

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



**Estrategia de comunicación interna para la implementación del programa  
de Salud y Seguridad Ocupacional dentro de la empresa  
Alcance Integral, S.A.**

Jennifer Andrea Quinteros Rodríguez

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, octubre 2020

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



**Estrategia de comunicación interna para la elaboración de manual de recomendaciones sobre para la implementación del programa de Salud y Seguridad Ocupacional dentro de la empresa Alcance Integral, S.A**

Presentado por

**Jennifer Andrea Quinteros Rodríguez**

Previo a optar al título de

**Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

Asesor:

**M.A. Marvin Sarmientos Yuman**

Guatemala, octubre 2020

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Director**

Licdo. 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**

**Coordinador**

Dr. José María Torres Carrera

**Supervisora**

M.A. Evelin Morazán Gaitán

**Supervisor**

Licdo. Luis Fernando Lucero

**Supervisor**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

**Supervisora 3**

M.A. Evelin Hernández

**Supervisora**

Lcda. Krista María Ramírez

**Supervisora**

Lcda. Brenda Yanira Chacón

**Supervisores 6**

Licdo. Mynor Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala, octubre 21 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Jenniffer Andrea Quinteros Rodríguez  
Carné No. 201112072  
Presente.

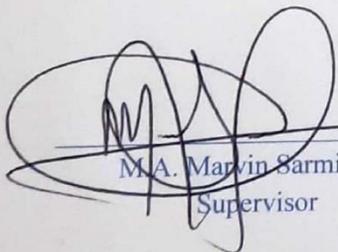
Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: **“Estrategia de comunicación interna para la implementación del programa de Salud y Seguridad Ocupacional dentro de la empresa Alcance Integral, S.A.”** 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 21 de mayo del 2020  
EPSL-C130-2020

Licenciada:  
Rebeca Morán  
**Alcance Integral S.A.**  
Ciudad Guatemala.

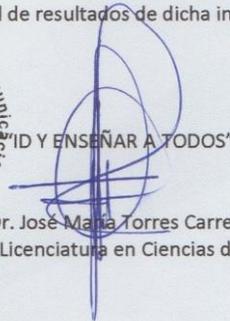
Distinguida Licenciada Rebeca Morán:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, a la estudiante **Jennifer Andrea Quinteros** no. **201112072** 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 la 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,



“DID Y ENSEÑAR A TODOS”  


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](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920





## ALCANCE INTEGRAL S.A.

Guatemala, 21 de julio 2020

**Dr. José María Torres**  
**Coordinador EPS Licenciatura**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

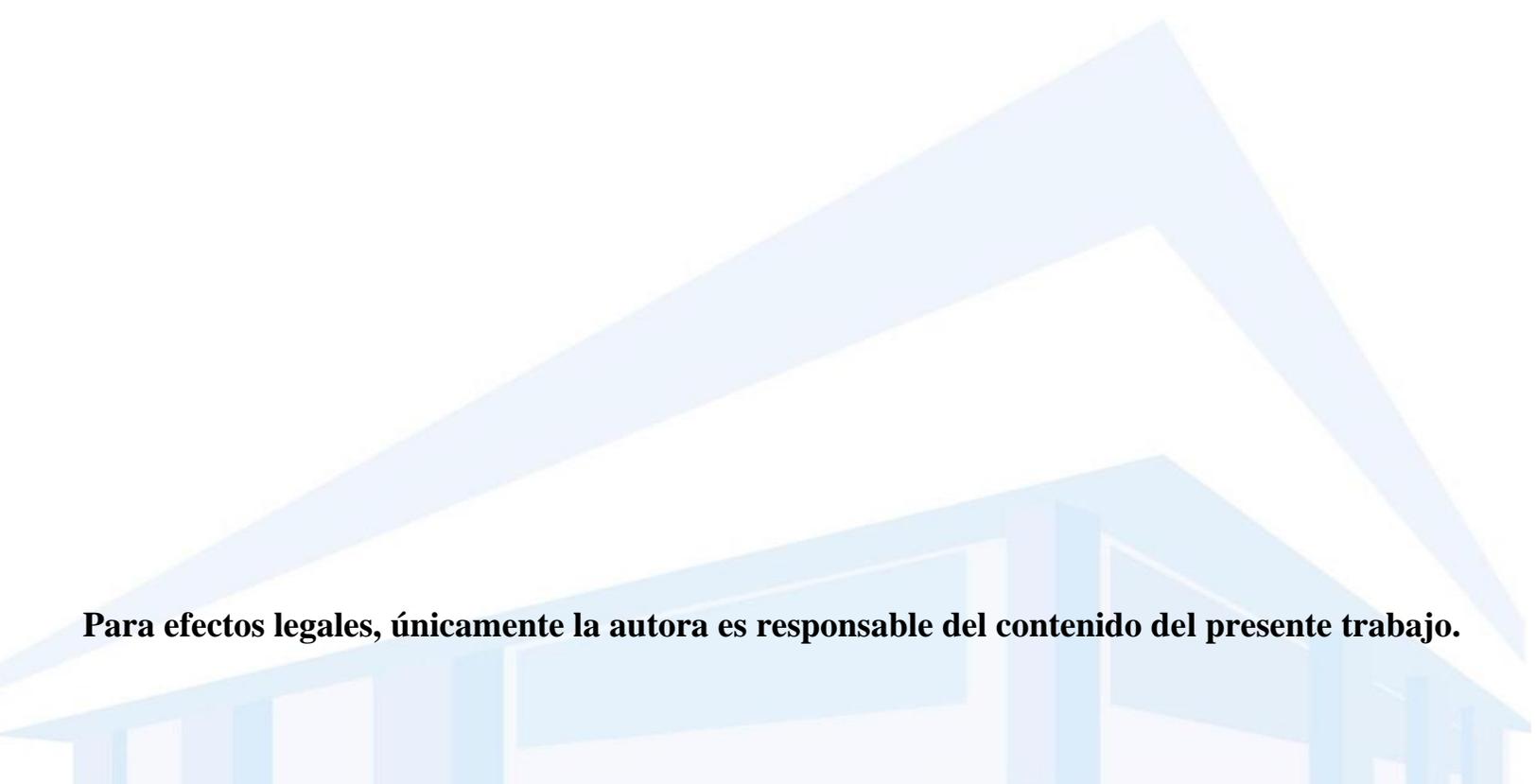
**Estimado Dr. Torres:**

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha autorizado a la estudiante JENNIFFER ANDREA QUINTEROS RODRIGUEZ con número de registro académico 201112072, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en nuestra empresa Alcance Integral, S.A.

Sin nada más que agregar por el momento, reciba un cordial saludo de nuestra parte,

Atentamente,  
Maryolin Escamilla  
Área de Bienestar y Desarrollo

**ALCANCE INTEGRAL, S.A.**



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

## **Dedicatoria**

**A Dios**

Por cada una de sus bendiciones, por darme las fuerzas necesarias cuando he querido rendirme y por permitirme culminar una meta más.

**A mi padre  
José Manuel**

Porque ser mi ejemplo de superación, por su apoyo económico, por su eterna paciencia, su apoyo, compañía y amor incondicional a lo largo de toda mi vida y carrera.

**A mi madre  
Chelita †**

Por ser un ejemplo de lucha y perseverancia, por sus palabras de aliento, por motivarme a salir adelante y sobre todo por su cariño incondicional.

**A mis abuelitos  
Elmer y Umercinda**

Porque siempre han sido mis pilares para salir adelante. Por todo su amor, consejos, apoyo y lecciones de vida.

**A mi compañero de  
vida, Jorge**

Por siempre creer en mí y levantarme cuando me he derrumbado. Gracias por todas las experiencias y aprendizajes a su lado. Esta meta cumplida sin su apoyo no hubiese sido posible.

**A mis hermanas  
Cindy y Lourdes**

Por ser mis mejores amigas, mis compañeras de aventuras, desvelos, travesuras y ser mis confidentes en todo momento, pero sobre todo porque me motivan a superarme día con día para ser su ejemplo a seguir. Sin cada uno de los momentos que hemos vivido, este logro no sería posible

**A mis tíos y tías**  
**Rodolfo, Alfredo, Vicky,**  
**Elmer, Antonio, Ermi,**  
**Zulma y Saira.**

Por ser mi ejemplo a seguir, cada uno de ustedes ha sido un segundo padre y una segunda madre. Siempre me han dado su cariño, me apoyado, me han guiado y sobre todo han celebrado mis logros. Su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida es pieza clave para culminar esta etapa.

**A mis primos y sobrinos**  
**Luis Pablo, Rodrigo,**  
**Adrian, Andrés, José David,**  
**Daniel, Jostin, Angie, Vichi,**  
**Valentina, Mateo, Elizabeth**

Porque con sus ocurrencias y cariño cada uno a su manera ha contribuido en mi vida. Deseo enseñarles y ayudarles a entender y superar todas las etapas de la vida que les falta por vivir.

**A mi segunda familia,**  
**Carmencita y Mario**

Por abrirme las puertas de su casa y por todo el apoyo, paciencia, cariño y consejos que me han brindado en todos estos años de conocernos.

**A mi hermano**  
**Medardo**

Por motivarme siempre a salir adelante y por darme ánimos cuando lo he necesitado.

**A todos mis amigos**

Por ser la familia que elegí, por todos los momentos compartidos en el colegio, universidad y lugares de trabajo. Gracias por sus palabras de aliento, por animarme cuando más lo necesite, por acompañarme en las etapas difíciles y por celebrar conmigo mis logros.

## **Agradecimientos**

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala**, especialmente a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, por ser mi casa de estudios y proporcionarme herramientas y conocimientos durante mi carrera.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación**, a todos los docentes que me compartieron de sus conocimientos

A **Alcance Integral S.A.** en especial a Maryolin Escamilla y Rebeca Morán por confiar en mi proyecto, brindarme la oportunidad y los recursos necesarios para que este se lleve a cabo.

A **mi familia**, por motivarme a salir adelante con sus consejos, apoyo económico y comprensión durante todo este proceso.

A **mis amigos de la universidad**, porque sin duda, todo este camino fue mejor al lado de ellos. Gracias por cada aprendizaje y apoyo.

A **las agencias de publicidad donde he laborado**, porque me abrieron sus puertas y cada una me ha brindado los conocimientos y el tiempo necesario para la realización de este proyecto. Han sido mi segundo hogar y gracias a ellas he conocido a maravillosas personas que han marcado mi camino personal y profesional.

# INDICE

i.	Introducción .....	I
ii.	Antecedentes .....	II
iii.	Justificación.....	IV
	Capítulo 1 .....	1
1.	Diagnóstico de Comunicación.....	1
1.1	Institución.....	1
1.2	Perfil institucional .....	1
1.3	Ubicación geográfica.....	1
1.4	Integración y alianzas estratégicas .....	1
1.5	Origen e historia.....	2
1.6	Departamentos o dependencias .....	3
1.7	Organigrama.....	5
1.8	Misión.....	6
1.9	Visión .....	6
1.10	Objetivos institucionales .....	6
1.10.1	Objetivo general.....	6
1.10.2	Objetivos Específicos.....	6
1.10.3	Valores .....	7
1.11	Público objetivo.....	7
1.11.1	Mercado primario.....	7
1.11.2	Mercado secundario .....	7
1.11.3	Mercado potencial.....	7
1.12	Diagnóstico.....	8
1.12.1	Objetivos del diagnóstico.....	9
1.12.2	General .....	9
1.12.3	Específicos .....	9
1.13	Técnicas de recolección .....	9
1.13.1	Observación.....	10
1.13.1.1	Observación participativa.....	10

1.13.1.2	Observación no participativa.....	11
1.13.1.3	Lo observado en la empresa.....	11
1.13.2	Documentación.....	12
1.13.3	Entrevista de profundidad.....	13
1.13.4	Ficha de las entrevistas.....	14
1.13.5	Encuestas.....	18
1.13.5.1	Población y Muestra.....	18
1.14	Interpretación de resultados (Gráficas).....	20
1.15	FODA.....	30
1.16	Problemas detectados.....	31
1.17	Planteamiento del problema.....	31
1.18	Indicadores de éxito.....	31
1.19	Proyecto a desarrollar.....	32
Capítulo 2	.....	33
2.	Plan estratégico de comunicación.....	33
2.1	Descripción técnica del plan estratégico de comunicación.....	33
2.2	Objetivos de la Estrategia.....	33
2.2.1	Objetivo General.....	33
2.2.2	Objetivos Específicos.....	34
2.3	Misión.....	34
2.4	Visión.....	34
2.5	Elementos comunicacionales.....	35
2.5.1	Comunicación interna.....	35
2.5.2	Comunicación organizacional.....	35
2.5.3	Salud y seguridad ocupacional.....	36
2.5.4	Plan de emergencia y respuesta.....	37
2.5.5	Brigada de emergencia.....	38
2.6	Alcances y límites de la estrategia.....	38
2.6.1	Alcances.....	38
2.6.2	Límites.....	39
2.7	Metodología para la aplicación de la estrategia de comunicación.....	40
2.8	Actividades para la operatividad de la estrategia.....	41

2.8.1	Propuesta 1 – Comité de Salud y Seguridad.....	41
2.8.2	Propuesta 2 – Talleres, boletines, charlas informativas .....	41
2.8.3	Propuesta 3 – Creación del manual y plan de emergencia y respuesta.....	42
2.9	Cronograma del plan .....	43
2.10	Financiamiento.....	43
2.11	Presupuesto.....	43
2.12	Beneficiarios.....	44
2.13	Recursos humanos.....	44
2.14	Áreas geográficas de acción.....	45
2.15	Cuadro comparativo de estrategias .....	45
Capítulo 3	.....	45
3.	Informe de la ejecución .....	46
3.1.	Ejecución #1 .....	46
3.2.	Ejecución #2.....	47
3.3.	Ejecución #3.....	48
3.4.	Ejecución #4.....	49
3.5.	Actividades y calendarización.....	50
iv.	Conclusiones.....	47
v.	Recomendaciones.....	48
vi.	Referencias bibliográficas .....	50
vii.	E-Grafía .....	52
viii.	Anexos.....	54

## **i. Introducción**

Cada empresa cuenta con diferentes formas de comunicarse con sus colaboradores, es importante tomar en cuenta que un buen clima laboral y buenas condiciones de salud y de seguridad ayudan en la efectividad en cada uno de los colaboradores. Se realizó un diagnóstico para la empresa Alcance Integral S.A. (GRS) con la finalidad de conocer las debilidades comunicacionales que presenta dicha empresa ante emergencias y crisis.

Es importante que todas las empresas cuenten planes de acción ante situaciones imprevistas o emergencias que puedan darse dentro de sus instalaciones, para que así pueda garantizar la tranquilidad de cada uno de sus colaboradores. Por esta razón es necesario que se creen planes de acción adecuados a cada situación imprevista que pueda ocurrir y que pueda afectar de una u otra forma a los empleados y a las operaciones de la empresa.

Ante la situación de emergencia que se vive actualmente, derivado de la propagación del Covid -19, el resultado del diagnóstico muestra la necesidad de realizar un plan o manual de procedimientos ante emergencias, así como la creación de un comité de salud y seguridad ocupacional, que actualmente no existe dentro de la empresa.

Todo lo anterior es con el fin de involucrar a los empleados en situaciones de riesgo, para que así no solo sepan de qué manera actuar si no también de que manera ayudar a los compañeros más vulnerables. Todo esto será posible con charlas, capacitaciones y actividades que se realizarán de acuerdo a las principales emergencias o siniestros que se puedan dar en un futuro.

## **ii. Antecedentes**

Alcance Integral S.A. es una empresa hondureña de gran crecimiento en toda la región centroamericana, hasta la fecha, dentro de la empresa no se han trabajado investigaciones o diagnósticos académicos relacionados al ámbito comunicacional. Tampoco se tiene antecedentes dentro de la empresa de proyectos enfocados en el tema de la seguridad y salud ocupacional.

La empresa anteriormente, no se había visto involucrada en situaciones de riesgo o emergencias por desastres naturales o accidentes. Actualmente la empresa creó un Manual de Bioseguridad por motivo de la pandemia Covid-19, con protocolos y pasos a seguir dentro de la empresa. Esto se empezó a trabajar a raíz de que surgiera el primer caso positivo en el país. Este plan no se trabaja únicamente dentro de Guatemala, también se trabaja en conjunto con los demás países centroamericanos donde tienen operaciones.

Hace aproximadamente tres años atrás, la ubicación de la empresa, tanto del área administrativa, como del área de bodegas, era a un costado del Relleno Sanitario de la zona 3, debido a esto las instalaciones se encontraban en constante riesgo por los hundimientos y deslizamientos que se presentan en ese sector. También existían problemas de salud en los empleados por la contaminación que provoca el basurero, los malos olores y la cantidad excesiva de moscas.

A raíz de las situaciones mencionadas anteriormente, se empezaron a implementar dentro de la empresa normas de salud y seguridad, pero todo de manera interna y sin una guía o procedimiento estructurado. Se han tenido algunos proyectos para reforzar este tema, pero ninguno ha sido concretado. Adicional a esto, los directivos de la empresa no brindan el apoyo necesario a los departamentos de Bienestar y Desarrollo y Operaciones en cuanto a tiempo y presupuesto.

Por diversas razones, las autoridades de la empresa tomaron la decisión de cambiar la ubicación, la parte operativa, bodegas y servicio técnico se trasladaría a un complejo bodeguero en Amatlán y toda el área administrativa a Cayala en Zona 16, debido a esta situación, retomar el tema de la Salud y Seguridad Ocupacional se volvió más difícil ya que toda la empresa estaba dividida en dos y se empezaron a implementar normas únicamente dentro en las instalaciones de Amatlán, donde se encuentran las bodegas centrales.

Por motivos de la pandemia Covid-19, la empresa se vio obligada a trasladar sus instalaciones de zona 16 al complejo ubicado en Amatlán. Por lo que, al migrar el área administrativa a las nuevas instalaciones, como empresa identificaron que el área no era adecuada para establecer oficinas y se vieron en la necesidad de adaptar toda el área que anteriormente se utilizaba como bodegas y con esto retomar de nuevo el tema de la Salud y Seguridad Ocupacional.

Actualmente, la empresa cuenta con algunas medidas de seguridad internas, dentro de las cuales destacan: extintores, un botiquín pequeño, caminamientos en el área de bodega y señalizaciones básicas, como salidas de emergencias.

### **iii. Justificación**

La comunicación es imprescindible en cualquier lugar y situación. Es por esto que dentro de una empresa deben existir los canales adecuados para que esta logre el éxito propuesto. Guatemala es un país vulnerable a catástrofes naturales y a emergencias naturales, esto debido a su ubicación geográfica, por sus sistemas de salud y situación económica.

El desempeño de los colaboradores dentro de una empresa depende mucho del clima laboral y de las condiciones de seguridad y salud que la empresa pueda brindarles. Muchas instituciones y empresas cuentan con planes básicos o normas en caso de presentarse alguna emergencia, pero es frecuente que la mayor parte de los empleados las desconocen o bien no saben de qué manera actuar ante cualquier imprevisto que se presente.

En el país muchas empresas se enfrentan al problema de no estar preparados para situaciones que llegan sin previo aviso, como es el caso de la emergencia nacional por el Covid-19 que actualmente se vive y muchas desconocen el tema de seguridad y salud ocupacional y que este es un requisito por parte del Ministerio de Trabajo.

La crisis que desató la emergencia por el Covid-19 inspiró el tema de este proyecto, ya que las empresas se vieron en la necesidad de crear un protocolo de emergencia de último momento por la llegada del virus.

A raíz de esto, se realizó un diagnóstico dentro de la Empresa Alcance Integral S.A. y se pudo constatar que no cuentan un programa adecuado de Salud y Seguridad Ocupacional, así como con un plan de respuesta en caso suceda algún desastre natural como un incendio, inundación, terremoto o bien otra crisis sanitaria.

Con el fin de orientar a la empresa a que su programa de Salud y Seguridad Ocupacional se desarrolle de manera correcta se desarrolla esta investigación mediante la cual se crean dos manuales de recomendación sobre los pasos a seguir para crear un plan de emergencia y respuesta y buenas prácticas para implementarlas con todos los trabajadores, ya que es fundamental que los trabajadores cuenten con las condiciones de salud y seguridad adecuadas para garantizar con esto la eficiencia de los mismos.

# Capítulo 1

## 1. Diagnóstico de Comunicación

### 1.1 Institución

Alcance Integral S.A (GRS)

### 1.2 Perfil institucional

La empresa Alcance Integral S.A. es una empresa de origen hondureño y es comercialmente conocida como GRS Electrodomésticos o simplemente como GRS. Tiene operaciones en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

Su actividad comercial se basa en la venta y distribución de equipos de refrigeración (refrigeradoras, congeladores y vitrinas), estufas, televisores, electro menores (microondas, hornos tostadores, licuadoras), lavadoras, aires acondicionados y dispensadores de agua.

### 1.3 Ubicación geográfica

La empresa Alcance Integral se encuentra ubicada en el Km 32 Carretera al Pacífico, Comercial Las Palmas. Amatitlán Guatemala.

### 1.4 Integración y alianzas estratégicas

Actualmente Alcance Integral no cuenta con ayuda económica por parte de otras entidades privadas o gubernamentales. Sin embargo, mantienen alianzas estratégicas con otras empresas en donde distribuyen sus productos y constantemente busca empresas para poder cumplir con su labor social.

Vivendo Guatemala es una de las empresas con la que mantienen relación comercial, esta es una empresa con cinco tiendas dentro del país y distribuyen los productos GRS desde el año 2015 (Oscar Hurtado, 2017).

Dentro de su labor social han colaborado con fundaciones como Fundecán y actualmente han apoyado con donaciones al Gobierno de Guatemala, con el fin de contribuir con la crisis del Covid-19.

### **1.5 Origen e historia**

Alcance Integral, S.A. comercialmente conocido como GRS es una empresa que se dedica a la comercialización de electrodomésticos, línea blanca y electrónica en Centroamérica. Esta es una empresa que nace del emprendimiento de los esposos hondureños José Chahín y Giselle Canahuati junto al hermano de José, Carlos Chahín.

Se fundó en Honduras en el año 2007 y meses después, en ese mismo año, logró su expansión a Guatemala. Fue hasta el 2015 que la empresa inicio operaciones en El Salvador y Nicaragua. Finalmente, en el 2017 se expanden a Costa Rica.

Actualmente la marca tiene doce años de operar en Guatemala y sus siglas (GRS) hacen referencia al lema que tienen como compañía de brindar Garantía, Respaldo y Servicio.

GRS nació con la finalidad de ser una marca que ayudará a los hogares hondureños y de toda la región a generar ingresos desde su hogar. Según un artículo publicado en la Revista Iconos en 2019, los productos GRS se posicionan como favoritos para emprendedores, familias en crecimiento y parejas que inician un sueño juntos.

En un inicio, la marca solamente contaba con vitrinas y congeladores, actualmente han logrado incorporar otros productos como refrigeradoras, dispensadores de agua, aires acondicionados, televisiones, estufas, microondas, licuadoras y hornos tostadores. Cuentan con diversos certificados de calidad internacional y está posicionada como la marca centroamericana de mayor crecimiento en la región.

## **1.6 Departamentos o dependencias**

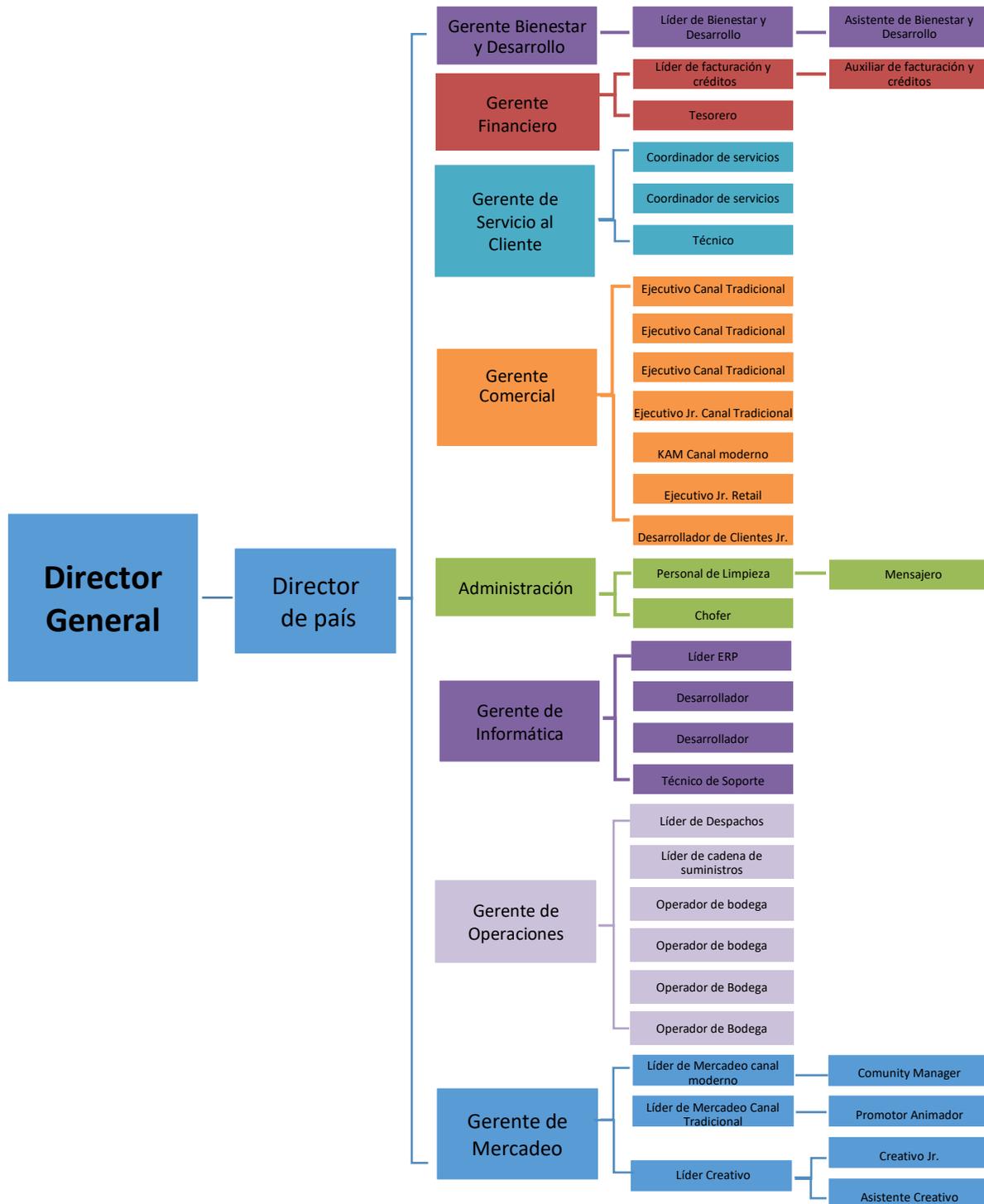
GRS es una empresa comprometida con sus empleados. El tema del capital humano es vital, por esta razón la empresa considera importante tener claridad en los procesos de cada área y tener una estructura adecuada.

Actualmente la empresa cuenta con más de 50 empleados en Guatemala, los cuales están divididos en los siguientes departamentos: Gerencia General, Bienestar y Desarrollo, Finanzas (tesorería y contabilidad), Servicio al Cliente (SAC), Comercial y Ventas, Contraloría (Auditoría y Riesgo), Tecnología (IT), Operaciones y Despacho, y Mercadeo/Diseño.

- a. Gerencia general:** es el departamento encargado de la creación de metas y objetivos, así como velar que todos los departamentos caminen en busca de estos.
  
- b. Bienestar y Desarrollo:** este departamento busca que los colaboradores se desarrollen en conocimientos que aporten mayor efectividad a sus áreas de trabajo. Se dedican al reclutamiento del talento humano de la empresa, de coordinar capacitaciones y actividades institucionales. Otra de sus funciones es la de velar por el cumplimiento de las normas de convivencia de cada uno de los departamentos de la empresa.

- c. **Administración:** departamento encargado de velar por la limpieza dentro de la empresa, así como mensajería y transporte.
- d. **Finanzas:** este departamento se encarga de la gestión financiera de los clientes, de los pagos a los colaboradores y proveedores. Dentro de este departamento se integran el área Contable y el área de tesorería.
- e. **Servicio al Cliente:** Es el que brinda información sobre la actividad comercial de la organización, este se encarga de distribuir la marca, de verificar y dar seguimiento a los reclamos de garantías.
- f. **Ventas:** Dentro de este departamento, la función principal es la búsqueda de nuevos clientes, además también se encargan de ejecutar las estrategias planteadas por el departamento de *marketing*.
- g. **Informática:** es el encargado de dar soporte y mantenimiento al equipo que utilizan todos los departamentos, ellos se dedican a velar por el buen funcionamiento de celulares, computadoras, *software* interno de la empresa, correo electrónico, *back up*, servicio de *Internet* y servidores internos.
- h. **Operaciones:** es el encargado de planear y organizar todos los insumos de la empresa. Dentro de este departamento se encuentra el área de bodega en donde se recibe, almacenan y despachan productos y repuestos de equipos.
- i. **Mercadeo:** Es el departamento encargado de ver cuáles son las necesidades de sus clientes y de crear estrategias de distribución y venta, así como de mantener una comunicación con el cliente a través de medios publicitarios. Dentro de este se encuentra el área de promotores, *trade marketing*, redes sociales y diseño.

## 1.7 Organigrama



Fuente: Elaboración propia

## **1.8 Misión**

Ser la línea profesional de electrodomésticos para el hogar y negocios. Cumpliendo con el lema G de Garantía, R de Respaldo y S de Servicio.

## **1.9 Visión**

Ser la mejor compañía de electrodomésticos en Centroamérica y el Caribe, según la opinión los nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

## **1.10 Objetivos institucionales**

### **1.10.1 Objetivo general**

- a. Ser la mejor compañía de electrodomésticos profesionales y para el hogar, con productos prácticos, accesibles y eficientes que cumplan con las necesidades del consumidor e impacten de manera positiva sus vidas.

### **1.10.2 Objetivos Específicos**

- a. Tener excelencia operativa orientada al cliente.
- b. Resguardar y administrar eficientemente inventarios y almacenes.
- c. Atraer, desarrollar y retener al mejor talento, fomentando una cultura de enfoque al cliente.
- d. Gestionar efectivamente los activos de la Empresa.

### 1.10.3 Valores

- a. **Especialización:** Ser expertos en el área de trabajo, buscando nuevos conocimientos habilidades y competencias.
- b. **Integridad:** Trabajar con transparencia, honestidad, cordialidad y comunicación clara.
- c. **Trabajo en equipo:** por medio del esfuerzo individual y colectivo en un ambiente óptimo de comunicación y respeto, para así lograr alcanzar los objetivos de productividad, calidad y liderazgo.
- d. **Humildad:** Para ser grandes, primero deben ser pequeños.
- e. **Diligencia:** Ser proactivos cumpliendo responsabilidades.
- f. **Excelencia:** Buscar aportar un valor agregado a las actividades que se desarrollan.

### 1.11 Público objetivo

#### 1.11.1 Mercado primario

- o Cadenas *Retail* Regionales
- o Cadenas *Retail* Locales (Interior país)

#### 1.11.2 Mercado secundario

- o Comercios con necesidad de equipos refrigerantes y hogares en busca de renovación o primera compra de electrodomésticos.

#### 1.11.3 Mercado potencial

- o Instituciones que ofertan alimentos y sus derivados que requieran equipos refrigerantes para conservación de estos.

## 1.12 Diagnóstico

Por medio del diagnóstico será posible conocer la situación actual de la empresa, identificar problemas, áreas de oportunidad, analizar debilidades y brindar soluciones y puntos de mejora dentro de la empresa. Para (Romagnoli, 2014, pág.9) el diagnóstico empresarial “constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo”.

Al realizar un diagnóstico, es necesario establecer una correcta metodología. La metodología mostrará el camino a seguir para el buen desarrollo de una investigación. El término metodología tiene infinidad de definiciones. “La metodología de la investigación es la disciplina que se encarga del estudio crítico de los procedimientos, y medios aplicados por los seres humanos, que permiten alcanzar y crear el conocimiento en el campo de la investigación científica” (Gómez, 2012, pág.11)

Para llevar a cabo este diagnóstico y plan de comunicación la investigación a utilizarse es la descriptiva. La investigación descriptiva tiene como fin buscar precisión y describir el objeto de estudio. El autor (Tamayo, 1991, pág. 27) explica que este tipo de investigación “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos”.

Dentro de este proyecto, la investigación descriptiva tiene por objeto ayudar a conocer experiencias, opiniones y criterios relacionados con la comunicación interna que se tiene dentro de la empresa Alcance Integral, S.A. en torno al tema de la Salud y Seguridad Ocupacional.

### **1.12.1 Objetivos del diagnóstico**

#### **1.12.2 General**

- a. Determinar si la empresa Alcance Integral posee protocolos de emergencia con relación al tema de salud y seguridad ocupacional.

#### **1.12.3 Específicos**

- a. Conocer el estado de respuesta de la empresa frente a situaciones de emergencia que puedan darse dentro de la institución.
- b. Analizar los avances con los que cuenta la empresa sobre el tema de Salud y Seguridad ocupacional dentro de la empresa.
- c. Evaluar si los colaboradores de la empresa tienen conocimiento de los protocolos a seguir a la hora de una emergencia.

### **1.13 Técnicas de recolección**

Se utiliza para la realización de esta investigación un método mixto, utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas, por medio de fuentes de información primarias y secundarias.

Cómo lo explica el autor (Sampieri, 2014, pág. 543) “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.”

(Mérida, 2011, pág. 36) indica que las técnicas de recolección son “El conjunto de procedimientos y actividades ordenadas que servirán al investigador para la recolección de información y datos”.

Gracias a las fuentes primarias fue posible recolectar información por medio del contacto directo con directivos y empleados de la empresa por medio de la observación y entrevistas.

Las fuentes de información primaria constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica revisión de la literatura, y proporcionan datos de primera mano: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis, disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, películas, documentales, videocintas, foros y páginas de Internet. (Morán, 2010, pág. 30)

De acuerdo a (Morán & Alvarado,2010, pág.30) Las fuentes secundarias son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área del conocimiento en particular, donde se mencionan y comentan brevemente artículos, libros, etcétera. Dentro de este informe, las fuentes secundarias, por medio de la investigación permitieron recabar información de la empresa por medio de consulta en sitios *web*, revistas y artículos periodísticos.

### **1.13.1 Observación**

De acuerdo a los autores (Morán & Alvarado, 2010, pág. 47) “La observación consiste en la atención cuidadosa a un objeto con el fin de conocerlo. El proceso de la observación no sólo aparece al principio, sino a lo largo de una investigación, y es algo más complejo que el simple ver con atención”

#### **1.13.1.1 Observación participativa**

Es aquella cuando el investigador se cuestiona con la realidad, la cual se puede realizar participando. (Guber,2001, pág.57) dice que “La participación pone el énfasis en la experiencia vivida por el investigador apuntando su objetivo a “estar dentro” de la sociedad estudiada.

Este tipo de observación se caracteriza por el hecho de que la persona que observa recoge los datos en el medio natural y está en contacto con los propios sujetos observados

#### **1.13.1.2 Observación no participativa**

Es donde el investigador se mantiene al margen del fenómeno estudiado, como un espectador pasivo. Se limita a registrar la información que aparece frente a él, sin interacción, ni implicación alguna. En esta se evita la relación directa con el fenómeno, pretendiendo obtener la máxima objetividad y veracidad posible.

Dentro de la observación no participativa se pueden distinguir dos tipos de estudios: observación directa y la observación indirecta. En el caso de la observación directa, la investigación se centra en estudiar directamente el objeto sobre el que se va a ser investigado.

Por el contrario, en el caso de la observación indirecta, el estudio del objeto a investigar se realizará a partir de documentación relacionada con dicho objeto, ya sean documentos gráficos, literarios, fotografías, trabajos de investigación anteriores, o cualquier otro tipo de documentación relacionada con el objeto investigado en cuestión.

#### **1.13.1.3 Lo observado en la empresa**

La observación fue el primer instrumento utilizado en este diagnóstico, y se utilizó la observación no participativa durante la primera y segunda fase, ya que todo se llevó a cabo por medio de reuniones virtuales en donde se logró determinar que muchos empleados por ser nuevos dentro de la empresa tienen poco conocimiento sobre muchos aspectos internos.

Tomando como base la crisis actual por el Covid-19, se logró determinar que muchos de los empleados y directivos no saben cómo actuar ante emergencias como esta y no se tienen procedimientos adecuados para atender emergencias que no han sido previstas con anterioridad.

En la fase de la ejecución se utilizó la observación participativa, en ella se pudo constatar las algunas de las prácticas de salud y seguridad ocupacional que tienen dentro de las instalaciones de la empresa, los implementos e insumos con los que cuentan.

### **1.13.2 Documentación**

Una de las técnicas indispensables para la realización de esta investigación fue la documentación. La documentación consiste básicamente en una recolección de datos.

Se consultó una serie de libros de métodos de investigación, artículos periodísticos, artículos en revistas, el sitio *web* de la empresa y redes sociales. Por este medio se profundizó en el enfoque de la empresa, en su historia y en los objetivos de esta.

Se encontraron entrevistas realizadas por medios y revistas como Prensa Libre y Estrategia y Negocios, a los directivos de la empresa. Esto con el fin de conocer como se ha desarrollado la empresa en el mercado centroamericano.

### **1.13.3 Entrevista de profundidad**

“La entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales” (Tamayo, 1991, Pág. 93).

Era necesario conocer el estado de salud y seguridad ocupacional, por lo que se realizaron entrevistas a las personas a cargo del departamento de Bienestar y Desarrollo y las personas involucradas en el departamento de Operaciones de la empresa. Estos dos departamentos son los más involucrados al momento de hablar de los temas antes mencionados.

Esta técnica es parte fundamental de la investigación, dentro de esta primera fase, estas se han realizado por medio de reuniones virtuales y gracias a estas se logró conocer la importancia del talento humano para la empresa y se profundizó en la forma de operar de cada uno de los departamentos de esta institución.

Era indispensable conocer los proyectos y acciones de la empresa en cuanto a crisis y emergencias, y por medio de estas entrevistas se logró identificar ciertas necesidades de la empresa en cuanto a este tema.

También se logró identificar que la empresa ya cuenta con un plan de acción contra la emergencia Covid-19, y ya se inició a trabajar en un plan de emergencias ante otros siniestros, que por diversas razones no ha sido posible finalizar con este.

#### **1.13.4 Ficha de las entrevistas**

Previo a las entrevistas formales se tuvo una llamada el día 17 de mayo con la Directora de Bienestar y Desarrollo para conocer más a fondo de la empresa y de las barreras de comunicación que poseen. Posterior a esto, se realizaron tres entrevistas más, la primera, nuevamente a la directora de Bienestar y Desarrollo, la segunda a la asistente de Bienestar y Desarrollo y la tercera a un colaborador del departamento de operaciones.

## Entrevista no.1

**Fecha:** 23 de mayo

**Nombre:** Rebeca Moran

**Cargo:** Directora de Bienestar y Desarrollo

**Lugar de la entrevista:** Virtual por medio de la plataforma *Zoom*.

Preguntas	Respuestas
<b>Pregunta 1: Ante la crisis actual del Covid-19, ¿De qué manera están actuando como empresa, y tienen un plan a seguir al momento de que se reanuden las actividades comerciales?</b>	Ya se tiene un plan creado para el momento en que el Gobierno de la autorización para que se regrese a laborar normalmente. Por el momento la mayor parte de los empleados están en la modalidad de <i>home office</i> y para quienes no es posible esta modalidad, se están tomando las medidas necesarias de seguridad.
<b>Pregunta 2: Como empresa ¿tienen un comité o brigada de emergencia que actué y ayudé a los empleados ante una emergencia?</b>	No existe nada como esto dentro de la empresa.
<b>Pregunta 3: ¿Qué tan útil consideran tener un manual o plan de emergencia para eventos naturales y crisis sanitarias?</b>	Es muy útil, incluso en algún momento se inició a trabajar en esto, pero por motivos de carga de trabajo y otros factores no se ha podido continuar con el proyecto.
<b>Pregunta 4: ¿Han realizado actividades dentro de la empresa que tengan relación al manejo de crisis y emergencias?</b>	Sí, Se han realizado algunas capacitaciones sobre uso de extintores, pero la empresa ha crecido y no se ha dado la oportunidad de que los colaboradores nuevos participen en esto

**Fuente:** Elaboración propia

## Entrevista no.2

**Fecha:** 06 de junio

**Nombre:** Maryolin Escamilla

**Cargo:** Asistente de Bienestar y Desarrollo

**Lugar de la entrevista:** Virtual por medio de la plataforma *Zoom*.

Preguntas	Respuestas
<b>Pregunta 1: ¿Conoce usted sobre las medidas que se han implementado por la emergencia derivada del Covid-19?</b>	Sí estoy al tanto de ellas, tenemos un manual de bioseguridad que se ha implementado en el área de oficinas y en las instalaciones de las bodegas.
<b>Pregunta 2: ¿Tiene conocimiento si la empresa ha enfrentado una situación similar a la que se vive actualmente por el Covid-19 en donde la empresa se haya visto obligada a tomar medidas de acción por la seguridad del personal?</b>	Realmente no sabría decirlo, yo no tengo conocimiento de que en algún momento se haya desarrollado un evento similar dentro de la empresa, sin embargo, soy relativamente nueva laborando acá.
<b>Pregunta 3: ¿Conoce si dentro del área de bodega y oficinas existe un protocolo a seguir a la hora de una emergencia?</b>	Hasta donde tengo conocimiento, no existe nada por el momento.
<b>Pregunta 4: ¿Ha participado en capacitaciones o talleres, relacionadas a primeros auxilios, extintores o algo similar?</b>	Realmente desconozco esto, por lo menos en el momento en el que tengo de estar en la empresa, no se ha llevado a cabo algo similar.

**Fuente:** Elaboración propia

### Entrevista no.3

**Fecha:** 11 de julio

**Nombre:** Mateo Rojas

**Cargo:** Gerente de operaciones

**Lugar de la entrevista:** Virtual por medio de la plataforma *Zoom*.

Preguntas	Respuestas
<b>Pregunta 1:</b> ¿Dentro del área de bodega, tienen implementado algún plan o protocolo a seguir en caso existe algún siniestro o emergencia dentro de la empresa?	No tenemos nada estructurado, tenemos ubicadas las salidas de emergencia por medio de los caminamientos o señalizaciones en el suelo.
<b>Pregunta 2:</b> ¿En caso de una emergencia, considera que todo su equipo tiene idea de cómo debe actuar, a donde debe acudir o como puede ayudar a los demás colaboradores?	Creo que la mayor parte de ellos no sabría qué hacer. Muchos solamente seguirían las acciones que se les indique.
<b>Pregunta 3:</b> ¿Cree necesario que la empresa cuente con un plan de salud y seguridad ocupacional?	Sí, lo veo bastante necesario.

**Fuente:** Elaboración propia

### **1.13.5 Encuestas**

“Consisten en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usan para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador. (Morán & Alvarado, 2010, pág. 47)

(Tamayo, 2008, pág.124) expone que la encuesta “Contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales. Permite además aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

#### **1.13.5.1 Población y Muestra**

La población es el conjunto de elementos, en este caso personas, que tienen las características o variables que se desean investigar. (Mérida, 2011, pág. 37 y38) define la muestra como “un conjunto de unidades, una porción del total que representa la conducta del universo en su conjunto”.

El tamaño de la población es el total de personas que conforman el segmento a estudiar y esta puede ser finita o infinita. La población finita es la que puede contabilizarse y conocer su tamaño y la infinita es la población que no se puede contabilizar o que comprende un número muy elevado.

Cuando se conoce el tamaño de la población, como es el caso de esta investigación, se emplea la siguiente fórmula para obtener una muestra representativa.

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

### **Dónde**

Z= Nivel de confianza

p= Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

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

N=Tamaño del universo

e= Error estimación máximo aceptado

n= tamaño de la muestra

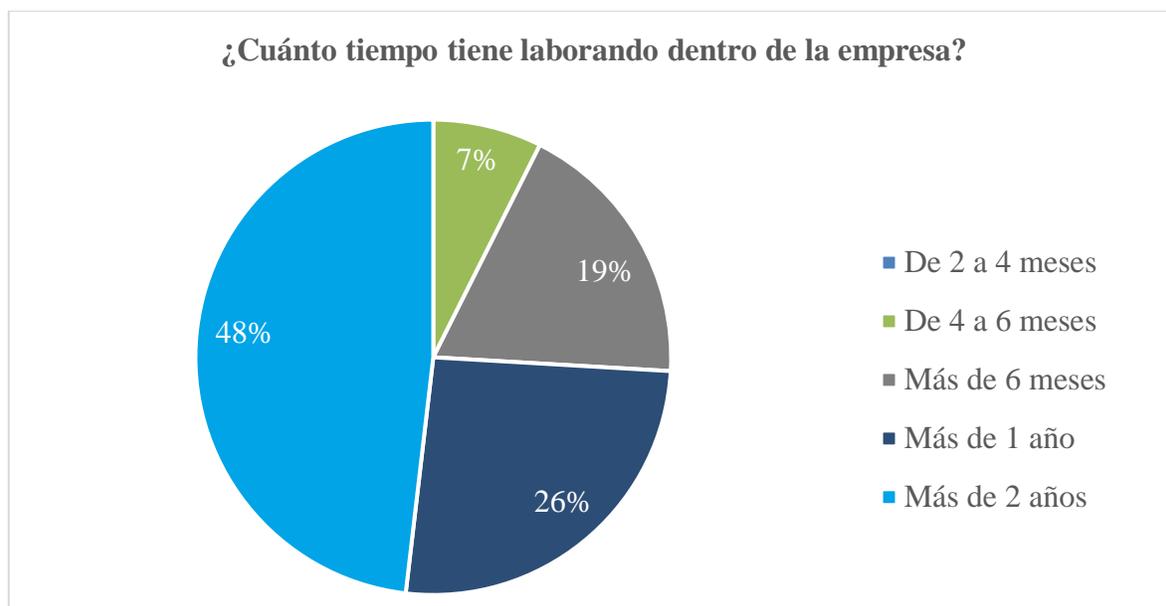
En esta investigación se trabajó con una mediana empresa, por lo que la población es finita, y esta se conforma por todo el personal de la empresa Alcance Integral S.A, es decir 53 personas, por esta razón no se empleó la fórmula antes descrita y la muestra utilizada para la encuesta realizada fue el 100% de la población.

La encuesta realizada se conforma de diez preguntas, con nueve respuestas cerradas de selección múltiple y una pregunta abierta. Esta se realizó a los colaboradores de la empresa para identificar el conocimiento que tienen sobre el tema de Salud y Seguridad Ocupacional, así como de los protocolos y como deben actuar ante emergencias que surjan al momento que se encuentren dentro de las instalaciones de la empresa.

### 1.14 Interpretación de resultados (Gráficas)

A continuación, se presenta la descripción y análisis de resultados obtenidos mediante a la encuesta realizada a los empleados de la empresa Alcance Integral, S.A.

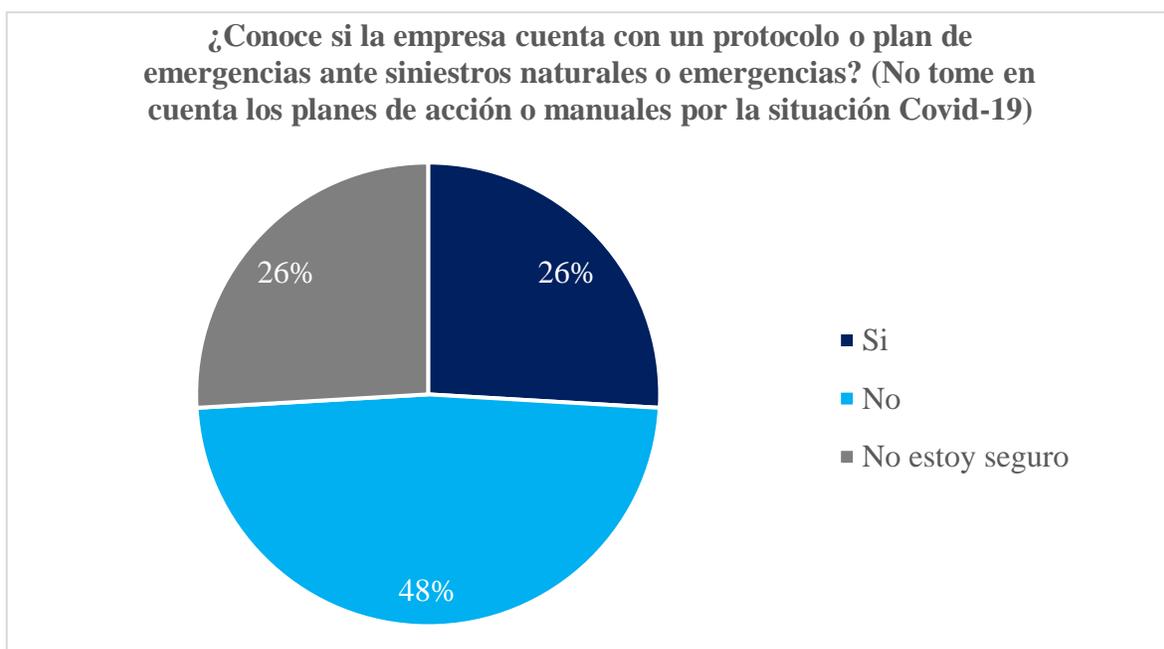
**Gráfica No. 1**



**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la primera pregunta en la encuesta muestran que el 48% de los colaboradores, es decir 25 empleados, tienen más de dos años de laborar dentro de la empresa. El 26% tiene más de un año, el 19% más de 6 meses y únicamente el 7% tiene de 4 a 6 meses. Esto demuestra que la empresa tiene un buen porcentaje de estabilidad laboral, ya que el 74%, 39 empleados, ha estado en la empresa por lo menos un año.

**Gráfica No. 2**

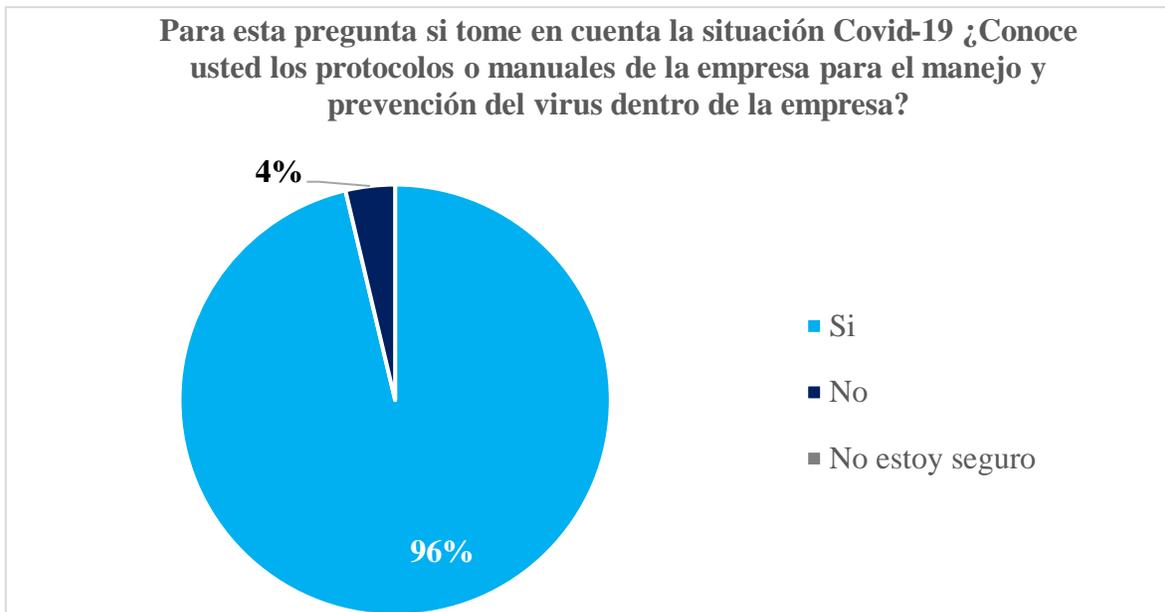


**Fuente:** Elaboración propia

Cómo se puede apreciar en la gráfica el 48% de los colaboradores no tiene conocimiento sobre si la empresa cuenta con algún plan de acción ante emergencias o situaciones imprevistas que se puedan dar dentro de la institución. El porcentaje de personas que si conocen planes o protocolos con los que cuenta la empresa es del 26%, y por último, el otro 26% de los colaboradores no están seguros si la empresa cuenta o no cuenta con este tipo de planes.

Las personas que indican que sí tienen conocimiento de estos planes o protocolo posiblemente sean quienes están involucrados directamente en la elaboración e implementación de estos planes.

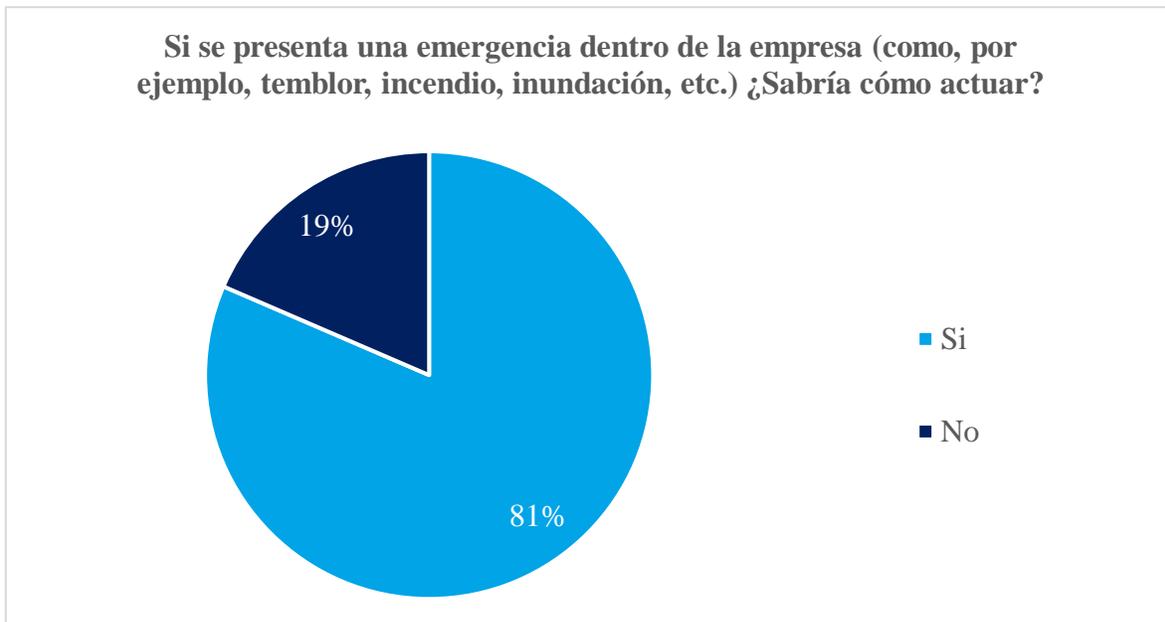
### Gráfica No.3



**Fuente:** Elaboración propia

Para esta pregunta, el 96% de los encuestados expresan que si tienen conocimiento de que dentro de la empresa existe un protocolo a seguir por la emergencia del Covid-19, por lo que se podría decir que la empresa ha realizado un buen trabajo en cuanto a la comunicación y difusión de este plan o manual que tienen disponible, ya que solamente el 4%, es decir 2 empleados, indicaron no tener conocimiento sobre esto.

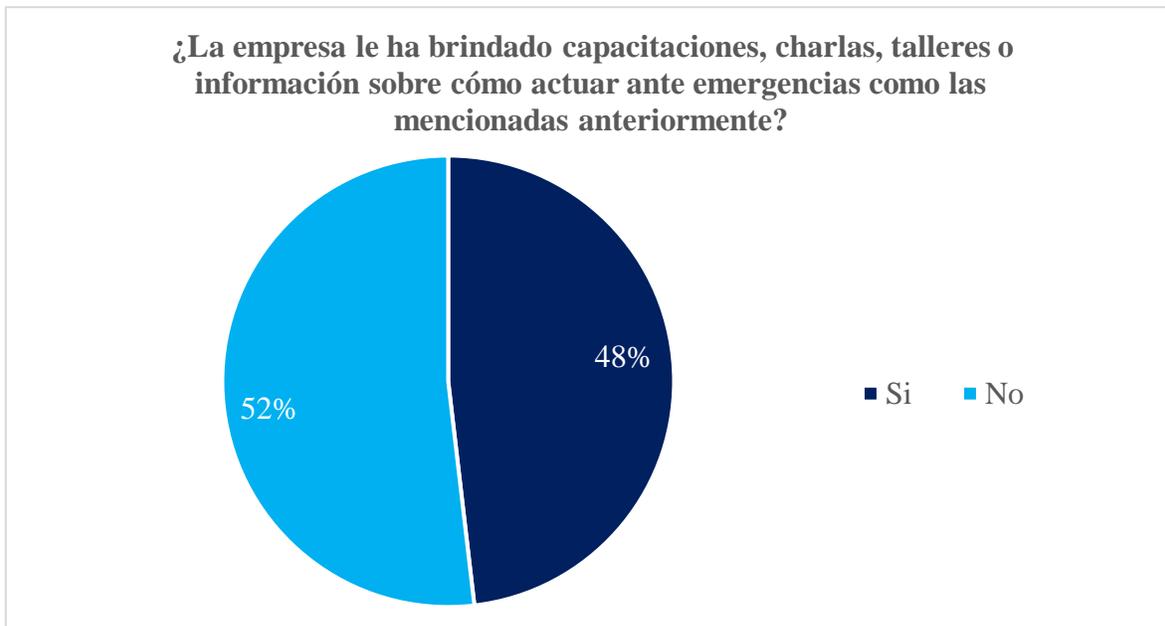
#### Gráfica No. 4



**Fuente:** Elaboración propia

El 81% de los encuestados indica que si sabría cómo actuar ante una emergencia o situación de riesgo dentro de la empresa. El 19% restante, indica que, no sabrían cómo actuar ante una emergencia o situación de riesgo. Es necesario evaluar si para el 81% de los que contestaron que si saben cómo actuar ante una situación de riesgo es debido a que la empresa le ha brindado capacitaciones o talleres con respecto a esto o bien, si se han informado en otros lugares.

### Gráfica No. 5

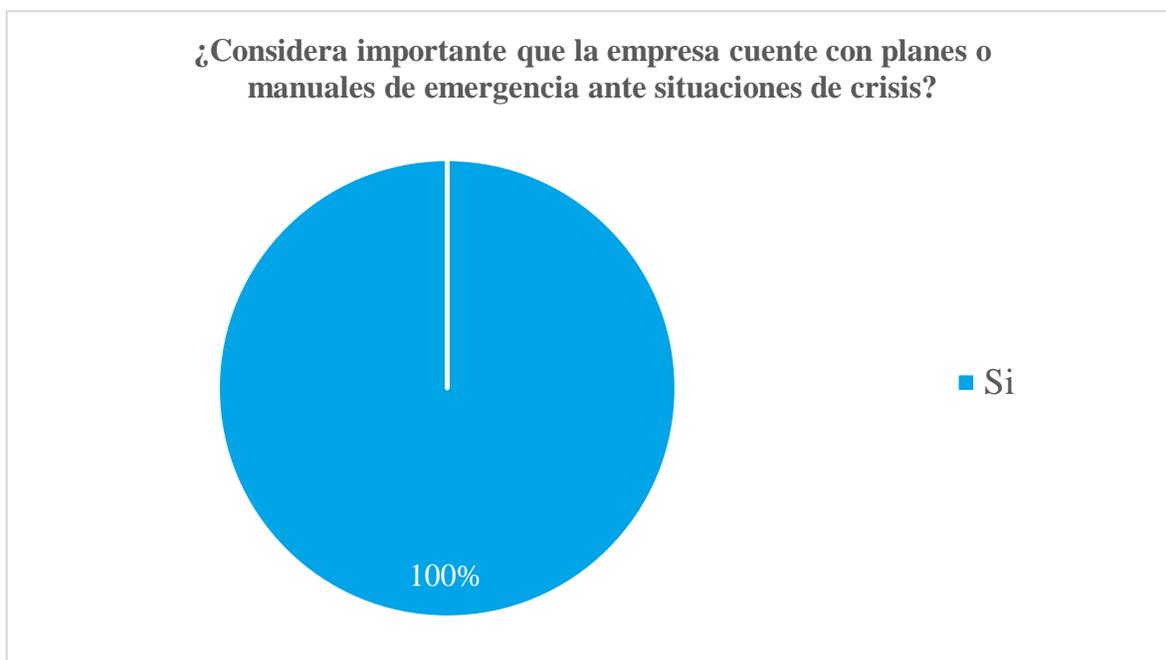


**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la pregunta número 5, muestra que el 52% de los encuestados manifiesta que no ha recibido capacitaciones, talleres o información relevante sobre cómo actuar ante emergencias o momentos de crisis al encontrarse dentro de las instalaciones de la empresa.

Al discutir estos resultados con el departamento de Bienestar y Desarrollo acerca del 48% que indico que, si han recibido este tipo información, manifestaron que años atrás realizaron algunas capacitaciones y charlas sobre primeros auxilios y uso de extintores, por lo que se considera que ese 48% represente a los colaboradores con más años de antigüedad.

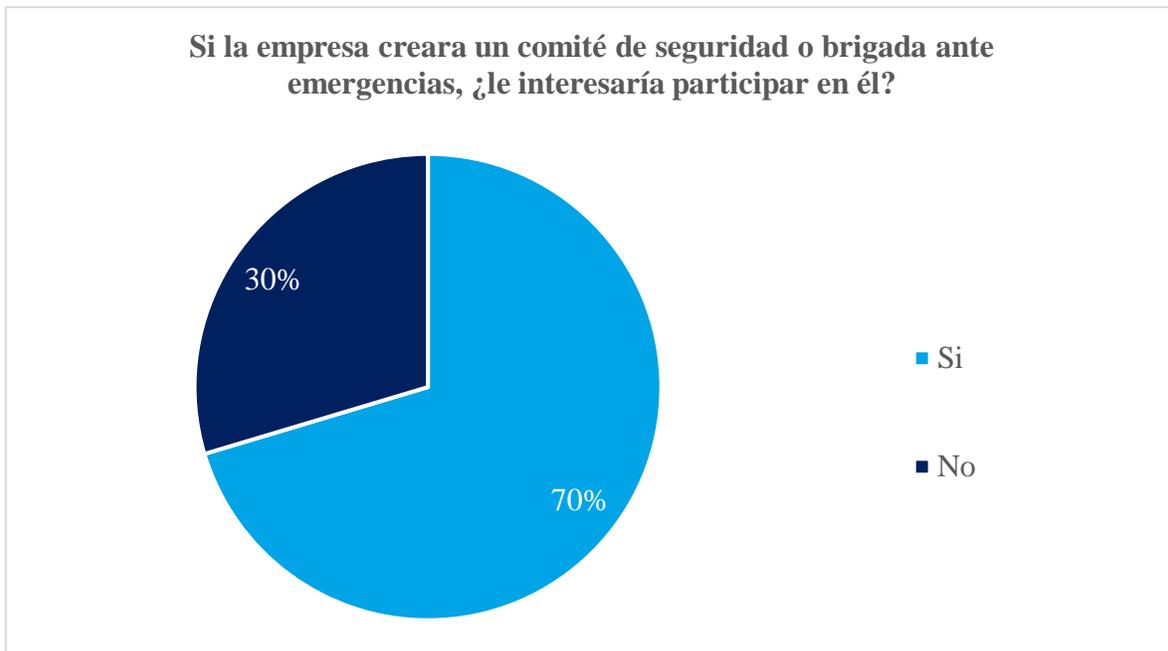
### Gráfica No. 6



**Fuente:** Elaboración propia

Esta gráfica, muestra que para los 53 encuestados, es de suma importancia que la empresa cuente con planes o manuales específicos para el manejo de emergencias o crisis que se puedan dar dentro de la institución.

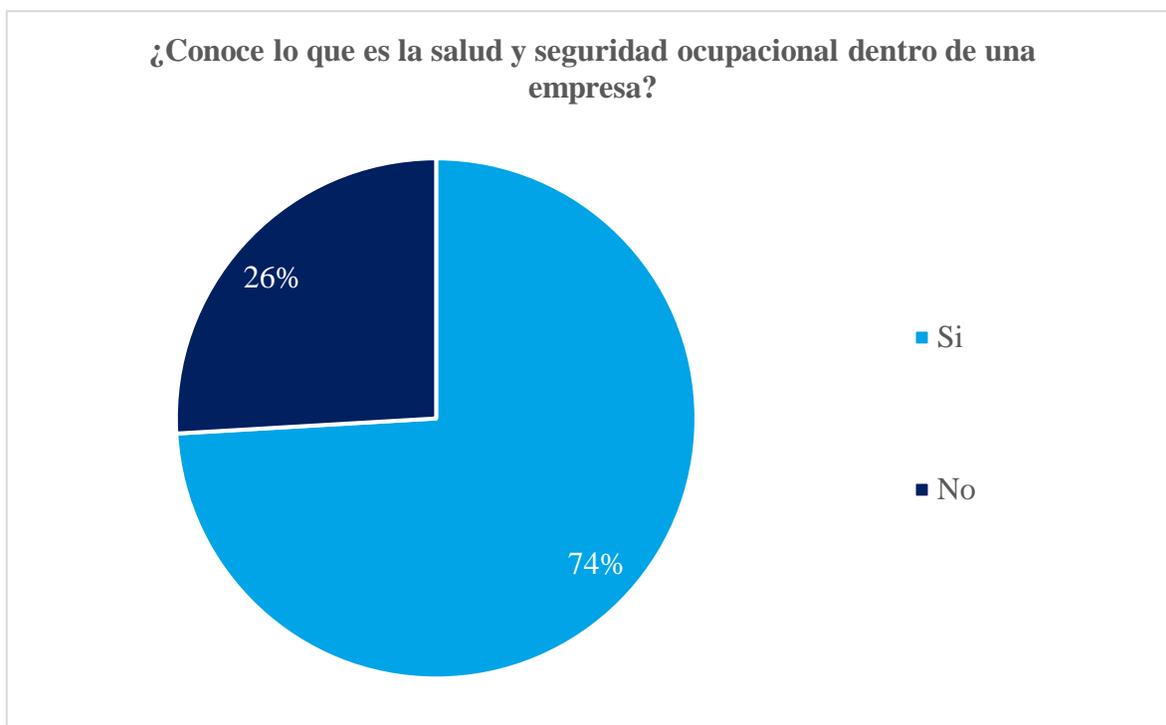
**Gráfica No. 7**



**Fuente:** Elaboración propia

Se planteo la opción de crear un comité de salud y seguridad para la empresa y posteriormente la creación de una brigada de emergencia, por lo que se consultó a los colaboradores si al momento de hacer la convocatoria se sumarían a esta, respondiendo el 70% que si les interesaría participar y el 30% que no. Esto puede ser debido a que muchos no saben cuáles son las funciones de dicho comité y brigadas, o bien para lo que puedan beneficiar estas a la empresa.

**Grafica No. 8**

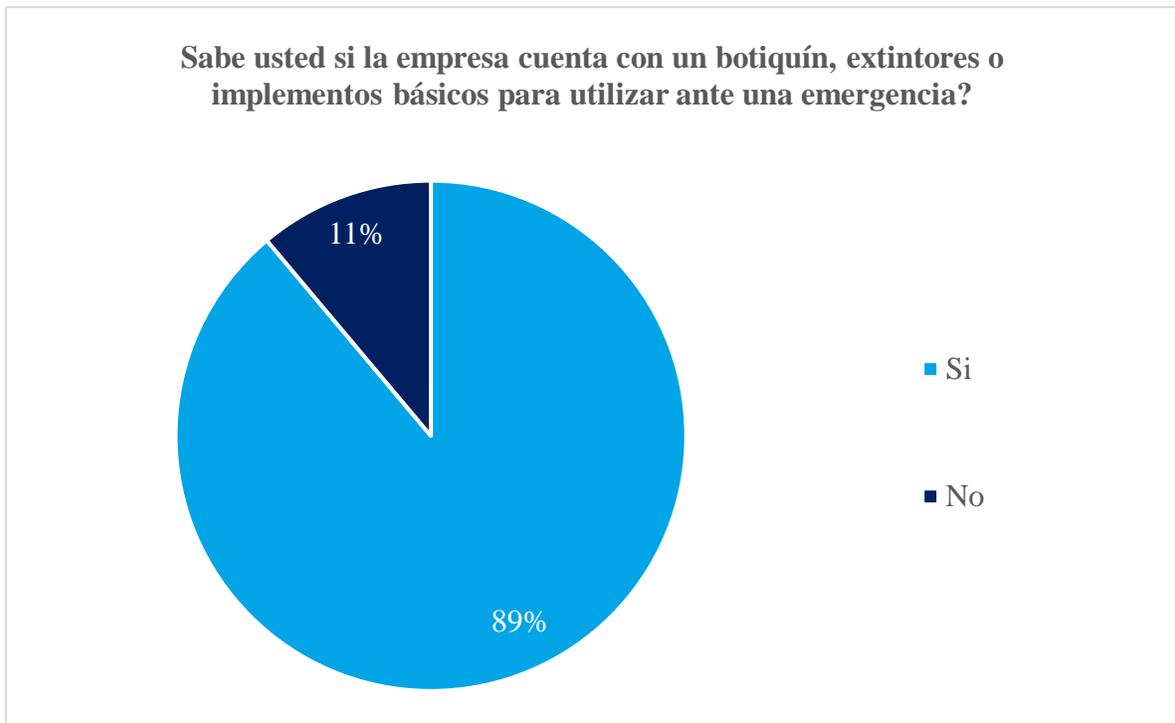


**Fuente:** Elaboración propia

El tema de la salud y seguridad ocupacional es algo que dentro de una organización debería conocerse por la mayor parte de los colaboradores. Dentro de la empresa Alcance Integral, el 74% de las respuestas muestran que si tienen conocimiento sobre este tema.

El 26% de las personas que respondieron que, no tienen conocimiento de esto, por lo que es necesario reforzar el tema dentro de la empresa.

### Gráfica No. 9



**Fuente:** Elaboración propia

Se consulto a los colaboradores sobre su conocimiento de los insumos que tiene la empresa a la mano para cualquier eventualidad que pueda ocurrir y el 89% respondió que sí tienen conocimiento de esto. Esto es positivo, sin embargo, se pudo constatar que a pesar de que la empresa si cuenta con estos insumos, muchos ellos no están señalizados como se debe, por lo que se considera que el factor antes mencionado sobre las señalizaciones puede estar influyendo en el 11% de empleados que contestaron que no conocen los insumos que la empresa tiene disponibles para actuar ante una emergencia.



## 1.15 FODA

Se elabora la matriz con el fin de entender la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada. (Martínez & Milla, 2012)

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Es una marca conocida en la mayor parte del país</li><li>- Tienen cobertura para distribución de productos a todo el país</li><li>- Poseen una estructura organizacional bien definida</li><li>- Ante la crisis actual del Covid-19, la empresa ya tiene un plan estructurado para que las empresas trabajen remotamente desde sus hogares y para el momento en el que deban regresar a la institución.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Incrementar su comunicación para terminar de darse a conocer en todo el país.</li><li>- Implementar nuevos proyectos y actividades que involucren más a los empleados.</li><li>- Ampliar más la cartera de clientes, no enfocándose solamente en los clientes grandes. Darle realcé a las micro empresas y emprendedores.</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Poseen un sitio <i>web</i> que es más informativo que dinámico.</li><li>- Falta de actividades corporativas para integrar más a los equipos o departamentos de trabajo.</li><li>- No existe un manual de manejo de crisis ante emergencias</li><li>- La empresa no cuenta con un plan de emergencia en caso se dé un siniestro natural, o de otra emergencia sanitaria como la que se vive en la actualidad.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Existen muchas marcas reconocidas dentro de la categoría de electrodomésticos y refrigeración.</li><li>- Muchos de los productos de la competencia tienen costos más accesibles.</li><li>- La incertidumbre nacional por la crisis Covid-19</li></ul>

**Fuente:** Elaboración propia

### **1.16 Problemas detectados**

En la realización del diagnóstico se detectaron problemas comunicacionales e institucionales dentro de la empresa. Dentro de los principales problemas detectados se encuentran:

- a. La empresa tiene bien definido y distribuido cada uno de sus departamentos, sin embargo, no siempre existe buena comunicación entre ellos.
- b. Algunos departamentos desconocen la forma de operar de otros, esto conlleva a atrasos en los tiempos de entrega.
- c. A pesar de que para la empresa el recurso humano es de suma importancia y velan constantemente por tener un clima laboral optimo, no existe ningún tipo de recreación para los empleados. Las actividades corporativas que se realizan son pocas.
- d. En cuanto al tema de emergencias y crisis, se ha dado a los empleados algunas charlas de seguridad, pero no se cuenta en si con algún protocolo definido.

### **1.17 Planteamiento del problema**

La empresa Alcance Integral tiene conocimientos del tema de salud y seguridad ocupacional, sin embargo, no tienen estructurado un plan, manual o protocolo a seguir en caso de emergencias o acontecimientos imprevistos, por lo que se hace la propuesta de trabajar dicho manual para beneficio de la empresa y de sus colaboradores.

### **1.18 Indicadores de éxito**

- a. La empresa podrá crear actividades corporativas para que los empleados puedan involucrarse más con la empresa.
- b. Los empleados podrán involucrarse e interactuar con otros departamentos.
- c. Creación de un comité de Seguridad y Salud Ocupacional
- d. Creación de un manual de crisis y emergencias

- e. Los empleados de todos los departamentos podrán conocer de qué manera actuar ante emergencias o acontecimientos no previstos.

### **1.19 Proyecto a desarrollar**

Elaboración de Manual de recomendaciones sobre Salud y Seguridad Ocupacional y Plan Emergencia y Respuesta dentro de la empresa Alcance Integral, S.A.

## **Capítulo 2**

### **2. Plan estratégico de comunicación**

#### **2.1 Descripción técnica del plan estratégico de comunicación**

El diagnóstico comunicacional realizado en la empresa Alcance Integral, S.A. partiendo de las técnicas principales de observación, entrevistas y encuestas logra determinar que el plan de comunicación debe enfocarse en el tema de la salud y seguridad ocupacional, ya que es un tema primordial para el funcionamiento de la empresa y a pesar de ser tan importante, este no se comunica de forma adecuada a los colaboradores.

Para ello se establecerá la creación de un manual de respuesta ante diferentes situaciones, en donde se priorizarán las más comunes (temblores, incendios, inundaciones y situaciones que requieran primeros auxilios).

El siguiente plan se presenta como una herramienta que contribuirá a alcanzar los objetivos propuestos por la empresa alrededor de este tema y a reforzar los que ya existen para poder terminar de implementar todo el tema de la salud y seguridad ocupacional.

#### **2.2 Objetivos de la Estrategia**

##### **2.2.1 Objetivo General**

- a.** Crear un manual de recomendaciones para el fortalecimiento del programa de Salud y Seguridad Ocupacional dentro de la empresa Alcance Integral, S.A.

### **2.2.2 Objetivos Específicos**

- a. Establecer las bases para que la empresa implemente un plan de respuesta ante emergencias dentro de la empresa.
- b. Crear un comité de seguridad ocupacional y una brigada de emergencia para involucrar a los colaboradores en este tema.
- c. Fomentar buenas prácticas de salud y seguridad ocupacional dentro de la empresa para que así la efectividad de los empleados sea mayor.

### **2.3 Misión**

Crear para la empresa Alcance Integral, S.A. un plan y manual de respuesta para que sea utilizado en caso se presente una situación de riesgo dentro de sus instalaciones, así como crear un comité de salud y seguridad ocupacional para que por medio de este se puedan implementar prácticas que promuevan la buena salud y ambiente laboral dentro de la empresa.

### **2.4 Visión**

Que la empresa Alcance Integral, S.A. continúe con las prácticas de salud y seguridad ocupacional desarrollen más planes y manuales de emergencia para situaciones específicas, para luego poder trabajar de la mano con las instituciones que velan por el cumplimiento de este tema y así puedan convertirse en una empresa totalmente segura.

## **2.5 Elementos comunicacionales**

(Almazan, 1996, pág. 18) indica que la comunicación es “un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta”. La comunicación en si es la manera en la que se establece contacto con las demás personas, por medio de ideas o conductas, es por esto que la comunicación es un acto indispensable dentro de cualquier organización.

### **2.5.1 Comunicación interna**

La comunicación interna es el tipo de comunicación adecuada para que el personal de la empresa encuentre el sentido de pertenencia en la empresa. Una buena comunicación puede ayudar a obtener un mejor rendimiento y desarrollo en el ambiente laboral.

La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Andrade,2005, pág.16-17)

### **2.5.2 Comunicación organizacional**

Dentro de esta investigación la comunicación organizacional es punto clave para que el programa de Salud y Seguridad Ocupacional tengan el impacto adecuado, tanto en la empresa como en los colaboradores.

(Martínez & Nosnik, 2008, pág. 18) indican que “la comunicación es uno de los elementos y ámbitos importantes para la organización, ya que ayuda a mantenerla unida, pues proporciona medios para transmitir información necesaria para la realización de las actividades y obtención de las metas y objetivos organizacionales”.

### 2.5.3 Salud y seguridad ocupacional

La Salud y seguridad Ocupacional es la actividad que permite promover y proteger la salud y seguridad de los trabajadores de una empresa. Esta en general busca bienestar de las personas involucradas en una empresa. Los programas de seguridad e higiene dentro de las empresas buscan fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), La salud ocupacional debe tener como objetivo la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo. (OIT y OMS, 1950)

En Guatemala existe el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, este fue dado a conocer en el año de 1957. Dentro de este reglamento se establece que todo patrono está obligado a contar con una organización de Higiene y Seguridad, así como todo trabajador está obligado a cumplir normas de higiene y seguridad con el fin de proteger su vida, salud e integridad corporal. (MTPS, 2020)

Según el artículo 197 del Código de Trabajo, Seguridad e Higiene en el Trabajo, “todo patrono está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la salud, y la moralidad de los trabajadores”. (Código de Trabajo, artículo 197).

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social aclara en su sitio *web* que la salud y seguridad ocupacional tiene como fin principal eliminar riesgos de accidentes, enfermedades ocupacionales y mejorar las condiciones de medio ambiente en los centros de trabajo. Esta disciplina brinda asistencia también en los aspectos de ruido, temperaturas extremas y niveles de oxígeno en espacios confinados.

Toda empresa en Guatemala debe contar por ley con un comité de Seguridad e Higiene, este es un grupo de personas de una empresa, organizadas para velar porque se mantengan buenas condiciones de Higiene y Seguridad, dar sugerencias para prevenir accidentes, el buen funcionamiento y estado de las máquinas y herramientas, reportar a la Dirección o Gerencia de la empresa los riesgos que detecten como un peligro para la salud de las y los trabajadores.

Este debe integrarse con representantes de las y los trabajadores y del patrono, con el fin de que juntos propongan acciones para prevenir accidentes, enfermedades ocupacionales y mejorar las condiciones de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente. (MTPS, 2020)

La Salud y Seguridad Ocupacional permite establecer las medidas necesarias que debe tomar cada empresa o institución para la prevención de riesgos en sus actividades. De la misma manera, estipula otros temas muy relevantes para toda actividad industrial, como el uso de equipo de protección personal entre otros. Toda empresa dentro del país debe implementar las medidas necesarias de salud y seguridad para sus colaboradores.

#### **2.5.4 Plan de emergencia y respuesta**

La evaluación de riesgos constituye la base de partida de la acción preventiva ya que a partir de este podrán adoptarse las decisiones precisas sobre la necesidad o no de implementar acciones preventivas. El riesgo se entiende como la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado y peligro como una característica o condición física de un sistema, proceso, equipo, elemento con potencial de daño a las personas, instalaciones o medio ambiente o una combinación de estos.

El Acuerdo Gubernativo número 229-2014 establece que es obligación de todos los empleadores disponer de un plan de prevención de riesgos laborales o de salud y seguridad ocupacional.

Un plan de emergencia y respuesta dentro de una organización de acuerdo al sitio *web* de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED) es el procedimiento de acción que todas las empresas deberían de llevar a cabo en caso de que se presenten situaciones de riesgo, o bien que permita minimizar los posibles peligros que se puedan dar dentro de la empresa.

### **2.5.5 Brigada de emergencia**

De acuerdo al sitio *web Medical Assistant*, las brigadas de emergencia dentro de una empresa, son grupos de trabajadores debidamente organizados, capacitados, entrenados y dotados para prevenir, controlar y reaccionar en situaciones de alto riesgo, emergencia o desastre; y cuya primordial función está orientada a salvaguardar a las personas y los bienes con los que cuenta la compañía.

También promueven un cambio de actitud en el personal, inculcando una cultura preventiva, en la necesidad de controlar y manejar las condiciones laborales inadecuadas afectando la salud y la seguridad de los trabajadores como también de los bienes materiales de la empresa. Estos grupos actualmente están definidos en tres áreas principales:

- a. Brigada Contra Incendios y Derrames
- b. Brigada de Evacuación y Rescate
- c. Brigada de Primeros Auxilios.

## **2.6 Alcances y límites de la estrategia**

### **2.6.1 Alcances**

Para la realización de este plan de comunicación y para el cumplimiento de los objetivos propuestos, se involucran muchos elementos, entre los cuales destaca la tecnología. Por medio de esta es posible la realización de videoconferencias, realización y tabulación de encuestas, así como la realización de actividades virtuales.

Otro aspecto clave a considerar es el apoyo e involucramiento de la empresa Alcance Integral, ya que por medio de las personas encargadas de darle seguimiento a este plan de comunicación se pueden llevar a cabo actividades como la convocatoria a la creación de un

comité de salud y seguridad, convocatoria para brigadistas y divulgación de material informativo sobre la salud y seguridad ocupacional.

### **2.6.2 Límites**

Debido a la situación de pandemia que se vive actualmente por el virus del Covid-19 los límites para la realización del proyecto de comunicación son muchos, sin embargo, como se mencionó anteriormente, la tecnología forma parte crucial para que los objetivos se lleven a cabo.

Dentro de las principales limitaciones que se tienen para llevar a cabo las primeras actividades de este proyecto está que no todos los colaboradores tienen acceso a *internet* en todo momento. Algunas personas lo tienen limitado en algunos horarios, o bien no tienen el equipo necesario para tomar videoconferencias o capacitaciones en línea. Existen dentro de la empresa personas mayores, a quienes se les dificulta el uso de tecnología y de plataformas digitales.

También existe la limitante de que muchas personas, no participan de los talleres en línea, ya que les resulta aburrido porque muchas veces puede ser poco interactivo. Otra gran limitante que se tiene la dificultad de transporte que se tiene por disposiciones presidenciales.

Muchas de las actividades propuestas dentro del plan de comunicación son más beneficiosas de realizarse de forma presencial, ya que son temas prácticos los que se espera abordar en los talleres. Por ejemplo, que los colaboradores interactúen con un extintor, practiquen primeros auxilios, entre otras cosas de este tipo.

## **2.7 Metodología para la aplicación de la estrategia de comunicación**

La metodología utilizada en esta investigación descriptiva con enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, se realizó con el objeto de describir e identificar las mejoras en el programa de Salud y Seguridad dentro de la empresa.

El Ministerio de Trabajo dispone que toda empresa cuente obligatoriamente con un Comité de Salud y Seguridad ocupacional. La empresa Alcance Integral, S.A. no cuenta con este. El plan de comunicación propuesto se elaborará con el fin de beneficiar directamente a la empresa y a sus colaboradores.

Este plan busca implementar las correctas acciones para que la empresa se inicie en el proceso de ser una empresa segura y contar con todas las disposiciones que la ley solicita. Por esta razón se propone trabajar una estrategia que vaya desde la creación de un Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, hasta un proceso de talleres y capacitaciones en temas relacionados a manejo de emergencias y crisis. Como fase final se entregará un Manual de Emergencia y Respuesta.

La estrategia planteada fue estructurada en base a los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas. Así como el proceso previo de investigación y observación. Debido a que los resultados mostraron que la empresa cuenta con poco conocimiento y con pocas acciones con relación a este tema, se buscará reforzar el tema con las acciones antes mencionadas.

## **2.8 Actividades para la operatividad de la estrategia**

### **2.8.1 Propuesta 1 – Comité de Salud y Seguridad**

La propuesta número uno consiste en la creación de un Comité de Salud y Seguridad. Para esto, el primer paso será completar el formulario disponible en el Ministerio de Trabajo. Posteriormente se procederá a lanzar la convocatoria, únicamente a los directores y encargados de área. Ya que el Comité de Salud y Seguridad estará conformado únicamente por dos o tres personas, quienes se encargarán de velar por las condiciones de salud y seguridad dentro de la empresa se cumpla.

Junto con la creación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional se trabajarán materiales digitales, boletines y comunicados, con los cuales se dará a conocer a todos los colaboradores lo que es un Comité de Salud y Seguridad, sus funciones y que actualmente la empresa ya cuenta con uno de estos comités.

Se dará a conocer a los integrantes de dicho comité y de las acciones que la empresa empezará a tomar para poder crear mejores condiciones de salud y seguridad. Esto con el fin de mejorar la tranquilidad y efectividad de ellos.

### **2.8.2 Propuesta 2 – Talleres, boletines, charlas informativas**

Se propone también la realización de talleres y charlas informativas sobre temas relevantes y relacionados a la salud y seguridad en el trabajo. Esto con el fin de que los colaboradores conozcan más sobre este tema, se involucren en él y entiendan los aspectos que este tema abarca.

Todo el material informativo se trabajará y se comunicará por medio del personal de Bienestar y Desarrollo a todos los colaboradores de la empresa por medio de sus canales de comunicación internos (grupos de *WhatsApp* y correo electrónico). Dentro de esta propuesta, no solamente se abordarán temas de salud y seguridad ocupacional. La propuesta está en comunicar también como mejorar el clima laboral y el bienestar de los empleados. Como

parte de esta propuesta también está la creación de un correo institucional en donde los colaboradores puedan realizar denuncias y sugerencias, esto sustituiría un buzón de quejas y sugerencias, el cual no es posible trabajarlo debido a la problemática por el Covid-19 que actualmente se vive, y tomando en cuenta que la mayor parte de los colaboradores continúan con modalidad de trabajo desde casa.

### **2.8.3 Propuesta 3 – Creación del manual y plan de emergencia y respuesta**

Con el objetivo de que la empresa esté preparada para reaccionar ante situaciones de crisis o situaciones no previstas. Se propone entregar a la empresa Plan o Manual de emergencia y respuesta, en donde se detallará como los colaboradores de la empresa deberían de actuar ante situaciones que requieran primeros auxilios, o situaciones naturales como temblores, inundaciones, incendios.

Alcance Integral, S.A. actualmente no cuenta con una brigada de emergencia, tomando en cuenta que son una mediana empresa, se propone la creación de una brigada de emergencias integral, es decir, una brigada que se encargue de dar soporte al comité de salud y seguridad, así como cumplimiento al plan de respuesta en caso este necesite ser implementado.

La propuesta es que la brigada de emergencia sea conformada por cinco o seis integrantes de diferentes departamentos de la empresa, esto con el fin de involucrarlos a todos y no únicamente a los departamentos que conocen más a profundidad de este tema.

La convocatoria a la creación de la brigada de emergencia se realizará por medio de un memorándum o comunicado dentro de los canales internos de la empresa y se acompañará de mensajes en donde se busque motivar a los colaboradores a participar. Una vez se realice el proceso de selección de los brigadistas se procederá a tener una o dos reuniones con ellos con el fin de explicarles el proyecto y se les hará llegar implementos distintivos para que los utilicen en caso de emergencias, estos implementos serán, un chaleco reflectivo, un silbato, y un pin.

## 2.9 Cronograma del plan

No.	Actividad	2020								2021		
		May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	En	Feb	
1	Diseño de material informativo para la empresa											
2	Creación de Comité de Salud y Seguridad Ocupacional											
3	Material informativo para los empleados											
4	Inicio de actividades por parte del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional											
5	Creación de brigada de emergencia dentro de la empresa											
6	Capacitaciones de primeros auxilios, control de incendios etc.											
7	Simulacro											
8	Inscripción de Comité de Salud y Seguridad Ocupacional ante el Ministerio de Trabajo e Instituto Guatemalteco de Seguridad Social											
9	Creación del plan de emergencia y respuesta											

**Fuente:** Elaboración propia

## 2.10 Financiamiento

En un 100% los gastos del proyecto realizado durante la Práctica Profesional Supervisada, serán cubiertos por la epesista Jenniffer Andrea Quinteros Rodríguez. La empresa indicó que su estado financiero en este momento es complicado por el tema de la pandemia, por lo que indicaron que se encuentran con toda la disposición de colaborar con el recurso humano necesario más no con el aspecto económico.

## 2.11 Presupuesto

El presupuesto destinado para la realización del proyecto es de Q. 2,500.00 aproximadamente, esto tomando en cuenta que la mayor parte de las actividades se desarrollarán de manera virtual. El presupuesto acordado se distribuirá tentativamente de la siguiente forma:

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total</b>
8	Chalecos naranja reflectivos	Q18.00	Q144.00
8	Silbatos negros de plástico	Q2.00	Q16.00
8	Cascos Rojos Certificados	Q30.00	Q240.00
	Diagramación y diseño de material informativo	Q400.00	Q400.00
	Creación de Plan de emergencia y respuesta	Q400.00	Q400.00
	Impresión de plan de emergencia y respuesta	Q200.00	Q200.00
	Gastos extra	Q200.00	Q200.00
<b>Total</b>			<b>Q2,164.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia

## 2.12 Beneficiarios

La estrategia y el proyecto planteado beneficiará directamente a todos los colaboradores y directivos de la empresa Alcance Integral, S.A. En total los beneficiarios serán 53 personas, los cuales corresponden a la totalidad de los colaboradores de la empresa

## 2.13 Recursos humanos

Los departamentos que se involucrarán más dentro del proyecto de comunicación serán los de Bienestar y Desarrollo y Operaciones. Ya que con ellos es que se coordinará directamente cada una de las actividades a realizarse.

Posteriormente, se verán involucrados todos los demás colaboradores de los otros departamentos. Por último, también se verán involucradas las personas que participen en las capacitaciones que se brinden a los colaboradores y principalmente la epesista, quién se encargara de coordinar las actividades, realizar los materiales que sean necesarios para compartir en la empresa, coordinar entregas, entre otras que en el camino surjan.

## 2.14 Áreas geográficas de acción

Kilómetro 32 carretera al Pacífico, Comercial Las Palmas, Amatitlán Guatemala. Esta es el área geográfica en donde se encuentra ubicada la empresa Alcance Integral.

## 2.15 Cuadro comparativo de estrategias

Actividad o Producto Comunicacional	Objetivos Específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
Convocatoria y creación de comité de salud y seguridad ocupacional	Identificar 2 o 3 personas para conformar el comité de Salud y Seguridad.	Para esta fase no se cuenta con un presupuesto establecido, ya que no se producirá ningún material	Epesista, directora y asistente de Bienestar y Desarrollo y Director de Operaciones	Oficinas de la Empresa Alcance Integral ubicadas en Amatitlán	Todos los colaboradores de la empresa	Primera Semana de agosto
Boletines o material informativo para comunicar temas relacionados a la salud y seguridad ocupacional	Informar a los colaboradores de la empresa sobre el tema de salud y seguridad ocupacional	Q.300.00 de diseño y diagramación de material a difundir	Epesista	Oficinas de la Empresa Alcance Integral ubicadas en Amatitlán	Todos los colaboradores de la empresa	Todo el mes de agosto, se enviará uno o dos materiales por semana
Convocatoria a participar en la creación de la brigada de emergencia	Involucrar a los colaboradores en las actividades de salud y seguridad ocupacional	Q.100.00 de diseño y diagramación de material de convocatoria	Epesista y colaboradores de la empresa	Oficinas de la Empresa Alcance Integral ubicadas en Amatitlán	Todos los colaboradores de la empresa	Tercera semana de agosto
Presentación de los brigadistas a los demás colaboradores y entrega de Kits de identificación a cada uno.	Justificar a los colaboradores la importancia de que la empresa cuente con una brigada de emergencia para futuras emergencias	Q.600.00 para la compra de kits y entregas a los brigadistas.	Epesista, Bienestar y Desarrollo, Operaciones y brigadistas	Oficinas de la Empresa Alcance Integral ubicadas en Amatitlán	Todos los colaboradores de la empresa	Tercera semana de agosto
Creación de plan de emergencia y respuesta para la empresa	Dar a conocer a la empresa el plan trabajado	Q.200.00 de gastos de impresión y encuadernación	Epesista	Oficinas de la Empresa Alcance Integral ubicadas en Amatitlán	Todos los colaboradores de la empresa	Ultima semana de agosto e inicios de septiembre
Presentación final del plan de emergencia y respuesta a todos los colaboradores	Mostrar a los colaboradores el plan trabajado, explicándoles la funcionalidad de este y de qué manera debe utilizarse	Para esta fase no se cuenta con un presupuesto ya que la presentación se realizará de forma virtual	Epesista y colaboradores de la empresa	Oficinas de la Empresa Alcance Integral ubicadas en Amatitlán	Todos los colaboradores de la empresa	Ultima semana de agosto e inicios de septiembre

**Fuente:** Elaboración propia

## Capítulo 3

### 3. Informe de la ejecución

#### 3.1. Ejecución #1

Manual de recomendaciones para Salud y Seguridad Ocupacional

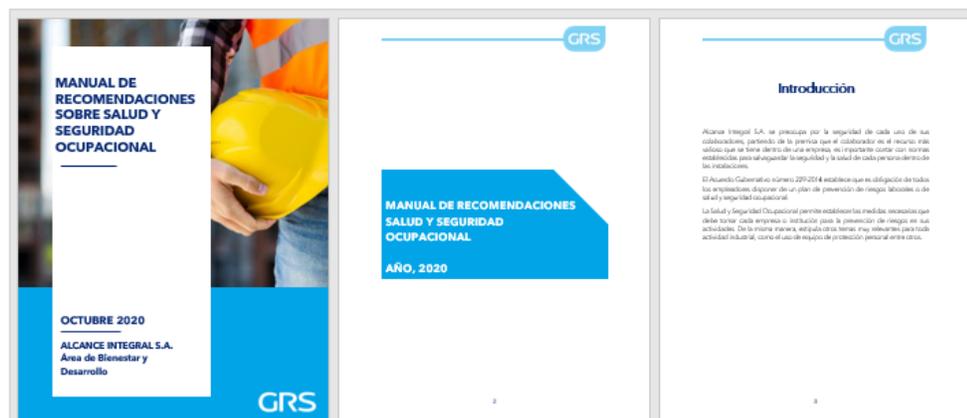
**3.1.1 Objetivo de la actividad:** Elaborar una serie de procedimientos a seguir por parte de todos los colaboradores de la empresa para garantizar una adecuada respuesta ante cualquier situación de riesgo o emergencia.

**3.1.2 Medio:** El manual será entregado de manera impresa, en papel membretado con la imagen institucional de la empresa.

**3.1.3 Área geográfica de impacto:** Oficinas de la Empresa Alcance Integral S.A. Ubicadas en el municipio de Amatlán.

**3.1.4 Presupuesto en esta acción:** El presupuesto destinado a esta actividad fue de Q250.00 para gastos de impresión, diseño e impresión del plan.

#### 3.1.5 Validación



Portada, contraportada e introducción del manual de recomendaciones

## 3.2. Ejecución #2

Material *Web* informativo

**3.2.1 Objetivo de la actividad:** Informar a los colaboradores sobre la importancia de conocer acerca del tema de la Salud y Seguridad Ocupacional, así como de la manera de responder ante cualquier tipo de emergencia.

**3.2.2 Medio:** El material se entrega al departamento de Bienestar y Desarrollo para que ellos lo difundan por medio de sus canales de comunicación a todos los colaboradores.

**3.2.3 Área geográfica de impacto:** Oficinas de la Empresa Alcance Integral S.A. Ubicadas en el municipio de Amatitlán.

**3.2.4 Presupuesto en esta acción:** El presupuesto destinado a esta actividad fue de Q300.00 para gastos de diseño y diagramación.

### 3.2.5 Validación



Ejemplo del material entregado para difundirlo por medio de los canales de comunicación de la empresa

### 3.3. Ejecución #3

Creación del Comité de Salud y Seguridad

**3.3.3 Objetivo de la actividad:** Concientizar a los directivos de la empresa de la importancia de tener dentro de la empresa un comité de Salud y Seguridad Ocupacional para que vele por el bienestar de todos los colaboradores.

**3.3.4 Medio:** La convocatoria se realizó de manera virtual por medio del departamento de Bienestar y Desarrollo. Posterior a esto se entrega al departamento un kit para cada uno de los miembros del comité que contiene un chaleco reflectivo, un casco certificado y un silbato.

**3.3.5 Área geográfica de impacto:** Oficinas de la Empresa Alcance Integral S.A. Ubicadas en el municipio de Amatitlán.

**3.3.6 Presupuesto en esta acción:** Q.200.00 para la compra de chalecos, cascos y silbatos para los miembros del comité.

### 3.3.7 Validación



Equipo entregado a los integrantes del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

### 3.4. Ejecución #4

Convocatoria a la creación de una brigada de emergencia

**3.4.1 Objetivo de la actividad:** Crear una brigada de emergencia para que al momento de que se desarrolle un siniestro, emergencia o situación de riesgo exista un grupo capacitado para ayudar al resto de los colaboradores a responder de manera adecuada.

**3.4.2 Medio:** La convocatoria se realizaría de manera virtual por medio del departamento de Bienestar y Desarrollo. Posterior a esto se entrega a la empresa personalmente a la empresa un kit para cada uno de los brigadistas que consiste en un chaleco reflectivo, un casco certificado y un silbato.

**3.4.3 Área geográfica de impacto:** Oficinas de la Empresa Alcance Integral S.A. Ubicadas en el municipio de Amatitlán.

**3.4.4 Presupuesto en esta acción:** Q.400.00 para la compra de chalecos, cascos y silbatos para los miembros del comité y para logística de entrega.

### 3.4.5 Validación



Equipo entregado a los integrantes de la brigada de emergencia.

### 3.5. Actividades y calendarización

No.	Actividad	MESES																			
		Marzo					Abril					Mayo					Junio				
		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	
		Semanas																			
1	Elaboración y entrega de informes de Fase Propedéutica, más investigación de campo inicial	■	■																		
2	Proceso de entrega papelería para completar inscripción EPS-Licenciatura	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
3	Elaboración, revisión y entrega de la Evaluación <b>I. Diagnóstico de Comunicación</b>																				
4	Videoconferencias 1, 2 y 3																				
5	Videoconferencias 4,5 y 6																				
6	Videoconferencias 7 y 8																				
7	Videoconferencias 9,10 y 11																				

No.	Actividad	MESES																			
		Julio					Agosto					Septiembre					Octubre				
		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5
		Semanas																			
8	Elaboración y entrega - <b>2. Plan de Comunicación</b>	■	■	■	■	■															
9	Videoconferencia 12		■																		
10	Presentación del proyecto y propuestas a la empresa																				
11	<b>Ejecución</b> – Convocatoria para la creación del comité de salud y seguridad ocupacional																				
12	<b>Ejecución</b> – Convocatoria para la creación de la brigada de emergencia																				
13	<b>Ejecución</b> – Creación de manual de recomendaciones para plan de emergencia y respuesta																				
14	<b>Ejecución</b> – Creación de manual de recomendaciones para plan de emergencia y entrega de material informativo y equipo para brigadistas																				
15	Videoconferencia 13																				
16	Videoconferencia 14,15 y 16																				
17	Videoconferencia 17,18 y 19																				
18	Videoconferencia 20,21 y 22																				
19	Entrega del informe de los <b>3 capítulos</b> para revisión																				
20	Recepción y revisión <b>final</b> de informe final																				
21	<b>Evaluaciones</b> de los informes-presentaciones individuales																				
22	<b>Impresión final</b> de informe empastado con cd's																				
23	<b>Finalización del EPS</b> de Licenciatura-Entrega de notas a Control Académico																				

Fuente: Elaboración propia

#### **iv. Conclusiones**

- a.** Como resultado de la investigación realizada es posible concluir que la empresa Alcance Integral S.A. (GRS) está comprometida con el bienestar de cada uno de sus colaboradores ya que, para la empresa, el recurso humano es lo más valioso para obtener los resultados esperados.
- b.** Los empleados son conscientes de la importancia que tiene el tema de la Salud y Seguridad Ocupacional, sin embargo, la falta de presupuesto, recurso humano y tiempo, no ha permitido que se desarrollen las actividades que se han pensado con respecto a este tema.
- c.** Se creó dentro de la empresa un comité de Salud y Seguridad Ocupacional, conformado por dos representantes de la empresa y dos representantes de los empleados. Este se formó de manera interna, pero es necesario que este se legalice ante las autoridades competentes.
- d.** Los departamentos de Bienestar-Desarrollo y Operaciones son los que más conocimiento tienen sobre cómo reaccionar ante una emergencia, en el caso del área administrativa, desconocen la manera en la que deben responder ante cualquier situación de riesgo.
- e.** La empresa se encuentra dividida por dos áreas, el área operativa – bodegas - el área administrativa. Dentro del área de bodega se tienen acciones sobre el tema de salud y seguridad ocupacional, como, por ejemplo, señalizaciones, extintores y caminamientos, pero dentro del área administrativa, no existe nada relacionado al tema de la salud y seguridad ocupacional. La principal falla que se detectó con la investigación realizada fue la falta de comunicación entre departamentos.

## **v. Recomendaciones**

Se presentan las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar la comunicación sobre el tema de salud y seguridad ocupacional entre la empresa Alcance Integral S.A. y sus colaboradores.

- a.** Mantener una comunicación constante por medio de correo electrónico, grupos internos, boletines, grupos de *WhatsApp*, *memorándums* con los colaboradores, dando información útil y de relevancia sobre el tema de salud integral.
  
- b.** Que se le asigne un presupuesto determinado al Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, así como a la brigada de emergencia para que estos dos grupos puedan realizar actividades como talleres, capacitaciones, compra de insumos, entre otras actividades que fortalezcan este tema dentro de la institución.
  
- c.** Por ser Alcance Integral, S.A. una mediana empresa, se presentó la propuesta para crear una sola brigada, sin embargo, si la empresa crece en número de colaboradores, lo ideal sería que se crearan brigadas de emergencia especializadas en distintos temas, por ejemplo, una brigada de emergencia contra incendios, una brigada de emergencia contra inundaciones, otra brigada de emergencia contra accidentes y de primeros auxilios, y así sucesivamente.
  
- d.** Que el presente proyecto sirva como base y como referencia para fortalecer la forma en la que la empresa comunica el tema de la Salud y Seguridad Ocupacional con sus colaboradores.

- e. Implementar dentro de la empresa, por medio del departamento de Bienestar y Desarrollo, un canal específico de comunicación para abordar temas relacionados a la salud y seguridad de los colaboradores. Por ejemplo, un correo institucional, como propuesta se deja el nombre [grsteescucha@grs-electronics.com](mailto:grsteescucha@grs-electronics.com). Y por medio de este se podrían hacer comentarios, sugerencias o denuncias sobre cualquier aspecto que tenga relación con la salud y bienestar dentro de la empresa.
  
- f. Se recomienda a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, que el proyecto de EPS de Licenciatura continúe brindando herramientas a los estudiantes como las charlas y talleres que se tuvieron durante el 2020, para que con esto se motive al estudiante a ejecutar los proyectos que beneficien a personas externas a la universidad, pues como estudiantes se logra tomar una gran experiencia de ellas.

## **vi. Referencias bibliográficas**

- 1.** Almazán, J. (1196). Comunicación y Desarrollo: Teoría y ensayo. Provedora de Impresos. Guatemala
- 2.** Andrade, H. (2005). Comunicación Organizacional Interna: Proceso, disciplina y técnica. Gesbiblo. España.
- 3.** Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la Investigación. México: Red Tercer Milenio.
- 4.** Guber, R. (2001). La Etnografía. Método, campo y reflexividad. Norma. Bogotá.
- 5.** Martínez, & Milla, A. (2012). Diagnóstico Estratégico. Madrid. Ediciones Diaz de Santos.
- 6.** Martínez, A. y Abraham, N. (2008). Comunicación Organizacional Práctica, Manual Gerencial. México. Editorial Trillas.
- 7.** Mérida González, A. (2011) Manual para elaborar y presentar la tesis.
- 8.** Morán, G., & Alvarado, D. G. (2010). Métodos de Investigación. México. Pearson Educación.

9. Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación, sexta edición. México. Mc Graw Hill.
  
10. Tamayo, M. (1991). El Proceso de Investigación Científica, Fundamentos de Investigación. México. Editorial Limusa.

## **vii. E-Grafía**

- 11.** Apaza, R. (28 de diciembre 2012) Seguridad y Salud Ocupacional: Definición. Rubén Apaza. Recuperado el 21 de julio 2020 de <https://www.rubenapaza.com/2012/12/seguridad-y-salud-ocupacional-definicion.html>
  
- 12.** Barrera, P. (2019). El detalle que muchos notaron en el nuevo video de Thalía. Prensa Libre. Recuperado el 25 de mayo 2020 de <https://www.prensalibre.com/economia/vida-empresarial/el-detalle-que-muchos-notaron-en-el-nuevo-video-de-thalia/?fbclid=IwAR0v-GwuqyExoW3kWy2ryzdbZu3aVNEdb05REbW4cqE5EkByiL0zindSSy4>
  
- 13.** Iscoa, G. (12 de febrero 2019). GRS, líder hondureño en electrodomésticos, protagonista en nuevo videoclip de Thalía. Iconos Mag. Recuperado el 15 de mayo 2020 de <https://iconosmag.com/categoria-actualidad/categoria-honduras-504/la-marca-grs-thalia-honduras/?fbclid=IwAR1Gsc0qAkSBwDhvxwu5vXfYh5A85q2W3rqNMj1-5wFJJzuhgw66Fn3yrK4>
  
- 14.** MTPS. (15 de enero de 2020). Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Recuperado el 19 de Julio de 2020, de Salud y Seguridad Ocupacional: <https://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/servicios/adolescente-trabajador/35-direccion-general-de-prevision-social/servicios/35-salud-y-seguridad-ocupacional>

- 15.** Redacción E&N. (2019, 29 de abril). GRS Electrodomésticos, protagonistas en el hogar y el negocio. Estrategia y Negocios. Recuperado el 13 de mayo 2020 de <https://www.estrategiaynegocios.net/especiales/lovemarks2019/honduras/1280114-442/grs-electrodom%C3%A9sticos-protagonistas-en-el-hogar-y-el-negocio>
  
- 16.** Revista Summa. (2015, 10 de marzo) GRS Electronics lanza en Guatemala su línea de electrodomésticos. Summa. Recuperado el 20 de mayo 2020 de <https://revistasumma.com/grs-electronics-lanza-en-guatemala-su-linea-de-electrodomesticos/>
  
- 17.** Sitio web de GRS Electrodomésticos, <https://grselectrodomesticos.com/>
  
- 18.** Romagnoli S, 2012 Columna económica. Herramientas de Gestión: Diagnóstico Empresarial. Recuperado el 28 de mayo de 2020 de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/PlanificacionEducativa/187240.html>

## viii. Anexos

**Proyecto EPS - Salud y Seguridad Ocupacional**

Toda la información que proporcione será confidencial y de mucha utilidad. Esta será utilizada para fines estadísticos y académicos.

\* 1. ¿Cuanto tiempo tiene laborando dentro de la empresa?

De 2 a 4 meses

De 4 a 6 meses

Más de 6 meses

Más de 1 año

Más de 2 años

\* 2. ¿Conoce si la empresa cuenta con un protocolo o plan de emergencias ante siniestros naturales o emergencias? (No tome en cuenta los planes de acción o manuales por la situación Covid-19)

Si

No

No estoy seguro

\* 3. **Para esta pregunta si tome en cuenta la situación Covid-19** ¿Conoce usted los protocolos o manuales de la empresa para el manejo y prevención del virus dentro de la empresa?

Si

No

\* 4. Si se presenta una emergencia dentro de la empresa (como por ejemplo, temblor, incendio, inundación, etc.) ¿Sabría como actuar?

Si

No

Modelo de encuesta realizada en fase Diagnóstica- Elaboración propia en la plataforma surveymonkey.com

\* 5. ¿La empresa le ha brindado capacitaciones, charlas, talleres o información sobre como actuar ante emergencias como las mencionadas anteriormente?

Si

No

\* 6. ¿Considera importante que la empresa cuente con planes o manuales de emergencia ante situaciones de crisis?

Si

No

\* 7. Si la empresa creara un comité de seguridad o brigada ante emergencias, ¿le interesaría participar en él?

Si

No

\* 8. ¿Conoce lo que es la salud y seguridad ocupacional dentro de una empresa ?

Si

No

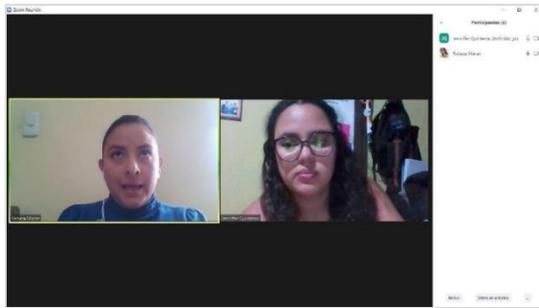
\* 9. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con un botiquín, extintores o implementos básicos para utilizar ante una emergencia?

Si

No

\* 10. ¿Que tipo de actividades le gustaría que se realicen sobre el tema de salud y seguridad dentro de la empresa?

Modelo de encuesta realizada en fase Diagnóstica- Elaboración propia en la plataforma surveymonkey.com



Entrevista a la directora de Bienestar y Desarrollo Rebeca Morán - Vía Zoom



Entrevista a la asistente de Bienestar y Desarrollo Maryolin Escamilla - Vía Zoom



Material informativo



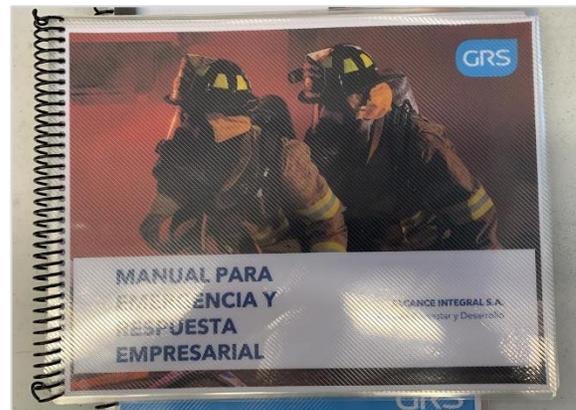
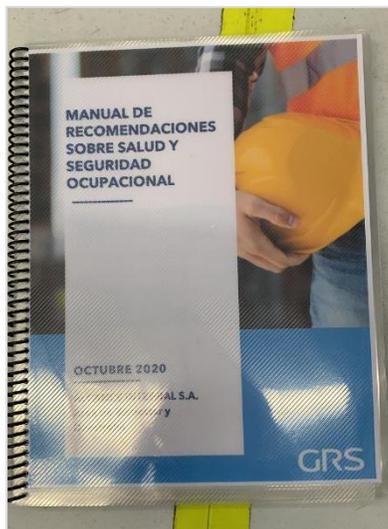
Artículo consultado de la Revista Iconos 2019



Casco, chaleco reflectivo y silbato para miembros del Comité de Salud y Seguridad y Brigadistas



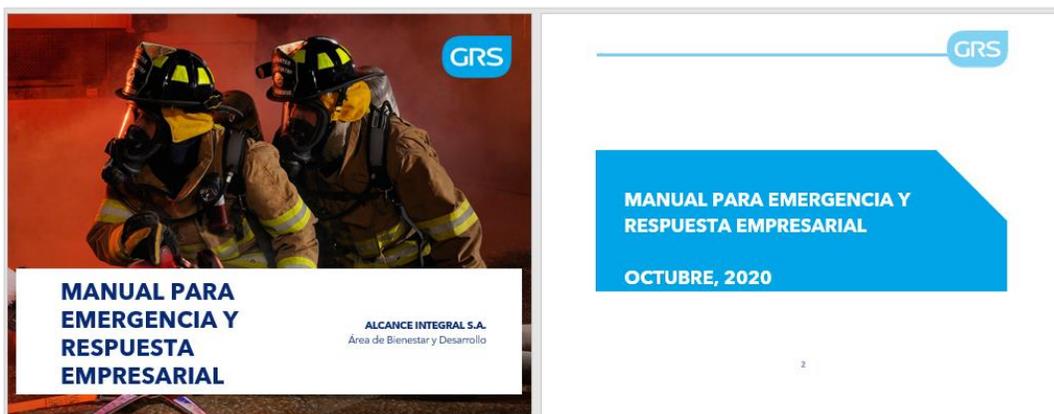
Entrega del Manuales y equipo de protección a la empresa Alcance Integral, S.A.



Manuales entregados a la empresa Alcance Integral, S.A.



# Manual de recomendaciones para plan de emergencia y respuesta



## -Características de la empresa-

**Instalaciones**

- o Ubicación: La empresa se encuentra ubicada en el Km 32 Carretera al Pacífico, Comercial Las Palmas, Amatlán Guatemala.
- o Equipos contra incendios: Dentro de la empresa se cuenta con extintores.
- o Seguridad Privada: Existe seguridad privada para autorizar el ingreso y salida al complejo de bodegas.
- o Parqueo: La empresa cuenta con una zona para parquear vehículos
- o Colindancias: La empresa colinda en un extremo con una gasolinera, al frente con la carretera al Pacífico.

## -Principales contactos de Emergencia-

Nombre de la Institución	Teléfono
Policia Nacional Civil (PNC)	110
Cuerpo de Bomberos Voluntarios	122
Cuerpo de Bomberos Municipales	123
Policia Municipal de Tránsito de Amatlán	6643-8383
Cruz Roja Guatemala	2381-6565
CONRED	2296-9100
PROVIAL	1520

## -Riesgos laborales en una empresa-

Existen 7 principales tipos de riesgos que se pueden dar dentro de una empresa.

Principales riesgos laborales en una empresa	
Mecánicos	Se derivan del uso de máquinas, herramientas, equipos y objetos que pueden ocasionar accidentes.
Físicos	Dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, por ejemplo, la iluminación, la radiación, la temperatura, el ruido.
Químicos	Se derivan del uso de sustancias que, al entrar en contacto con los cuerpos, pueden ocasionar quemaduras, intoxicación o lesiones sistémicas.
Locativos	Tienen que ver con las características del diseño, la construcción, el mantenimiento y el deterioro de las instalaciones.
Biológicos	Son grupos de agentes orgánicos como hongos, bacterias, virus, parásitos, plumas y pájaros, entre otros, que están presentes en ciertos climas laborales y que pueden afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores.
Psicosociales	Se refiere a la interacción del personal en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización laboral y las necesidades, capacidades e hábitos de las personas que forman parte de dichos ambientes.
Meteorológicos	Son todos los fenómenos naturales de origen geológico, meteorológico e hidrológico como erupciones volcánicas, desbordamientos de ríos, terremotos, tormentas, inundaciones, huracanes, etc.

## -Peligros y riesgos identificados para la empresa-

Peligros generados por fenómenos naturales	Peligros inducidos por la acción humana
Sismos	Incendios
Lluvias intensas	Biológicos (ocasionados por virus, bacterias, hongos)
Inundaciones	Accidentes con maquinaria
Tormentas eléctricas	Golpes, caídas, heridas o fracturas
Vientos Fuertes	Asfixias, intoxicaciones, fatiga
Olas de Calor /Incendios Forestales	

Contenido del manual de recomendaciones para Plan de Emergencia y Respuesta para la empresa Alcançe Integral S.A.



# Manual de recomendaciones sobre Salud y Seguridad Ocupacional

**GRS**

## Disposiciones del reglamento de SSO para la empresa.

De acuerdo a la naturaleza de la empresa Alcance Integral, S. A. Se recopilaron algunos aspectos importantes de los artículos contenidos en el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional emitido por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Acuerdo Gubernativo número 229-2014 y sus reformas 33-2016.

- Garantizar a los trabajadores el libre desplazamiento de las instalaciones de la empresa y verificar que estas instalaciones cuenten con las siguientes condiciones:
  - Tres metros de altura, medidos desde el piso hasta el techo.
  - Dos metros cuadrados (2mt<sup>2</sup>) libres por puesto de trabajo operativo por cada trabajador.
- Las instalaciones de la empresa deben contar con una adecuada iluminación. En caso se cuente con iluminación natural deben asegurarse que esta no sea directa a los puestos de trabajo, o bien que no sea demasiado intensa como para provocar daños a la salud de los trabajadores.
- Si la iluminación natural no es suficiente, se debe proveer luz artificial que no afecte la salud de los trabajadores y que no ofrezca peligro de incendio.
- El número de las fuentes de luz dentro de la empresa deben estar en relación con la altura, superficie.
- Deben de hacerse evaluaciones constantes del piso, para así evaluar que este no este deteriorado, liso o resbaladizo.
- Los corredores, galerías y pasillos principales deben tener un ancho mínimo de un metro con veinte centímetros (1.20mts) y los secundarios de un metro (1mt), permitiendo la circulación libre de las personas y las necesidades propias del trabajo.

5

**GRS**

- Mantener los pasillos o corredores libres de obstáculos.
- Verificar que todas las entradas y salidas de la empresa cuenten con una buena iluminación, señalización y que no tengan obstáculos a los reedores.
- Si existen salidas de emergencia ya establecidas, verificar que estas no se encuentren cerradas con candados o con llave.
- Si se considera que la empresa esta expuesta a riesgos de incendio, explosión, intoxicación u otros que exijan una rápida evacuación, es obligatorio tener al menos dos salidas de emergencia al exterior, situadas en lados distintos de las instalaciones, preferiblemente en direcciones opuestas.
- El comité de Salud y Seguridad Ocupacional y el Departamento de Bienestar y Desarrollo debe evaluar constantemente los riesgos para la seguridad y salud de sus trabajadores, teniendo en cuenta los posibles riesgos para la vista, los problemas físicos y de carga mental, así como el posible efecto añadido o combinado de los mismos.

Estas evaluaciones pueden realizarse por medio de la observación, encuestas y entrevistas a los trabajadores y se debe tomar en consideración las características de los puestos de trabajo y las exigencias de las tareas, considerando especialmente las siguientes:

- El tiempo promedio de utilización diaria del equipo, tanto de computación como de maquinarias.
- El tiempo máximo de atención continúa a las pantallas requerido por las tareas habituales.
- El grado de atención que exige cada tarea.

- Si las evaluaciones determinan que la utilización de equipos con pantallas de visualización, supone un riesgo para la seguridad y la salud del trabajador, se debe adoptar las medidas necesarias para eliminar o reducir el riesgo. En particular debe reducir el tiempo máximo del trabajo está expuesto a pantallas, se debe organizar las actividades diarias de forma que esta se alterne con periodos de descanso, ejercicios y condiciones físicas y ambientales de la estación de trabajo.

6

**GRS**

debe disponer si fuere preciso para evitar especificas intoxicaciones o sofocación, de máscaras y equipos de respiración autónoma.

- Para comprobar el buen funcionamiento del plan de respuesta contra incendios, debe efectuarse periódicamente simulacros de incendios por orden de la empresa y bajo dirección del jefe de la brigada contra incendios. Es recomendable realizar un simulacro anualmente.
- Se debe garantizar que los empleados no fumen en ningún espacio de su lugar de trabajo, adoptando políticas y procedimientos internos en cumplimiento de la ley y su reglamento.
- Se deben disponer de medios de iluminación de emergencia adecuados a las dimensiones de las instalaciones y al número de trabajadores ocupados simultáneamente. Esta iluminación debe ser capaz de mantenerse al menos durante noventa minutos (90min), una intensidad de diez (10) Lux promedio en el inicio y un (1) Lux a lo largo de las vías medidas a nivel del suelo.
- Los aparatos, maquinaria e instalaciones en general, deben mantenerse siempre en buen estado de orden y limpieza.
- Los útiles para el aseo deben conservarse en buen estado y almacenarse en locales apropiados.
- Se debe realizar la limpieza de ventanas y tragaluces para evitar en ellos acumulación de polvo u otras materias que impidan la adecuada iluminación de los locales.

Para estas operaciones se debe dotar al personal de útiles idóneos que permitan una fácil limpieza y, en su caso, los de protección personal necesarios que eviten los posibles riesgos de caídas.

- Verificar que se disponga de abastecimiento suficiente de agua purificada en proporción al número de trabajadores, de forma gratuita, fácilmente accesible a ellos y distribuidos en lugares próximos a los puestos de trabajo.
- Debe haber al menos un inodoro por cada veinte (20) hombres y otro por cada quince (15) mujeres, cuando el total de los trabajadores sea menor que cien

9

**GRS**

- Cuando exceda de este número debe contarse con un inodoro adicional por cada veintiocho (28) trabajadores y existir por lo menos un urinario más por cada veinte (20) trabajadores.
- Los sanitarios generales comuniquen con lugares de trabajo, deben estar completamente cerrados y tendrán ventilación al exterior, natural o forzada. Si se comunican con cuartos de higiene personal o pasillos que tengan ventilación al exterior se podrá suprimir el techo de cabinas.
- Los servicios sanitarios deben estar y conservarse en debidas condiciones de desinfección, desodorización y supresión de emanaciones, para los portátiles debe cumplirse con las condiciones de mantenimiento requerido, y para los fijos la limpieza debe hacerse siempre que sea necesario y por lo menos una vez al día.
- 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 y de un monitor de salud y seguridad ocupacional, el monitor debe estar capacitado por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social o el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en primeros auxilios y uso del botiquín, además debe disponer de botiquín portátil y accesible.
- 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	Asesor 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

10

Contenido del manual de recomendaciones para Salud y Seguridad Ocupacional.

37. Dentro de los botiquines de primeros auxilios los insumos deben permanecer ordenados y accesibles, no con llave, se ha de reponer el material usado y verificar continuamente la fecha de caducidad.

Los insumos que debe contener obligatoriamente el botiquín son los siguientes:

Contenido del Botiquín de Primeros Auxilios				
INSUMO	1 a 5 trabajadores	5 a 10 trabajadores	10 a 25 trabajadores	Más de 25 trabajadores
Botiquín portátil	1	1	1	1 por cada área de trabajo
Botella de agua oxigenada	1 de 250cc	1 de 250 cc	1 de 250 cc	1 de 250 cc
Bomba de alcohol	1 de 250 cc			
Espartero de algodón	1 de 10 grs	1 de 100 grs	1 de 100 grs	1 de 100 grs
Sobres de gasa estériles	15 de 20 x 20	20 de 20 x 20	30 de 20 x 20	50 de 20 x 20cm
Vendas de gasa de 2 pulgadas (5m x 5cm)	02	02	03	03
Vendas de gasa de 4 pulgadas (5m x 10cm)	02	02	03	03
Vendas elásticas de 2 pulgadas	02	02	03	03
Vendas elásticas de 4 pulgadas	02	02	03	03
Tallitas para inmovilizar miembros superiores y miembros inferiores	02	02	03	03
Gasa impregnada de yodo (yodeno)	10	10	10	20
Caja de curitas	1 de 10 unidades	1 de 20 unidades	1 de 20 unidades	2 de 20 unidades
Espartero tipo algodón (microscopio)	1 de 1 pulgada (1.5cm)			

INSUMO	1 a 5 trabajadores	5 a 10 trabajadores	10 a 25 trabajadores	Más de 25 trabajadores
Espartero tipo algodón (microscopio)	1 de 1 pulgada (1.5cm)	1 de 1 pulgada (1.5cm)	1 de 1 pulgada (1.5cm)	1 de 1 pulgada (1.5cm)
Tapa de 11cm de circulo	1	1	1	1
Placa de 11cm de diámetro	1	1	1	1
Paño hipoalérgico (si no se encuentran lavados)	0	18	18	18
Pares de guantes de látex	2	2	2	5
Parches oxidantes	2	2	2	2
Triángulos de vendaje (preformados)	5	5	5	5
Mascarilla de respiración cardiopulmonar	1	1	1	2
Espartero (tallita)	4	4	4	4
Manta termoisolante	1	1	1	1
Bolsas de hielo sintético	Mantener en congelador			
Bolsas de plástico, color rojo	Para eliminar material de primeros auxilios usado o contaminado			

11

## Recomendaciones y propuestas de actividades a realizar dentro de la empresa

De acuerdo al diagnóstico y evaluación realizada dentro de la empresa, se presenta una serie de recomendaciones, así como propuestas de actividades a realizar para mejorar el ambiente laboral y para iniciar la correcta implementación de las normas de Salud y Seguridad Ocupacional que toda empresa dentro de Guatemala debe cumplir por ley.

1. Crear un Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y posteriormente registrarlos ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Al final del documento se encuentran los requerimientos para formar este comité, documentación y formularios necesarios.
2. Posterior a la creación de este comité, debe darse a conocer a todos los trabajadores de la empresa, se adjunta en anexos propuestas para realizar esta tarea) y debe de crearse un plan de trabajo para que este cumpla con las funciones que le corresponde.
3. El departamento de Bienestar y Desarrollo en conjunto con el Comité de Salud y Seguridad, deben nombrar a un responsable de gestionar la educación de sus trabajadores sobre sus derechos de trabajar en lugares libres de humo de tabaco, así como de sus obligaciones para el cumplimiento de la ley y su reglamento.
4. Por medio del Comité de Salud y Seguridad se deben realizar evaluaciones constantes para determinar la satisfacción del empleado, la percepción que tiene de cada uno de sus líderes, así como de las condiciones de trabajo y a la carga laboral a la está expuesto, (como sugerencia, mínimo 1 vez al año).

12

### Ejemplo de material informativo



6. Identificar de forma adecuada las salidas de emergencia, extintores y rutas de evacuación e informar a todos los trabajadores sobre la ubicación y uso de estos.
7. Definir un punto de reunión, que sea accesible y se encuentre señalizado. Adicional, es necesario informar a todos los trabajadores sobre este lugar. Esto se puede realizar por medio de boletines, carteles colocados dentro de las instalaciones o correos informativos.
8. Es necesario que el Departamento de Bienestar y Desarrollo tenga constante comunicación con los departamentos para conocer sus necesidades, descuentos o inquietudes, para esto se pueden implementar varias medidas y actividades, dentro de las cuales se sugieren las siguientes:
  - a. Uno o varios buzones de sugerencias, a colocarse en diferentes puntos de la empresa. Estos buzones deben contener fichas o boletas en donde el trabajador pueda expresar de forma anónima sus quejas o sugerencias sobre algún tema específico. Adicional al buzón, se deben crear campañas informativas en donde se invite constantemente al colaborador a hacer uso de esta herramienta que es para su beneficio.

15

Este buzón debería de revisarse de forma mensual y evaluar las acciones a tomar de acuerdo a lo encontrado dentro de él.

### Ejemplo de buzón de sugerencias



- b. Un correo institucional en donde se reciban sugerencias sobre actividades, mejoras dentro de las instalaciones o quejas de los trabajadores. Se debe mantener una comunicación constante sobre la existencia del correo y donde se invite a los trabajadores a utilizarlo.

Se propone como nombre para este correo:  
**grtescuca@grs-electronics**

9. Realizar simulacros sobre los principales riesgos que pueden ocurrir, tanto naturales como accidentes laborales. Los principales simulacros a recomendar son:
  - a. Simulacro contra incendios
  - b. Simulacros contra terremotos
  - c. Simulacro contra inundaciones
  - d. Simulacros de evacuación en caso de algún otro factor de riesgo.

16

Contenido del manual de recomendaciones para Salud y Seguridad Ocupacional.

**GRS**

Lo recomendable es realizar un simulacro de cada situación de riesgo como mínimo una vez al año.

A continuación, se presentan propuestas de empresas y organizaciones que pueden ayudar tanto en la tarea de simulacros, capacitaciones y alianzas para programas de salud en los trabajadores:

**a. Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social:** capacitaciones, asesorías, evaluaciones en riesgos laborales.

**Contacto**  
Teléfono: 2422-2541 - 45  
Sitio Web: [www.mintrabajo.oob.gt](http://www.mintrabajo.oob.gt)

**b. Señalización Profesional:** empresa que brinda servicios, asesoría y productos, destinados a la seguridad ocupacional y seguridad vial, apegados a normativa.

**Contacto**  
Teléfono: 5417-5789

**c. Cruz Roja Guatemala:** ofrece servicios de capacitaciones en cuanto a temas de salud.

**Contacto**  
Teléfono: 2381-6551  
Sitio Web: [www.cruzroja.gt](http://www.cruzroja.gt)

**d. Praind Consultores:** Orientar a las empresas en la región centroamericana, a la implementación de una correcta política de prevención de riesgos y manejo de planes de emergencia; para el resguardo de sus trabajadores y sus propios recursos.

**Contacto**  
Teléfono: 5308-7660  
Sitio Web: [www.praind.com](http://www.praind.com)

17

**GRS**

**e. Difigua, S.A:** empresa importadora y distribuidora de equipos contra incendio, equipos para bombero y seguridad industrial. Distribuye artículos especializados, extintores de cualquier tipo o clase, repuestos y/o accesorios para cualquiera de los artículos mencionados anteriormente. Son distribuidores autorizados: EXTIN-FLAM, BUCKEY, BAUER, INTERSPIRO, HALE, ELKHARTBRASS, FIREQUIP, COUNSIL TOOL, Certificados NFPA10.

**Contacto**  
Teléfono: 2228-3906 y 4010-4042  
Sitio Web: [www.difigua.gt](http://www.difigua.gt)

**f. Asociación Guatemalteca de Salud y Seguridad ocupacional (AGSSO):** Grupo multidisciplinario de profesionales con un interés genuino en la formación, liderazgo e innovación para promover la cultura de prevención de riesgos ocupacionales en Guatemala.

**Contacto**  
Teléfono: 4151-8725  
Sitio Web: [www.agsso.org.gt](http://www.agsso.org.gt)

**g. Petrel:** empresa líder en el manejo de temas de seguridad industrial, ocupacional y manejo de sistemas de mejora para el medio ambiente, contamos con distintos servicios que ayudarán a cada empresa a mejorar sus procesos y mejorar el manejo de recursos.

**Contacto**  
Teléfono: 2339-6346  
Sitio Web: [www.petrelca.com](http://www.petrelca.com)

**h. Medical Masters SA:** empresa enfocada en medicina preventiva ocupacional. Cuentan con centros de diagnóstico móviles, esto permite que se llegue a evaluar a los colaboradores logrando procesos más eficientes.

**Contacto**  
Teléfono: 2362-7777  
Sitio Web: [www.medicalmastersa.com](http://www.medicalmastersa.com)

18

**GRS**

**i. Botiquines de Guatemala S.A:** ofrece todo lo necesario para cumplir con lo requerido en el Acuerdo Gubernativo 33-2016 del Ministerio de Trabajo. Cuentan con una amplia variedad de botiquines con equipo profesional según lo requiera la actividad profesional o la industria en la que se desenvuelve la empresa.

**Contacto**  
Teléfono: 4121-5086  
Sitio Web: [www.botiquines.gt](http://www.botiquines.gt)

**j. Safety Masters:** empresa dedicada a la elaboración de material visual de seguridad en todo tipo de superficie, diseñan rutas de evacuación y realizan campañas visuales de concientización, en materia de salud, seguridad y medio ambiente.

**Contacto**  
Teléfono: 2254-0759  
Sitio Web: [www.safetymastersa.com](http://www.safetymastersa.com)

**k. Gestión Integral y Prevención de Riesgos Laborales, SA (GEPREVE-SA):** empresa dedicada a brindar Consultorías, Auditorías y Formación en Salud Ocupacional, Ergonomía e Higiene Industrial

**Contacto**  
Teléfono: 4108-1616  
Facebook: <https://www.facebook.com/Geprevesa2011/>

**l. CMS Industrias:** empresa de consultoría, capacitaciones y entrenamientos en Salud y Seguridad Ocupacional, con amplia experiencia en el mercado, brindando soluciones integrales en las áreas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

**Contacto**  
Teléfono: 2211-7191  
Sitio Web: [www.cmsindustrias.com](http://www.cmsindustrias.com)

19

**GRS**

**m. ASGC Pro:** brindan soluciones para que el cuidado de la salud y vida de los colaboradores, ayudando a la empresa a prevenir accidentes, enfermedades y emergencias a través de la asesoría, capacitación, inspección y medicina laboral.

**Contacto**  
Teléfono: 4141-3590  
Sitio Web: [www.asgcppto.com](http://www.asgcppto.com)

**n. Instituto de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (INSISO):** empresa de asesoría, consultoría, capacitación, estudios de higiene industrial, estudios ergonómicos, análisis de riesgo psicosocial y otros servicios relacionados a Salud y Seguridad Ocupacional bajo un enfoque integral.

**Contacto**  
Teléfono: 5762-8880  
Sitio Web: [www.insiso.com.gt](http://www.insiso.com.gt)

**o. Instituto de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (INSISO):** empresa guatemalteca que se dedica a realizar Planes de Salud y Seguridad Ocupacional, implementación de monitores de SSO en empresas, capacitaciones de primeros auxilios, uso de extintores, trabajo en alturas, trabajos en espacios confinados, VIH-SIDA, y todas las capacitaciones relacionadas a Salud y Seguridad Ocupacional.

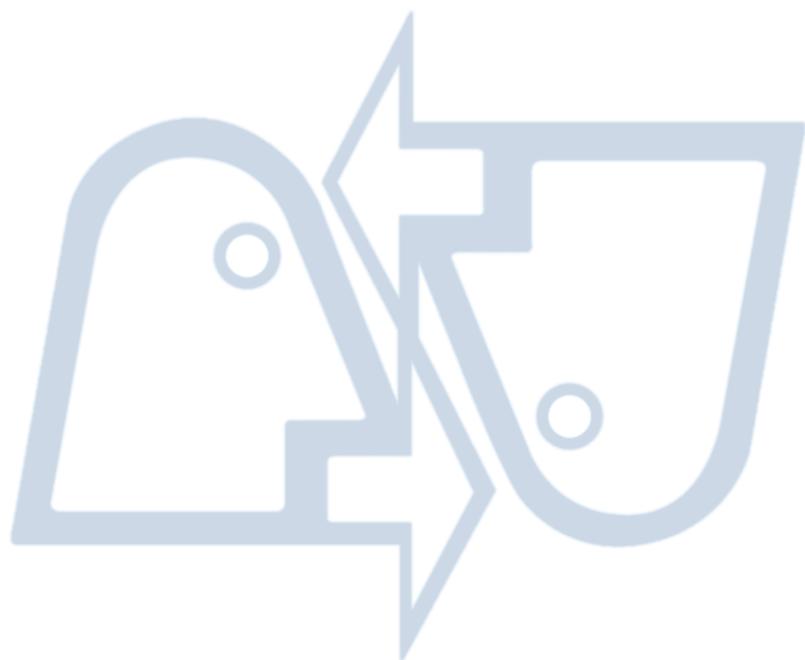
**Contacto**  
Teléfono: 5063-0716  
Facebook: <https://www.facebook.com/Guataworkingout/>

**p. SERSOTEC:** empresa especializada en Salud y Seguridad Ocupacional y Seguridad informática, dentro de sus servicios, pueden encontrar planes de Salud y Seguridad Ocupacional, botiquines de primeros auxilios, capacitaciones de Salud Ocupacional, primeros auxilios, uso de extintores y muchos más, contamos con servicios de auditoría en el área de gestión de

20

Contenido del manual de recomendaciones para Salud y Seguridad Ocupacional.





# Comunicación

*creando futuro*