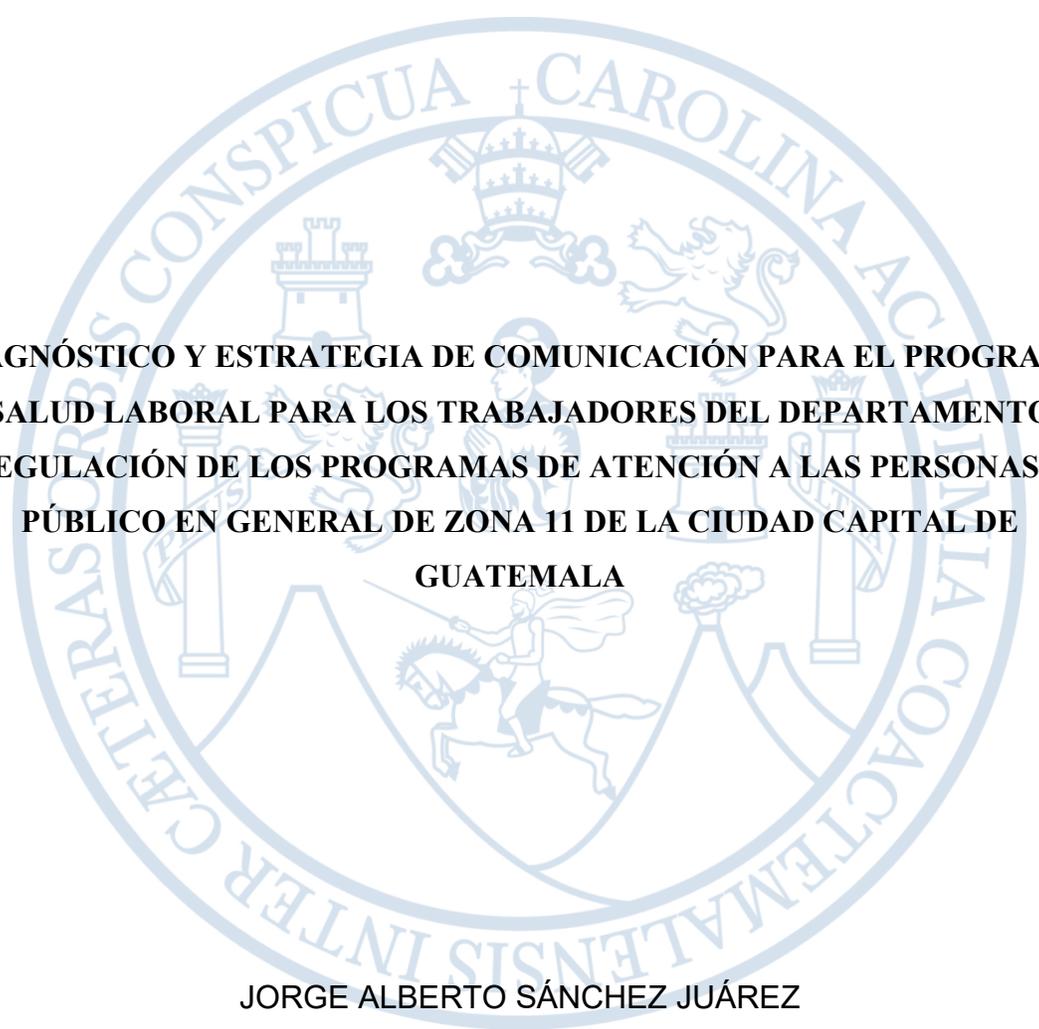


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL PROGRAMA  
DE SALUD LABORAL PARA LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE  
REGULACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS Y  
PÚBLICO EN GENERAL DE ZONA 11 DE LA CIUDAD CAPITAL DE  
GUATEMALA**

JORGE ALBERTO SÁNCHEZ JUÁREZ

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2020



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



**Material digital técnico e informativo sobre el Programa de Salud Laboral para los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general de zona 11 de la ciudad capital de Guatemala**

Presentado por  
Jorge Alberto Sánchez Juárez

Previo a optar por el título de  
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesora:  
Lcda. Krista Ramírez

Guatemala, octubre de 2020

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

**Director**

Lcdo. César Augusto Paíz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Alfonso Yela Fernández

M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Herber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representantes de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

Dr. José María Torres Carrera

**Supervisora**

M.A. Evelin Morazán Gaitán

**Supervisor**

Lcdo. Luis Fernando Lucero

**Supervisor**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

**Supervisora**

M.A. Evelin Hernández

**Supervisora**

Licda. Krista María Ramírez

**Supervisora**

Lcda. Brenda Yanira Chacón

**Supervisores**

Lcdo. Mynor Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala 21 de mayo del 2020  
EPSL-C120b-2020

Licenciada  
Ana Lili Reynoso Gordillo  
Coordinadora  
**Programa de Salud Laboral**  
**Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas**  
**Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social**  
Ciudad Guatemala.

Distinguida Licenciada Reynoso Gordillo:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, el estudiante **Jorge Alberto Sánchez Juárez**, carné no. **200916732** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

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

Atentamente,



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

cc. Archivo  
MA. Evelin Morazán

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

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



**Of. 055/2020 Ref. ALRG/PSL  
Guatemala, 09 de junio del 2020.**

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

Estimado Doctor Torres,

Reciba un saludo cordial, deseando el éxito de sus actividades diarias.

En respuesta al Oficio EPSL-C120b-2020 de fecha 21 de mayo de este año, en el cual se enumera una serie de requisitos para aceptar como practicante del programa de graduación de EPS de Licenciatura de Ciencias de la Comunicación al estudiante **Jorge Alberto Sánchez Juárez**, carné No.200916732, informo lo siguiente:

- Por medio de este oficio se manifiesta aceptación para que el referido estudiante realice su Ejercicio de Práctica Supervisada en el Programa de Salud Laboral. Asimismo, se acepta que el trabajo sea realizado por medios electrónicos y plataformas virtuales.
- El estudiante contará con apoyo para conocer la información relacionada al quehacer técnico de este Programa, con la finalidad de realizar su práctica. La misma estará a disposición en la sede del Programa.
- Dentro de las acciones internas del Programa que figuran en el Plan Operativo Anual (2020) se encuentra la generación de información relacionada a promoción, sensibilización y educación en la temática de Salud Laboral, para el trabajador de salud. Este insumo es permanente en el tiempo y una herramienta de utilidad para acciones de comunicación en salud en diferentes espacios laborales de la institución. El desarrollo de esta información puede ser por medios electrónicos o plataformas virtuales.



- La supervisión del Ejercicio Profesional -EPSL es bienvenida cuando las condiciones sanitarias del país sean propicias, solicitando que el ó la representante de supervisión se comunique previamente con la suscrita, debido a que bajo las condiciones sanitarias presentes, se trabaja con distanciamiento físico en días alternos y como medida de prevención y contención, se está restringiendo el acceso.
- Al tener a la vista los resultados finales de la investigación y los insumos generados, se procederá a la autorización correspondiente.

Al agradecer su atención al presente, me suscribo

Atentamente,

Licda. Ana Lily Reynoso Gordillo  
Coordinadora

Programa de Salud Laboral  
Departamento de Regulación de los  
Programas de Atención a las Personas



c.c. archivo



Guatemala, octubre 22 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Jorge Alberto Sánchez Juárez  
Carné No. 200916732  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: **“Diagnóstico y Estrategia de Comunicación para el Programa de Salud Laboral para los Trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y Público en General de Zona 11 de la Ciudad Capital de Guatemala”** 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:

Lcda. Krista María Ramírez Nájera  
Supervisora

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador

M.A. Evelin Morazán  
Supervisora



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

## **DEDICATORIA**

### **A Dios:**

Por la dicha de la vida, por las fuerzas y el acompañamiento de cada día al iniciar y concluir este proyecto.

### **A mi amada Madre:**

Por ser mi ejemplo de guía y lucha, mi apoyo incondicional que a pesar de su ausencia física siempre ha existido en mi mente y corazón.

### **A mi amado Hijo:**

Por ser mi apoyo para culminar esta fase de mi vida académica, el cual a mi lado sacrífico y comprendió el tiempo que no compartimos juntos.

### **A mi novia y amigos:**

Por su motivación, por creer en mí, por el apoyo que hasta el momento ha sido constante e indispensable.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A la Universidad de San Carlos de Guatemala, en especial a la Escuela de Ciencias de la Comunicación:**

Por ser mi casa de estudios, por proporcionarme los conocimientos necesarios durante mis años académicos y forjarme como profesional.

### **A mi asesora:**

Lcda. Krista Ramírez, quién en todo momento fue una pieza clave compartiendo sus conocimientos y saberes.

### **Al Doctor José María Torres Carrera:**

Por el acompañamiento, asesoría, consejos y su capacidad como profesional.

### **A la Máster Evelin Morazán Gaitán:**

Por sus asesorías, consejos y su capacidad profesional.

### **Al Programa de Salud Laboral:**

Especialmente a la Lcda. Ana Lily Reynoso Gordillo, por ser una parte importante y darme la oportunidad de culminar mi desarrollo profesional, por darme la oportunidad de realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado en el programa que dirige y la culminación del mismo.

## Índice

I. Introducción.....	i
II. Antecedentes.....	ii
III. Justificación.....	iv
Capítulo 1 .....	1
Diagnóstico de comunicación.....	1
1. La institución.....	1
1.2. Perfil de la institución.....	1
1.3. Ubicación geográfica.....	1
1.4. Integración y alianzas estratégicas .....	1
1.5 Origen e historia .....	2
1.6. Departamentos o dependencias de la institución:.....	4
1.7. Organigrama del Programa de Salud Laboral .....	4
1.8. Misión.....	5
1.9. Visión .....	5
1.10. Objetivos institucionales.....	5
1.11. Grupo objetivo.....	6
1.12. Diagnóstico.....	6
1.13. Técnicas de recolección de datos.....	8
1.13.1 Observación.....	9
1.13.2 Tipos de observación.....	10
1.13.3 Lo observado en el Programa de Salud Laboral.....	10
1.13.4 Documentación.....	11
1.13.5 Entrevistas de profundidad .....	12
1.13.6 Encuestas .....	13
1.14. Interpretación de resultados.....	16

1.15. FODA .....	27
1.16. Problemas detectados .....	27
1.17. Planteamiento del problema comunicacional .....	28
1.18. Indicadores de éxito.....	28
1.19. Proyecto a desarrollar: .....	29
Capítulo 2 .....	30
Plan estratégico de comunicación .....	30
2. Plan estratégico de comunicación .....	30
2.1. Descripción técnica del plan estratégico de comunicación .....	30
2.2. Objetivos de la Estrategia.....	32
2.2.1. Objetivo general: .....	32
2.2.2 Objetivos específicos.....	32
2.3. Misión.....	32
2.4. Visión .....	32
2.5. Elementos comunicacionales.....	32
2.6. Alcances y límites de la estrategia.....	34
2.7. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional .....	35
2.8. Actividades para la operatividad de la estrategia .....	35
2.9. Cronograma .....	37
2.10. Financiamiento .....	37
2.11. Presupuesto .....	37
2.12. Beneficiarios.....	38
2.13. Recursos humanos .....	38
2.14. Área geográfica de acción .....	38
2.15. Cuadro comparativo de la estrategia .....	38

Capítulo 3 .....	40
Plan de ejecución .....	40
3. Informe de Ejecución.....	40
3.1. Trifoliar del Programa de Salud Laboral.....	40
3.2. Infografía sobre enfermedades laborales.....	41
3.3. 3 Infografías sobre las consecuencias del cambio laboral y como han sido afectado el trabajador debido al covid-19.....	42
3.4. 5 Post para redes sociales .....	42
3.5. Fondos de pantalla.....	43
4. Programación y calendarización:.....	45
IV. Conclusiones .....	iv
V. Recomendaciones .....	v
VI. Referencias Bibliográficas .....	vi
VII. Anexos .....	vii
Entrevista.....	vii
Encuesta.....	x
Fotografías.....	xiii
Bocetos para el Programa de Salud Laboral.....	xiv
Fondos de pantalla.....	xiv
Post para redes sociales .....	xv
Infografías.....	xvi
Trifoliar del Programa de Salud Laboral.....	xvii
Cotizaciones .....	xvii

## **I. Introducción**

El presente trabajo comunicacional realizado en el Programa de Salud Laboral del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, es el ente rector que diseña, emite, actualiza y reajusta lineamientos, normas y protocolos dirigidas al personal de salud y público en general.

Este trabajo describe los problemas o barreras de comunicación que existen dentro y fuera del Programa de Salud Laboral los cuales han afectado, a la vez se detalla las opiniones que el personal considera del mismo, así como algunas soluciones de promoción dentro de las facilidades que tiene el Programa de Salud Laboral.

En él se encuentra la historia del Programa de Salud Laboral y su organización, se hallan los objetivos que llevaron a la realización de este proyecto, así como las herramientas que se utilizaron para la recolección de datos y posteriormente al análisis de estos e identificación de las áreas a mejorar.

Aunado a esto, se pone en evidencia las necesidades que tiene el Programa de Salud Laboral, la situación actual por la que afronta el programa, las carencias del material promocional, el poco financiamiento hacia el mismo, entre otros.

Este proyecto como parte del ejercicio profesional supervisado de la licenciatura en ciencias de la comunicación, tiene como fin optimizar la información con la que cuenta el Programa de Salud Laboral para darle promoción a sus acciones y actividades dentro del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.

## II. Antecedentes

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social como parte del Organismo Ejecutivo de la República de Guatemala, es el ente rector de la salud en el país, como parte de sus acciones le corresponde formular las políticas y hacer cumplir el régimen jurídico relativo a la salud preventiva y curativa y a las acciones de protección, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud física y mental de los habitantes del país, la coordinación de la cooperación técnica y financiera en salud y a velar por el cumplimiento de los tratados y convenios internacionales relacionados con la salud en casos de emergencias por epidemias y desastres naturales.

Según la Constitución de la República de Guatemala manifiesta que “el estado velará por la salud y la asistencia social de todos los habitantes. Desarrollará, a través de sus instituciones, acciones de prevención y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar físico, mental y social”. (sección séptima, artículo 94, 1985).

De igual manera la Constitución de la República de Guatemala indica que “el estado participará en convenios y tratados internacionales o regionales que se refieran a asuntos de trabajo y que concedan a los trabajadores mejores protecciones o condiciones. En tales casos, lo establecido en dichos convenios y tratados se considerará como parte de los derechos mínimos de que gozan los trabajadores de la República de Guatemala”. (Sección octava, art. 102, inc. t, 1985).

El reglamento orgánico interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, determina descentralizar y desconcentrar la organización administración de los programas y servicios de promoción, prevención, recuperación rehabilitación de la salud, creando así la Dirección General de Regulación, Vigilancia y Control de la Salud el cual se desprende el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, dependencia donde se encuentra el Programa de Salud Laboral. (Acuerdo Ministerial 115-99).

El Programa de Salud Laboral forma parte de los programas establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el acuerdo ministerial 115-99, como parte de sus funciones es diseñar, emitir, actualizar y reajustar periódicamente las normas de atención de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de salud laboral.

El Programa de Salud Laboral es de vital importancia ya que en él recae la promoción y divulgación de normas, protocolos y lineamientos en pro del bienestar mental y físico del trabajador en salud, así como de un ambiente seguro y sano dentro de las instalaciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Este programa al no ser una unidad ejecutora, ni contar con un presupuesto establecido no cuenta con los medios propios para la creación y diagramación de material promocional y de esta forma dar a conocer sus acciones y actividades, las cuales deben ser de conocimiento para el personal de salud.

### **III. Justificación**

Es de mucha importancia que cada empresa o institución sea garante de la protección física y mental de los trabajadores, esto sirve para que exista una mayor y mejor producción en sus qué haceres, así como proveerles el equipo necesario para desempeñar sus actividades de acuerdo a sus funciones y capacidades para las que fueron contratados.

El Programa de Salud Laboral como ente técnico normativo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social tiene como funciones la creación de normas, protocolos y lineamientos para el cuidado físico y mental del trabajador en salud, parte de ella es divulgar y promocionar las acciones y actividades que este realiza.

La elaboración de este proyecto tiene como fin dar a conocer los problemas más frecuentes que presenta el trabajador en salud, el cual podrá identificar las enfermedades profesionales o laborales y sus soluciones, cabe mencionar que el trabajador de salud actualmente se enfrenta ante la pandemia mundial por Covid-19, misma que ha afectado el seguimiento de sus funciones en algunos casos y, por otra parte, el recargo laboral.

Otra característica de este proyecto es identificar los problemas existentes en comunicación del Programa de Salud Laboral del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, su finalidad es darle solución, asesoría, y facilitar los productos que desea el programa para mejorar la comunicación externa.

Este proyecto permitirá conocer las posibles dificultades comunicacionales y conocer detalladamente la forma en que se da la comunicación entre el Programa de Salud Laboral del Departamento de Regulación de Atención a las Personas, hacia los trabajadores y por consiguiente con el público en general.

También se presentan las soluciones más factibles para el mejoramiento comunicacional para el Programa de Salud Laboral, lo cual servirá para darle promoción al mismo y una alternativa para dar a conocer sus acciones y actividades.

# Capítulo 1

## Diagnóstico de comunicación

### 1. La institución

Programa de Salud Laboral del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

#### 1.2. Perfil de la institución

El Programa de Salud Laboral promueve la salud de las y los trabajadores, previniendo los factores de riesgo y accidentes laborales, ergonomía y enfermedades musculo esqueléticas, así como otros factores fundamentales relacionados con la salud de los trabajadores. Así mismo, promueve acciones de promoción de salud laboral, dirigida a mejorar el nivel de salud mediante la adopción de estilos de vida saludables, con énfasis en bienestar físico y mental, la promoción de ambientes saludables en el lugar de trabajo.

#### 1.3. Ubicación geográfica

5 av. 11-40 Zona 11, colonia El Progreso de la ciudad capital del Departamento de Guatemala.

#### 1.4. Integración y alianzas estratégicas

El Programa de Salud Laboral no cuenta con asignación presupuestaria para llevar a cabo actividades. Se establecen coordinaciones con cooperantes para gestión de apoyo técnico y financiero cada vez que el programa lo requiera por medio de solicitudes y los cooperantes posean los recursos para el apoyo deseado.

El Programa de Salud Laboral está integrado por un coordinador misma persona quien tiene la función de coordinar, gestionar y administrar los recursos de este, como la respuesta a las solicitudes que sean requeridas.

Las alianzas estratégicas desde el Programa de Salud Laboral se han establecido con:

- Organización Panamericana de la Salud

Esta organización presta apoyo profesional técnico o financiero al Programa de Salud Laboral esto dependerá de la necesidad y lo solicitado.

- Programas e instancias del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Los programas e instancias colaboran con el Programa de Salud Laboral cubriendo acciones y apoyo con refacciones cuando este es solicitado.

- Red Ecológica, S. A.

Da aportes con materiales al Programa de Salud Laboral cuando son solicitados.

### **1.5 Origen e historia**

Este Programa inició en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, inserto dentro de Ejes Transversales. Posteriormente, a través del Acuerdo Ministerial 239-2004 por el ministro Marco Tulio Sosa, se crean los Programas de Atención a las personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia social, bajo la dirección del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas de la Dirección General de Regulación, Vigilancia y Programa de Control de la Salud.

En el año de 1,999 el señor Álvaro Arzú presidente de la Republica de Guatemala en conjunto con el señor Marco Sosa ministro del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, autoridades de ese entonces se crea el reglamento orgánico del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el cual indica las atribuciones de cada departamento, unidades y otras dependencias del ministerio, los cuales atribuyen al Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas lo siguiente:

- a) Diseñar, emitir, actualizar y reajustar periódicamente las normas de atención de los diferentes programas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud dirigidos a la niñez, a la mujer, adolescente, adulto y personas de la tercera edad.

- b) Participar en el diseño, emisión, actualización y reajuste periódico de normas técnicas para la vigilancia, control, supervisión y evaluación de los programas de salud dirigidos a La atención de las personas.
- c) Participar en el diseño, emisión, actualización y reajuste periódico de normas técnicas de carácter sanitario, para la prevención, preparación, mitigación de desastres y calamidades públicas que sean causados por fenómenos de tipo natural o provocados por el ser humano.
- d) Participar en la difusión y comunicación social de las normas técnicas de atención que los programas establezcan para ser aplicados en los diferentes niveles de atención.
- e) Participar en el análisis permanente de la situación de salud y en la identificación de prioridades de salud.
- f) Participar en el proceso de capacitación a los recursos humanos en las normas técnicas de atención desarrolladas para el funcionamiento de los servicios de salud.
- g) Participar en procesos de investigación en salud a ser desarrollados.
- h) Otras funciones que le sean asignadas por el Despacho Ministerial.

El objetivo de la creación de los programas es el desarrollo de acciones dirigidas a la elaboración y actualización periódica de las normas, guías y protocolos de atención y de su transferencia al nivel ejecutor. Las funciones del Programa están delimitadas en el Artículo 31 del Acuerdo Gubernativo 115-99.

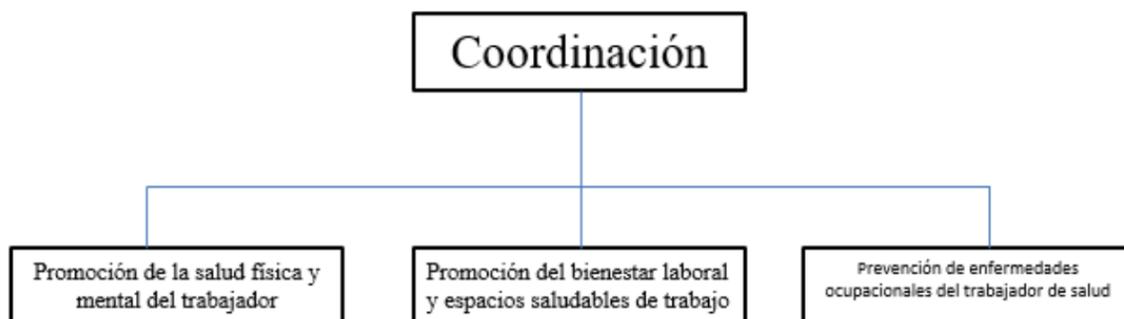
## 1.6. Departamentos o dependencias de la institución:

El Programa de Salud Laboral cuenta con tres componentes, los cuales son:

- a. Promoción de la salud física y mental del trabajador
  - Incluye actividades de gimnasia en el lugar del trabajo, el acondicionamiento físico para disminuir el estrés laboral
  
- b. Promoción del bienestar laboral y espacios saludables de trabajo
  - A través de Normas de atención en salud laboral y bioseguridad para los trabajadores de la red de servicios del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
  - Prevención de riesgos ergonómicos
  - Actividad de reciclaje
  - Participación en ferias de la salud, actividades conmemorativas con temáticas de salud laboral
  
- c. Prevención de enfermedades ocupacionales del trabajador de salud

A través de Normas de atención en salud laboral, donde se incluye listado de enfermedades ocupacionales (musculoesqueléticas) más prevalentes en el trabajador, promoción de estilo de vida saludable, prevención de enfermedades ocupacionales.

## 1.7. Organigrama del Programa de Salud Laboral



Fuente: Programa de Salud Laboral

### **1.8. Misión**

Promover la salud y seguridad laboral en los lugares de trabajo, a través de la implementación de normas, lineamientos, protocolos y transferencia de conocimientos, orientados a disminuir factores de riesgo ocupacionales y a prevenir enfermedades profesionales. (Programa de Salud Laboral, 2020)

### **1.9. Visión**

Ejercer liderazgo en la temática de salud laboral en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para el impulso e implementación de acciones de promoción de la salud laboral, prevención de accidentes y enfermedades profesionales, a través de la identificación oportuna de los factores de riesgo y la regularización de las condiciones de trabajo, en ambientes seguros y armónicos que incentiven y protejan al personal. (Programa de Salud Laboral, 2020)

### **1.10. Objetivos institucionales**

Objetivo general:

Promover y normar los procesos de identificación para la promoción de la salud laboral, prevención de factores de riesgo, accidentes laborales y enfermedades profesionales de la población económicamente activa en el territorio nacional.

Objetivos específicos

- Reconocer, priorizar e identificar los factores de riesgo presentes en los procesos y ambientes laborales.
- Promover la reducción de riesgos laborales enfermedades ocupacionales y accidentes en el trabajo.
- Promover la salud laboral, seguridad e higiene en las condiciones de trabajo para propiciar el bienestar físico, mental y social del trabajador.

### **1.11. Grupo objetivo**

Los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas como médicos, enfermeros profesionales, enfermeros auxiliares, licenciados en nutrición, psicólogos, personal administrativo y personal de mantenimiento.

### **1.12. Diagnóstico**

El diagnóstico es pieza fundamental para la creación e iniciación de todo proyecto académico, se debe conocer la empresa, así como sus debilidades, fortalezas y las barreras que está presente. Muchos expertos en la rama de la comunicación sugieren que el diagnóstico es un paso y requisito para generar cualquier estrategia comunicacional.

Villareal apoya la idea de Gongaza Motta, al definir el diagnóstico como “La descripción y explicación sistemática de una situación o problemas con fines operativos (...) el análisis diagnóstico apunta a proporcionar mejores indicadores para una intervención inmediata en la realidad” (1994, p. 124).

Villareal también sostiene que el diagnóstico se puede realizar en dos espacios, el de las propias instituciones y de las comunidades, por lo que expresa:

“Cuando la decisión por un cambio de filosofía es real, el diagnóstico de comunicación institucional para convertirse en una necesidad y esto porque la institución toda se vuelve en el proceso educativo. Es decir, el esfuerzo educativo no se da sólo con los públicos externos sino también con la propia comunidad” (1994, p. 130).

Se puede considerar que el diagnóstico de comunicación el cual tiene como fin que “su objetivo es evaluar la propia situación de comunicación con el fin de ampliar relaciones democráticas y lograr la responsabilidad comunicacional” (Villareal, 1994, p. 131).

Por lo cual se considera que el diagnóstico de comunicación es el procedimiento que se realiza dentro de una organización o empresa para evaluar y analizar los problemas

comunicacionales internos o externos, con el fin de proveer una solución a sus necesidades de manera factible y alcanzable en base a los recursos con los que se cuenta en ella.

Con base a lo anterior expuesto cabe mencionar que el Programa de Salud Laboral es una unidad pública que pertenece al Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, lugar donde se elabora las normas, protocolos y lineamientos para que los trabajadores brinden un mejor servicio a la población guatemalteca basados en equidad de género, pertinencia cultural sin importar el extracto social.

Estas normas, protocolos y lineamientos son realizadas por el personal profesional técnico y capacitado de cada programa por el que se compone el Departamento de Regulación de Atención a las Personas, para lo cual en su momento deben ser divulgadas y conocidas por el resto de los trabajadores del Ministerio de Salud Pública y Asistencias Social y el público en general.

Se tiene conocimiento que el Programa de Salud Laboral no cuenta con material para promover las actividades y acciones que al mismo le competen. La importancia del material promocional ayudaría al programa para que los trabajadores y público en general conozca lo que realiza el mismo.

Sampieri afirma que la investigación científica es vital en este diagnóstico ya que “la investigación puede cumplir con dos propósitos fundamentales a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) b) resolver problemas prácticos (investigación aplicada).” (2014).

Por otro lado, este método permitirá que la investigación tenga un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), el uso de estos métodos reflejará datos certeros derivados de la observación y de la aplicación de estadísticas, mismas que se obtendrán a través de encuestas y entrevistas.

La fortaleza del método mixto es profundizar en la investigación y adquirir resultados puntuales, mismos que servirá para el desarrollo y profundizar en la misma y así proveer una

óptima solución a los problemas comunicacionales o barreras que presenta el Programa de Salud Laboral.

Objetivos del diagnóstico

Objetivo general

- Identificar los problemas de comunicación externa que tiene el Programa de Salud Laboral hacia los trabajadores del Departamento de Regulación de Atención a las Personas.

Objetivos específicos

- Evaluar la comunicación que existe entre el Programa de Salud Laboral y los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.
- Analizar las herramientas de comunicación que utiliza el Programa de Salud Laboral para dar a conocer sus acciones y actividades.
- Analizar el conocimiento del personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas que tienen sobre el Programa de Salud Laboral.

### **1.13. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas e instrumentos “Son las herramientas que permiten resolver el problema metodológico de la investigación, para comprobar o refutar una hipótesis” (Piloña, 2016, p. 59).

Para el desarrollo de esta investigación será mixta ya que la combinación del método cualitativo y cuantitativo se obtendrá un mejor resultado y, así poder proyectar las posibles soluciones acorde a las necesidades se requieran en la organización,

Con el fin de la investigación se utilizaron diversas técnicas e instrumentos con la finalidad de obtener un análisis completo, recolectando datos por medio de entrevistas, encuestas y

recopilar información con el fin de obtener un conocimiento más amplio y apropiado de la comunicación externa que hay en el Programa de Salud Laboral con el grupo objetivo.

Como parte de la recolección de datos o información sobre el Programa de Salud Laboral se realizó una entrevista con 10 preguntas directas a la coordinadora del programa, se recabo información del programa y se realizaron 16 encuestas a trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas con el fin de conocer las expectativas tienen o conocen del Programa de Salud Laboral.

Melgar manifiesta que “la investigación descriptiva refiere minuciosamente e interpreta lo que es, no es solamente una descripción detallada de los hechos”, por lo cual este proyecto describe lo que acontece en el Programa de Salud Laboral, dando a conocer los problemas comunicacionales por los que se enfrenta. (2010, p. 42).

#### 1.13.1 Observación

Se considera que “La observación es aquella que se realiza cuando el investigador observa de manera neutral sin involucrarse en el medio o realidad en la que se realiza el estudio”. (Arias, 2006, p. 69).

Esta técnica permitirá conocer superficialmente las áreas a mejorar en comunicación y los niveles de aceptación que tiene los procesos de comunicación dentro y fuera del Programa de Salud Laboral, ayudando reforzar sus debilidades, así como también conocer sus atributos para fortalecerlos.

La observación como técnica puede ser subjetiva, creando en el investigador los posibles problemas y sus soluciones, es así como Melgar afirma que “la observación científica tiene que trascender una serie de limitaciones y obstáculos, los cuales podemos comprender simplemente bajo el título de subjetivismos” (2010, p. 58).

### 1.13.2 Tipos de observación

La observación como parte fundamental en todo tipo de investigación para obtener conclusiones o hipótesis de lo que se investiga puede ser participativa o no participativa. Melgar expone que:

“El mirar no es una cualidad innata de la generalidad de los individuos, no así el observar con un fin determinado, que requiere de un esquema de trabajo para captar manifestaciones y aspectos más trascendentes y significativos de la vida familiar y comunal. Solamente es capaz de hacer esto quien conozca los cánones de la investigación científica” (2010, p. 59).

La observación no participativa se enfoca en realizar visitas periódicamente y reconocer los problemas o barreras que afronta la institución, también se puede obtener información muy superficial para llegar a una posible solución.

La observación participativa permite adentrarse en la investigación, ya que el investigador se permite experimentar los problemas que tiene la institución o empresa, por lo que llega a conocerlos internamente y externamente.

### 1.13.3 Lo observado en el Programa de Salud Laboral

Para este diagnóstico de comunicación del Programa de Salud Laboral, se realizó haciendo uso de la observación no participativa debido a la emergencia nacional por la pandemia covid-19, por lo que se tuvo comunicación con la coordinadora de dicho programa por medio de correos electrónicos y llamadas telefónicas.

Por lo que se observó que en el Programa de Salud Laboral existe información debido a la creación de normas, protocolos y lineamientos la cuales aún no han sido compartidas a los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, por falta de material promocional y por no contar con el recurso económico.

También se observó que las actividades recreativas, deportivas, culturales, capacitaciones, que este programa realiza para los trabajadores fueron suspendidas por las normas de higiene y seguridad emanadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Sociales, cabe mencionar que el distanciamiento social fue otro factor importante para las mismas no se pudieran llevar a cabo.

#### 1.13.4 Documentación

El Programa de Salud Laboral cuenta con documentación que explican y sustentan la creación del mismo programa, así también como las funciones, lineamientos, protocolos y normas creadas en pro de la salud laboral para los trabajadores.

Melgar expone que “el primer paso consiste en proveerse de toda la documentación posible, o de aquella que se considere importante, para obtener una sólida base en la argumentación de las hipótesis”. (2010, p. 47)

La importancia de recopilar la documentación con la que cuenta el Programa de Salud Laboral se podrá comprender y conocer sus inicios, también la manera en cómo ha desarrollado a partir de su creación, así como los cambios que ha sufrido o las que han mejorado, también la actualización de sus normas y protocolos.

#### Documentación del Programa de Salud Laboral

No.	Documento	Descripción
1	Acuerdo ministerial 239-2004	Crea los programas de atención a las personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, entre ellos el Programa de Salud Laboral.
2	Acuerdo gubernativo 115-99	Reglamento orgánico interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en él se explica las funciones que tiene el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, departamento donde pertenece el Programa de Salud Laboral.
3	Lineamientos del Programa de Salud Laboral	Directrices emanadas por el programa sobre algún tema específico.

4	Protocolos de salud laboral y ocupacional	Instrumento de aplicación práctica y de orientación operativa, que pueden o no resumir contenidos de una guía de práctica clínica o guía de atención integral.
5	Normas de Salud Laboral	Promueven la prevención de enfermedades, recuperación y rehabilitación de las personas en las diferentes etapas de la vida, con calidad, enfoque de género, pertinencia intercultural y condiciones de equidad.

#### 1.13.5 Entrevistas de profundidad

Tamayo manifestó que “la entrevista al igual que la observación, es de uso bastante común en la investigación, ya que en la investigación de campo buena parte de los datos obtenidos se logran con las entrevistas”. (2007 p. 184).

Este instrumento será aplicado a la coordinadora del Programa de Salud Laboral, permitirá conocer y ampliar el enfoque de los canales, modos o formas de comunicación utilizados, los diferentes obstáculos o barreras que el mismo programa han tenido y cómo estos se han tratado anteriormente, así como la necesidad de resolver cada uno de ellos.

Se realizó una entrevista digital por correo electrónico a la Coordinadora del Programa de Salud Laboral, con antelación se conocía que el programa carece de material promocional para dar a conocer sus actividades, también se orientó sobre la situación en la que se encuentra el programa y las necesidades de este.

La licenciada Ana Lily Reynoso Gordillo, coordinadora del Programa de Salud Laboral manifiesta que “Entre las necesidades del Programa de Salud Laboral, el material promocional es de vital importancia para dar a conocer actividades, servicios, lineamientos y protocolos, de esta manera el no obtener ayuda de este tipo, el problema comunicacional seguiría como en los últimos años”. (Entrevista 2020).

Debido a la carencia de la promoción y divulgación de normas, protocolos y lineamientos emitidos por el Programa de Seguridad Laboral, ha repercutido en que los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas desconozcan la

importancia de los mismos para conocer acciones de salud laboral, físicas, mentales, y de ambiente laboral.

#### 1.13.6 Encuestas

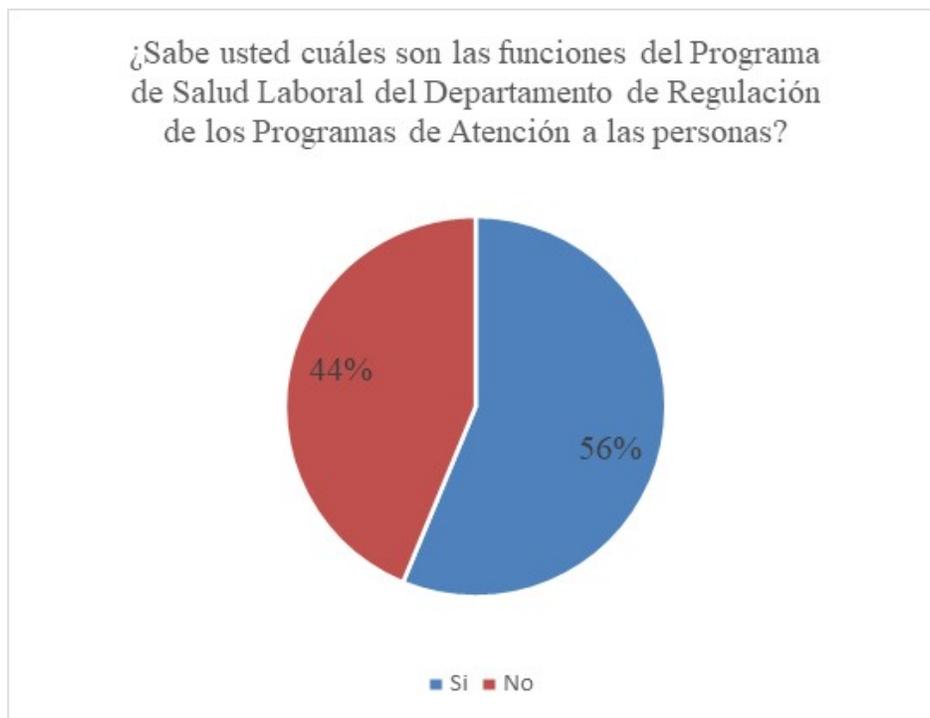
Tamayo expone que la encuesta “Contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales. Permite además aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”. (2008 p. 124).

Esta herramienta será utilizada para conocer las necesidades y mejoras comunicacionales del Programa de Salud Laboral, las personas a encuestar serán los trabajadores de los distintos programas del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas las cuales a través de un cuestionario permitirán conocer sus opiniones y de esta manera se recopilarán datos.

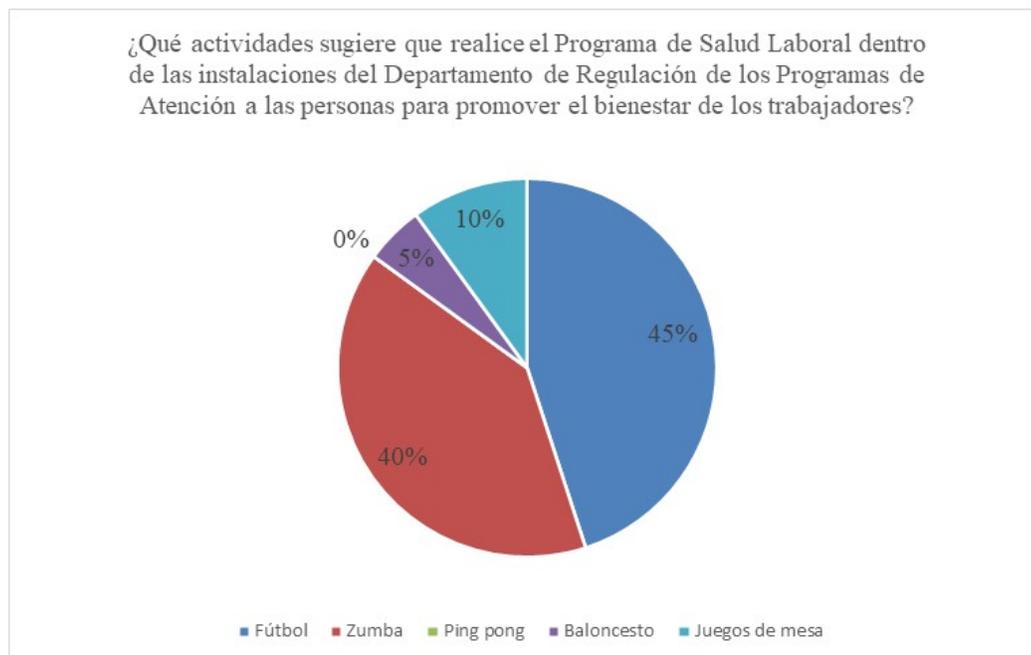
Se encuestó una persona de cada programa del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, esto debido a la escasez del personal que por indicaciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social se debe laborar por distanciamiento social lo que quiere decir que el personal está dividido en dos grupos y se turna todos los días.

La realización de la encuesta hacia el grupo antes mencionado es debido a que el personal conoce la existencia del Programa de Salud Laboral, pero desconoce las funciones del mismo, y no conoce las otras acciones que el programa realiza, simplemente lo relacionan a las actividades extramuros como gimnasia y deportes que este realiza dentro de las instalaciones, lo antes mencionado se puede notar en las respuestas obtenidas.

Gráfica 5



Gráfica 10



De esta manera se puede interpretar los problemas de comunicación y desinformación que el personal tiene sobre el Programa de Salud Laboral, por tal razón la importancia de la investigación da como resultado los siguientes aspectos:

- Desconocimiento de las acciones del Programa de Salud Laboral.
- La falta de material informativo sobre el Programa de Salud Laboral.
- Hacer que los trabajadores se interesen por las acciones y funciones que realiza el Programa de Salud Laboral.
- Dar seguimiento a las actividades extramuros que realiza el Programa de Salud Laboral.

## 1.14. Interpretación de resultados

Gráfica 1

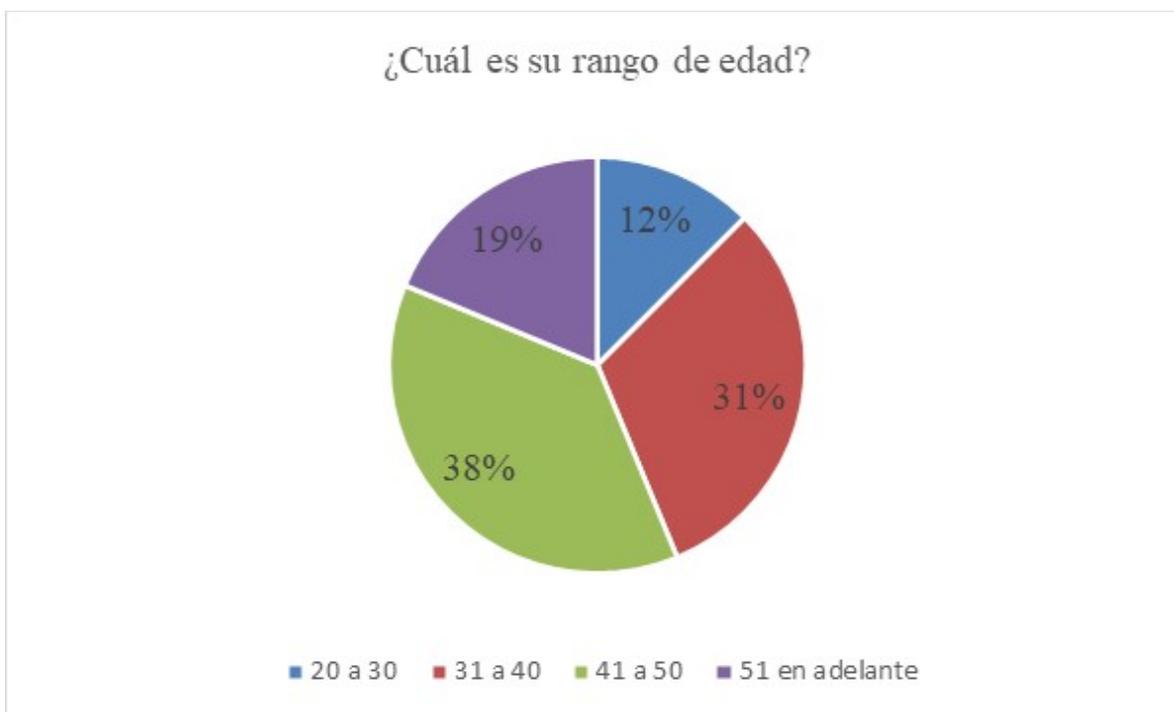


Sexo	Cantidad	Porcentaje
M	9	56%
F	7	44%

Fuente: Jorge Sánchez 2020

**Interpretación:** El 56% de los encuestados fueron de sexo masculino a comparación de un 44% de sexo femenino en el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.

Gráfica 2



Rango de Edad	Cantidad	Porcentaje
20 a 30	2	12%
31 a 40	5	31%
41 a 50	6	38%
51 en adelante	3	19%

Fuente Jorge Sánchez 2020

**Interpretación:** El 38% de los encuestados se encuentra entre las edades de 41 a 50 años, 31% en las edades de 31 a 40 años, esto se debe a que el personal trabajador en su mayoría son profesionales de distintas ramas.

Gráfica 3

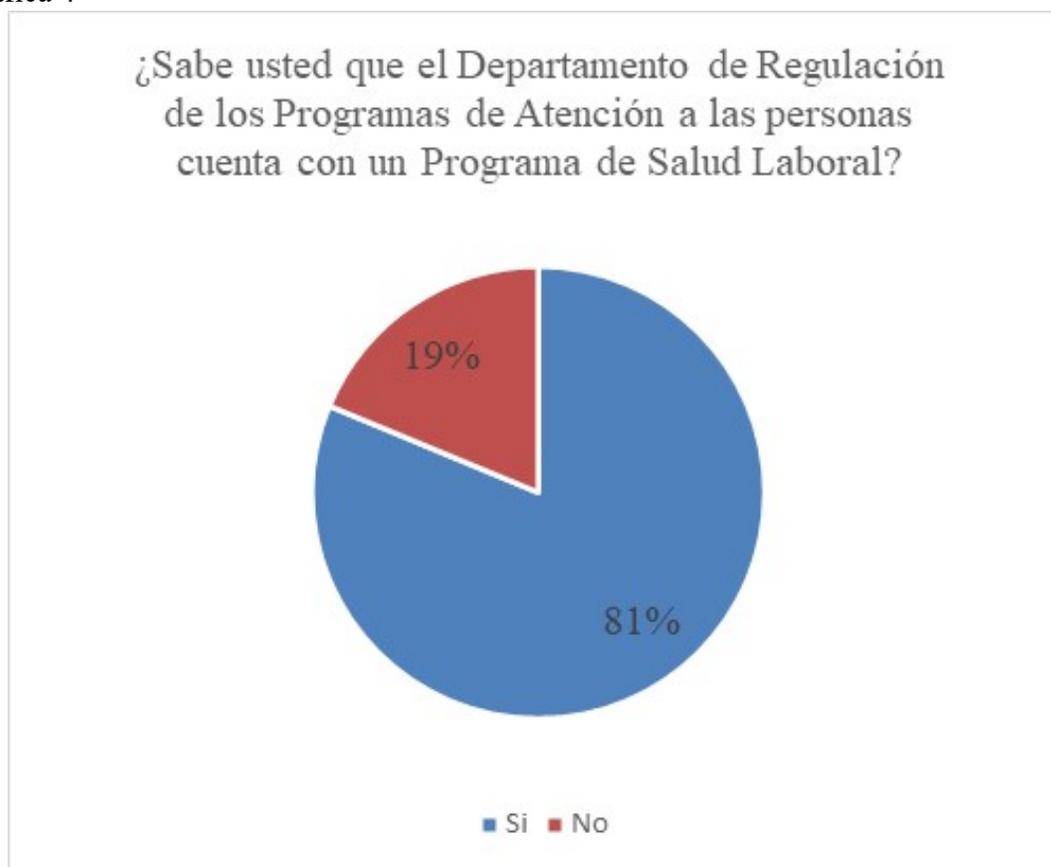


Nivel Académico	Cantidad	Porcentaje
Primaria	1	6%
Básicos	0	0%
Diversificado	5	31%
Universitario	10	63%

Fuente: Jorge Sánchez 2020

**Interpretación:** En su mayoría el personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas tiene estudios universitarios, esto es porque en esta área se realizan normas, lineamientos y protocolos técnicos en diferentes ramas en las que se desenvuelve el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Gráfica 4

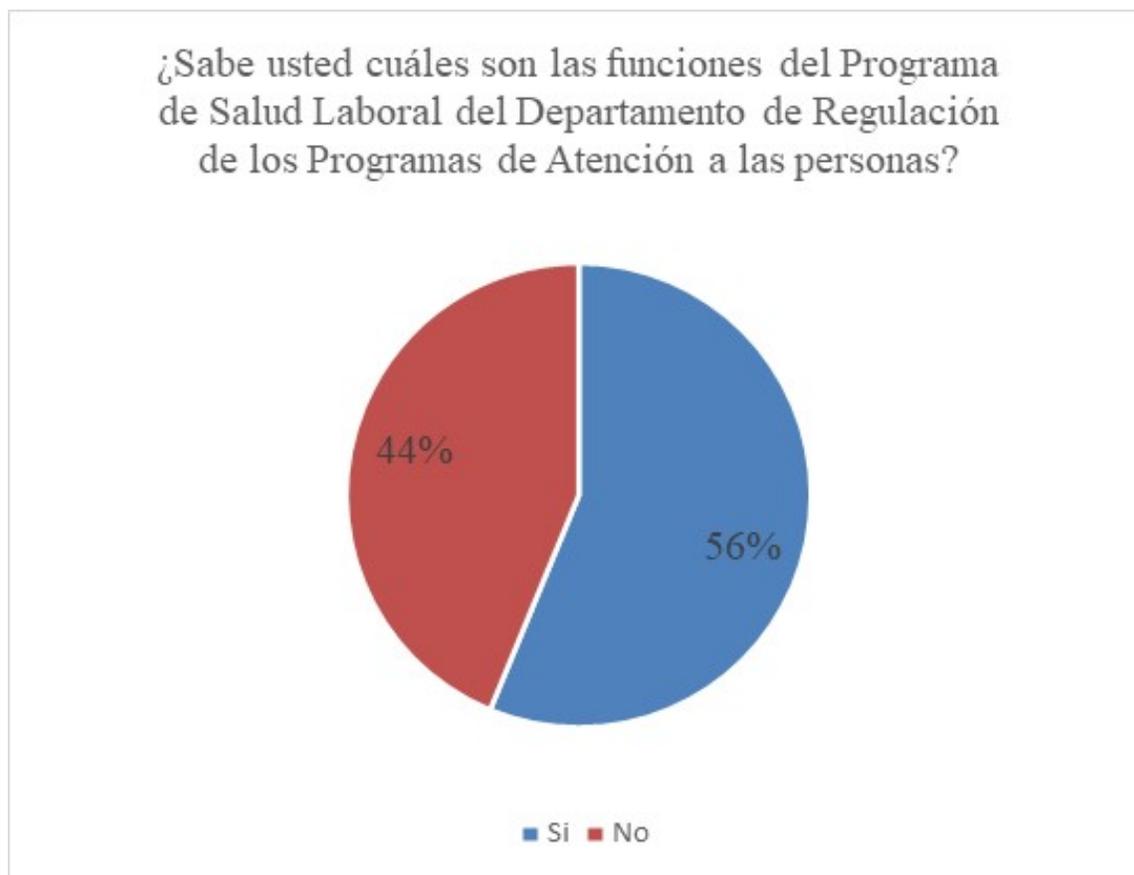


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	13	81%
No	3	19%

Fuente: Jorge Sánchez 2020

**Interpretación:** El 81% de los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las personas afirman que conocen la existencia del Programa de Salud Laboral en las instalaciones, mientras que el 19% de los trabajadores desconoce la existencia de dicho programa.

Gráfica 5

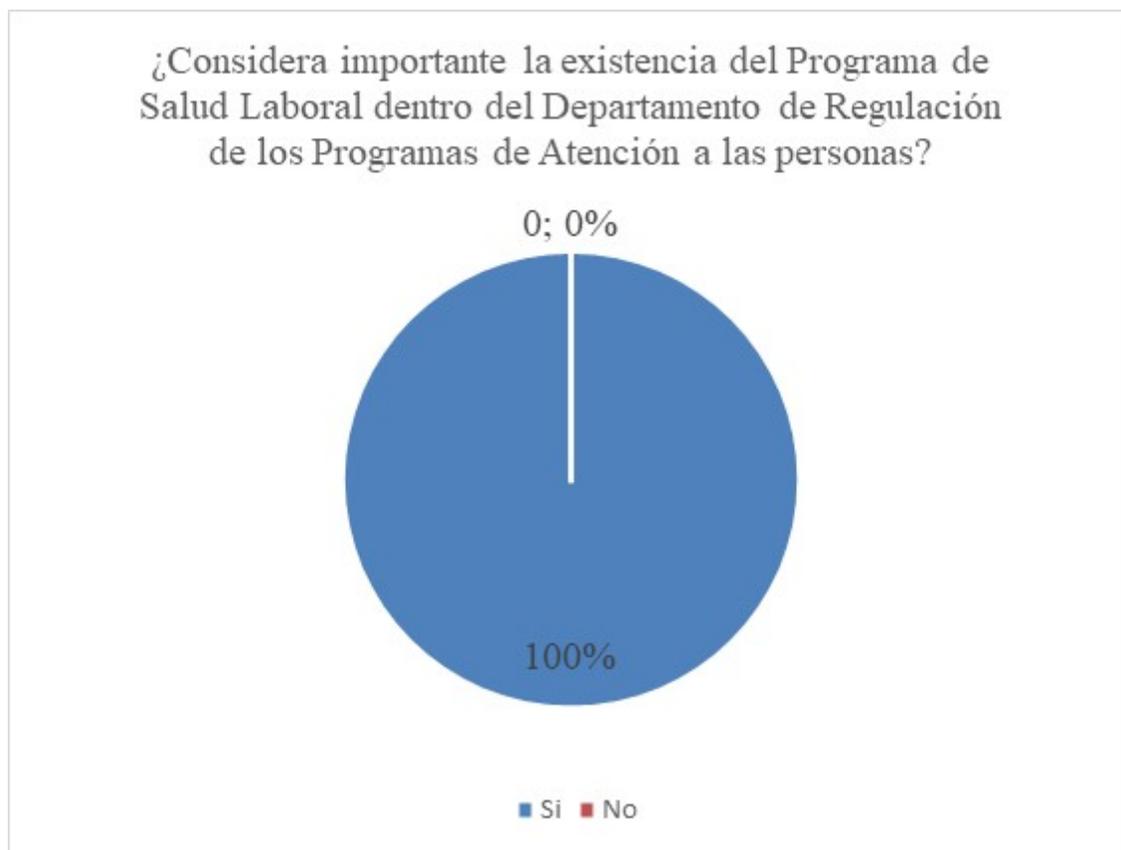


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	9	56%
No	7	44%

Fuente: Jorge Sánchez 2020

**Interpretación:** En esta pregunta se evidencia que el 44% de los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas desconocen las funciones del Programa de Salud Laboral, mientras que el 56% de trabajadores afirma conocer las funciones.

Gráfica 6

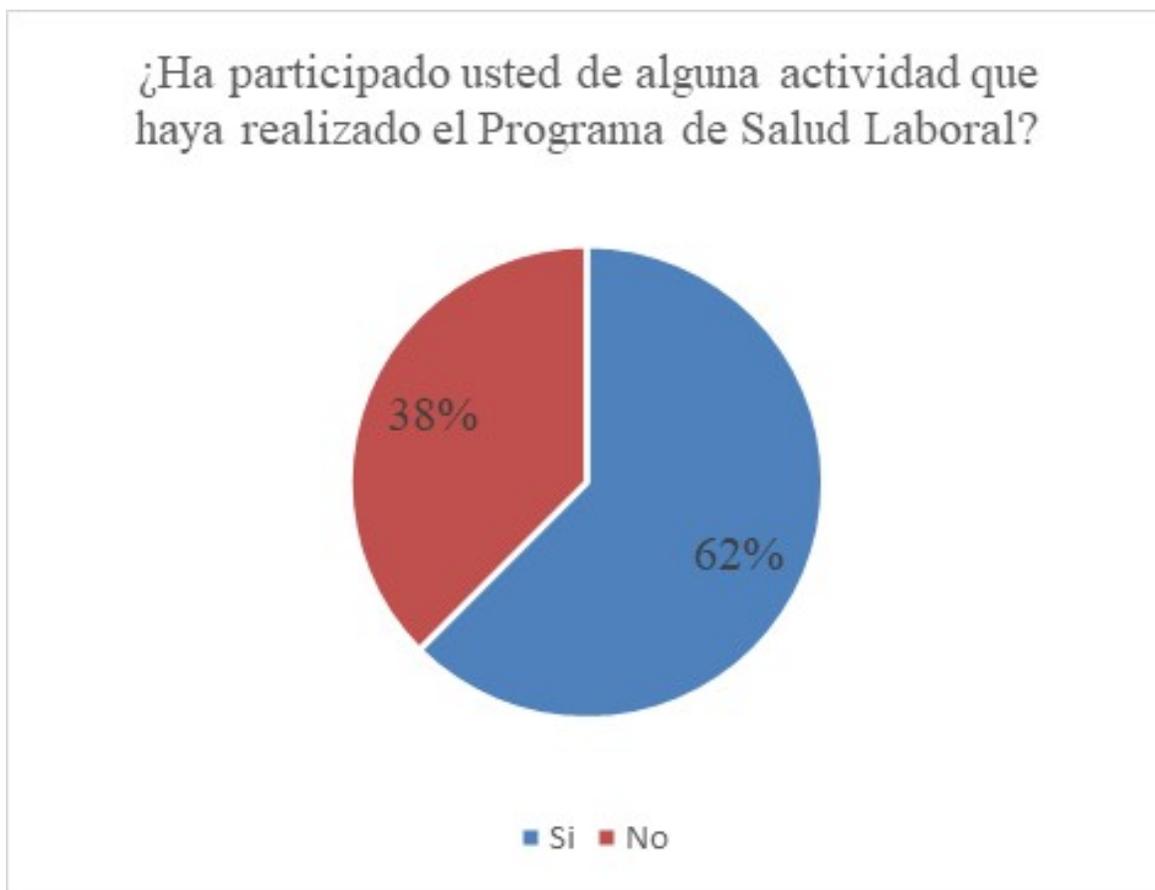


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	16	100%
No	0	0%

Fuente: Jorge Sánchez 2020

**Interpretación:** El 100% de los encuestado afirma que es importante la existencia del Programa de Salud Labora a pesar que algunos encuestados desconozcan sus funciones.

Gráfica 7

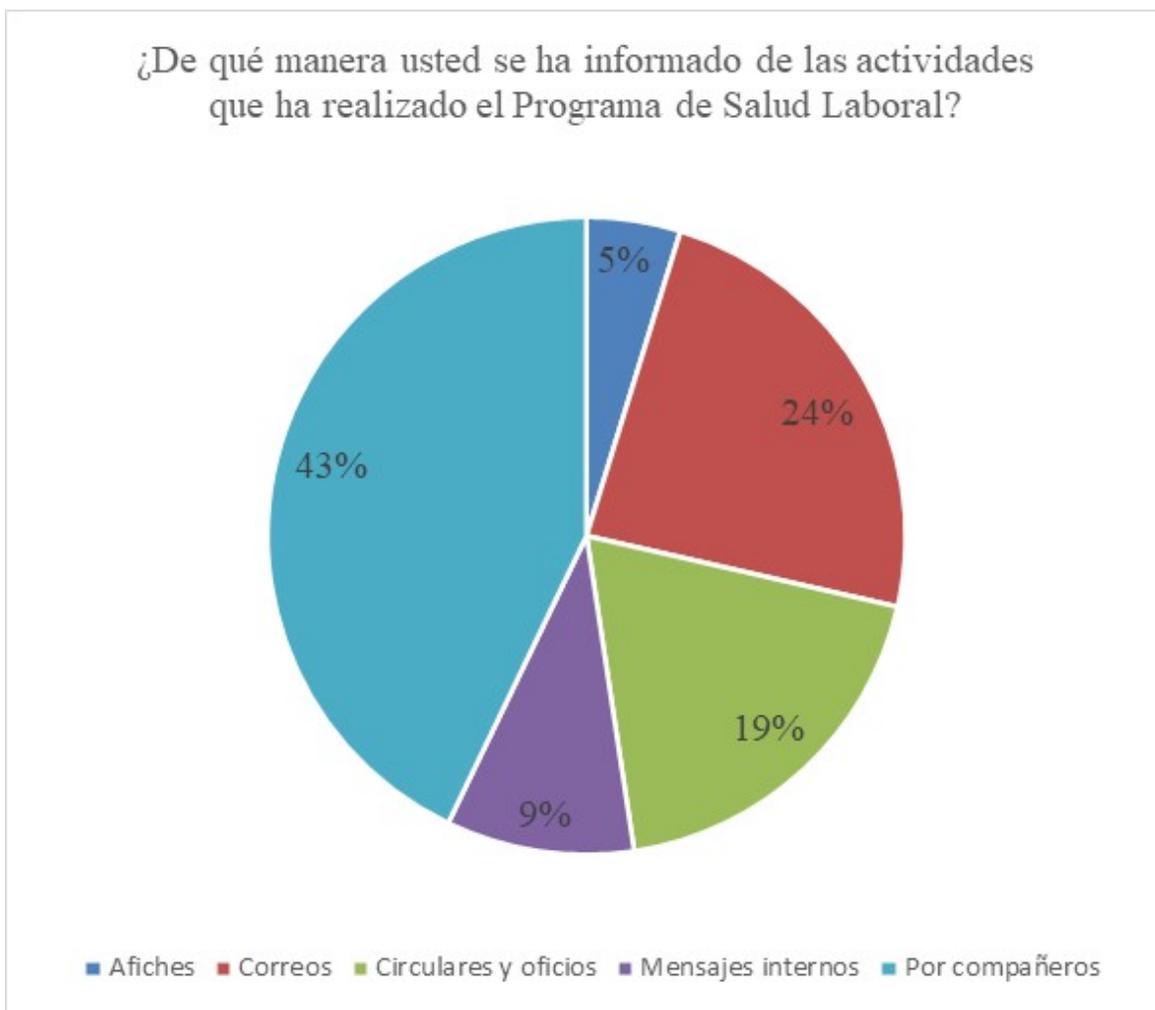


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	10	62%
No	6	38%

Fuente: Jorge Sánchez 2020

**Interpretación:** El personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, pese a desconocer las funciones que realiza el Programa de Salud Laboral el 62% afirma haber participado en las actividades que realiza, mientras que el 38% de los trabajadores no ha participado en ninguna actividad.

Gráfica 8

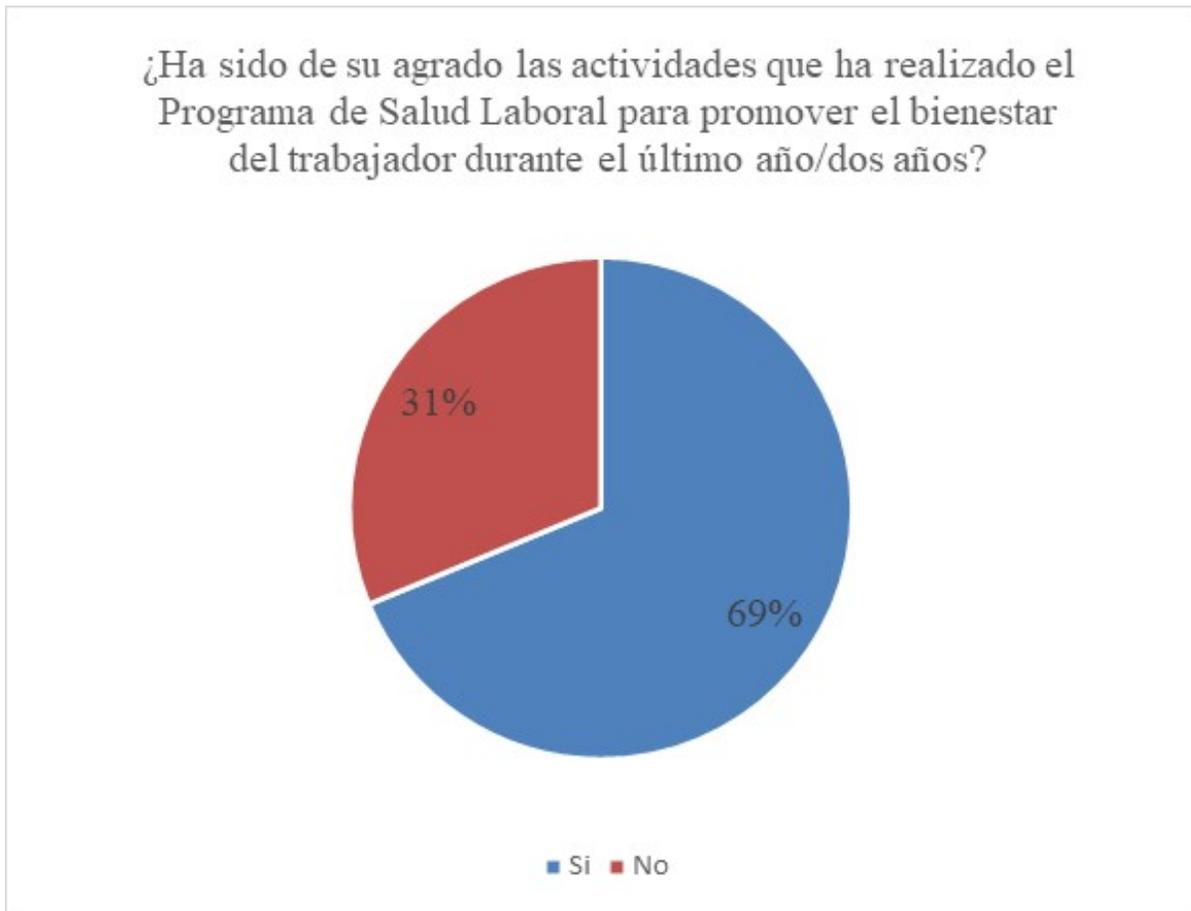


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Afiches	1	5%
Correos	5	24%
Circulares y Oficio	4	19%
Mensajes Internos	2	9%
Por compañeros	9	43%

Fuente: Jorge Sánchez 2020

**Interpretación:** A pesar de que el personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas desconozca las funciones del Programa de Salud Laboral, indican que se han informado de las actividades por diferentes medios.

Gráfica 9

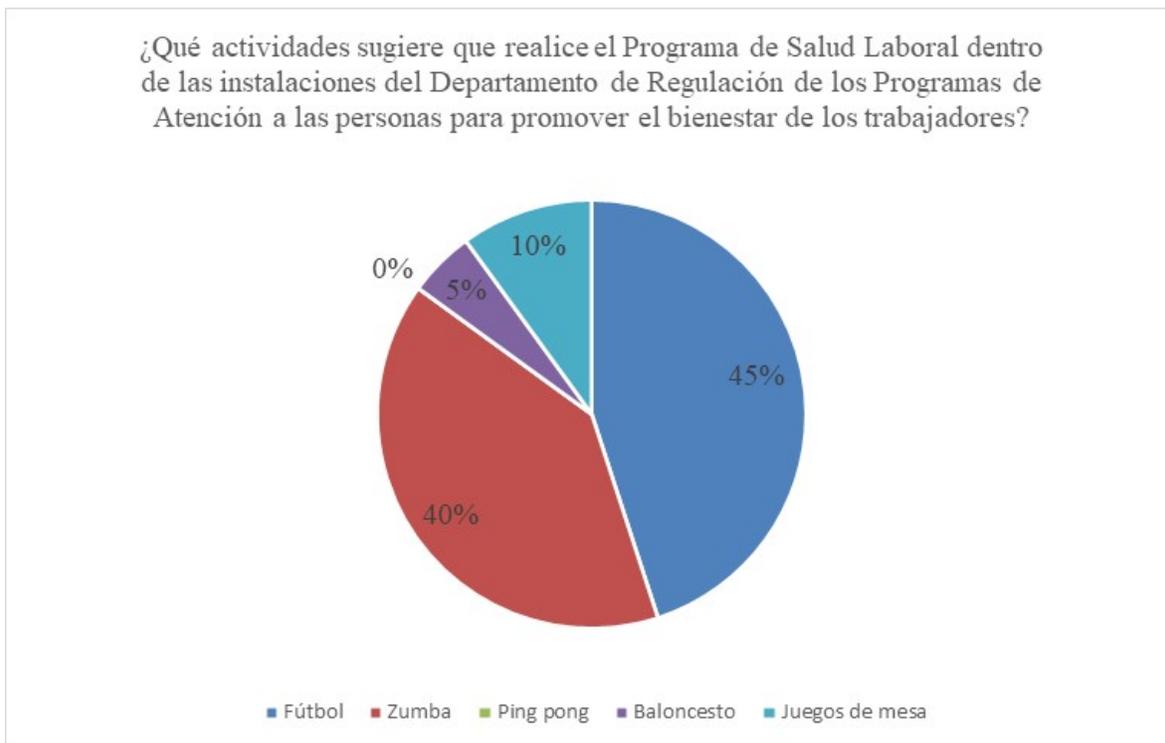


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	11	69%
No	5	31%

Fuente: Jorge Sánchez 2020

**Interpretación:** El personal ha participado en las actividades que promueve el Programa de Salud Laboral, indicando un 69% que han sido de agrado, mientras que el 31% indica que no han sido del agrado las actividades.

Gráfica 10

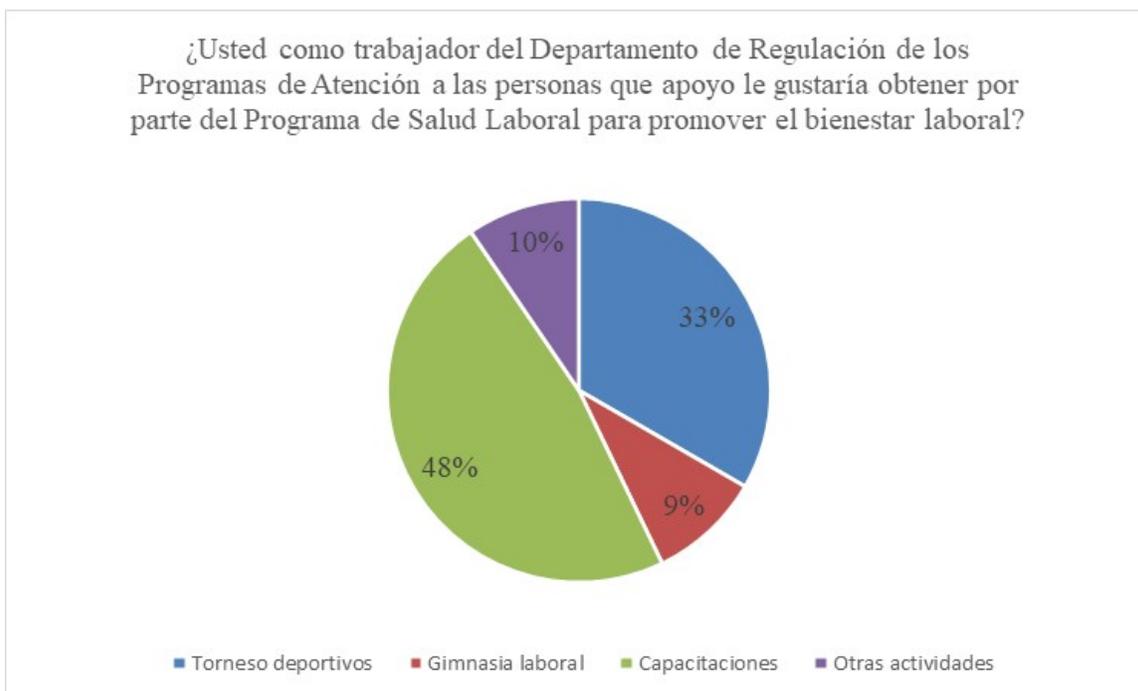


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Fútbol	9	45%
Zumba	8	40%
Ping pong	0	0%
Baloncesto	1	5%
Juegos de mesa	2	10%

Fuente: Jorge Sánchez 2020

**Interpretación:** La mayoría del personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas prefieren las actividades físicas como fútbol en el caso de los hombres y zumba en el caso de las mujeres.

Gráfica 11



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Torneos deportivos	7	33%
Gimnasia laboral	2	9%
Capacitaciones	10	48%
Otras actividades	2	10%

Fuente: Jorge Sánchez 2020

**Interpretación:** El 48% de los encuestados manifiesta que sería más del agrado obtener capacitaciones de distintos temas coordinadas por el Programa de Salud Laboral, mientras que el 33% indica querer actividades deportivas.

## 1.15. FODA

### FODA del Programa de Salud Laboral

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
<p>El Programa de Salud Laboral cuenta con suficiente información. Realiza actividades para la convivencia de los trabajadores. Accesibilidad a la información solicitada. Tiene una aceptable relación con autoridades.</p>	<p>Mejorar la comunicación e información con el personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas. Creación material infográfico sobre el Programa de Salud Laboral. Asesorar para mejorar la comunicación externa. Informar sobre las actividades del Programa de Salud Laboral solucionando las barreras de comunicación encontradas. Alianzas estratégicas con otras instituciones afines al programa.</p>	<p>Escaso personal designado al Programa de Salud Laboral. No cuentan con material físico, ni digital para dar a conocer sus funciones o actividades. No cuenta con financiamiento para la reproducción de material. Ausencia de investigaciones en la temática.</p>	<p>Las temáticas del Programa de Salud Laboral no se consideran importantes para las autoridades. Se descuida la importancia de un componente, para darle prioridad a otro esto debido a la escases de personal. Los trabajadores demuestran descontento por no darle seguimiento o continuidad a las actividades.</p>

Fuente: Jorge Sánchez 2020

## 1.16. Problemas detectados

Dentro de los problemas que presenta el Programa de Salud Laboral se detectó que la escases del personal es insuficiente para las necesidades del programa, esta es la razón por las cuales muchas de las actividades no se pueden continuar en desarrollo.

No existe un método de comunicación efectiva, a pesar de que cuenta con mucha información el Programa de Salud laboral, no posee los materiales promocionales e informativos para dar a conocer las acciones del mismo programa, haciendo de este un programa existente pero

desconocido en acciones por los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.

### **1.17. Planteamiento del problema comunicacional**

Los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general desconocen las actividades y acciones que realiza el Programa de Salud Laboral, esto se debe a la falta de promoción de las mismas y la carencia de material para darlas conocer.

### **1.18. Indicadores de éxito**

La información, normativas y lineamientos con los que cuenta el Programa de Salud Laboral son desconocidos por los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, dicho programa cuenta con la información idónea y suficiente para poder realizar banners, trifoliales, infografías, material digital y así poder publicarlo en los medios correspondientes para una comunicación efectiva de interés de los trabajadores.

Debido a la problemática y situación que afronta el país derivado a la pandemia covid-19, se propone la creación de material digital para fortalecer la comunicación del Programa de Salud Laboral, este mismo podrá ser enviado por medios o aplicaciones para facilitar su accesibilidad para los trabajadores y para el público en general los cuales serían viable por las siguientes razones:

- La información digital es de fácil acceso.
- No tiene costo y es gratuita.
- Se pueden publicar en la página oficial del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Para acceder a la información las personas no tendrán necesidad de moverse desde sus casas.
- No se invertirá para la reproducción de material.

### **1.19. Proyecto a desarrollar:**

Material digital técnico e informativo sobre el Programa de Salud Laboral para los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general.

Este material será informativo con base a los quehaceres del Programa de Salud Laboral, y mensajes claves que el programa desea dar a conocer a los trabajadores como: las enfermedades profesionales o laborales, la manera en cómo solucionarlos o corregirlos. También se considera la diagramación de un trifoliar informativo sobre el Programa de Salud Laboral, el cual dará a conocer la estructura del programa, su organización, las acciones y actividades.

## Capítulo 2

### Plan estratégico de comunicación

#### 2. Plan estratégico de comunicación

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

Después de analizar la información obtenida del diagnóstico sobre el Programa de Salud Laboral son muy notorias sus carencias y necesidades, así como también sus fortalezas y el trabajo que realizan en pro de los trabajadores y del público en general.

Las acciones y actividades que realiza el Programa de Salud Laboral son de corto plazo esto debido a la falta de personal a su disposición y las ocupaciones que tiene el mismo. Tomando en cuenta y en consideración las actividades que realiza este programa se proponen fortalecer y promocionar por medios digitales las acciones que realiza tomando en cuenta los medios que tiene a su disponibilidad.

Para fortalecer la comunicación interna y externa del Programa de Salud Laboral se basará haciendo uso de técnicas de relaciones públicas ya que estas son de suma importancia y esenciales para cada institución, ya que estas mejoran las relaciones externas con el grupo objetivo y se podrán obtener los resultados deseados por el programa.

García, explica que las relaciones públicas son “la función estratégica de dirección que ayuda a establecer y mantener líneas de mutua comunicación, aceptación y cooperación entre una organización y sus públicos”, con la aplicación correcta de esta estrategia se lograría cambiar la opinión de los trabajadores y el grupo objetivo tienen del Programa de Salud Laboral, lo cual fortalecería la comunicación. (2014, p. 3).

Según Xifra describe que “las relaciones públicas son la disciplina científica que estudia la gestión del sistema de comunicación a través de la cual se establecen y mantienen relaciones de adaptación e integración mutua entre una organización o persona y públicos”. (2005, p. 31).

Bonilla experto en el tema de relaciones públicas aborda conceptos más integrales para referirse a esta disciplina, los cuales señalan aspectos infaltables sobre este tema, para lo cual lo describe de la siguiente manera:

“Es el conjunto ordenado de actividades destinadas a promover entre la organización y cada uno de los sectores sociales, que representan la causa, la razón del ser y la meta de esta disciplina, la mutua comprensión y la recíproca y permanente solidaridad de carácter económico-social, en concordancia con la finalidad general de la organización”. (1997, p. 24).

“Constituye una acción planeada que se apoya en la comunicación sistemática y en la participación programada, para elevar el nivel de entendimiento y colaboración entre una organización y sus públicos, en un proceso de integración de intereses legítimos, para promover el desarrollo, tanto de la organización como de la comunidad a la cual ésta pertenece”. (1997, p. 41).

Mientras que Grunig y Hut citando a Harlow, define como relaciones públicas:

“La función característica de dirección que ayuda a establecer y mantener unas líneas de mutua comunicación, aceptación y cooperación, entre una organización y sus públicos; implica la gestión de problemas o conflictos; ayuda a la dirección a estar informada de la opinión pública y a ser sensible a la misma; define y enfatiza la responsabilidad de la dirección para servir al interés público; ayuda a la dirección a estar al corriente del cambio y a utilizarlo de manera eficaz; sirviendo de sistema precoz de aviso para facilitar la anticipación a tendencias; y utiliza la investigación; el rigor y las técnicas de la comunicación ética como herramientas principales”. (2003, p. 53)

Por lo que se comprende que las relaciones públicas es un conjunto planificado y ordenado de actividades que tienen como fin el fortalecimiento de intereses de la organización hacia el público objetivo o comunidad a quien va dirigido.

El Programa de Salud Laboral cuenta con un logotipo, el cual ha sido descontinuado, el mismo será utilizado en los nuevos materiales promocionales para el fortalecimiento de la imagen institucional y sus relaciones públicas, este ayudará a que el programa tenga un posicionamiento y sea fácil de reconocer para el grupo objetivo.

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

### **2.2.1. Objetivo general:**

Fortalecer la comunicación externa y la imagen institucional del Programa de Salud Laboral.

### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Optimizar la información del Programa de Salud Laboral para la realización de material digital.
- Elaborar material de promoción digital de las actividades que realiza el Programa de Salud Laboral dentro de las instalaciones del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general.
- Promocionar las acciones y actividades que realiza el Programa de Salud Laboral al Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general por los medios oportunos con los que cuenta.

## **2.3. Misión**

Mejorar y optimizar la información obtenida del Programa de Salud Laboral para realizar material promocional.

## **2.4. Visión**

Que la imagen institucional del Programa de Salud Laboral mejore en conjunto con las relaciones públicas con autoridades y los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas.

## **2.5. Elementos comunicacionales**

La comunicación es una relación social entre un emisor y un receptor, Interiano expresa que “la comunicación en sí misma, constituye una forma de regulación social por cuanto que es el instrumento que permite e impulsa el desarrollo en cualesquiera de los ámbitos sociales”. (2001, p. 63).

La comunicación social es extensa, dinámica, certera siempre y cuando se utilice el canal apropiado para dar a conocer el mensaje, debe ser sencillo y comprensible cuando se trata de

mensajes no verbales, ya que ante el factor de ser visible y táctil (para personas no videntes) estas no son auditivas lo cual conlleva a que los mensajes puedan presentar connotaciones no deseadas por el emisor, y esto por consecuencia sería una barrera comunicacional.

La comunicación no verbal es representada por una gran variedad de signos, códigos y medios, es utilizada como por ejemplo en medios visuales, digitales e impresos mismos que llegan hoy en día fácilmente a grandes cantidades de personas desde la comodidad de sus casas, trabajos, entre otros.

Como parte de la estrategia a utilizar dentro del Programa de Salud Laboral, se contempla el uso de la comunicación no verbal para mejorar las relaciones públicas de la institución y reforzar la imagen institucional, lo cual se ha diagnosticado que son las necesarias para fortalecer al programa antes mencionado.

Pese a la carencia de material promocional que presenta el Programa de Salud Laboral como una barrera comunicacional, se elaborará material digital que sea accesible y que sea compartido por vías electrónicas para mejorar la información dirigida al grupo objetivo y a fortalecer la imagen institucional.

De acuerdo a las funciones que realiza y que están establecidas para el Programa de Salud Laboral son enfocadas a la protección, seguridad de los trabajadores y el bienestar dentro los lugares de trabajo, las cuales promueve con la realización de normas, lineamientos y protocolos para que estas sean conocidas por el personal de Departamento de Regulación de Atención a las Personas.

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 protección de 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)

Por otra parte, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social ente encargado en la Republica de Guatemala de la protección del trabajador en salud y seguridad ocupacional, promueve en su página *web* y redes sociales eliminar riesgos de accidentes, enfermedades ocupacionales y mejorar las condiciones de medio ambiente en los centros de trabajo, funciones muy parecidas que realiza el Programa de Salud Laboral para el apoyo de los trabajadores del Departamento de Regulación de Atención a las Personas.

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 mantengas buenas condiciones de Higiene y Seguridad, dar sugerencias para prevenir accidentes, el buen funcionamiento y estado de las máquinas y herramientas, reportando a la Dirección o Gerencia de la empresa los riesgos que detecten como un peligro para la salud de las y los trabajadores.

Esto 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)

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

Durante años el Programa de Salud Laboral no ha contado con materiales digitales, ni físicos, muchos de estos son solicitados por autoridades, trabajadores y público en general. Durante la realización del diagnóstico se concluyó que estos son de suma importancia para la presentación de la institución, por contar con información relevante que la cual debe ser socializada de manera sencilla y comprensible.

### Alcances

Las estrategias antes mencionadas contribuirán a mejorar los problemas comunicacionales por la carencia de materiales promocionales que la institución ha tenido, esto será un gran aporte para el Programa de Salud Laboral para dar a conocer sus acciones y/o actividades de manera digital o física con el personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general.

### Limites

Cabe mencionar que el Programa de Salud Laboral al no ser una unidad ejecutora no cuenta con los recursos económicos para reproducir el material promocional, siendo esta una

limitante para que el material pueda ser físico, en este sentido esto podría mejorar de acuerdo con las alianzas que establezca con otras instituciones y agencias de cooperación.

### **2.7. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional**

Debido a la no existencia de materiales promocionales estéticos en el Programa de Salud Laboral, se propone la realización de los mismo para fortalecer la imagen institucional y apoyo en actividades de relaciones públicas, respetando la parte normativa, protocolos, lineamientos que el programa tiene establecidos dentro de sus funciones y la información que la institución quiera socializar al público objetivo.

El apoyo por brindar al Programa de Salud Laboral será la diagramación de materiales promocionales digitales los cuales, una vez aprobados, podrán ser compartidos en aplicaciones, correos electrónicos y medios que la institución considere pertinentes, así como cuando sean requeridos.

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

Para la elaboración de los productos se debe conocer el tema, Hopkins expresa que “Un redactor de anuncios, para que tenga éxito, debe conseguir información completa acerca de su tema”, basado a esto el personal del Programa de Salud Laboral son los expertos para indicar la información de temas que desean socializar lo cual es de suma importancia para la diagramación de los productos. (1992, p. 213)

Obtenida la información del Programa de Salud Laboral, se plantea elaborar material promocional digital tomando como base los temas que la institución domina y promueve para socializarlos con el grupo objetivo.

Cabe mencionar que este proyecto está programada su ejecución para el año 2021, debido a la emergencia nacional por la pandemia Covid-19, por tal razón el Programa de Salud Laboral no puede realizar las gestiones necesarias para la reproducción o la proyección del material, porque el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social está brindando en todos sus

espacios digitales información sobre el tema del Covid-19, por lo que no se puede cambiar la agenda de lo que en redes sociales ya se encuentra programado.

a) Trifoliar institucional (digital)

El trifoliar institucional digital servirá para que los trabajadores conozcan a través de él las acciones y actividades de la institución, su organización, los temas que desarrolla de manera sencilla y concisa,

b) Infografía sobre enfermedades laborales (digital)

Este material contendrá información sobre la adopción de estilos de vida y enfermedades laborales más frecuentes, el cual servirá para que los trabajadores conozcan las enfermedades y las soluciones.

c) 3 Infografías sobre las consecuencias del cambio laboral y como han sido afectado el trabajador debido al covid-19

Este material tendrá información sobre la salud mental que han tenido los trabajadores a consecuencias del covid-19 y el cambio que se ha presentado en las distintas instituciones para ejercer sus labores. El cual servirá para conocimientos y prácticas de los trabajadores.

d) 5 Post para redes sociales

Tendrán información de enfermedades físicas que se presentan en los lugares de trabajo, dando a conocer las consecuencias sobre cada enfermedad. El cual servirá para conocimientos de los trabajadores y tomen acciones si uno de las enfermedades llegará a presentarse dentro de sus áreas de trabajo.

e) 5 Fondos de pantalla

Tendrán información de enfermedades físicas que se presentan en los lugares de trabajo, dando a conocer las consecuencias sobre cada enfermedad. El cual servirá para conocimientos de los trabajadores y tomen acciones si uno de las enfermedades llegará a presentarse dentro de sus áreas de trabajo.

## 2.9. Cronograma

Cronograma de realización de material

Actividad	Tiempo de duración			
	Agosto			
Trifoliar 1				
Infografía				
Post para redes sociales				
Fondos de pantalla				

## 2.10. Financiamiento

El Programa no es una unidad ejecutora por lo que no cuenta con un presupuesto establecido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, por lo que para la impresión del material deberá solicitarlo con algún cooperante, alguna institución externa o interna donante.

## 2.11. Presupuesto

El epesista realizará los productos o material digital como apoyo al Programa de Salud Laboral ya que el programa no cuenta con fondos para la realización o impresión de los mismos.

Cuadro de presupuesto

Cantidad	Producto	Motivo de precio	Formato	Precio
1	Asesoría comunicacional	Asesoría	Presencial	Q1,500.00
1	Trifoliar institucional del Programa de Salud Laboral	Diagramación y elaboración	PDF	Q500.00
1	Infografía sobre enfermedades laborales	Diagramación y elaboración	PDF	Q300.00
3	Infografías sobre las consecuencias del cambio laboral y como han sido afectado el trabajador debido al covid-19	Diagramación y elaboración	PDF	Q900.00
5	Post para redes sociales 5 sobre enfermedades que presentan los trabajadores y 3 en el marco del covid-19	Diagramación y elaboración	JPG	Q1,000.00
5	Banners para fondos de pantalla de computadoras 5 sobre enfermedades que presentan los trabajadores y 3 en el marco del covid-19	Diagramación y elaboración	JPG	Q300.00
	Total			Q4,500.00

Fuente: Jorge Sánchez 2020

## 2.12. Beneficiarios

Trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, como médicos, nutricionistas, psicólogos, personal administrativo, personal de mantenimiento y público en general.

## 2.13. Recursos humanos

Para realizar este proyecto se cuenta con el apoyo de la coordinadora del Programa de Salud Laboral facilitando al epesista la información necesaria para la creación del material digital.

## 2.14. Área geográfica de acción

Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, 5 av. 11-40, zona 11, colonia el progreso.

## 2.15. Cuadro comparativo de la estrategia

Cuadro comparativo

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Trifoliar institucional del Programa de Salud Laboral	Brindar información de las funciones, actividades y componentes del Programa de Salud Laboral	Q500.00	Epesista	Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, 5 av. 11-40, zona 11, colonia el progreso.	Médicos, psicólogos, nutricionistas, personal administrativo, personal de mantenimiento y público en general.	1 de febrero en adelante del 2021
Infografía sobre enfermedades laborales	Informar a los trabajadores sobre las enfermedades musculoesqueléticas y sus soluciones.  Promover la adopción de estilos de vida	Q300.00	Epesista	Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, 5 av. 11-40, zona 11, colonia el progreso.	Médicos, psicólogos, nutricionistas, personal administrativo, personal de mantenimiento y público en general.	16 de febrero en adelante del 2021

	en lugares laborales.					
Infografía sobre las consecuencias del cambio laboral y como han sido afectado el trabajador debido al covid-19	Informar a los trabajadores los cambios y estilos de vida que se han adoptado en los lugares donde desempeñan sus labores.	Q900.00	Epesista y coordinador a del Programa de Salud Labora	Departament o de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, 5 av. 11-40, zona 11, colonia el progreso.	Médicos, psicólogos, nutricionistas, personal administrativo , personal de mantenimiento y público en general.	16 de febrero en adelante del 2021
Post para redes sociales	Promueve la salud de las y los trabajadores, así como la adopción de etilos de vida en lugares laborales	Q1,200.00	Epesista	Departament o de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, 5 av. 11-40, zona 11, colonia el progreso.	Médicos, psicólogos, nutricionistas, personal administrativo , personal de mantenimiento y público en general.	1 de febrero al 31 de marzo del 2021
Fondos de pantalla	Promueve la salud de las y los trabajadores, así como la adopción de etilos de vida en lugares laborales	Q600.00	Epesista	Departament o de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, 5 av. 11-40, zona 11, colonia el progreso.	Médicos, psicólogos, nutricionistas, personal administrativo , personal de mantenimiento y público en general.	1 de febrero al 31 de marzo del 2021

## Capítulo 3

### Plan de ejecución

#### 3. Informe de Ejecución

##### 3.1. Trifoliar del Programa de Salud Laboral

Debido a la escases y la falta de material de promoción que tiene el Programa de Salud Laboral se ha considera un apoyo y aporte la realización y la diagramación de un trifoliar digital sobre la institución y que el mismo pueda ser compartido por los medios digitales.

##### Objetivo de la actividad

Dar a conocer a los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general sobre el que hacer, los componentes, acciones y actividades que realiza el Programa de Salud Laboral a favor de los trabajadores de entidades públicas y privadas.

##### Público objetivo

Los trabajadores de salud en la red de servicios del primero y segundo nivel de atención en salud como médicos, enfermeros profesionales, enfermeros auxiliares, licenciados en nutrición, psicólogos, personal administrativo, personal de mantenimiento y público en general.

##### Medio utilizado

El trifoliar del Programa de Salud Laboral será digital, por lo que puede ser enviado para conocimiento del interesado por vía correo electrónico o aplicaciones de celular.

##### Área geográfica de impacto

Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las personas, ubicado en 5 av. 11-40 zona 11. Colonia El Progreso, de la ciudad capital del departamento de Guatemala.

### Presupuesto invertido de esta acción

Cantidad	Detalle	Costo total	Financiamiento
1	Diagramación de trifoliar	Q500.00	Epesista

### 3.2. Infografía sobre enfermedades laborales

#### Objetivo de la actividad

Dar a conocer a los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general sobre las enfermedades que afectan a los trabajadores dentro de las áreas laborales.

#### Público objetivo

Los trabajadores de salud en la red de servicios del primero y segundo nivel de atención en salud como médicos, enfermeros profesionales, enfermeros auxiliares, licenciados en nutrición, psicólogos, personal administrativo, personal de mantenimiento y público en general.

#### Medio utilizado

La infografía de enfermedades laborales será digital, por lo que puede ser enviado para conocimiento del interesado por vía correo electrónico o aplicaciones de celular.

#### Área geográfica de impacto

Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las personas, ubicado en 5 av. 11-40 zona 11. Colonia El Progreso, de la ciudad capital del departamento de Guatemala.

### Presupuesto invertido de esta acción

Cantidad	Detalle	Costo total	Financiamiento
1	Diagramación de infografía	Q300.00	Epesista

### **3.3. 3 Infografías sobre las consecuencias del cambio laboral y como han sido afectado el trabajador debido al covid-19**

Objetivo de la actividad

Dar a conocer a los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general sobre los cambios y nuevas adaptaciones que se presentan en los lugares de trabajo.

Público objetivo

Los trabajadores de salud en la red de servicios del primero y segundo nivel de atención en salud como médicos, enfermeros profesionales, enfermeros auxiliares, licenciados en nutrición, psicólogos, personal administrativo, personal de mantenimiento y público en general.

Medio utilizado

La infografía de enfermedades laborales será digital, por lo que puede ser enviado para conocimiento del interesado por vía correo electrónico o aplicaciones de celular.

Área geográfica de impacto

Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las personas, ubicado en 5 av. 11-40 zona 11. Colonia El Progreso, de la ciudad capital del departamento de Guatemala.

Presupuesto invertido de esta acción

Cantidad	Detalle	Costo total	Financiamiento
3	Diagramación de infografías	Q900.00	Epesista

### **3.4. 5 Post para redes sociales**

Objetivo de la actividad

Dar a conocer a los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general sobre sobre las enfermedades que afectan a los

trabajadores dentro de las áreas laborales, estos podrán ser dados a conocer por medio de las redes sociales que considere el Programa de Salud Laboral.

#### Público objetivo

Los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general.

#### Medio utilizado

Estas artes digitales serán utilizadas para fondos de pantalla de las computadoras de los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, también pueden ser compartidas en redes sociales y enviadas por correos.

#### Área geográfica de impacto

Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las personas, ubicado en 5 av. 11-40 zona 11. Colonia El Progreso, de la ciudad capital del departamento de Guatemala.

#### Presupuesto invertido de esta acción

Cantidad	Detalle	Costo total	Financiamiento
5	Diagramación de post para redes sociales	Q1,200.00	Epesista

### **3.5. Fondos de pantalla**

#### Objetivo de la actividad

Dar a conocer a los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general sobre sobre las enfermedades que afectan a los trabajadores dentro de las áreas laborales, estos podrán ser dados a conocer dentro de las oficinas como fondos de pantallas de las computadoras, en redes sociales y aplicaciones de celular.

#### Público objetivo

Los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general.

#### Medio utilizado

Estas artes digitales serán utilizadas para fondos de pantalla de las computadoras de los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, también pueden ser compartidas en redes sociales y enviadas por correos.

#### Área geográfica de impacto

Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las personas, ubicado en 5 av. 11-40 zona 11. Colonia El Progreso, de la ciudad capital del departamento de Guatemala.

#### Presupuesto invertido de esta acción

Cantidad	Detalle	Costo total	Financiamiento
5	Diagramación de banners y display	Q600.00	Epesista

#### 4. Programación y calendarización:

##### Programación y calendarización del año 2020

Programación y calendarización																									
Año 2020																									
Meses	Marzo					Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
Semanas	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	
Elaboración y entrega de informes de Fase Propedéutica, más investigación de campo inicial	■	■																							
Proceso de entrega papelería para completar inscripción EPS-Licenciatura	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Recopilación de documentación de la institución						■	■	■	■	■	■	■													
Entrevista							■																		
Encuestas											■														
Elaboración, revisión y entrega de la Evaluación 1. Diagnóstico de Comunicación									■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Videoconferencia "Creatividad para radio"									■																
Videoconferencia "Comunicación organizacional"									■																
Videoconferencia "Los grandes retos de nuestra profesión ante la crisis mundial y las nuevas tecnologías"									■																
Videoconferencia "Redacción de objetivos para diagnóstico y estrategia de comunicación"										■															
Videoconferencia "Enfoque cualitativo y cuantitativo"											■														
Videoconferencia "Análisis de recopilación de datos"											■														
Videoconferencia "Herramientas digitales para la nueva comunicación"												■													
Videoconferencia "Barreras de la comunicación"													■												
Videoconferencia "Eficiencia de la expresión verbal"													■												
Videoconferencia "La radio en línea en la nueva era digital"																	■	■	■	■					
Elaboración y entrega - 2. Plan de Comunicación																	■	■	■	■					
Videoconferencia "Salud y seguridad ocupacional y normas complementarias para la prevención de covid-19 en los lugares de trabajo"																					■				
Videoconferencia "Desarrollo del plan de comunicación"																						■			
Videoconferencia "Herramientas digitales para la ejecución del plan de comunicación"																						■			
Videoconferencia "Manejo de herramientas digitales y medios de comunicación en la actualidad"																						■			
Videoconferencia "Creando contenido para redes sociales"																							■		
Videoconferencia "Herramientas para estrategias de comunicación digital efectivas"																							■		
Videoconferencia "Proceso de la estrategia de comunicación desde su concepto hasta su aplicación"																							■		
Videoconferencia "La importancia de la comunicación interna en tiempos de crisis"																							■		
Videoconferencia "¿Cómo evaluar mi proyecto de comunicación?"																							■		
Videoconferencia "Organizar, controlar y concluir"																							■		
Revisión del plan de comunicación																							■		
Elaboración 3. Plan de ejecución																						■	■	■	

Programación y planificación de las acciones a realizar del Programa de Salud Laboral para el año 2021

Programación y calendarización												
Años 2021												
Meses	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Programa de Salud laboral												
Infografía sobre enfermedades laborales												
Infografías sobre las consecuencias del cambio laboral y como han sido afectados el trabajador debido al covid-19												
Posts para redes sociales												
Fondos de pantallas												

#### **IV. Conclusiones**

Debido a la situación de emergencia por la pandemia covid-19 que afronta Guatemala, se decidió en conjunto con la coordinadora del Programa de Salud Laboral, apoyo para realizar materiales digitales de promoción, los cuales son de gran necesidad para este programa, debido a que no cuentan con material para dar a conocer su quehacer.

El proyecto realizado ha sido enfocado y dedicado a la creación y diagramación de material de promoción digital para el Programa de Salud Laboral, problemas que ha presentado la misma institución desde su inicio, para lo cual se tomó en cuenta reforzar la promoción haciendo uso de técnicas de comunicación como el posicionamiento de marca y las relaciones públicas.

Este aporte técnico y profesional facilitará y contextualizará al lector sobre la importancia de las enfermedades laborales y, dando a conocer las actividades y acciones que realiza este programa en pro de los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, trabajadores de entidades no estatales y público en general.

## **V. Recomendaciones**

Los productos promocionales de lo que se hará entrega al Programa de Salud Laboral serán digitales, por lo que se le recomienda a la persona encargada lo siguiente:

- Realizar las gestiones necesarias para que el material pueda ser validado por el Departamento de Comunicación Social del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Realizar las gestiones pertinentes con cooperantes para la producción física del material cuando sean requeridas.
- Dar seguimiento para que los posts de redes sociales sean publicados según la programación del año 2021.
- Dar seguimiento para que los fondos de pantalla sean proyectados según programación del año 2021.
- Socializar la información cuando sea solicitada por el personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas y público en general.
- Dar seguimiento a la promoción del Programa con el apoyo del material que ha realizado.
- Renovar la estrategia de comunicación con base al entorno por la que atraviesa el país para actualizar la información.
- Actualizar posts de redes sociales, trifoliar, fondos de pantalla cuando la emergencia nacional Covid-19 haya terminado y todo sea totalmente normal.

## VI. Referencias Bibliográficas

- Piloña, G.A. (2016). Guía Práctica Sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Décima Edición. Guatemala, Guatemala: GP Editores
- Mérida González, Aracelly Krisanda. (2000). Apuntes para la búsqueda de datos, las citas de texto y la redacción de referencia bibliográficas. Guatemala. ARCASAVI.
- McGraw, H (ED). (2014). Metodología de la Investigación Sexta Edición. Distrito Federal, México: Interamericana Editores
- Baena Paz, Guillermina. (1978). Manual para elaborar trabajos de investigación documental. México: UNAM.
- Claude C. Hopkins. (1992). Mi vida en la publicidad y publicidad científica. McGraw-Hill/Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Carlos Interiano, (2001). Semiología y comunicación, octava edición. Universidad San Carlos de Guatemala. Editorial estudiantil FENIX.
- García de Durán, A. (2014, agosto). Fundamentos de las relaciones públicas. [Presentación diapositivas]. <http://www.albertodeduran.es/wp-content/uploads/2014/08/1x06-Fundamentos-de-las-Relaciones-P%C3%Bablicas.pdf>
- Luis A. Melgar (2010). Teorías y etapas para el desarrollo del proyecto de investigación, Guía para la presentación del informe del proyecto. Séptima edición, Guatemala. Textos y formas impresas.
- Bonilla, C. (1997). La comunicación: Función básica de las relaciones públicas (2da. Reimpresión), México. Editorial trillas.
- Gruning, J. & Hunt, T. (2003). Dirección de relaciones públicas. Barcelona. Ediciones gestión 2000.
- Xifra, J. (2005). Planificación estratégica de las relaciones públicas. Barcelona. Ediciones paidós ibérica.
- Villareal, Ana Lucia. (1994) Principios de la comunicación rural, San José, Costa Rica. Editorial universidad estatal a distancia.

## VII. Anexos

### Entrevista



#### **Entrevista a coordinadora del Programa de Salud Laboral**

**1. ¿Qué es el Programa de Salud Laboral?**

El PSL es un ente técnico-normativo, inserto dentro del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas responsable de la temática de salud laboral.

**2. ¿Cuáles son las funciones del Programa de Salud Laboral?**

Como ente técnico normativo, el PSI, tiene las funciones siguientes:

- ✓ Diseñar, emitir, actualizar y re-ajustar periódicamente las normas de atención de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de salud laboral
- ✓ Participar en el diseño, emisión, actualización y reajuste periódico de normas técnicas de carácter sanitario, para la prevención, preparación, mitigación de desastres y calamidades públicas que sean causados por fenómenos de tipo natural o provocados por el ser humano;
- ✓ Participar en la difusión y comunicación social de las normas técnicas de atención en salud laboral para ser aplicados en los diferentes niveles de atención;
- ✓ Participar en el análisis permanente de la situación de salud laboral y en la identificación de prioridades de salud;
- ✓ Participar en el proceso de capacitación a los recursos humanos en las normas técnicas de atención en salud laboral desarrolladas para el funcionamiento de los servicios de salud;
- ✓ Participar en procesos de investigación en salud a ser desarrollados;
- ✓ Otras funciones que le sean asignadas por el Despacho Ministerial.

**3. ¿Cuáles son los componentes del Programa?**

- a) Promoción de la salud física y mental del trabajador
- b) Promoción del bienestar laboral y espacios saludables de trabajo
- c) Prevención de enfermedades ocupacionales del trabajador de salud

**4. El programa de Salud Laboral ¿Recibe apoyo financiero de las autoridades para llevar a cabo sus actividades o acciones?**

El PSI, no cuenta con asignación presupuestaria para llevar a cabo actividades. Se establecen coordinaciones con cooperantes para gestión de apoyo técnico y financiero.

5. ¿Cuál es el grupo objetivo del Programa de Salud Laboral

Los trabajadores de salud en la red de servicios del primero y segundo nivel de atención en salud

6. ¿Qué actividades realiza el Programa de Salud Laboral para los trabajadores del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas?

- ✓ Para esta emergencia ante el COVID19, el programa elaboró lineamientos para el personal de limpieza, para los trabajadores de salud que atienden Call Center, así como lineamientos de bioseguridad para el personal de salud en general. En este momento, trabaja lineamientos de bioseguridad para el personal de salud que realiza trabajo extramuros.
- ✓ El Programa también cuenta con actividades específicas en fechas conmemorativas como el Día de la Salud y Seguridad Ocupacional, el Día del Desafío y participa en coordinación con otros programas en ferias de salud dentro del Departamento y en otras dependencias del Ministerio.
- ✓ Este año, también se continuó con las actividades de gimnasia laboral y acondicionamiento físico, con el objetivo de promover la salud física y el bienestar del trabajador.
- ✓ Asimismo, se ha venido promoviendo una cultura de reciclaje para crear conciencia sobre la importancia de preservar los recursos naturales.

7. ¿Con que tipo de material promocional cuenta el Programa de Salud Laboral para dar a conocer sus funciones y actividades?

Actualmente, cuenta con hoja informativa para promover ejercicios que se pueden realizar en la oficina y prevenir afectaciones musculares producidas por el sedentarismo. Asimismo, algún material digital sobre bienestar laboral

8. ¿Cuáles son las dificultades o barreras que afronta el Programa de Salud Laboral para dar a conocer su quehacer?

La falta de apoyo financiero para reproducir material de promoción y prevención, hacer transferencia de normativas, equipo de cómputo antiguo, entre otros.

9. El Programa de Salud Laboral ¿Ha realizado algún tipo de campaña para promocionar sus actividades?

Hasta donde yo tengo conocimiento, no.

10. ¿Cuál o cuales han sido los medios que ha utilizado el Programa de Salud Laboral para dar a conocer sus actividades?

Medios digitales, medios impresos cuando se ha contado con apoyo financiero y a través de comunicación por medio de la red del DRPAP, red social del Departamento.

11. Considera usted que el Programa de Salud Laboral ¿Necesita material para promocionar sus actividades y acciones? De ser si su respuesta ¿Cuales serian?

Si, se necesita material para dar a conocer el programa. Pueden ser folletos informativos, bifolios, trifolios, posters o infografías.

## Encuesta



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

### Encuesta

Marque con una X dentro del cuadro la respuesta que quiere dar.

1. ¿Cuál es su sexo?

Hombre

Mujer

2. ¿Cuál es su rango de edad?

20 a 30

31 a 40

41 a 50

51 en adelante

3. ¿Cuál es su nivel académico?

Primaria

Básicos

Diversificado

Universitario

4. ¿Sabe usted que el Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas cuenta con un Programa de Salud Laboral?

Sí

No

5. ¿Sabe usted cuáles son las funciones del Programa de Salud Laboral del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas?

Sí

No

6. ¿Considera importante la existencia de un Programa de Salud Laboral dentro del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas?
- Sí  
 No
7. ¿Ha participado usted de alguna actividad que haya realizado el Programa de Salud Laboral?
- Sí  
 No
8. ¿De qué manera usted se ha informado de las actividades que ha realizado el Programa de Salud Laboral?
- Afiches  
 Correos  
 Circulares y oficios  
 Mensajes internos  
 Por compañeros
9. ¿Han sido de su agrado las actividades que ha realizado el Programa de Salud Laboral para promover el bienestar del trabajador durante el último año/dos años?
- Sí  
 No

¿Por qué?

10. ¿Qué actividades sugiere que realice el Programa de Salud Laboral dentro de las instalaciones del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas para promover el bienestar de los trabajadores?

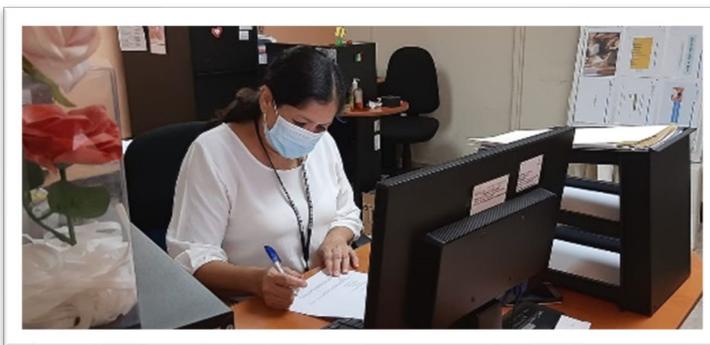
- Fútbol
- Zumba
- Ping pong
- Baloncesto
- Juegos de mesa

11. ¿Usted como trabajador del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas que apoyo le gustaría obtener por parte del Programa de Salud Laboral para promover el bienestar laboral?

- Torneos deportivos
- Gimnasia laboral
- Capacitaciones
- Otras actividades

## Fotografías

Fotografías del personal del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas, llenando encuesta.



Fuente: Jorge Sánchez 2020

# Bocetos para el Programa de Salud Laboral

## Fondos de pantalla



**¿Cómo afecta el ruido en el trabajo?**

Causa disminución o pérdida auditiva, dificultad de concentración, alteración de la salud mental, disminución de productividad, cefaleas, fatiga y dificultad de comunicación.

Programa de Salud Laboral



**¿Cómo afecta el clima en el trabajo?**

Cuando hay calor afecta en el agotamiento, irritaciones, sudoración profusa, aumento de la temperatura corporal más allá del nivel normal, presión alta o baja, ansiedad, sofocación, irritabilidad, sed, deshidratación.

Cuando hay frío afecta con hipotermia, temblores, confusión, torpeza en los movimientos y dificultad de razonamiento, hinchazón, dolores articulares, empeoramiento de enfermedades reumáticas.

Programa de Salud Laboral



**¿Cómo afecta una mala iluminación en el trabajo?**

El síndrome de ojo seco y enfermedades visuales crónicas, migrañas, pesadez palpebral, ardor, escozor ocular, aumento del parpadeo.

Estos son síntomas asociados: cefaleas, vértigos, sensación de desasosiego, ansiedad, malestar en el cuello y en la columna vertebral, somnolencia.

Programa de Salud Laboral



**¿Cómo afecta la humedad en el trabajo?**

La humedad en el trabajo aumenta el riesgo de enfermedades respiratorias como bronquitis, alergias, sinusitis, asma bronquial, neumonías.

Puede ser causa de empeorar enfermedades reumáticas, malestar general y la proliferación de hongos, ácaros y bacterias.

Programa de Salud Laboral



**¿Cómo afecta la vibración en el trabajo?**

Las vibraciones en el trabajo pueden afectar con lesiones de hombros, cervicales, hernias y/o artroscapulares, lesiones en el aparato del equilibrio (Oído interno), también pueden causar ansiedad, depresión y trastornos del sueño.

Programa de Salud Laboral

## Post para redes sociales

### ¿Cómo afecta una mala iluminación en el trabajo?

Programa de **Salud Laboral**

El sobreesfuerzo, fatiga y enfermedades visuales (miopía, astigmatismo, pesadez palpebral, ardor, escozor ocular, aumento del parpadeo).

Estos son síntomas asociados: cefaleas, vértigos, sensación de desasosiego, ansiedad, molestias en el cuello y en la columna vertebral, somnolencia.



### ¿Cómo afecta la humedad en el trabajo?

Programa de **Salud Laboral**

La humedad en el trabajo aumenta el riesgo de enfermedades respiratorias como: bronquitis, alergias, sinusitis, asma bronquial, neumonías.

Puede ser causa de empeorar enfermedades reumáticas, malestar general y la proliferación de hongos, ácaros y bacterias.



### ¿Cómo afecta la vibración en el trabajo?

Programa de **Salud Laboral**

Las vibraciones en el trabajo pueden afectar con lesiones de músculos, tendones y/o articulaciones; lesiones en el aparato del equilibrio (Oído interno), también pueden causar ansiedad, depresión y trastornos del sueño.



### ¿Cómo afecta el ruido en el trabajo?

Programa de **Salud Laboral**

Causa disminución o pérdida auditiva, dificultad de concentración, alteración de la salud mental, disminución de productividad, cefalea, fatiga y dificultad de comunicación.



### ¿Cómo afecta el clima en el trabajo?

Programa de **Salud Laboral**

Cuando hay calor afecta en el agotamiento, palpitaciones, sudoración profunda, aumento de la temperatura corporal más allá del nivel normal, presión alta o baja, ansiedad, sofocación, irritabilidad, sed, deshidratación.

Cuando hay frío afecta con hipotermia, temblor, confusión, torpeza en los movimientos y dificultad de razonamiento, taquicardia, dolores articulares, empeoramiento de enfermedades reumáticas.



# Infografías

## FACTORES DE RIESGOS LABORALES



**BIOLÓGICOS**

Es la probabilidad de adquirir una enfermedad al estar en contacto con material biológico contaminado con microorganismos (bacterias, hongos, virus, parásitos y otros).

Estos se encuentran en fluidos como sangre, orina, heces, saliva, vómito, sudor y en sustancias de origen animal o vegetal.

El personal que trabaja en servicios de salud.



**FÍSICOS**

Son elementos presentes en el medio ambiente y que pueden generar lesiones físicas, que pueden producir efectos nocivos en la salud y la seguridad de los miembros trabajadores dependiendo de la intensidad y tiempo de exposición.

Entre los factores de riesgo físicos más frecuentes se encuentran el ruido, los ruidos molestos y peligrosos a la salud, la iluminación excesiva (luz demasiado roja, roja, verde, amarilla y blanca).

Los problemas que pueden causar a la salud son: dolores y pueden llegar a ser parálisis o sea a la espalda.



**ERGONÓMICOS**

Es el estado de la relación entre la persona, el trabajo, los factores de las herramientas y tareas que concierne con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades que exige el trabajador para las funciones que desempeña.

**Programa de Salud Laboral**

## COMO CUIDAR LA SALUD MENTAL DEL TRABAJADOR DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19

La actual pandemia por COVID-19 ha afectado a toda la población. El trabajador de salud de primera línea de atención, particularmente, se encuentra en una situación de mucho estrés y con un nivel elevado de vulnerabilidad al contagio.

En ocasiones, el trabajador puede experimentar la sensación que la demanda sobrepasa su capacidad de respuesta. El estrés constante y los sentimientos como la frustración, cansancio o agotamiento no quiere decir que el trabajador no pueda hacer frente a su trabajo o que sea débil. Almorzar su salud mental y su bienestar en estos momentos es tan importante como cuidar su salud física. Es por ello que a continuación se presentan las siguientes recomendaciones de autocuidado.



**CUIDAR LAS NECESIDADES BÁSICAS**

Proteger una alimentación balanceada, hidratación adecuada, evitar consumo excesivo de alcohol y cannabis, dormir por lo menos 8 horas para recuperarse de la jornada laboral.



**MANTENERSE EN CONTACTO**

Hablar con sus compañeros, colegas, familiares. Procurar conversaciones positivas.

Si alguien está en aislamiento, cuídalo o también está en riesgo de padecer un accidente de salud mental por un estrés prolongado, véalo para atención especializada.



**AUTO OBSERVARSE**

Observar sus reacciones y emociones por algún tiempo. Si tiene sensaciones de agotamiento, problemas de sueño, falta de apetito, desesperanza, hable con su superior o sea buscar atención especializada.



**DESCANSAR**

Siempre que sea posible, realizar actividades que le reconforten, relajen o le brinden la sensación de bienestar. En el trabajo, hacer pausas activas con frecuencia. Cuidar el ambiente de trabajo, tabaco u otras sustancias psicoactivas.

**RECOMENDACIONES AUTOCUIDADO**

**Programa de Salud Laboral**

## RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO DE SALUD MENTAL DEL TRABAJADOR DE SALUD EN AISLAMIENTO O CUARENTENA

Estar en aislamiento o cuarentena puede afectar el estado de ánimo del trabajador. Es posible que esta situación aumente el estrés, depresión, soledad y el trabajador sienta aislamiento. En estas condiciones es importante cuidar a las siguientes recomendaciones:

01 Mantener un estado de ánimo saludable. Evitar el aislamiento. Buscar actividades que le reconforten, relajen o le brinden la sensación de bienestar. En el trabajo, hacer pausas activas con frecuencia. Cuidar el ambiente de trabajo, tabaco u otras sustancias psicoactivas.

02 Incluir actividades como leer, hacer de un libro, recibir a familiares, amigos, jugar juegos caseros.

03 Consultar con seres queridos, compañeros de trabajo, a través de medios digitales o telefónicos.

04 Acudir a información a través de fuentes confiables.

05 Seguir las instrucciones del personal de salud.

06 Usar la regulación a nivel microbiana COVID-19.

07 Cuidar la alimentación.

08 Usar mascarillas para el día a día. Esto ayudará a disminuir y prevenir con las actividades cotidianas.

**RECOMENDACIONES CUARENTENA**

**Programa de Salud Laboral**

## RECOMENDACIONES PARA EL TRABAJADOR DE SALUD QUE REALIZA TRABAJO DESDE CASA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19

01 No es fácil combinar la vida familiar y el trabajo en casa. Sin embargo, durante la pandemia por COVID-19 esta práctica ha aumentado en el sector laboral con la finalidad de evitar la propagación del contagio y proteger al trabajador con condiciones de vulnerabilidad.

Para mejorar las actividades desde casa y evitar problemas de salud muscular, esqueléticas, se brindan las siguientes recomendaciones:

02

03

- **Improvisar una oficina o identificar un lugar tranquilo en la casa**
- **Aspectos ergonómicos**
  - Procurar que en posición horizontal sobre el suelo y ajuste la altura del asiento. Si no es posible ajustar la altura, utilice un cojín.
  - Deje espacio libre entre las rodillas.
  - Apoye la espalda en el respaldo del asiento.
  - Tal en la situación no sea la ideal y/o la pantalla de la computadora o laptop se muy pequeña, puede tener descansos más espacio y hacer pausas activas.
  - Mantenga una distancia en relación a la pantalla, que sea cómodo para los ojos. No debe fatigarse.
  - Es importante contar con suficiente luz y ventilación adecuada.
- **Recuerde mantener un horario de trabajo, aunque esté en casa. Esto le permitirá dedicar un tiempo a las necesidades familiares.**

**Programa de Salud Laboral**

## Trifoliar del Programa de Salud Laboral

La salud laboral se define como una "Actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de las personas trabajadoras, mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

Busca el máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización de éste, como en sus consecuencias físicas, psicológicas y sociales en todas las profesiones u oficios".



- Promoción de factores protectores para la prevención de riesgos laborales
- Prevención de enfermedades profesionales y accidentes en el lugar de trabajo
- Promoción de un entorno saludable de trabajo

**¿POR QUÉ ES IMPORTANTE HABLAR DE SALUD LABORAL?**

Se estima que un trabajador pasa un tercio de su vida en el trabajo.

La actividad laboral no es solo una fuente de ingresos, sino también un elemento importante de salud, relaciones sociales y oportunidades de vida para el trabajador.

Con el objetivo de promover y normar acciones para la atención de la salud laboral, este Programa centra su quehacer en:




Detección de factores de riesgo laboral

- Problemas músculo esqueléticos en las personas trabajadoras
- Factores de riesgo ergonómicos
- Factores de riesgo biológicos
- Factores de riesgo físicos

Promoción de ambientes de trabajo saludables

- Actividades físicas para el trabajador
- Pausas activas en la oficina
- Actividades conmemorativas



Programa de

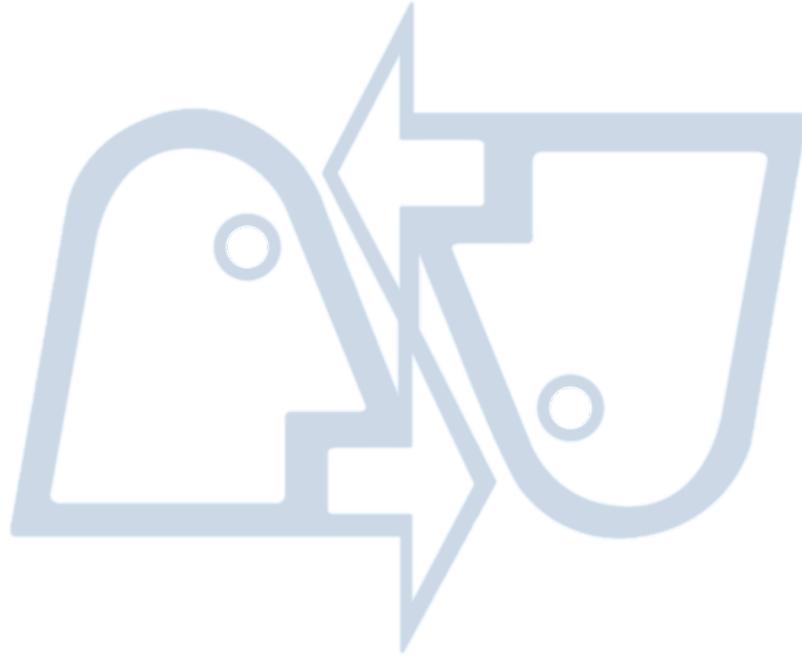


**PROGRAMA**  
**SALUD LABORAL**




## Cotizaciones

Cotización			
Material	Especificaciones	Cantidad	Precio
Trifoliar para el Programa de Salud Laboral	Tamaño 8.5 x 12 pulgadas, impresos en papel couche 80 grs., a full color tiro y retiro, con recubrimiento de barniz ultra violeta	500	Q700.00
		1,000	Q1,000.00
		2,000	Q1,500.00
		3,000	Q2,000.00
		5,000	Q3,000.00



**Comunicación**  
*creando futuro*