de brotes de SARS COV-2 en los centros de trabajo

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. La presente normativa complementa al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernativo número 229-2014, en todo lo que concierne a la prevención y control del contagio del virus SARS COV-2 en todos los centros de trabajo del sector público o privado del país: por medio de disposiciones de salud y seguridad ocupacional que permiten condiciones de trabajo seguras para minimizar el riesgo de contagio.

Estas normas de salud y seguridad ocupacional desarrollan las directrices emitidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para los centros de trabajo, por medio del Acuerdo Ministerial número 146-2020, en cumplimiento del artículo 2 del Decreto número 21-2020 del Congreso de la República de Guatemala.

Artículo 2. Observancia. El presente reglamento constituye un mínimo de garantías en salud y seguridad ocupacional de observancia general en toda la República y sus normas tienen carácter de orden público, susceptibles a ser superadas por voluntad del empleador o mediante la negociación colectiva con las organizaciones de trabajadores.

El acuerdo consta de 13 artículos en total, haciendo referencia a las prohibiciones y obligaciones de los patronos y trabajadores, a las medidas de control de brotes de SARS COV-2 en los centros de trabajo y al control y vigilancia por medio de los entes rectores de la Salud y Seguridad Ocupacional.

SEXTA UNIDAD

- **COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**

Es una organización bipartita constituida por empleadores (as) y trabajadores (as), con el fin de promover e implementar programas de gestión de riesgos laborales. Así mismo es una organización encargada de vigilar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, asistir, asesorar al empleador (a) y los trabajadores (as) en la ejecución del programa de prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

1. Finalidad de los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional:

La gestión preventiva, es responsabilidad del empleador (a), con la participación de los trabajadores y trabajadoras del centro de trabajo. La finalidad del comité de Salud y Seguridad Ocupacional es integrar a todos los miembros de la empresa en dicha gestión, con el objeto de obtener y mantener un lugar de trabajo saludable y seguro.

2. Base Legal:

- **REGLAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**
- **ACUERDO MINISTERIAL 23-2017**

CAPÍTULO IV

DE LAS ORGANIZACIONES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

“**ARTÍCULO 10.** (Reformado según Art.7 del Ac. Gub. 33-2016). Todo lugar de trabajo debe contar con un comité bipartito de SSO. Estos Comités Bipartitos de Salud y Seguridad Ocupacional, deben ser integrados con igual número de representantes de los trabajadores y del patrono, los cuales no deben ser sustituidos por ninguna clase de comisión o brigada que tengan funciones similares. Las atribuciones y actividades de estos comités deben estar debidamente autorizados con su libro de actas, por el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, y sus funciones deben ser desarrolladas en el reglamento interior de trabajo correspondiente y los lugares de trabajo que cuenten con menos de diez trabajadores, deben contar con un monitor de salud y seguridad ocupacional quien tendrá a su cargo la gestión de prevención de riesgos laborales, sus atribuciones y actividades deben estar debidamente autorizados con su libro de actas, por el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.”

ACUERDO MINISTERIAL 23-2017

“ARTICULO 5. (Acuerdo Ministerial 23-2017). **Constitución y Creación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.** El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional es un órgano bipartito, en virtud que se debe constituir por igual número de representantes del empleador y de los trabajadores, según lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, contenido en el Acuerdo Gubernativo 229-2014 y sus reformas contenidas en el Acuerdo Gubernativo 33-2016, los cuales no deben ser sustituidos por ninguna clase de comisión o brigadas que tengan funciones similares, las funciones del comité deben estar desarrolladas en el Reglamento Interior de Trabajo correspondiente y estar debidamente autorizados con su libro de actas”.

La gestión preventiva, es responsabilidad del empleador (a), con la participación de los trabajadores y trabajadoras del centro de trabajo. La finalidad del comité de Salud y Seguridad Ocupacional es integrar a todos los miembros de la empresa en dicha gestión, con el objeto de obtener y mantener un lugar de trabajo saludable y seguro.

¿Pregunta frecuente?

¿Qué Instituciones y Empresas tienen que formar el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

Respuesta/ Todo lugar de trabajo, tanto público como privado, grande, mediano y pequeño, que tengan 10 trabajadores en adelante.

Número de Integrantes:

Debe considerarse muy cuidadosamente la constitución numérica del Comité, si el número de los integrantes es grande, el consenso de las decisiones podría dificultarse, de la misma manera al ser pocas personas podría no ser representativo, se recomienda adoptar los parámetros mínimos que se presentan a continuación:

El comité debe estar integrado por igual número de representantes por parte del empleador (a) y de los trabajadores (as) de acuerdo a la siguiente tabla:

Número de Trabajadores en los lugares de trabajo	Número de representantes de los Trabajadores	Número de representantes del Empleador
Menos de 10	Cuando se trate, menos de 10 trabajadores, no será necesario el Comité, sino un trabajador al cual se le designará como responsable de la Seguridad Ocupacional del lugar de trabajo.	
10 a 25	02	02
26 a 50	03	03
51 a 100	04	04
101 a 500	05	05
Más de 500	06	06

NOTA: Cuando el número de trabajadores (as) del centro de trabajo sea menor de diez, NO se formará Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, en su lugar debe nombrarse a un (a) responsable de la Salud y Seguridad llamado (Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional.) Este deberá ser capacitado en primeros auxilios y uso de botiquín, únicamente por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).

3. Requisitos que se sugieren para ser integrante del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional:

- ✓ Ser parte del sector que se representa y ser electo (a) por dicho sector.
- ✓ Decisión voluntaria de pertenecer al Comité.
- ✓ De preferencia, tener 1 año como mínimo de antigüedad en la empresa. Se debe considerar casos especiales, como, por ejemplo, la incorporación de personal nuevo, que conozca de la materia.

Una vez constituido el Comité, procederá a:

- Redactar el acta constitutiva.
- Notificación de los nombres de las personas, puesto que desempeñan en el centro de trabajo y cargo asignado en el Comité, al Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Elaborar el reglamento interno para establecer los lineamientos a seguir.
- El comité puede sugerir la formación de Subcomités, de acuerdo al número de trabajadores(as), procesos de trabajo, turnos y las necesidades que existan en el centro de trabajo.

4. Conformación del Comité:

ARTICULO 11. (Acuerdo Ministerial 23-2017). Cargos para los integrantes del comité bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional.

Se nombrarán los siguientes cargos:

- a) Coordinador.
- b) Secretario.
- c) Vocales.

En el caso de, de que el lugar de trabajo, cuente con menos de diez trabajadores el responsable de Seguridad Ocupacional (Monitor), asumirá las funciones generales del comité.

Una vez constituido el empleador debe registrar el Comité en el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o en la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, presentando la siguiente documentación:

- a) Libro de actas, el cual debe estar debidamente foliado y empastado.
- b) Presentar por escrito el nombre de las personas que integran el comité;
- c) Fotocopia de Patente de Comercio;
- d) Número de trabajadores;
- e) No. Patronal del registro del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Formato de Carta, solicitud registro habilitación de Libro de actas.

Guatemala de 2020.

Licenciada
María Sandoval
Jefa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional
Su despacho.

Por este medio solicito el trámite de:

- Autorización de Libro de Actas foliado y empastado
- Inscripción de Monitor de S.S.O. (-10 Trabajadores)
- Registro de Comité de Salud y Seguridad Ocupacional
- Actualización de datos Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Actualización de datos Monitor S.S.O. (-10 Trabajadores)

Nombre de la Empresa:
Dirección:
Teléfono:
Correo electrónico:
Número de Trabajadores:

MONITOR S.S.O.

No.	Nombre del Monitor (-) de 10 Trabajadores	Jornada	DPI
1			
2			

COMITÉ DE SSO

No.	Representantes del Patrono	Representantes de los Trabajadores	Cargo dentro del Comité de SSO	DPI
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Sin otro particular me suscribo, atentamente.

Membrete de la empresa

Lugar y fecha

Marcar con una X la o las gestiones que desea realizar

Colocar los datos que se solicitan de la Empresa

El Monitor que se coloca aquí, es cuando la empresa tiene menos de 10 trabajadores

Si su empresa tiene más 10 trabajadores se llena este cuadro

Firma y sello del responsable de la empresa

Fuente: Víctor Figueroa 2019.

5. Funciones de los miembros:

Coordinador:

1. Convocar y dirigir las sesiones ordinarias o extraordinarias según programación o necesidad de servicio.
2. Preparar la agenda a tratar en las reuniones.
3. Informar a donde corresponda de las acciones desarrolladas, las medidas recomendadas, tanto preventivas, correctivas, disciplinarias y normativas.
4. Coordinar y ejecutar lo dispuesto por el Comité.

Secretario:

1. Mantener actualizados los registros de las reuniones realizadas, así como de los accidentes de trabajo.
2. Promover o divulgar las disposiciones que determine la Comisión en pleno.
3. Llevar registro y control de los integrantes de las brigadas de seguridad o emergencia y de los miembros del Comité.
4. Dar lectura al acta anterior.
5. Tomar nota de las acciones que se hicieron para prevenir nuevamente el accidente de trabajo y de las enfermedades ocupacionales que se reportan durante cada mes.

Vocales:

1. Asistir puntualmente a las reuniones a que fueren convocados.
2. Desarrollar las actividades asignadas por la Comisión.
3. Presentar alternativas de solución a los problemas que se plantean.
4. Sustituir eventualmente al Coordinador o secretario en sus funciones cuando fuere requerido.

5. Tipos de Comités

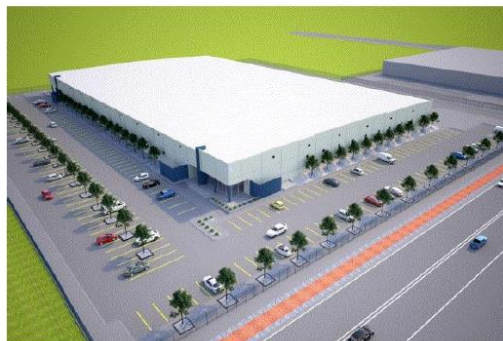
ARTICULO 27. Acuerdo Ministerial 23-2017

1. Comité Bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional: es aquel que se constituye en las empresas o instituciones ajenas o subcontratadas realizando permanentemente actividades laborales. Si la empresa cuenta con sucursales o dependencias, deben formar un comité bipartito de SSO o nombrar un encargado según tabla de constitución detallada en el artículo 5 de esta normativa.



Fuente: Imágenes Google 2019

2. Comité Bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional Empresarial Corporativo e Instituciones Estatales; Son aquellos comités que deben integrarse en un mismo centro o lugar de trabajo físico, en donde existe un grupo de empresas y sociedades que realizan diversos trabajos y servicios de manera independiente, el Comité debe estar integrado con representantes de las empresas o instituciones que conforman la corporación.



Fuente: Imágenes Google 2019.

En el caso de entidades y organizaciones públicas, si existen más de una en el lugar o centro de trabajo, deben coordinar para la integración del comité bipartito de salud y seguridad ocupacional.



Fuente: Imágenes Google 2019

Cuando se trate de un centro comercial o complejos industriales, es la administración quien debe coordinar la información del comité que incluya a todos los propietarios o inquilinos de los distintos locales, independientemente de que las empresas tengan comités o representantes (Monitor) de salud y seguridad ocupacional ya conformados.



Fuente: Imágenes Google 2019

En los casos de kioscos, islas, casetas o similares donde labore una o más personas por turno, el patrono queda sujeto a cumplir con lo preceptuado en esta normativa y asegurarse que los trabajadores estén informados sobre el Plan de Salud y Seguridad Ocupacional.



Fuente: Imágenes Google 2019

Las empresas que actúen como supervisoras, intermediarios, contratistas o subcontratistas, independientemente de que las empresas a las que pertenecen ya cuenten con Comité Bipartito, quedan sujetas a respetar el programa o plan de salud y seguridad ocupacional existente de la empresa por la cual fueron contratados.

Los encargados de Salud y Seguridad Ocupacional, de las empresas intermediarias, contratistas y subcontratistas podrán integrarse al comité existente en la empresa, donde prestan sus servicios.

6. Vigencia de los integrantes del Comité Bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional

Los integrantes de los comités, tendrán una vigencia de dos años contados a partir de la fecha de su registro ante el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o en la Sección de Seguridad e Higiene y prevención de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, pudiendo sus integrantes, serán reelectos o sustituidos por otras personas. Salvo la excepción descrita a continuación: En el caso de aquellas empresas o lugares de trabajo destinados a la ejecución de un contrato, para una obra o servicio determinado, de intermediarios y contratistas la vigencia será por el tiempo que dure la obra.

Reuniones del Comité:

Las reuniones del comité de Salud y Seguridad Ocupacional deben realizarse obligatoriamente, como mínimo, una vez al mes. Que estas sean dentro de la jornada laboral.

En caso de accidente deberán reunirse inmediatamente y cuando la situación lo amerite se podrán realizar reuniones extraordinarias.

Por otra parte, se indica que a los empleadores (as), les corresponde otorgar las facilidades necesarias para el correcto funcionamiento del Comité.

Principales deberes de los integrantes del Comité:

- Revisar y actualizar la política de seguridad y salud ocupacional.
- Investigar las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.
- Informar a la Dirección o Gerencia de la empresa, acerca de todas las situaciones de peligro existentes en el lugar de trabajo y cumplir con las asignaciones o misiones que esta le encomiende en lo relativo a seguridad y salud ocupacional.

Capacitación de los miembros del Comité:

La capacitación a los integrantes del comité de Salud y seguridad ocupacional, es un proceso permanente cuyo objetivo es dotar a los participantes de conocimientos, actitudes y destrezas, que les permitan generar condiciones óptimas en el mantenimiento de la salud y Seguridad en el trabajo; promoviendo así, bienestar para todas las personas del centro de trabajo.

Un plan de capacitación para las personas que integran el Comité, debe incluir, como mínimo los siguientes temas:

- Evaluación de riesgos
- La importancia y funciones de un comité de salud y seguridad ocupacional.
- La legislación vigente y las normas, en materia de salud y seguridad.
- Relación de las Condiciones de Trabajo, Salud y Productividad.
- Implementación de Plan de Salud y Seguridad Ocupacional.

Resumen:

El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y los monitores de SSO, en el lugar de trabajo son sumamente eficaces para evaluar los riesgos y proteger la vida de los trabajadores (as), además necesita de la inversión en la gestión preventiva de los empleadores (as) y la participación de los trabajadores (as) para lograr cambios positivos en el lugar de trabajo.

Las mejoras en materia de salud y seguridad ocupacional se obtienen, a través de la organización, capacitación y participación de todos y todas.

SEPTIMA UNIDAD

- **MONITORES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**

1. ¿Qué es un Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional?

Es una persona encargada de la gestión de prevención de riesgos laborales en los lugares de trabajo.

2. Base legal.

ARTICULO 302 RSSO. En cada jornada ordinaria de trabajo efectivo o días festivos la empresa debe contar con un monitor de salud y seguridad ocupacional registrado en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el cual, debe analizar y presentar en la reunión del Comité Bipartito los hallazgos mensuales de la vigilancia epidemiológica de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y establecer así las medidas preventivas para el control o eliminación de los riesgos identificados.

Entre sus responsabilidades, tendrá además, la vigilancia de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, los cuales debe de registrar y reportar conforme a la normativa vigente.

El perfil de los monitores de salud y seguridad ocupacional debe ser en atención a la siguiente referencia:

Perfil de los monitores de salud y seguridad ocupacional

Número de trabajadores en el lugar de trabajo	Perfil del Monitor de SSO	Monitores por jornada de trabajo
Menos de 10	Trabajador capacitado por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social o el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en primeros auxilios y uso del botiquín	Una persona por jornada de trabajo
De 10 a 100	Auxiliar de enfermería capacitado en prevención de riesgos laborales.	Una persona por jornada de trabajo
De 101 a 500	Enfermero profesional capacitado en prevención de riesgos laborales.	Una persona por jornada de trabajo
Más de 500	Médico Colegiado Activo capacitado en prevención de riesgos laborales.	Una persona por jornada de trabajo

3. Funciones.

Los monitores en Salud y Seguridad Ocupacional deben cumplir funciones preventivas en los lugares de trabajo, existen tres niveles de atención que son los siguientes.

El servicio de salud en donde se cuente con un Médico, este operativizará los tres niveles de atención.

Si solo cuenta con monitores de SSO debe cumplir con:

- a) Incisos a, b, c y d del primer nivel de atención.
- b) Inciso b del segundo nivel de atención.

ARTICULO 303 RSSO.



Fuente: Víctor Figueroa

OCTAVA UNIDAD

• PLANES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

1. Base legal.

CAPÍTULO III

SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO

Párrafo segundo y tercero del Artículo 302. RSSO “Todo patrono que cuente con menos de diez (10) trabajadores debe disponer de un plan de prevención de riesgos laborales autorizado por el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social....”

“Todo patrono que cuente con diez (10) trabajadores en adelante, debe contar con....., además, disponer de un plan de salud y seguridad ocupacional, firmado por un médico registrado en el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social...”

TÍTULO VIII

CAPÍTULO I

TRABAJOS EN CONSTRUCCIÓN Y SIMILARES. PLAN DE SEGURIDAD E HIGIENE

“Artículo 371. Toda obra de construcción antes de su inicio, debe contar con un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional, en la que debe constar todas las medidas de seguridad que se van a adoptar en el transcurso de la construcción, el cual

debe ser presentado o remitido al Departamento de Salud y Seguridad del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o a la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, cuando corresponda a patronos inscritos al régimen de seguridad social.

2. Tipos de Planes

Plan de Prevención de Riesgos

El Plan de prevención de riesgos laborales es la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión y se establece su política de prevención de riesgos laborales. La documentación del plan de prevención es obligatoria, pero no constituye en sí misma garantía de efectividad (Instituto Sindical de Trabajo, 2019).

Plan de Salud y Seguridad Ocupacional

Un plan de seguridad y salud (PSSO) es un documento en el cual el contratista identifica, planifica, organiza y controla, cada actividad que realiza desde un punto de vista preventivo, como todos los procedimientos de trabajo que se deben aplicar, además de los registros derivados de la realización de las actividades y las medidas preventivas que se adoptan en caso de eliminar o controlar los mismos (ISOTools, 2019). El plan debe incluir "Artículo 302 RSSO":

- a) Perfil de riesgo de los puestos de trabajo;
- b) Sistema de vigilancia de la salud de los trabajadores tomando como referencia el perfil de riesgos;

- c) El sistema de vigilancia epidemiológica de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, en las empresas;
- d) Programación y metodología para la Información, educación y comunicación de las medidas preventivas de accidentes y enfermedades profesionales, tomando como referencia los factores de riesgo descritos en el perfil de los puestos de trabajo;
- e) Disponer de botiquín portátil y accesible, de conformidad con la normativa vigente establecida, por este reglamento.

Plan de Salud y Seguridad Ocupacional (Construcción)

Este tipo de plan toma como base los mismos 5 elementos que indica el Artículo 302 del RSSO y se incluirá entre otros temas, los siguientes:

- a) Programa general de SSO a ponerse en práctica durante la construcción de la obra.
- b) Equipo de protección personal de SSO que se entrega a cada trabajador al inicio y durante la construcción de la obra.
- c) En el caso de utilización de andamios se especificará clase de andamios a utilizar y garantías de su construcción y estabilidad certificada por la dirección técnica de la obra, responsabilizándose de la estabilidad y solidez de estos elementos.
- d) Estudio geológico del terreno en el que se delimite sus características y riesgos a prevenir, de igual manera debe contarse con el estudio de impacto ambiental donde se garantice el menor daño del entorno.” (Reformado según Art. 131 del Ac. Gub. 33-2016)

“Artículo 372. No se podrá iniciar ninguna obra de construcción sin haber presentado el plan de SSO. (Reformado según Art. 132 del Ac. Gub. 33-2016)

NOVENA UNIDAD

- **GESTION POR PARTE DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL EN SSO, DIRIGIDA A INSTITUCIONES Y EMPRESAS AUDITADAS A NIVEL NACIONAL.**

1. Base legal:

CAPÍTULO V

CONTROL Y VIGILANCIA

“Artículo 11. “El Ministerio de Trabajo y Previsión Social y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social tienen a su cargo, en forma coordinada, el control y vigilancia de la SSO en los lugares de trabajo. El Ministerio y el Instituto deben.....”

“Artículo 12. “Son funciones de la Inspección General de Trabajo, así como del Departamento de SSO de la Dirección General de Previsión Social ambas dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y de la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social...”

Gestión Externa

2. Protocolo de actuación.

El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional cuenta con un equipo de Técnicos en SSO, quienes, para llevar a cabo una visita a un centro de trabajo, deben cumplir un procedimiento técnico y administrativo el cual partirá de:

3. Tipos de Actuación:

El Técnico en Salud y Seguridad Ocupacional podrá actuar en los siguientes casos:

- **Oficio:** En este caso el técnico se basará en el Art. 61, inciso f) CT - 5 inciso f) RSSO. Permitir y facilitar la inspección de los lugares de trabajo a los inspectores de trabajo y técnicos de salud y seguridad ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y a inspectores de seguridad e higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el objeto de constatar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los reglamentos de higiene y seguridad
- **Nombramiento:** En este caso, el técnico será portador de un nombramiento emitido por la autoridad superior que lo faculta para realizar el procedimiento de evaluación del lugar de trabajo.
- **Requerimiento de la Empresa/Institución:** En este caso, la empresa o institución solicita la presencia del Técnico en Salud y Seguridad para realizar la evaluación de las condiciones del lugar de trabajo.
- **Denuncia:** En este caso, una empresa, institución, trabajador, persona individual o Jurídica denuncia al Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, malas condiciones laborales en la materia.
- **Accidente:** En este caso al igual que el anterior, una empresa, institución, trabajador, persona individual o jurídica denuncia al Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, basado en el acuerdo ministerial 191-2010, el registro y notificación de accidentes laborales y enfermedades profesionales.
- **Petición de IGT:** En este caso, la Inspección General de Trabajo, pide el acompañamiento de un Técnico en Salud y Seguridad Ocupacional para realizar la gestión de evaluación en el lugar de trabajo.

4. Proceso de visita:

Ya determinado el motivo de la visita al centro de trabajo, el técnico en SSO deberá cumplir con el siguiente proceso:

1. Identificación:

El Técnico en Salud y Seguridad Ocupacional, deberá presentar el gafete que lo identifique como trabajador del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Si surgiera alguna duda de su veracidad, el empresario podrá llamar a la institución o entrar a la página web Ministerio de Trabajo y Previsión Social o del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional donde se encuentran las fotografías de los empleados autorizados para realizar las evaluaciones respectivas.

2. Motivo:

El técnico procederá a explicar el motivo de su presencia en el lugar, esto ya antes descrita en los tipos de actuación.

3. Documentación:

El Técnico en SSO, pedirá información y que se ponga a la vista, la siguiente documentación y copias del caso:

- Patente de comercio.
- Número patronal y pago de planillas de IGSS.
- Cantidad de trabajadores Hombres y Mujeres, adultos y menores si fuera el caso.
- Libro de actas foliado y empastado debidamente autorizado por el Departamento de SSO del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o por la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

- Plan de Salud y Seguridad Ocupacional o Prevención de riesgos, según sea el caso y anexo Covid-19.
- Constancia de registro del Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Documentación relativa a temas de Salud y Seguridad Ocupacional implementados en la empresa o institución.

El técnico en Salud y Seguridad Ocupacional al cumplir con los tres puntos anteriores, pedirá el acompañamiento de una persona, sea este trabajador o patrono, o en su caso miembro (s) del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, si ya existiera uno, esto con el fin de realizar el recorrido de evaluación de las instalaciones.

Equipo de Protección Personal:

Dependerá de la actividad económica a la que se dedica la empresa o institución, para que esta, le proporcione el equipo de protección personal a utilizar el técnico en SSO, para ingresar a la misma. Esto será como referencia en aquellas empresas con medidas de bioseguridad o que sus procesos productivos lo requieran.

Evaluación:

El Técnico en SSO en acompañamiento de o las personas designadas por la empresa o institución, procederán a realizar el recorrido de evaluación por los lugares de trabajo.

En el recorrido el técnico en SSO deberá ir interactuando con la (s) personas que lo acompañan, esto con el fin de ir contrastando las observaciones que este pudiera ir visualizando.

El técnico podrá pedir si lo considera necesario, documentar las acciones que este va desarrollando durante el recorrido, esta podrá ser por medio de fotografías o video, esto con el fin de visualizar posteriormente el cambio realizado y el respaldo documental para la entidad evaluada.

Requerimientos:

Al terminar el recorrido de evaluación de los lugares de trabajo, el Técnico en SSO, procederá a dejar los requerimientos que el empresario o patrono deberá implementar, este lo hará de forma escrita y tomando como referencia el nivel de atención o peligrosidad que representa cada área de trabajo, basado en la normativa vigente, para este paso, utilizará las siguientes herramientas:

5. Herramientas.

Check list.

Es necesario dejar documentadas las acciones realizadas en la evaluación, para esto, el Técnico en SSO utilizará un Check list que tiene como finalidad, indicarle al patrono o empresario las mejoras que debe implementar en las áreas de trabajo y en las cuales está en riesgo la integridad de quienes las ocupan.

El documento tiene como nombre: Check list de requerimientos, el cual tiene las siguientes características:

- Datos generales de la empresa o institución.
- Listado de requerimientos el cual contiene la base legal del mismo, en este caso cada numeral podría contener un solo artículo o podría hacer referencia a un rango de artículos por la naturaleza del tema, el técnico

evaluador podrá ser más específico en las líneas y colocar el artículo exacto.

- A la derecha de cada numeral de requerimientos están contempladas cuatro columnas donde el técnico marcará las que considere necesarias implementar, están estas identificadas de la siguiente manera:
- **Implementar:** En esta casilla, se marca todo lo que debe implementar la empresa o institución.
- **No Aplica:** En esta casilla, se marca lo que la empresa o institución ya tiene o no es vinculante con el que hacer de la misma.
- **Cumplió:** Esta casilla se utilizará para marcar todo lo que la empresa o institución vaya cumpliendo en el tiempo dejado por el técnico.
- **No cumplió:** Esta casilla será utilizada hasta el final del proceso de visitas, si al final de las mismas, se contara con un número X de requerimientos incumplidos, servirá como referencia para el proceso sancionatorio.
- Al final del documento está una serie de líneas de observación, donde el técnico podrá ampliar información de interés.
- Para el sistema de visitas, en la última hoja de requerimientos, se encuentra una hoja cronológica, donde se registra la fecha de la visita del técnico y la programación de la siguiente.

Ejemplo de Check list.

NUEVO CHECKLIST



MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional
Tercera Avenida 3443, zona 8, Torre Empresarial del Nivel Oficina 807
Tels. 2402-0345 - 2402-0346
www.saludysseguridadocupacional.gub.ve
FOY DE EVALUACIÓN:

Empresa / Institución: _____
Dirección: _____
No. De Teléfono: _____ Teléfono Móvil: _____
E-Mail: _____
Propietario o Representante: _____
Algunos Códigos: Código CNA Código CAE Código CCEB Código CCM Código COBA
Régimen de Afiliación: _____
Punto de Comercio Registro: RUC _____ LRA _____ RSI _____ CRI _____ CND No. Persona: _____
Trabajadores (M) hombres: _____ Mujeres: _____ Total: _____
Trabajadores (M) Mujeres: hombres: _____ Mujeres: _____ Total: _____
Nombre del Técnico (M): _____
Guatemala: IM _____ IM S.S. _____

La cual necesita mejorar las condiciones de Salud y Seguridad Ocupacional, se emiten los siguientes requerimientos

REQUERIMIENTO	CONFORME	NO CONFORME	NO APLICA	NO CUMPLIÓ
1. Disponer de un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional (INC. 23 DE 1995) (Artículo 11 de la Ley 25.021)				
2. Disponer de un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional (INC. 23 DE 1995) (Artículo 11 de la Ley 25.021)				
3. Disponer de un Plan de Prevención de Riesgos (INC. 23 DE 1995)				
4. Disponer de un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional (INC. 23 DE 1995)				
CONSEJOS CONSULTIVOS DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES DE EMPRESA				
5. No haber sido sancionado a la hora de ser elegido miembro del Consejo (INC. 23 DE 1995)				
6. No haber sido sancionado a la hora de ser elegido miembro del Consejo (INC. 23 DE 1995)				
7. No haber sido sancionado a la hora de ser elegido miembro del Consejo (INC. 23 DE 1995)				
8. No haber sido sancionado a la hora de ser elegido miembro del Consejo (INC. 23 DE 1995)				
9. No haber sido sancionado a la hora de ser elegido miembro del Consejo (INC. 23 DE 1995)				
10. No haber sido sancionado a la hora de ser elegido miembro del Consejo (INC. 23 DE 1995)				
11. No haber sido sancionado a la hora de ser elegido miembro del Consejo (INC. 23 DE 1995)				
12. No haber sido sancionado a la hora de ser elegido miembro del Consejo (INC. 23 DE 1995)				

Elaborado por: Víctor M. Figueroa

- Datos generales.

- Requerimientos.

- Implementar.

- No aplica.

- Cumplió.

- No cumplió.

Fuente: Víctor Figueroa

6. Temporalidad de cumplimiento.

Según el protocolo de visitas, se tiene un máximo de tres visitas durante el proceso, quedando a criterio del técnico el tiempo que este dejará en esas en cada una de ellas, y dependerá de la inminencia del riesgo en el que estén expuestos los trabajadores para implementar las medidas correctivas en tiempos más cortos.

Primera visita.

En la visita de evaluación quedaron estipulados los requerimientos a implementar, en esta primera visita de seguimiento, se verificará el cumplimiento de las mismas, aquí podrían suceder dos cosas:

1. Que ya se haya cumplido en su totalidad lo requerido.
2. Que falten elementos por cumplir y se deje una visita posterior.

Segunda visita.

En la segunda visita de seguimiento, se verificará el cumplimiento de los requerimientos pendientes de la visita anterior, aquí podrían suceder tres cosas:

1. Que se haya cumplido en su totalidad lo requerido.
2. Que falten elementos por cumplir y se deje una visita posterior.
3. Que el técnico en SSO vea una negativa a cumplir con todo lo estipulado por parte del patrono o empresario y decida dar por incumplido el expediente traslado del mismo para iniciar proceso de sanción.

Tercera visita.

Esta es la última visita que el técnico en SSO realiza, aquí pueden ocurrir tres cosas:

1. Que el patrono o empresario haya cumplido en su totalidad lo requerido y se dé por concluido el expediente y se dejen visitas periódicas de verificación.
2. Que el patrono o empresario haya implementado la mayoría de requerimientos, pero por cuestiones ajenas a su voluntad sea necesaria una cuarta y última visita, esto quedará a criterio del técnico si otorga este periodo de gracia.

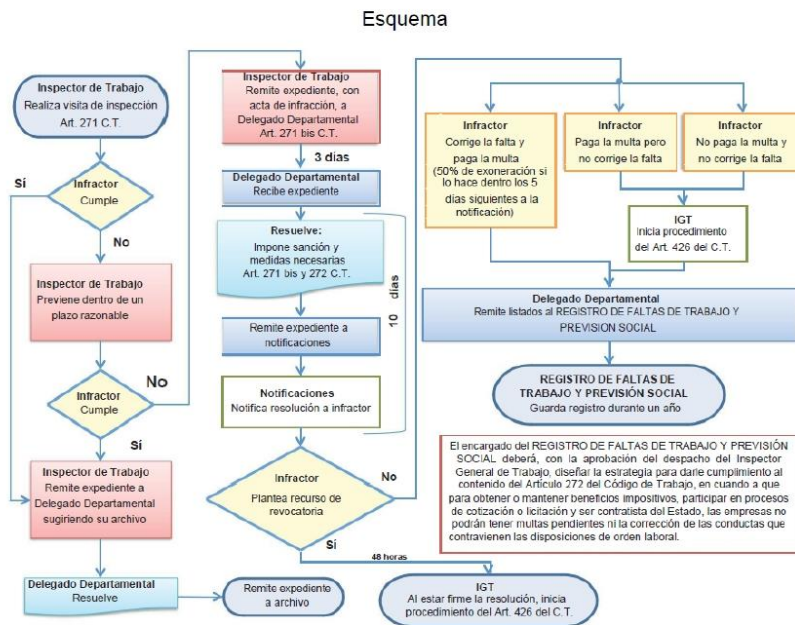
3. En el caso que definitivamente no se haya cumplido con lo requerido, el Técnico dará por agotada la vía del expediente y trasladará el mismo a Inspección General de Trabajo para iniciar proceso de Sanción.

4. Esto significa que independientemente del proceso sancionatorio, más adelante, la empresa pueda ser visitada nuevamente por el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, por distintos motivos.

7. Proceso Sancionatorio.

Al darse por incumplido el proceso por parte del Técnico en SSO, este trasladará el caso a Inspección General de Trabajo, donde se asignará un Inspector laboral, el cual en acompañamiento del Técnico en SSO, se presentarán nuevamente a la empresa o institución para que el inspector deje las prevenciones correspondientes, donde el cumplimiento de las mismas será en un término de días.

Después de pasados los días dejados por el Inspector Laboral y no cumplirse los requerimientos ya dejados por el Técnico en SSO y el Inspector, este procederá a dar por incumplido el proceso general y mandará el expediente para la sanción correspondiente la cual será como lo indica el siguiente esquema:



Fuente: Ministerio de Trabajo y Previsión Social 2019

Tabla de sanciones

VIOLACIÓN	SANCIONES	
	EMPLEADOR SOLIDARIA*	TRABAJADOR SINDICATO**
Por impago de salarios y demás prestaciones laborales	Entre 8 y 18	
De una disposición prohibitiva	Entre 2 y 10	Entre 2 y 10
Disposición preceptiva del título tercero del C.T., otra ley y otra disposición de trabajo y previsión social referente a jornada, descansos que haga algún empleador o trabajador	Entre 6 y 12	
Disposiciones preceptivas del título quinto del C.T., otra ley o disposición de trabajo y previsión social referente a SSO	Entre 8 y 16	Entre 4 y 8
Disposiciones preceptivas del título séptimo del C.T., otra ley de trabajo y previsión social referente a la huelga o paro	Entre 5 y 10	Entre 2 y 5
A los artículos 61, 63, 87 y 281 literal m) del Código de Trabajo	Entre 5 y 10	Entre 2 y 5
Disposiciones preceptivas no previstas en el Art. 272 del C.T., u otra ley o disposición de trabajo y previsión social	Entre 2 y 9	Entre 10 y 20

* Salarios mínimos mensuales
 ** Salarios mínimos diarios (Ambos, sector no agrícola)

Fuente: Ministerio de Trabajo y Previsión Social 2019

BASE LEGAL

Código de Trabajo

Artículo 271

En materia de faltas de trabajo y previsión social se deben observar las siguientes reglas:

- a) la acción penal y la pena prescriben en un mes;
- b) dentro de los límites máximo y mínimo señalado por el artículo siguiente los Tribunales de Trabajo y Previsión Social deben determinar en cada caso, a su prudente arbitrio, la pena aplicable, tomando en cuenta las circunstancias económicas, y los medios de subsistencia del inculpado, los antecedentes y condiciones personales de éste, el mal causado o el peligro corrido y, en general, los demás factores que puedan servir la mejor educación de la pena.

En caso de reincidencia, multirreincidencia o reiteración los mencionados Tribunales deben duplicar la pena anteriormente impuesta, aunque la nueva sanción exceda del límite máximo a que se refiere el párrafo anterior o, en su defecto, de acuerdo con la repetición y la gravedad de los hechos u omisiones punibles, deben convertir las multas que impongan, total o parcialmente, en prisión simple de conformidad con el Código Penal, sin perjuicio de asegurar las responsabilidades civiles que procedan.

No hay reincidencia, multirreincidencia o reiteración si ha transcurrido un año entre la comisión de la nueva falta y la anterior, según los datos del registro respectivo; y

- c) las penas se deben imponer sólo a la persona que haya cometido la acción e incurrido en la omisión punible.

Sin embargo, si el culpable resulta el representante o personero del patrono, éste queda solidariamente responsable al cumplimiento de las mismas, cuando se demuestre su consentimiento o participación en la comisión de la falta. Para este efecto, el patrono debe ser tenido como parte en el juicio correspondiente.

Artículo 272. Salvo disposición especial en contrario o que por la naturaleza del hecho cometido o de la omisión en que se haya incurrido los tribunales comunes pueden imponer penas distintas; las faltas de trabajo o previsión social se debe sancionar únicamente así:

- a) toda violación a una disposición prohibitiva da lugar a la imposición de una multa entre mil quinientos (Q.1.500,00) y cinco mil (Q.5.000,00) quetzales;
- b) toda violación a una disposición preceptiva del artículo tercero, u otra referente a salarios, jornadas o descansos que haga algún patrono da lugar a la imposición de una multa entre quinientos (Q.500,00) y dos mil quinientos (Q.2.500,00) quetzales;
- c) toda violación a una disposición preceptiva del título quinto, u otra referente a higiene y seguridad en el trabajo, que haga algún patrono, da lugar a la imposición de una multa entre doscientos cincuenta (Q.250,00) y mil doscientos cincuenta (Q.1.250,00) quetzales;
- d) toda violación a una disposición preceptiva del título séptimo, u otra referente a huelga o paro, da lugar a la imposición de una multa entre cincuenta (Q.50,00) y quinientos (Q.500,00) quetzales, si se trata de trabajadores y de cuatrocientos a mil doscientos cincuenta quetzales si se trata de patronos;
- e) toda violación a las disposiciones que imponen los artículos 61, inciso a), 87 y 225 da lugar a una multa de doscientos (Q.200,00) a quinientos (Q.500,00) quetzales;

f) toda violación a cualquier disposición preceptiva de este Código no prevista por los incisos anteriores, da lugar a la imposición de una multa de veinte (Q.20,00) a cien (Q.100,00) quetzales si se trata de trabajadores, y de cincuenta (Q.50,00) a doscientos cincuenta (Q.250,00) quetzales, si se trata de patronos, pero en todo caso es necesario que la Inspección General de Trabajo aperciba previamente y por escrito a quien ha cometido por primera vez la respectiva infracción y luego, si hay desobediencia de parte del culpable o si por otro motivo se constata que no ha sufrido efecto el apercibimiento dentro del plazo que al efecto ha de fijarse, dicha Inspección debe testimoniar lo conducente ante el respectivo Tribunal de Trabajo y Previsión Social con el objeto de que éste aplique la sanción que corresponda cuando haya lugar.

REFORMA AL CODIGO DE TRABAJO

Decreto 7-2017

“**Artículo 272.**El Delegado Departamental de la Inspección General de Trabajo impondrá las sanciones, por faltas de trabajo y previsión social, de la forma siguiente:

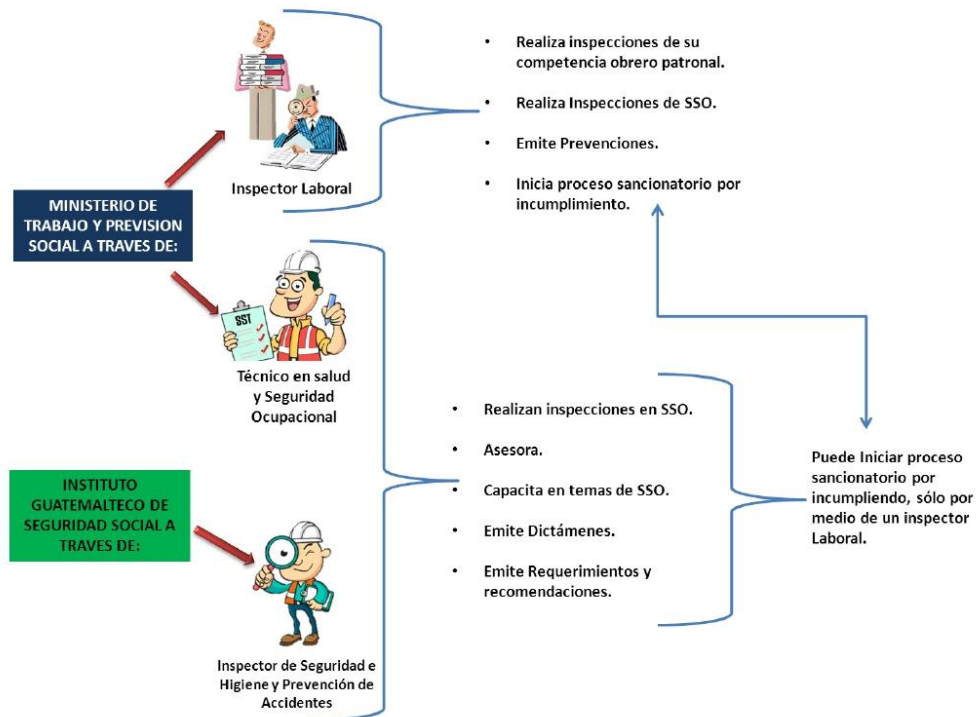
d) Por haberse determinado violaciones a las disposiciones preceptivas del título quinto de este Código, otra ley o disposición de trabajo y previsión social referente a salud y seguridad ocupacional que haga algún empleador, da lugar a la imposición de una multa entre ocho (8) y dieciséis (16) salarios mínimos mensuales vigentes para las actividades no agrícolas. En el caso del trabajador la multa será entre cuatro (4) y ocho (8) salarios mínimos diarios vigentes para las actividades no agrícolas.

Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional

Artículo 552. Toda violación a cualquier disposición preceptiva o prohibitiva, por acción u omisión contenida en el presente Reglamento, da lugar a la imposición de una sanción según lo establecido en los artículos 271 y 272 del Código de Trabajo.”

RESUMEN GRAFICO DEL CONTROL Y VIGILANCIA

ENTES QUE TIENEN EL CONTROL Y VIGILANCIA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN GUATEMALA



Fuente: Víctor Figueroa

Gestión Interna

Dentro de la gestión interna que desarrolla el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, se encuentra la atención en oficinas centrales a diferente índole de visitantes como lo son, empresarios, trabajadores, integrantes de comités bipartitos, profesionales diversos, entre otros.

Dentro de las gestiones que se pueden realizar se encuentran:

Habilitación de libro de Actas y Registro de Comités Bipartitos de Salud y Seguridad Ocupacional:

Para este proceso, se debe presentar en oficinas centrales un libro de actas foliado y empastado como lo indica el Acuerdo Ministerial 23-2017, totalmente vacío, a este se le debe adjuntar una carta donde se solicita la habilitación del mismo, así como los datos de los integrantes del comité y copia de patente de comercio.

Habilitación de Libro de Actas y Registro de Monitores de Salud y Seguridad Ocupacional, de empresas menores de 10 trabajadores:

Presentar en oficinas centrales un libro de actas foliado y empastado como lo indica el Acuerdo Ministerial 23-2017, totalmente vacío, a este se le debe adjuntar una carta donde se solicita la habilitación del mismo, así como los datos del monitor o monitores según sea el caso de existir más de una jornada laboral y copia de patente de comercio.

Modelo de carta a presentar, puede descargarla en la página web del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (www.mintrabajo.gob.gt).

Membrete de la empresa

Guatemala de 2020. **Lugar y fecha**

Licenciada
María Sandoval
Jefa del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional
Su despacho.

Por este medio solicito el trámite de:

- Autorización de Libro de Actas foliado y empastado
- Inscripción de Monitor de S.S.O. (-10 Trabajadores)
- Registro de Comité de Salud y Seguridad Ocupacional
- Actualización de datos Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Actualización de datos Monitor S.S.O. (-10 Trabajadores)

Marcar con una X la o las gestiones que desea realizar

Nombre de la Empresa:
Dirección:
Teléfono:
Correo electrónico:
Número de Trabajadores:

Colocar los datos que se solicitan de la Empresa

MONITOR S.S.O.

No.	Nombre del Monitor (-) de 10 Trabajadores	Jornada	DPI
1			
2			

El Monitor que se coloca aquí, es cuando la empresa tiene menos de 10 trabajadores

COMITÉ DE SSO

No.	Representantes del Patrono	Representantes de los Trabajadores	Cargo dentro del Comité de SSO	DPI
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Si su empresa tiene más 10 trabajadores se llena este cuadro

Sin otro particular me suscribo, atentamente.

Firma y sello del responsable de la empresa

Fuente: Víctor Figueroa 2019.

Registro de Monitores en Salud y Seguridad Ocupacional, para empresas mayores de 10 trabajadores:

Es importante no confundir los distintos tipos de monitores, en este registro se refiere exclusivamente a Enfermeros Auxiliares, Enfermeros Profesionales y Médicos Ocupacionales que van a prestar sus servicios permanentes en los lugares de trabajo, en aquellas empresas que tienen más de 10 trabajadores, y esta gestión la realiza la empresa, no el monitor, para esto deben llenar ciertos requisitos y presentar la siguiente documentación:

- Carta por parte de la empresa o institución donde nombra a la persona que será el monitor, dirigida a la jefatura del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Adjuntar Hoja de vida.
- Fotocopia de DPI si es nacional y pasaporte si es extranjero.
- Fotocopia de Título Profesional, según sea el caso.

Registro de médicos que elaboran y firman Planes de Salud y Seguridad Ocupacional:

Este proceso es exclusivo para médicos que firman y elaboran este tipo de documentos, para esto deben llenar ciertos requisitos y presentar la siguiente documentación:

- Carta dirigida a la jefatura del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional solicitando el registro.
- Llenar formulario de datos generales.
- Adjuntar Hoja de vida.

- Fotocopia de DPI si es nacional y pasaporte si es extranjero.
- Fotostática de Título Profesional de Médico y Cirujano.
- Fotocopia de Colegiado activo reciente.
- Fotocopia de todos los documentos que respaldan la experiencia en Salud y Seguridad Ocupacional.
- Fotografías tamaño cedula.

Toda la información deberá venir en una carpeta plástica color negro y portada transparente, con su respectivo fastener, además grabada en un CD en un solo documento PDF, en el orden antes descrito.

Registro de Profesionales Diversos en Salud y Seguridad Ocupacional:

En este rubro se registrar a todos aquellos profesionales de distintas disciplinas, médicos, ingenieros, arquitectos, abogados, profesionales de nivel medio o toda aquella personas individual o jurídica que desee trabajar en materia de Salud y Seguridad Ocupacional, sea esta, capacitando, asesorando, implementando sistemas de gestión entre otras. Para esto deben llenar ciertos requisitos y presentar la siguiente documentación:

- Carta dirigida a la jefatura del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, solicitando el registro y especificando la actividad que va a realizar.
- Salud y Seguridad Ocupacional.
- Hoja de vida (datos generales).
- Copia de DPI o Pasaporte en caso de ser extranjero.
- Copia de colegiado activo en caso de poseer título universitario.

- Copia de título profesional.
- Formación académica en Salud y Seguridad Ocupacional
- Incluir fotostática de título universitario, colegiado activo original, fotocopia de título diversificado si fuese el caso, y fotocopia de diplomas de reconocimientos de los cursos, talleres, capacitaciones, etc, que ha recibido sobre el tema. (Si los cursos fueron obtenidos en el extranjero deberá presentar la documentación con los respectivos pasos de ley).
- Experiencia profesional en Salud y Seguridad Ocupacional (listar la más reciente).
- 2 fotografías tamaño cédula.

Registro de Empresas e Instituciones en Salud y Seguridad Ocupacional:

En este rubro se registran aquellas empresas e instituciones que se dedican a brindar servicios de capacitación, asesorías o implementación de sistemas de gestión en Salud y Seguridad. Para esto deben llenar ciertos requisitos y presentar la siguiente documentación:

- Carta dirigida a la jefatura del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional solicitando el registro, en esta debe especificar la naturaleza de la empresa o institución.
- Copia de patente de comercio.
- RTU.
- Listar los cursos, temas de capacitación, o sistemas de gestión que implementa.
- Listar el nombre de los capacitadores o instructores con los que cuenta la empresa o institución.

- Cada capacitador o instructor debe ser registrado como profesional diverso en el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional. (ver requisitos anteriores).
- Documentar con fotografías o videos las áreas utilizadas para las gestiones que realizan como empresa o institución.

ANEXOS

Guías y Protocolo de actuación ante pandemia Covid-19, dirigida a Instituciones y Empresas auditadas en Salud y Seguridad Ocupacional

La expansión de la pandemia de COVID-19 a nivel mundial, ha logrado afectar la economía, el trabajo, la educación y principalmente la salud de la población en general, el sector productivo del país representado por trabajadores y empresarios, se ve en la necesidad de adoptar medidas preventivas ante la crisis sanitaria.

Como una recomendación y basado en la “Guía para los empleadores sobre la prevención de la COVID-19” (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2020). Se deben tomar siguientes acciones:

Protocolo preventivo y administrativo por parte de los técnicos de Salud y Seguridad Ocupacional al presentarse a los lugares de trabajo (Covid-19)

Sumado a los procedimientos técnicos y administrativos tipificados en capítulo V de este manual. El Técnico en Salud y Seguridad Ocupacional, obedeciendo a las medidas preventivas ante el riesgo biológico por el Covid-19, deberá seguir el siguiente procedimiento, antes, durante y después de visitar un lugar de trabajo:

Acuerdo Gubernativo 79-2020

Medidas preventivas a considerar para salvaguardar la integridad del Técnico (a) en SSO

Se evitará la visita a los centros de trabajo en los siguientes casos:

Se le deberá proporcionar las medidas preventivas (EPP), las determinadas según normativa vigente en Salud y Seguridad Ocupacional y autoridades sanitarias, esto dependerá del nivel de riesgo fijado en la evaluación de riesgos y planificación preventiva.

Técnicos (as) que pertenezcan a los grupos vulnerables, y estos presenten riesgo de sufrir complicaciones de salud por factores de la edad, enfermedades crónicas y en especial, las Técnicas embarazadas o lactantes.

Ya determinado, que el Técnico en SSO, cumple con las consideraciones preventivas para realizar labor, se procederá a seguir el proceso técnico-administrativo para la visita a la empresa o institución de la siguiente manera:

Escenarios:

Se deberá analizar los posibles escenarios de riesgo en los que se encuentran los trabajadores y esto dará un parámetro al Técnico de SSO, para preparar sus medidas preventivas. Esto se podrá determinar inicialmente por la actividad económica a la que se dedica la empresa.

Preparación:

Basado en el procedimiento normal de visita a empresas, se determinará el motivo de la misma, basado en los tipos de actuación mencionados en este manual.

1. Oficio.
2. Nombramiento.
3. Requerimiento de la empresa/institución.
4. Denuncia.
5. Accidente.
6. Petición de IGT.

Equipo de Protección Personal:

Ya determinado el tipo de empresa y riesgos valorados inicialmente, se tomarán las medidas preventivas por medio del EPP a utilizar.

Se deberá portar un Kit con los siguientes elementos:

- Protección respiratoria. (mascarilla).
- Pantalla de protección facial.
- Vestimenta de Trabajo.
- Portar gel antibacterial a base de alcohol.

Previo a la evaluación:

El Técnico en SSO, previo a ingresar al lugar de trabajo, tomará las medidas preventivas de bioseguridad, fueran estas por medio del equipo de protección personal propio o el que determine y proporcione la empresa/institución, por sus procesos productivos y protocolos de bioseguridad.

Documentación:

El Técnico en SSO, pedirá información y que se ponga a la vista, la siguiente documentación y copias del caso:

- Patente de comercio.
- Número patronal y pago de planillas de IGSS.
- Cantidad de trabajadores Hombres y Mujeres, adultos y menores si fuera el caso.
- Libro de actas foliado y empastado debidamente autorizado por el Departamento de SSO del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o por la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Plan de Salud y Seguridad Ocupacional o Prevención de riesgos, según sea el caso. Adjunto anexo Covid-19.
- Constancia de registro del Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Documentación relativa a temas de Salud y Seguridad Ocupacional implementados en la empresa o institución.

Evaluación:

En el proceso, el Técnico en SSO, tomarás las prevenciones dictaminadas por las normas sanitarias vigentes sobre Covid-19:

1. Uso del Equipo de Protección Personal.
2. Recorrido por la empresa, acompañado de una sola persona designada por la empresa/institución.
3. Distanciamiento social.
4. Evitar el menor contacto con superficies.

Requerimientos:

Al terminar el recorrido de evaluación, el Técnico en SSO, procederá a dejar los requerimientos que el empresario o patrono deberá implementar, este lo hará de forma escrita y tomando como referencia el nivel de atención o peligrosidad que representa cada área de trabajo, basado en la normativa vigente, para este paso, utilizará la siguiente herramienta:

Herramienta:

Al terminar la evaluación, el Técnico en SSO, dejará una hoja de Ckeck List de requerimientos, con las medidas que debe implementar el empresario o patrono, esta herramienta está enfocada únicamente a implementar las medidas preventivas relacionadas al Covid-19. La herramienta contempla lo siguiente:



MINISTERIO DE
TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE SALUD Y
SEGURIDAD OCUPACIONAL

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional
7ma. Avenida 3-33, zona 9, Torre Empresarial 7mo. Nivel Oficina 707
Tels. 2422-2541 - 2422-2545
www.saludyseguridadmintrab.jimdo.com

Hoy se evaluó a la:

Empresa / Institución: _____
 Dirección: _____
 No. De Teléfono: _____ Teléfono Móvil: _____
 E-Mail: _____ HORA _____
 Propietario o Representante: _____
 Actividad Económica: Comer Ind Serv Agri Guber Edu Min Const Otro _____
 Persona que informo: _____
 Patente de Comercio: Registro Folio _____ Libro _____ IGSS: SI NO No. Patronal: _____
 Trabajadores (as) Hombres _____ Mujeres _____ Total: _____
 Trabajadores (as) Menores: Hombres _____ Mujeres _____ Total: _____
 Nombre del Técnico (a): _____
 Guatemala _____ de _____ de 20 _____

La cual necesita mejorar las condiciones de Salud y Seguridad Ocupacional, se emiten los siguientes requerimientos

	REQUERIMIENTO	No.	Cumple	No cumple	Debe implementar
1	Tiene comité de Salud y Seguridad Ocupacional?				
2	Tiene Plan de Salud y Seguridad Ocupacional?				
3	Tiene Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional?				
4	Cuántas Personas están laborando en este momento físicamente en las instalaciones?				
5	Cuántas Personas están laborando en este momento en su residencia?				
6	Se le proporciona transporte al personal para movilizarse para su residencia?				
7	Tiene Permiso de MINECO para laborar?				
8	Se toma temperatura al personal al ingresar?				
9	Se tiene servicios básicos de higiene (Duchas, sanitarios, Comedor, Agua potable, Vestidores)				
10	Se proporciona Alcohol Gel para desinfección?				

	REQUERIMIENTO	No.	Cumple	No cumple	Debe implementar
11	Se está tomando el distanciamiento social en los lugares de trabajo?				
12	Se esta proporcionando equipo de protección personal				

Mascarilla

Guantes

	REQUERIMIENTO	No.	SI	No	Debe implementar
13	Tiene personas vulnerables laborando en estos momentos?				

Mayores 60

Embarazadas

Menores

Enfermedades Crónicas

Se enviaron a casa

Ninguna de las anteriores

	REQUERIMIENTO	No.	SI	No	
14	Ha tenido algún caso de COVID-19?				

Observaciones: _____

 Firma
 de Encargado Empresa

 Firma
 Técnico de SSO

Fecha de Próxima visita: _____

Incumplimiento:

Ante el incumplimiento de las medidas preventivas en Salud y Seguridad Ocupacional, se tomarán las acciones tipificadas en el proceso sancionatorio de las normas vigentes y mencionadas en este manual.

CONCLUSIONES

A raíz de la vigencia del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional “Acuerdo Gubernativo 229-2014 y sus reformas Acuerdo Gubernativo 33-2016”, Guatemala tiene un reto importante en la construcción de una cultura de prevención de riesgos laborales.

La accidentalidad y las enfermedades laborales, son factores que perjudiciales interfieren en el desarrollo de la productividad del país; esto genera graves consecuencias en el ámbito familiar, laboral y sobre todo social.

Guatemala tiene una misión importante que cumplir ante la calamidad mundial del Covid-19, y solo se logrará superar, con el esfuerzo de las empresas e instituciones públicas y privadas, que deben innovar sus procesos preventivos en beneficio de las y los trabajadores.

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de su Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, tienen la convicción de luchar cada día, por llevar a los centros de trabajo el mensaje de la prevención.

Bibliografía

- Acuerdo Ministerial 191-2010. (2010). *Acuerdo Ministerial 191-2010*. Guatemala.
- Acuerdo Ministerial 23-2017. (2017). Guatemala.
- Código de Trabajo Guatemala. (2017). Código de Trabajo Guatemala. Guatemala.
- Constitución Política de la República de Guatemala. (1985). Constitución Política de la República de Guatemala. En *Constitución Política de la República de Guatemala*.
- Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (octubre de 2019). *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*. Recuperado el marzo de 2020, de <https://istas.net/salud-laboral/actividades-preventivas/plan-de-prevencion>
- ISOTools. (octubre de 2019). *ISOTools*. Recuperado el 2020, de <https://www.isotools.cl/ohsas-18001-plan-de-seguridad-y-salud/>
- Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, DSSO. (2012). *Manual de Salud y Seguridad Ocupacional*. Guatemala. Recuperado el 2020
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (2010). Acuerdo Ministerial 191-2010. Guatemala.
- OIT, O. I. (2020). *Las normas de la OIT y la COVID-19* (Version 2.1 ed., Vol. Version 2.1). Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 4 de junio de 2020, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_739939.pdf
- OIT, Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:11200:0::NO:11200:P11200_COUNTRY_ID:102667
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2020). *Organización Internacional del Trabajo OIT*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo OIT: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_744784.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (10 de noviembre de 2017). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 2020, de <https://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=EAlalQobChMI26P-7_z66QIVpoNaBR1iFgdhEAAAYASAAEgLi1vD_BwE
- Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional. (2014-2016). Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional. Guatemala.
- Universidad Nacional de la Plata, A. (2019). *Universidad Nacional de la Plata, Argentina*. Recuperado el 2019

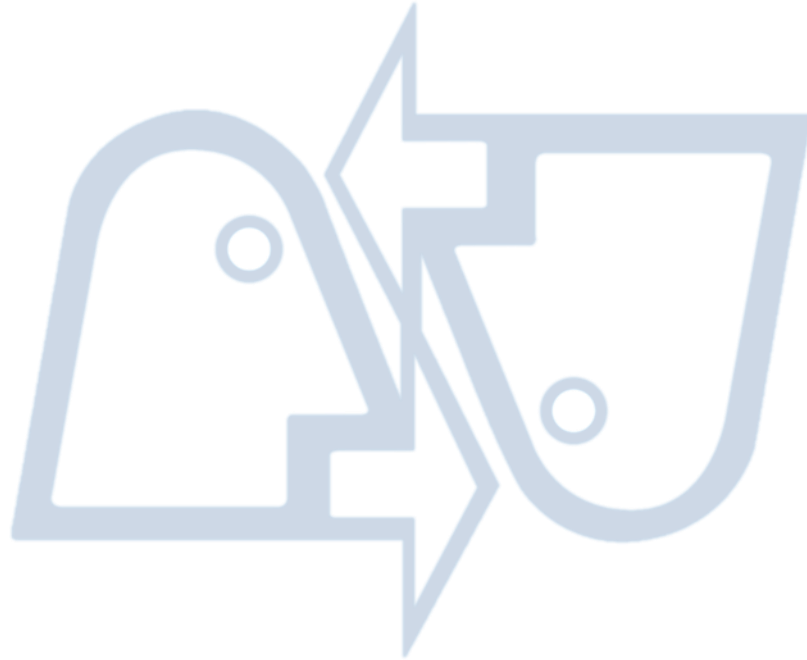


www.mintrabajo.gob.gt

7ma. Avenida 3-33 zona 9, 7mo. Nivel Oficina 707
Guatemala, Ciudad.
PBX: 2422-2541 - 2422-2545

2020

GUATEMALA 2020



Comunicación
creando futuro