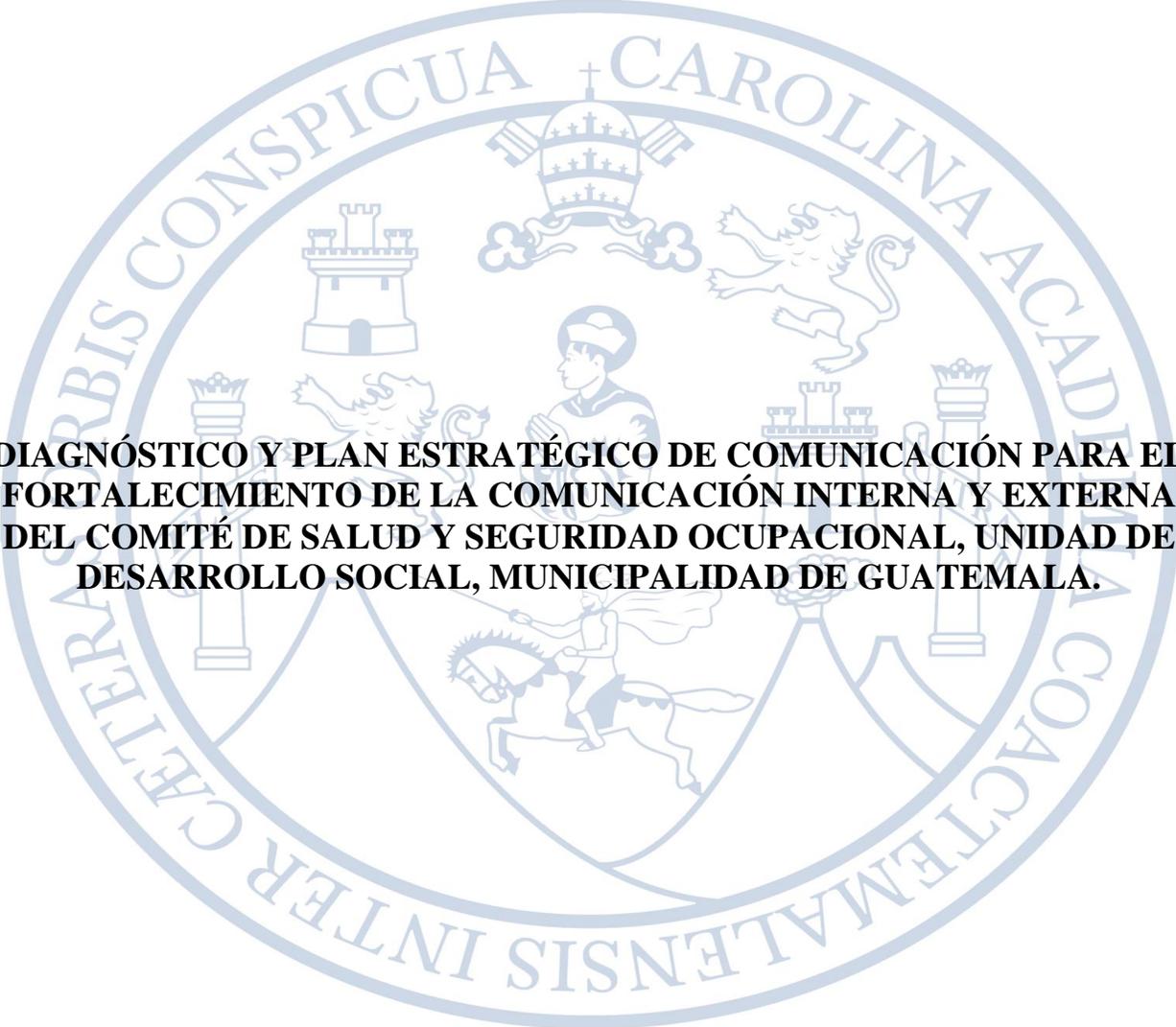


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in a light blue color. It features a central shield with a figure on horseback, a castle, and a lion. The shield is surrounded by a circular border containing the Latin motto "CETERA PARVIBUS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER".

**DIAGNÓSTICO Y PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL, UNIDAD DE DESARROLLO SOCIAL, MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA.**

Ruth Fabiola González Oliva

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, octubre 2021

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico y Plan estratégico de comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa del comité de salud y seguridad ocupacional, unidad de desarrollo social, Municipalidad de Guatemala.**

**Comunicación**

Ruth Fabiola González Oliva

*creando futuro*

Previo a optar el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

Licda. Krista Ramírez

Guatemala, octubre 2021.



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

**Director**

Lic. César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

**Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

Dr. José María Torres Carrera

**Supervisoras**

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

**Supervisores**

M.A. Marvin Sarmientos Yuma

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez y

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Ruth Fabiola González Oliva  
Carné 9216959  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico y Plan estratégico de comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa del comité de salud y seguridad ocupacional, unidad de desarrollo social, Municipalidad de Guatemala”** y luego 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 un ejemplar a la institución o empresa, el resto a Coordinación del EPSL, que luego serán entregados a la Biblioteca Central, a Biblioteca de Flavio Herrera, y a Secretaría de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada. Krista Ramírez  
Supervisora

M.A. Evelin Morazán  
Supervisora

Dr. José María Torres Carreón  
Coordinador





Guatemala 4 de marzo de 2021  
EPSL-C070

Señor:  
Herberth Valencia Domínguez  
Municipalidad de Guatemala  
Dirección de Desarrollo Social  
Comité de Salud y Seguridad Ocupacional,  
Presente.

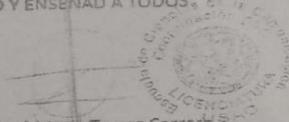
Distinguido Señor Domínguez:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, a la estudiante Ruth Fabiola González Oliva, carné no. 9216959 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, plataformas virtuales, presencial, semipresencial, híbrida, o como su institución lo determine.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2021 de su institución, que la estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con medios electrónicos o plataformas virtuales, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que contribuya al mejoramiento del 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,

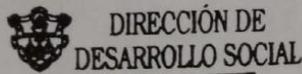
"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



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

cc. Archivo  
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USA  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.  
www.comunicacion.usac.edu.gt  
(502) 2418-8928



DIRECCIÓN DE  
DESARROLLO SOCIAL

12 MAR 2021

COMITE DE SALUD Y  
SEGURIDAD OCUPACIONAL

HORA: 12:59 POR: *[Signature]*



**Muni  
Guate**

Comité de Salud y Seguridad Ocupacional  
Dirección de Desarrollo Social  
Municipalidad de Guatemala



**SSO**  
Dirección de Desarrollo Social  
Municipalidad de Guatemala

SSO-002-21-RG.

Guatemala, 13 de abril de 2021.

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

Estimado Dr. Torres:

Por medio de la presente se hace constar que la estudiante: **Ruth Fabiola Gonzalez Oliva**, carné No. **9216959**, del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, ha sido aceptada para llevar a cabo su Ejercicio Profesional Supervisado en el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, las cuales serán híbridas.

Como dependencia asumimos el compromiso de brindar el acompañamiento que se necesite para desarrollar con éxito los proyectos dentro del marco del EPS.

Agradeciendo la atención a la presente y quedando a sus órdenes para cualquier información adicional.

Sin otro particular me suscribo, atentamente.



**Rolando Granillo.**  
Coordinador del Comité de SSO  
Dirección de Desarrollo Social  
Municipalidad de Guatemala.

JUNTOS LOS GUATEMALTECOS  
HACEMOS NUESTRA HISTORIA



**Bicentenario**  
1821 - 2021



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



## Dedicatoria a

- Dios:** Por ser su hija amada y darme el don de la sabiduría, entendimiento y permitirme culminar esta meta.
- Mis Padres:** Israel González Alejandro Q.E.P.D. y María Josefina Oliva Ortiz por amarme y apoyarme en cada momento de mi vida y estar presente cuando lo he necesitado.
- Mis Hermano (as):** Silvia Cristina, Selene Yazmín, Virginia, Marlín Eugenia, Cora Violeta, Israel Enrique quienes han estado conmigo en cada etapa de mi vida
- Mis sobrinos (as):** Virginia Yazmín, Rita Cristina, Francisco, María Milagro, Ricardo Emilio, José Pablo, Diana María, Andrés Enrique y Matheo por ser la alegría de mi vida.
- Y en especial a esos ángeles en el cielo que Dios los envió a formar parte de mi familia y de mi vida Samuel, Benjamín y Fátima Camila Q.E.P.D.
- Mis sobrinos nietos:** José Francisco, Ángel André, David Ottoniel y Daniel Alexander por existir en mi vida.
- Mi sobrina Asesora:** Rita Cristina Girón González por su amor incondicional, paciencia y apoyo que me brindo en esta etapa de mi vida.
- Mis Cuñadas (os):** Susy Marroquín, Sindi Herrera, Sergio, Julio Cesar, Hugo, José Cristopher, Julio Cesar Jiménez por darme ánimo y en especial a Marvin
- Rene Letrán Vásquez** Por ser ese ángel en el cielo que brilla para toda la familia  
Q.E.P.D.
- Mi Familia:** Porque de una u otra forma están a mi lado siempre.



## **Agradecimientos a**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, por brindarme la oportunidad de poder culminar la Carrera de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

La Escuela de Ciencias de la Comunicación por abrir las puertas y poder formarme y compartir la experiencia de docencia de cada licenciado al cual agradezco

El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, Unidad de la Dirección de Desarrollo Social Municipalidad de Guatemala por haberme brindado la oportunidad de realizar mis prácticas y compartir mis conocimientos.

El señor Rolando Granillo, por Darme su apoyo y confianza para finalizar este proyecto.  
Gracias

Mis asesores MA. Marvin Sarmiento y Licda. Krista Ramírez, por compartir sus conocimientos en este proceso.





## Índice

Índice de figuras .....	ix
Índice de tablas .....	xi
Introducción.....	xii
Antecedentes.....	xiii
Justificación .....	xv
Capítulo 1 .....	1
Diagnóstico de comunicación.....	1
1.1 La Institución .....	1
1.2. Perfil institucional.....	1
1.2.1. Perfil institucional.....	2
1.3. Ubicación geográfica .....	3
1.4. Integración y alianzas .....	4
1.5. Origen e historia.....	4
1.5.1. Historia de la Municipalidad de Guatemala.....	4
1.5.2. Historia y creación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional .....	6
1.6. Departamentos o dependencias de la institución .....	8
1.7 Organigrama de la empresa .....	9
1.8. Misión .....	10
1.9. Visión.....	10
1.10. Objetivos Institucionales.....	10
1.11. Público Objetivo .....	10
1.12. Diagnóstico .....	10
1.13. Objetivos generales y objetivo específico.....	15



1.13.1. Objetivo general .....	15
1.13.2. Objetivos específicos.....	15
1.14. Tipos de investigación .....	16
1.14.1. Clasificación de los tipos de investigación .....	16
1.15. Enfoque .....	18
1.15.1. Institucional.....	19
1.15.2. Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.....	19
1.15.3. Monitores de salud y seguridad.....	19
1.15.4. Trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social.....	19
1.16. Técnicas de recolección de datos .....	19
1.16.1. Observación.....	20
1.16.1.1. Tipos de observación.....	20
1.16.1.2. Lo observado .....	20
1.16.2. Documentación.....	21
1.16.3 Entrevista de profundidad .....	23
1.16.4 Encuestas.....	24
1.17. Interpretación de resultados .....	26
1.17.1. Encuesta de comunicación interna No. 1. ....	26
1.17.2. Encuesta de comunicación interna No.2. ....	34
1.17.3. Encuesta de Comunicación Externa No.1 .....	41
1.18. FODA.....	50
1.19. Problemas detectados.....	51
1.20. Planteamiento del problema comunicacional. ....	52
1.21. Indicadores de éxito .....	52
1.22. Proyecto por desarrollar .....	53
Capítulo 2 .....	54
Plan estratégico de comunicación.....	54



2.1. Plan estratégico de comunicación .....	54
2.2. Misión .....	54
2.3. Visión.....	55
2.4. Elementos comunicacionales .....	55
2.4.1. Comunicación Interna y externa .....	55
2.4.2. Marco contextual.....	55
2.4.3. Elementos de la comunicación.....	56
2.5. Alcances, límites de la estrategia .....	59
2.6.1. Alcances .....	59
2.6.2. Limitaciones .....	60
2.6. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional.....	60
2.6.1. Objetivo de la estrategia.....	61
2.6.1.1. Objetivo general .....	61
2.6.1.2. Objetivos específicos.....	61
2.6.2. Acciones para conseguir los objetivos .....	62
2.6.2.1. Propuesta No. 1 .....	62
2.6.2.2. Propuesta No. 2 .....	63
2.6.2.3 Propuesta No. 3 .....	64
2.6.2.4. Propuesta No. 4 .....	64
2.6.2.5. Propuesta No. 5 .....	65
2.6.2.6 La difusión del material final será de la siguiente manera .....	66
2.6.2.7. Cronograma.....	67
2.6.3. Indicadores para medir el cumplimiento.....	68
2.6.4. Los instrumentos .....	69
2.6.5. Actividades para la operatividad de la estrategia. ....	69
2.7. Financiamiento.....	71
2.8. Presupuesto .....	71
2.9. Beneficiarios .....	72



2.10. Recursos humanos .....	72
2.11. Área geográfica de acción.....	73
2.12. Cuadro comparativo de la estrategia.....	74
Capítulo 3 .....	76
Ejecución de la Estrategia.....	76
3. Informe de la ejecución.....	76
3.1. Ejecución No.1: Creación de material visual.....	76
3.2. Ejecución No. 2: Fortalecimiento de material visual.....	77
3.3. Ejecución No. 3: Afiches y cartelera .....	79
3.4. Ejecución No. 4: Reestructuración de Manual y Planes del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional. ....	82
3.5. Ejecución No 5. Charlas informativas. ....	84
3.6. Actividades y calendarización .....	87
3.6.1. Actividades de finalización .....	89
Conclusiones.....	90
Recomendaciones .....	91
Referencias bibliográficas .....	92
Anexos .....	93



## Índice de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica .....	4
Figura 2. Organigrama.....	9
Figura 3. Gráfica de los tipos de comunicación .....	26
Figura 4. Gráfica de los medios de comunicación.....	27
Figura 5. Gráfica de las herramientas para realizar actividades .....	28
Figura 6. Gráfica de la divulgación de información.....	29
Figura 7. Gráfica de las ideas e innovación.....	30
Figura 8. Gráfica sobre la comunicación interna.....	31
Figura 9. Gráfica sobre la empatía con los trabajadores.....	32
Figura 10. Gráfica sobre la comunicación de la Junta Directiva.....	33
Figura 11. Gráfica de ejes laborales .....	34
Figura 12. Gráfica del conocimiento de la misión y visión.....	35
Figura 13. Gráfica del conocimiento sobre planes operativos y de emergencia .....	36
Figura 14. Gráfica del conocimiento de manuales y planes operativos .....	37
Figura 15. Gráfica sobre las herramientas de trabajo de forma escrita .....	38
Figura 16. Gráfica sobre la información del Comité.....	39
Figura 17. Gráfica sobre los medios de comunicación.....	40
Figura 18. Gráfica sobre el conocimiento del Comité.....	41
Figura 19. Gráfica sobre el conocimiento del trabajo del Comité.....	42
Figura 20. Gráfica del conocimiento de la misión y visión.....	43
Figura 21. Gráfica sobre el conocimiento del logotipo de Comité.....	44
Figura 22. Gráfica sobre la participación periódica con el Comité .....	45
Figura 22. Gráfica sobre la consideración del trabajo del Comité .....	46



Figura 23. Gráfica sobre la información de las actividades y reuniones del Comité .....	47
Figura 24. Gráfica sobre la forma que se recibe la información .....	48
Figura 25. Gráfica sobre la efectividad de la comunicación del Comité.....	49
Figura 26. Videos ejecución 1 .....	76
Figura 27. Portada de páginas de Facebook ejecución 2.....	77
Figura 27. Infografías .....	78
Figura 28. Muestra de cartelera .....	79
Fuente: Elaboración propia.....	79
Figura 29. Muestra de afiche .....	80
Fuente: Elaboración propia.....	80
Figura 30. Entrega de afiches y cartelera al personal del Comité .....	81
Figura 31. Portada de planes y manual.....	83
Figura 32. Invitación.....	84
Figura 33. Charla a monitores de salud .....	85
Figura 34. Charla a la Junta Directiva .....	86



## Índice de tablas

Tabla 1. Perfil institucional .....	2
Tabla 2. FODA .....	50
Tabla 3. Propuesta 1 .....	62
Tabla 4. Propuesta 2 .....	63
Tabla 5. Propuesta 3 .....	64
Fuente: Elaboración propia.....	64
Tabla 6. Propuesta 4 .....	64
Tabla 7. Propuesta 5 .....	65
Tabla 8. Difusión del material .....	66
Tabla 9. Indicadores de Cumplimiento.....	68
Tabla 10. Instrumentos .....	69
Tabla 11. Financiamiento .....	71
Tabla 12. Presupuesto.....	71
Tabla 13. Beneficiarios.....	72
Tabla 14. Cuadro Comparativo de estrategias.....	74
Tabla 15. Ejecución 1 .....	76
Tabla 16. Ejecución 2 .....	77
Tabla 17. Ejecución 3 .....	79
Tabla 18. Ejecución 4.....	82
Tabla 19. Ejecución 5 .....	84



## **Introducción**

Como parte del proceso de comunicación para fortalecer las herramientas necesarias, para combatir la pandemia de COVID-19, la Unidad de Desarrollo social a través del Comité de Salud y seguridad Ocupacional, crea el Plan Estratégico de salud y seguridad ocupacional. El cual es una guía para los trabajadores, acerca de las medidas necesarias de higiene para evitar contagios.

Sin embargo, la transmisión de informaciones sobre los planes y manuales, así como las medidas de bioseguridad, tienen muy poca difusión, con los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social, así como con los monitores de las alcaldías auxiliares.

Con el fin de mejorar el proceso de comunicación se llevó a cabo el Ejercicio Profesional Supervisado, estableciendo como primer punto el diagnóstico comunicacional, determinando los factores que afectan la comunicación, permitiendo ubicar las deficiencias en la comunicación tanto interna como externa.

También se determinó que el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional no tiene presencia ante los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social ya que los mismo desconocen sus labores o la importancia de este.

Al carecer de una misión, visión, establecida, al igual que una imagen definida, los trabajadores no le brindan la atención necesaria al personal del comité, las estrategias de comunicación que se plantean en la fase de planeación, pretenden contrarrestar la falta de identidad del comité y de esta manera aprovechar diferentes productos de comunicación para dar a conocerlos y alcanzar las metas propuestas.

Dentro de la fase de ejecución se llevó a cabo el modelo de gestión de comunicación estratégica que es aplicable en el caso del comité, con el objetivo difundir información que permita concientizar a los trabajadores, coordinadores y directores en la prevención de incidentes, accidentes, riesgos laborales, enfermedades, a través de capsulas informativas, videos, comunidad de Facebook, material visual y manuales para poder erradicar las malas prácticas y mejorando las condiciones de trabajo.



## **Antecedentes**

El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, no es un modelo de prevención de accidentes laborales actual, estos están constituidos ante la ley, desde hace muchos años; sin embargo debido a la pandemia mundial de COVID 19 su implementación es de vital importancia dentro de las diferentes empresas, garantizando las medidas de bioseguridad necesarias para asegurar la salud de los trabajadores.

Dentro de las diferentes fuentes de información que se consultaron, no se encontraron investigaciones o Ejercicios Profesionales Supervisados acerca de la difusión de información sobre los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional.

Por lo que el punto de partida fue la recopilar información sobre aquellos elementos básicos que hacen tanto a la tipología de nuestra organización objetivo, como los vinculados con acciones comunicacionales en curso.

El objetivo general de esta primera dimensión de análisis es el de trazar un mapa general y concreto de nuestra organización: objetivo que abarque su dimensión estructural, singularidad, políticas y orientación comunicacional histórica. Teniendo en cuenta como principio que nuestra intervención profesional se realiza en una organización concreta en la que probablemente haya acciones comunicacionales precedentes

Nuestra acción como Profesionales de Comunicación también necesita relevar el estado del Ambiente en el que el Comité se desenvuelve. El Ambiente, en términos comunicacionales, comprenderá a todos aquellos elementos concretos que se encuentran vinculados con la identificación del Comité.

El objetivo general es el análisis comunicacional, relevando todos aquellos elementos ambientales vinculados con el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, los cuales, la mayoría de las veces no se consideran importantes. mientras que sin embargo comunican en forma silenciosa y permanente, para realizar una propuesta de Planificación Comunicacional que facilite su puesta en sistema y aceptación por los trabajadores.



Tratando de analizar los distintos planos de relaciones comunicacionales que circulan y atraviesan permanentemente a el Comité, tanto a nivel interno como externo, analizando y evaluando la calidad, modalidades de los distintos Canales & Soportes con los que cuenta y utiliza habitualmente el Comité de Salud y seguridad Ocupacional.

Los mismos pueden ser orales, escritos, audiovisuales, digitales, etc. Sin embargo, las nuevas tecnologías disponibles en la actualidad facilitan cada vez más la integración entre sus distintas modalidades, generando soportes multimedia y que en general combinan las ventajas de sus predecesores y se aplican a funciones tan variadas como la información, comunicación, autocapacitación, entretenimiento, etc.

Se identificaron un conjunto de problemas comunicacionales para los cuales se propondrán diversas soluciones alternativas, que una vez revisadas y jerarquizadas formarán parte de los distintos informes de avance y final del presente proceso.

Se procederá a la discusión e interpretación de los datos e informaciones ya procesados teniendo en cuenta la confrontación de las hipótesis de partida con interpretaciones alternativas surgidas durante la realización de los distintos sondeos.

Por último, se avanzará hacia el establecimiento de conclusiones para el diseño de propuestas de actuación concretas que describan y justifiquen nuestra futura Intervención Profesional.



## Justificación

Dentro de los cambios que deben tener todas las empresas a nivel mundial debido a la pandemia de COVID -19 se encuentra la creación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, con el fin de garantizar la seguridad y salud de los empleados de la de las distintas empresas.

Esta implementación se lleva a cabo dentro de la Dirección de Desarrollo Social, durante el año 2020, como parte del fortalecimiento de las estrategias para el cuidado de la salud de los trabajadores, sin embargo, el mismo presentaba déficit comunicacional tanto externa como internamente.

Este déficit en la transmisión de comunicación sirvió como punto de partida para realizar el diagnóstico comunicacional, realizando encuestas a los empleados, sobre aspectos relacionados a la comunicación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, en las cuales se resaltó el desconocimiento de los ejes principales del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

Así como su importancia dentro de la Dirección de Desarrollo Social y las alcaldías auxiliares que prestan servicio a la comunidad en las diferentes zonas de la ciudad capital.

Permitiendo elaborar un plan estratégico enfocado, en la distribución de información, sobre la importancia del Comité, así como sus funciones y actividades, también a la reestructuración de los manuales a utilizar para la capacitación de los promotores asignados, los cuales realiza los controles de seguridad en las diferentes alcaldías auxiliares, resguardo de la salud y seguridad de los trabajadores y público visitante.

Este plan estratégico de comunicación pretende también apoyar a realizar mejoras en el trabajo, con base en las nuevas normativas que exige el Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo para evitar la expansión del COVID -19.

Permitiendo el alcance de los objetivos planteados en el EPS, logrando un mejor desempeño en la organización.



## Capítulo 1

### Diagnóstico de comunicación

#### 1.1 La Institución

- Dirección de Desarrollo Social Municipalidad de Guatemala.
- Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

#### 1.2. Perfil institucional

La Dirección de Desarrollo Social cuenta con una trascendencia cultural de 21 años, fue creada a partir del Acuerdo 25-2000 del Código Municipal, estableciendo (el Reglamento de Ordenamiento Territorial, para la organización y participación comunitaria), en el capítulo 1 Artículo 3, se aprueba la creación de la Dirección de Desarrollo Social.

La Dirección de Desarrollo Social fue creada con el objetivo de promover la Participación Ciudadana y la Organización Comunitaria, como herramienta en el análisis, priorización y resolución de los problemas barriales; así como la promoción del desarrollo integral de los vecinos.

Es la unidad ejecutora municipal de proyectos de infraestructura barrial, programas, sociales, culturales y de mejoramiento del medio ambiente, logrando con ello una ciudad socialmente solidaria, económicamente competitiva y ambientalmente responsable, proporcionando a sus habitantes una vida digna, un desarrollo integral, con igualdad de oportunidades, que sea motivo de orgullo y punto de referencia para el resto del país.

Esta Dirección cuenta con 5 ejes de trabajos los cuales van enfocados a la niñez, juventud, mujer, hombre y adulto mayor, con el objetivo de fortalecer la participación social y económica, sobre todo promover el liderazgo y mejorar la calidad de vida en todos los barrios y colonias de la Ciudad.

La Dirección de Desarrollo Social cuenta con misión y visión, valores, publico objetivo definido, actores claves, dirección y teléfono, manual de procedimientos, código conducta, organigrama y pagina web, así como instalaciones propias.

Durante los años 2020 y 2021 Guatemala se ha enfrentado a la pandemia del COVID -19, por lo



cual la Dirección de Desarrollo Social se ve en la necesidad de crear el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, según el Acuerdo Gubernativo NO. 229-2014 y su reforma Acuerdo Gubernamental No.04-2016.

Él cual es el encargado de velar por la seguridad y salud de los trabajadores de dicha institución, por lo que se han realizado diferentes capacitaciones en el área de primeros auxilios y seguridad para evitar contagios.

Dentro de estas iniciativas podemos encontrar la reducción de ocupantes de las oficinas en cada nivel, así como la aplicación de gel antimaterial lavado de manos y toma de temperatura a los visitantes y trabajadores, trabajando con un sistema híbrido, realizando reuniones presenciales con el comité y virtuales con monitores una vez por mes.

Haciendo uso de las herramientas tecnológicas a disposición de los empleados, dentro de las carencias de comunicación podemos encontrar la falta de organigrama propio del comité ya que trabajan con base al organigrama de la Municipalidad de Guatemala, existe carencia de botiquín para cubrir emergencias.

No cuentan con un correo institucional, una pizarra informativa, buzón de sugerencias, ni oficinas adecuadas para reuniones, se utilizan para la comunicación externa e interna los teléfonos celulares y las líneas fijas de cada oficina, por lo cual es necesario la defunción de sus actividades, así como sus funciones en otros medios de comunicación dentro de la Dirección de Desarrollo Social.

### 1.2.1. Perfil institucional

Tabla 1. Perfil institucional

Nombre de la empresa:	Municipalidad de Guatemala, Dirección de Desarrollo Social, Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
Dirección de Desarrollo Social:	6 avenida A 20-25 Zona 1
Teléfono Oficina:	22858871
Web:	<a href="http://www.muniguate.com">www.muniguate.com</a>



Redes Sociales:	Twitter y Facebook
A que se dedica:	Servicio al Publico
Cuantos años que fue creada:	10 meses el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional
<i>Slogan:</i>	Juntos somos más
Logotipo:	Escudo de la Ciudad de Guatemala, Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
Número de Empleados:	200
Adicional si cuenta con:	Un Monitor General de salud y 35 Monitores de salud
Departamento de Comunicación:	Si
Departamento de Recursos Humanos:	Si
Departamento de Mercadeo:	No
Qué tipo de empresa es Privada o Pública:	Publica
Nombre del contacto:	Rolando Antonio Granillo Pimentel
Profesión de su Contacto:	Bachiller en Ciencias y Letras
Correo del contacto:	rgranillo@munigate.com
Celular del contacto:	31680153

Fuente: elaboración propia con base en la guía para la elaboración de diagnóstico comunicacional.

### 1.3. Ubicación geográfica

La Dirección de Desarrollo Social en la cual tiene sede el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional se encuentran ubicados en la 6 ave “A” 20-25 zona 1 Guatemala, Guatemala.



**Figura 1.** Ubicación geográfica



Fuente: *Google Maps* (2021).

Las alcaldías auxiliares están ubicadas en cada una de las 22 zonas de la ciudad capital, y son el enlace primordial entre la Dirección de Desarrollo Social y los vecinos del lugar.

#### 1.4. Integración y alianzas

Actualmente no sostiene ninguna alianza estratégica con alguna institución.

#### 1.5. Origen e historia

##### 1.5.1. Historia de la Municipalidad de Guatemala

Dentro de la Constitución Política de Guatemala de 1944 se reconoce por primera vez la autonomía para las Municipalidades, en 1985 se fortaleció la autonomía municipal y vinculó expresamente el desarrollo del país a la descentralización.

La Municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio. Es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central de Guatemala. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesita una ciudad o un pueblo (Municipalidad de Guatemala, 2021). En Guatemala hay 338 municipios y por tanto igual cantidad de municipalidades.

En cada Municipalidad de Guatemala existe un Consejo Municipal -también llamado Corporación



Municipal- que es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales, de cada municipalidad (Diccionario Municipal de Guatemala, 2009).

El gobierno municipal corresponde al Consejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía de un Municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia -Artículo 9 del código Municipal-, para un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos -Artículo 254 de la Constitución Política de la República- (Diccionario Municipal de Guatemala, 2009).

En la legislación guatemalteca, incluso en la Constitución Política de la República de Guatemala, se utiliza la expresión Corporación Municipal -Artículo 255- o municipalidad -Artículo 259- como sinónimo de Consejo Municipal (Diccionario Municipal de Guatemala, 2009).

Una función importante de la Municipalidad es la planificación, el control y la evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio. También se presta especial atención a los aspectos sociales y a buscar contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos.

Los recursos necesarios para proveer los servicios y realizar obra, la Municipalidad los obtiene principalmente del pago de arbitrios, como boleto de ornato, Impuesto Único Sobre Inmuebles - IUSI-, y tasas que se cobran en algunas gestiones (Municipalidad de Guatemala, 2021).

A partir de 1986 se hace obligatorio el aporte constitucional que el Estado debe otorgar a todas las municipalidades del país, de esta manera se hace efectiva la autonomía de los gobiernos locales. Este fue uno de los primeros logros obtenidos por la Asociación Nacional de Municipalidades - ANAM-, la cual se constituyó formalmente el 19 de octubre de 1960 (Municipalidad de Guatemala, 2021).

Con el nuevo Código Municipal -Dto. No. 12-2002- los alcaldes guatemaltecos han reafirmado el carácter autónomo de los municipios. La Municipalidad plantea la necesidad de la descentralización, como estrategia para el fortalecimiento municipal, por considerar que sólo con gobiernos locales fuertes podría lograrse un país fuerte (Municipalidad de Guatemala, 2021)

La primera Municipalidad de Guatemala, surgió al fundarse la Capital en Iximché, -Tecpán-, que



era el reino cakchiquel, al trasladarse a Ciudad Vieja o Valle de Almolonga, llegó el cuarto edificio existente, llamado entonces Cabildo, compuesto por Alonso de Reguera Escribano, Diego de Rosas, Baltazar de Mendoza, Pedro y Hernán de Carrillo, Juan Pérez Dardón y Domingo Zubarrieta, alcaldes y regidores (Haeussler, 1983).

### 1.5.2. Historia y creación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

Debido a la pandemia que azota a Guatemala durante los años 2020 y 2021, fue necesario la implementación automática del Comité de Salud y seguridad Ocupacional de la Dirección de

Desarrollo Social, según el Acuerdo Gubernativo No. 229-2014 y su reforma No: 33-2016, en el artículo 10 capítulo V, ya que era una acción que la Municipalidad de Guatemala estaba contemplando dentro de sus mejoras para los empleados.

Según el Artículo 10. (Reforma según Art. 7 del Acuerdo Gubernativo 33-2016) señala que todo lugar de trabajo debe constar con un Comité Bipartito de SSO. Estos Comités Bipartitos de Salud y Seguridad Ocupacional, deben ser integrados con igual número de representantes de los trabajadores y del patrono, los cuales no deben ser sustituidos por ninguna clase de comisión o brigada que tengan funciones similares.

Las atribuciones y actividades de estos comités deben estar debidamente autorizados con el libro de actas, por el Departamento de Salud y de Seguridad Ocupacional del Ministerio de trabajo y Prevención Social o la sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y sus funciones deben ser desarrolladas en el reglamento interior de trabajo correspondiente y los lugares de trabajo que cuenten con menos de diez trabajadores.

Deben contar con un monitor de salud y seguridad ocupacional quien tendrá a su cargo la gestión de prevención de riesgo laborales, sus atribuciones y actividades deben estar debidamente autorizados con su libro de actas, por el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social a la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Por la cantidad de personas que laboran en las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Social y



En sus diferentes unidades, es necesario contar con un Plan de Salud y Seguridad ocupacional: en base a lo establecido dentro del área laboral del código de trabajo Decreto 1441, de acuerdo con el Título Quinto de Higiene y seguridad en el trabajo, bajo el Artículo 197 y sus incisos B, C, D, G, H, I, L y bis Artículos 197 y 198 edición rubricada y concordadas a las normas institucionales del trabajo sobre el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernamental 229-2014 del Presidente de la República, reformado por el Acuerdo Gubernativo No.33-2016 del Presidente de la República.

El plan es un instrumento para el abordaje e implementación de las estrategias a utilizar en el tema Salud y Seguridad Ocupacional, así como en relación con Gestión integral de Riesgo, buscando con ello el resguardo de la vida, seguridad y salud de las y los trabajadores a cargo de la Dirección de Desarrollo Social y sus diferentes unidades.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución de la República de Guatemala y su reforma en el Acuerdo Legislativo No.18-93 de fecha 17 de noviembre de 1993, Artículo uno. Protección a la persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

En Guatemala por medio del Acuerdo Gubernativo con fecha 28 de diciembre de 1987. emitió el Reglamento General sobre Higiene y Salud en el trabajo, con el objetivo de regular las condiciones generales de Higiene y Seguridad que deberán ejecutarse en sus labores las y los trabajadores con el fin de proteger su vida, su salud y su integridad corporal en el estado de Guatemala.

En el ejercicio de las funciones que le confiere al Artículo No. 183 literal “e” de la Constitución Política de la República de Guatemala y con fundamentos en el Artículo 93 y 94 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 40 literal “a” del Organismo Ejecutivo 44 y 46 del Decreto No. 90-97 del Congreso de la República del Guatemala, Código de Salud.

Por lo anterior descrito es necesario establecer normas, procedimientos, protocolos y reglamentos que aseguren las áreas de trabajo de las 1,000 personas que laboran en la Dirección de Desarrollo Social y sus diferentes unidades, en el marco de la prevención de Riesgos y Salud laboral, creando para ello un Comité Bipartito de Salud y Seguridad Ocupacional.



## 1.6. Departamentos o dependencias de la institución

El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional tiene a cargo la salud y seguridad de la Dirección de Desarrollo Social que trabaja bajo cinco ejes ciudadanos que son:

- a) Acción social
- b) Actitud positiva.
- c) Formación para el empleo.
- d) Renueva tu barrio.
- e) Participación ciudadana.

Un factor importante son las alcaldías auxiliares que generan un vínculo con la Municipalidad que permite atender las solicitudes de los vecinos en relación con el desarrollo barrial y cultural de los distritos de la ciudad y la implementación de los ejes de trabajo.

Es por ello por lo que el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, debe garantizar que los empleados cumplan con cada una de las disposiciones que dicta el Ministerio de Salud.

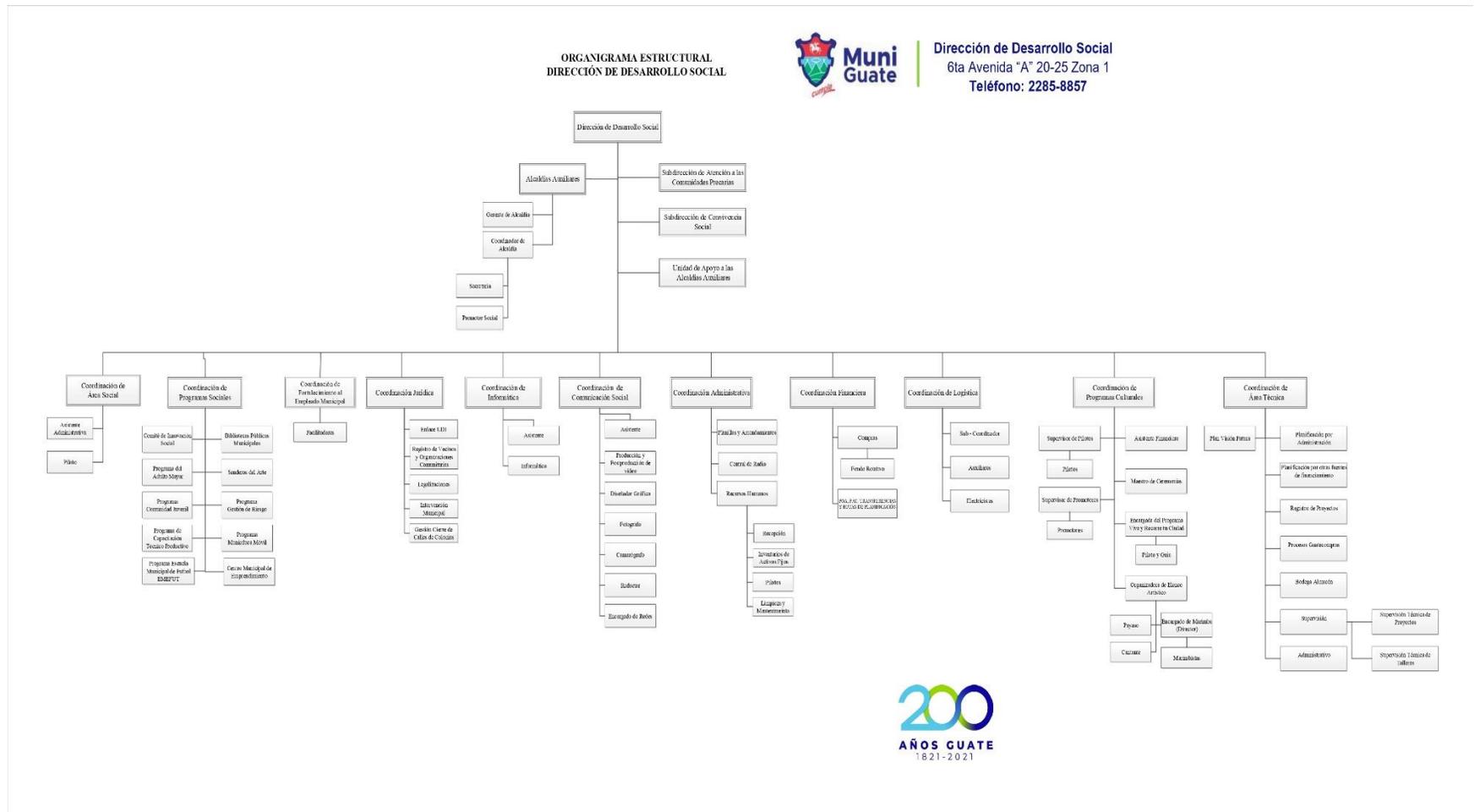
El comité fue formado según el Acuerdo Gubernativo No. 229-2014 y su reforma Acuerdo Gubernamental No. 04-2016, las personas que integran el comité son trabajadores municipales, que participan en la elaboración, aprobación y puesta y practica de las evaluaciones del comité, así como las políticas de salud y seguridad ocupacional, a tal efecto que puedan promover y vigilar el cumplimiento del reglamento general de salud y seguridad ocupacional.

La Dirección de Desarrollo Social se encuentra integrada de la siguiente manera:



## 1.7 Organigrama de la empresa

Figura 2. Organigrama



Fuente: Municipalidad de Guatemala (2021).



## 1.8. Misión

Ser la dependencia municipal un ejemplo de la prevención a corto, mediano y largo plazo. Posicionando la prevención como un factor fundamental para los trabajadores municipales.

## 1.9. Visión

Proporcionar y facilitar que la prevención de riesgos laborales sea comprendida por el conjunto de trabajadores de la Dirección de Desarrollo social, como algo cotidiano y necesario en el área laboral, logrando con ello a mejorar la calidad de vida en el ámbito personal y profesional.

## 1.10. Objetivos Institucionales

- a) Dar a conocer los derechos y obligaciones de empleadores y trabajadores sobre la salud y seguridad ocupacional.
- b) Informar y sensibilizar sobre la prevención de riesgos en los lugares de trabajo, establecidos en el Acuerdo Gubernamental número 229-214 y su reforma Acuerdo gubernamental número 33-2016.

## 1.11. Público Objetivo

El Comité de salud y Seguridad ocupacional tiene como público objetivo a nivel interno a la junta directiva que integra el comité de 12 empleados y a los 150 empleados de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala.

A nivel externo a los 31 empleados que capacita para realizar la función de Monitores de Salud y Seguridad ocupacional, en las diferentes alcaldías auxiliares, los cuales deben velar por la salud y seguridad de los empleados de las alcaldías, así como de las personas que las visitan.

## 1.12. Diagnóstico

El diagnóstico de comunicación es un procedimiento que se realiza para evaluar la eficiencia de los sistemas de comunicación interna y externa de una empresa, constituyendo, además, el método



que analiza los canales, emisores, contenidos e impacto de la comunicación en la organización.

La Municipalidad de Guatemala es una Organización Municipal, que beneficia a todos los vecinos de la Ciudad de Guatemala, de carácter no lucrativo, autónomo. La Dirección De Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, es una de las instituciones de Obras sociales más importantes a nivel ciudad, la cual inicia el 25 de octubre del año 2000, aprobado por el Consejo Municipal según el Acuerdo 25-2000 (Reglamento de Ordenamiento Territorial para la Organización y Participación Comunitaria), en el capítulo 1 Artículo 3, Actualmente tiene Presencia activa en las 22 zonas de la ciudad de Guatemala.

La cual se desarrollan bajo los siguientes Ejes de trabajo:

- a) Acción Social: Muni Educa, Muni Joven, Muni Mujer, Muni Adulto Mayor, Gestión de Riesgo
- b) Actitud Positiva: Programas Culturales, Cultura en el Centro, Escuelas Distritales de Pintura, Pasos y Pedales, Vive tu Ciudad y Recorrido en mi Ciudad, Cultura en los Barrios. Feria Municipal en tu Barrio, Orquesta Sinfónica Juvenil Municipal, Concierto de Marimbas, Cine en Tu Barrio, Teatro en Tu Barrio, Ballet Folklórico, Compañía Municipal de Danza, Oficina Municipal de Deportes.
- c) Formación para el Empleo: Capacitación Técnico-Productiva; Renueva Tu Barrio: Servicios Básicos, Mantenimiento Barrial, Limpia y Verde.
- d) Participación Ciudadana: alcaldes, alcaldesas y alcaldías auxiliares. Dentro de los ejes principales de desarrollo para los empleados y publico beneficiarios, durante la pandemia del COVID -19, se realizó la creación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, que es una organización bipartita constituida por los empleadores y trabajadores con el fin de promover e implementar programas de gestión de riesgos laborales.

Así mismo es una organización encargada de vigilar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, asistiendo y dando asesoramiento a los empleados, este comité no podrá ser sustituido por ninguna brigada o comisión que tenga funciones similares.



Dicho comité se crea bajo el Acuerdo Gubernamental 229-2014, Reforma Acuerdo Gubernamental 33- 2016, Funciones generales del comité, que indica la participación en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación del programa y políticas de Salud y Seguridad Ocupacional, a tal efecto, que pueda promover y vigilar el cumplimiento del reglamento general de salud y seguridad ocupacional.

Designando un promotor para cada una de las veintidós zonas de la ciudad de Guatemala, los cuales son dirigidos por el coordinador de la junta directiva del comité de Salud y seguridad Ocupacional de la Dirección de Desarrollo social.

Todos los monitores trabajan sin goce de sueldo extra por el trabajo elaborado, en su mayoría ingresan al Comité de Salud y Seguridad Ocupacional asignados por los jefes inmediatos de las alcaldías auxiliares, en su mayoría los monitores son trabajadores que no han tenido experiencia respecto al tema y no son ni enfermeros, ni paramédicos, ni técnicos en urgencias médicas, son trabajadores en campo para el bien común de los vecinos.

La orientación del comité es completamente de salud y seguridad ocupacional y es la motivación del trabajo que realiza, el Comité se sostienen económicamente del apoyo del departamento de financiero de la Dirección de Desarrollo Social ya que aún no cuenta con un presupuesto asignado por la Dirección de Desarrollo Social y están trabajando en eso para el 2022.

Tienen una población promedio de mil trabajadores, los cuales están distribuidos en ciento cincuenta trabajadores administrativos internos, ochocientos cincuenta trabajadores de campo externos, doce trabajadores que representan la Junta Directiva del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional; y treinta y un trabajadores monitores de salud externos de campo de alcaldías auxiliares.

El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional está presente en las veintidós alcaldías auxiliares de toda la ciudad capital bajo la dirección del coordinador y monitor de salud y junta directiva del comité de salud y seguridad, en todas las alcaldías auxiliares mantiene la misma estructura Administrativa y Organizacional.



En todas las alcaldías, el enfoque es ante todo de salud y seguridad ocupacional, y acompañamiento de lo interno de parte de la junta directiva del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional para la realización integral del trabajo.

Durante el recorrido desarrollado en la investigación metodológica y partiendo de los problemas y posibles soluciones, se ha tomado como base la teoría funcionalista de la comunicación de Harold Laswell, ya que respalda el desarrollo del trabajo.

“En la teoría funcionalista de la comunicación de masas, la pregunta de fondo ya no es sobre los efectos si no sobre las funciones desempeñadas por las comunicaciones en la sociedad” (Guarín, 2013, p. 13).

Para llevar a cabo el Ejercicio Profesional Supervisado dentro del área diagnóstica, se realizó la fase de observación de la dinámica de comunicación interna y externa, dentro del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

Identificando las necesidades de capacitación de personal, de las actividades que realiza el Comité y la importancia de dicha información para el desarrollo de las actividades dentro de las diferentes alcaldías durante la pandemia por el COVID -19.

Para la realización del presente trabajo es necesario combinar distintos métodos de investigación, por lo cual se utiliza una metodología mixta con enfoque descriptivo-explicativo y de análisis cualitativo y cuantitativo.

Siendo el público objetivo el personal de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, así como los monitores de las alcaldías, quienes son los encargados de transmitir la información en sus sectores se utilizaron técnicas cualitativas y cuantitativas que permitieron analizar los contextos situacionales y estructurales que sirven para estudiar a profundidad la dinámica de comunicación del Comité.

Para la elaboración del diagnóstico fue necesario recopilar material bibliográfico de consulta sobre el Comité y la Unidad de Desarrollo Social, se consultaron revistas, material digital, entrevista, encuestas, encuestas digitales, así como reuniones con el coordinador del Comité de Salud y



Seguridad ocupacional. En las diferentes entrevistas y reuniones con los coordinadores del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional se detallaron varios problemas comunicacionales, tales como:

El plan de salud y seguridad ocupacional no está terminado ni aprobado por la Dirección de Desarrollo Social, el cual debe aprobar el Ministerio de Trabajo y Prevención social; también se definió que es el análisis de riesgo para la prevención de enfermedades laborales debe ser evaluado y reestructurado, antes de su aprobación.

Así mismo el plan de Emergencia del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y el manual de funciones debe ser reestructurados para su aprobación, se realizaron diferentes recorridos dentro de la Dirección de Desarrollo Social para verificar si las normas establecidas están siendo cumplidas.

Dentro de las limitaciones que presenta el comité es la disfunción de actividades que realiza el mismo, quienes son sus beneficiarios y cuál es la importancia de este dentro de las diferentes alcaldías, esta comunicación es tanto interna como externa ya que la misma es mayormente entre altos mandos.

Uno de los factores que cabe destacar es que el Comité de Salud y Seguridad ocupacional está realizando los debidos procesos para la obtención de un seguro médico para los trabajadores, además del acompañamiento brindado a los trabajadores que han sido afectados por la pandemia del COVID - 19.

La Dirección de desarrollo Social cuenta con una misión y visión establecida, sin embargo, el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional su Misión y Visión están realizadas de manera deficiente y deben ser reestructuradas, el comité no cuenta con una sala de reuniones específica, por lo cual se reúne una vez al mes el área de la terraza de la Dirección de Desarrollo Social.

Dentro de los problemas de comunicación podemos destacar también que algunos promotores asignados no pueden conectarse a las reuniones virtuales, debido a las limitaciones de tiempo, por otra parte, las encuestas realizadas tanto a los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social, como monitores asignados por alcaldía y al Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, no fueron contestadas por todo el personal que integran cada unidad.



Por lo que se llegó a la conclusión que es necesario una reestructuración de los diferentes planes de acción estratégica, así como la defunción de las actividades que realiza el Comité, dentro y fuera de la Dirección de Desarrollo Social, así como la importancia de las normas de convivencia durante la pandemia.

A partir del presente análisis y el resultado cuantitativo de las entrevistas, se determina que es necesario formular un plan de comunicación que permita desarrollar una estrategia de comunicación interna y externa que satisfaga las necesidades de información y fortalezca el clima organizacional y laboral del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

Diseñar mecanismo de comunicación a través de medios informativos internos y participativos con el fin de fortalecer la motivación y la comunicación interna y externa, tales como: charlas motivacionales, charlas informativas sobre el comité, capacitaciones con tema de seguridad ocupacional, y si las condiciones de pandemia lo permitieran actividades de recreación y convivencia.

### 1.13. Objetivos generales y objetivo específico

#### 1.13.1. Objetivo general

Analizar las dificultades de comunicación social del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social.

#### 1.13.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la situación actual del conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social, sobre el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
- b) Determinar qué medios de comunicación han tenido conocimiento sobre los planes y manuales que utiliza el Comité de Salud y Seguridad ocupacional para realizar sus actividades.
- c) Definir estrategias de comunicación que fortalezcan la comunicación interna y externa del Comité de Salud y Seguridad ocupacional con los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social.



## 1.14. Tipos de investigación

La investigación es el conjunto de métodos que se aplican para conocer un asunto o problema en profundidad y generar nuevos conocimientos en el área en la que se está aplicando, se trata de una herramienta vital para el avance científico de manera sostenida en el tiempo, y con objetivos claros.

Existen varios tipos de investigación que se clasifican dependiendo de su objetivo, la profundidad del estudio realizado, los datos que se analizan, el tiempo que requiere el estudio del fenómeno, entre otros factores.

### 1.14.1. Clasificación de los tipos de investigación

Los tipos de investigación se clasifican en función de su propósito, del nivel de profundidad con el que se estudia un fenómeno, el tipo de datos empleados, el tiempo que tome estudiar el problema, etc.

#### a). Según su propósito

- Investigación teórica.

Es aquella que utiliza el pensamiento u operaciones mentales: imaginación, intuición, abstracción y deducción para crear modelos, explicaciones o teorías acerca de fenómenos no observables.

- Investigación aplicada

Tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico.

#### b). Según su nivel de profundización

- Investigación exploratoria

Suele llevarse a cabo cuando el problema se encuentra en una fase preliminar.

- Investigación descriptiva



Es un método que intenta recopilar información cuantificable para ser utilizada en el análisis

- Investigación explicativa

Se realiza con el objetivo de ayudar a los investigadores a estudiar el problema con mayor profundidad y entender el fenómeno de forma eficiente.

- c). Según el tipo de datos empleados

- Investigación cualitativa

Es un conjunto de técnicas de investigación que se utilizan para obtener una visión general del comportamiento y la percepción.

- Investigación cuantitativa

Consiste en recolectar y analizar datos numéricos. Este método es ideal para identificar tendencias y promedios.

- Investigación experimental

Es cualquier investigación realizada con un enfoque científico, donde un conjunto de variables se mantiene constantes.

- Investigación no experimental

Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación.

- d). Según el tipo de inferencia

- Investigación deductiva

consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas. Lo anterior quiere decir que se está usando la lógica para obtener un



resultado, solo con base en un conjunto de afirmaciones que se dan por ciertas.

- Investigación inductiva

Se utilizan para analizar el fenómeno observado, mientras que los métodos deductivos se utilizan para verificar el fenómeno observado, se trata de la conclusión o el resultado, del “pensamiento” que va detrás de la investigación.

- Investigación hipotética-deductiva

Es uno de los modelos para describir al método científico, basado en un ciclo inducción-deducción inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas.

- Investigación transversal

El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido.

### 1.15. Enfoque

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 4) sostienen que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto.

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionada a los métodos de investigación que son dos: método inductivo generalmente asociado con la investigación cualitativa que consiste en ir de los casos particulares a la generalización; mientras que el método deductivo, es asociado habitualmente con la investigación cuantitativa cuya característica es ir de lo general a lo particular.

Por lo que a la investigación se realizó bajo un enfoque mixto, en el cual se destacan los siguientes aspectos:



### 1.15.1. Institucional

Debido a la pandemia del COVID -19, dentro de la Dirección de Desarrollo Social se creó el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, con el fin de mejorar el ambiente laboral en el tema de salud, por lo que surge la necesidad de crear medios de comunicación, internos y externos para la difusión de información.

### 1.15.2. Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

Dentro del Comité existen medios de comunicación, tales como WhatsApp, correo electrónico, etc., sin embargo, no llegan a todos los trabajadores, por lo cual es necesario la creación de una página de Facebook con el fin de tener acceso rápido y poder mantener mesas de dialogo a través de en vivos, transmitido información a más trabajadores.

### 1.15.3. Monitores de salud y seguridad

Es indispensable la creación de nuevas fuentes de comunicación dirigidas a los monitores de salud, ya que estos son los enlaces entre los trabajadores de las alcaldías auxiliares y el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, en la cual tengan acceso a información necesaria para el cumplimiento de sus labores como monitores.

### 1.15.4. Trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social

Los trabajadores son el público objetivo, ya que son las personas que están en contacto y expuestos a riesgos laborales o bien enfermedades masivas como la pandemia que afronta nuestro país, por lo cual es indispensable crear vías de comunicación que permitan capacitar o brindar información a los trabajadores de forma adecuada en temas de bioseguridad.

## 1.16. Técnicas de recolección de datos

Para realizar la investigación, se utilizaron fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias nos permitieron obtener información a través del contacto directo con los trabajadores que integran el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, por medio de la observación y encuestas. Las fuentes



secundarias permitieron recabar información más específica de la institución tanto de la Dirección de Desarrollo Social como del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

### 1.16.1. Observación

#### 1.16.1.1. Tipos de observación

La observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomando información y registrarla para su posterior análisis. la observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Para realizar el proceso de investigación se tomaron como base los siguientes tipos de observación:

- a) Observación de campo: Tiene como principal objetivo entender cómo los usuarios de los sistemas interactivos realizan sus tareas y más concretamente conocer todas las acciones que éstos realizan durante la realización de estas.
- b) Observación científica: Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.
- c) Observación directa: es un método de recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto.

#### 1.16.1.2. Lo observado

En reuniones celebradas con el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, en la Dirección de Desarrollo Social, de la Municipalidad de Guatemala, durante el mes de marzo y principios del mes de abril se logró determinar que el comité no tiene una oficina establecida como tal, su fundación es reciente por lo cual los manuales y planes de acción deben ser mejorados, también se debe dar a conocer al personal de Dirección de Desarrollo Social, así como a los diferentes



promotores asignados por alcaldías auxiliares, la importancia y beneficios que ofrece el Comité a los trabajadores, en cuestiones de salud y seguridad ocupacional.

### 1.16.2. Documentación

Para la realización del presente diagnóstico, se utilizaron una serie de documentos que sirvieron de apoyo para extender la información de la parte teórica del mismo.

Entre ellos están:

- Revistas informativas año 2012

“Municipalidad de Guatemala, Dirección de Desarrollo Social”.

Es una guía informativa de los diferentes programas sociales que brinda a la Municipalidad de Guatemala para la población, en las diferentes zonas de la ciudad capital.

- Página web: [www.muniguate.com](http://www.muniguate.com)

En la cual se detalla la historia y creación de la Municipalidad de Guatemala, y el porqué de la creación de una Dirección de Desarrollo Social, su impacto en la población guatemalteca y las mejoras obtenidas tras su creación.

- Revista Informativa, en colaboración con ONU mujeres, año 2016.

“Municipalidad de Guatemala, Dirección de Desarrollo Social”

Detalla los componentes claves de la Dirección de Desarrollo Social, y cada uno de los programas que ejecuta con la población capitalina.

“La noción de desarrollo es típica de la modernidad”. (Álvaro Arzú, año 2016)

- Protocolo de Sanciones.

(Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, Dirección de Desarrollo Social, Municipalidad de Guatemala, enero de 2021)



Establece los procedimientos a través del cual se regulará el comportamiento de los colaboradores de la Dirección de Desarrollo Social.

- Manual de Funciones.

(Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, Dirección de Desarrollo Social, Municipalidad de Guatemala, enero de 2021)

Tiene como fin fundamental, identificar de manera clara y sencilla, la readecuación de la estructura organizacional del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, mediante la definición de objetivos, funciones y atribuciones que le corresponden a cada representante que conforme el comité.

- Plan de Salud y Seguridad Ocupacional.

(Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, Dirección de Desarrollo Social, Municipalidad de Guatemala, enero de 2020)

El plan sirve como instrumento para el abordaje e implementación de las estrategias a utilizar en el tema Salud y Seguridad Ocupacional, así como en relación de Gestión Integral de Riesgo, buscando con ello el resguardo de la vida, seguridad y salud de las y los trabajadores a cargo de la Dirección de Desarrollo Social y sus diferentes unidades.

- Guía de Funciones de un Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

(Herberth Alejandro Valencia Domínguez, Monitor de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO), Dirección de desarrollo Social)

Es una guía sobre las actividades que realiza el comité, sus ejes principales y la importancia del desarrollo de sus actividades en las diferentes dependencias asignadas.

- Plan de Respuesta de Emergencia SSO

(Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, Dirección de Desarrollo Social, Municipalidad de Guatemala, enero de 2021)



Es una guía de respuesta rápida sobre incidentes naturales o provocados que afecten a los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social y sus dependencias.

### 1.16.3 Entrevista de profundidad

Se realizaron dos entrevistas de profundidad, al coordinador de la junta directiva del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, el Señor Rolando Granillo, otra al monitor de salud designado y representante de la Dirección de Desarrollo Social el Paramédico Herberth Alejandro Valencia Domínguez.

En la cual indicaron que el Comité de Salud Seguridad Ocupacional fue creado para verla que se cumplan las buenas prácticas de higiene de salud y seguridad, para la prevención de accidentes y verificar el buen funcionamiento, estado de equipo de trabajo, reportando los diferentes fallos de este a gerencia, detectando los riesgos que puedan ser un peligro para el trabajador.

Con la formación del comité son beneficiados los patronos y trabajadores, ya que las decisiones de actividades son tomadas en consenso con la junta directiva del comité, en casos donde no se logren los consensos, siempre y cuando no sean decisiones inherentes que pongan en riesgo la vida y salud de los trabajadores.

Ellos destacan que la forma de comunicarse del comité con los trabajadores y monitores es a través de correo electrónico y charlas informativas, pero estas estas estrategias no son muy efectivas, ya que en algunos casos el objetivo de la información se pierde, dando paso a una comunicación deficiente.

Uno de los principales objetivos del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, es que cada alcaldía realice sus activades con un presupuesto designad, así se podrá tener más alcance en temas de capacitación y adquisición de material como botiquines de primeros auxilios, ya que actualmente no se cuenta con un presupuesto asignado para el comité, y el mismo trabaja con fondos de la Dirección de Desarrollo Social.

Dentro de las deficiencias señaladas podemos mencionar.:



- a) La falta de conocimiento por los trabajadores acerca de las funciones del comité.
- b) El Plan de emergencia y el Plan Operativo deben de ser reestructurados y aprobados por la Dirección de Desarrollo Social, innovándolos de acuerdo con las normas del Ministerio de salud y Asistencia Social y el Instituto de Guatemalteco de Seguridad Social.
- c) El traslado de información tanto interna y externa con los trabajadores presenta deficiencias.
- d) El Manuel de Funciones no está terminado, ni se aplica de manera correcta.
- e) La Dirección de Desarrollo Social cuenta con un departamento de Comunicación Social, pero este no es utilizado por el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

#### 1.16.4 Encuestas

Se realizaron tres tipos diferentes de encuestas: La primera se realizó con los miembros de la Junta Directiva del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, en la cual resaltan los diferentes aspectos:

- a) El total de personas encuestas fue 7.
- b) El rango de edad de las personal encuestas es de 25 a 60 años
- c) El 70% por ciento de las personas encuestas son mujeres.

La segunda se realizó a los trabajadores del área administrativa de la Dirección de Desarrollo Social, en la cual se destacaron los siguientes aspectos:

- a) El total de personas encuestadas fue de 48.
- b) Rango de edad de las mujeres encuestadas fue de 24 a 65 años.
- c) Rango de edad de los hombres encuestados fue de 21 a 60 año.
- d) El total de mujeres encuestadas fue de 33 y el total de hombres encuestados fue de 15 personas.
- e) El rango de tiempo laborado baria desde 6 meses hasta 31 años.



- f) El nivel académico más destacado es el universitario que cubre alrededor de un 60 % de la población encuestada.

La tercera encuesta se realizó en la plataforma de GOOGLE, y se realizó a los monitores de salud de las diferentes alcaldías, en la cual los aspectos que resaltaron fueron los siguientes:

- a) El 33% de las personas encuestadas son mujeres, mientras que el 66.7% son hombres, los cuales realizan las labores de monitores de salud en cada alcaldía.
- b) Las personas encuestadas fueron 18.
- c) El rango de edad oscila entre 22 y 59 años.
- d) Cabe destacar que el nivel académico con mayor porcentaje fue el nivel diversificado.
- e) La gran mayoría de la población encuesta, labora desde hace más de un año dentro de las alcaldías auxiliares de la municipalidad de Guatemala.



## 1.17. Interpretación de resultados

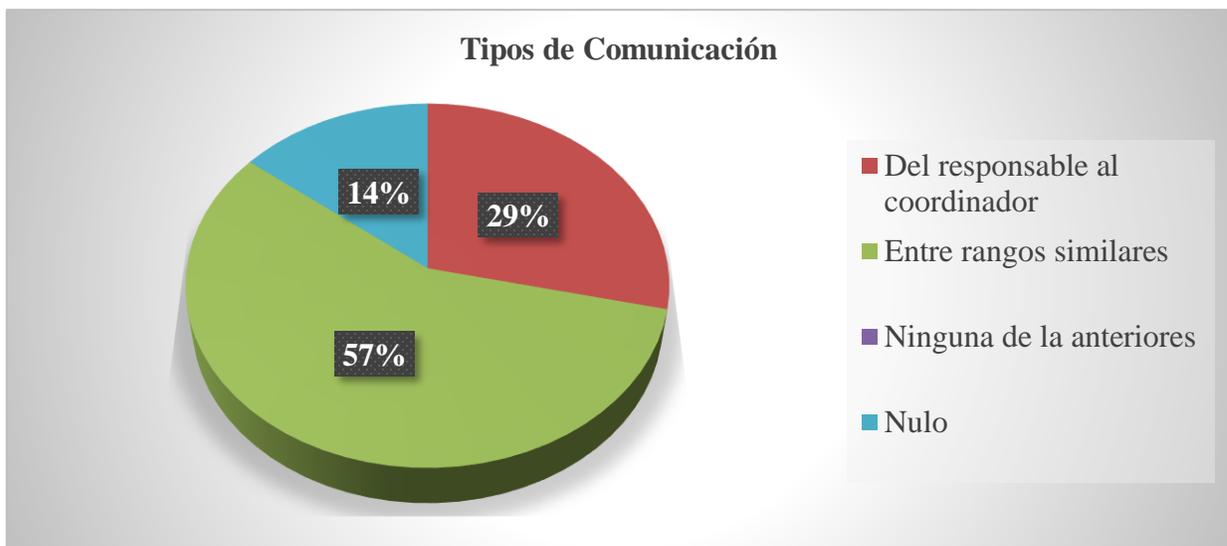
### 1.17.1. Encuesta de comunicación interna No. 1.

La encuesta tiene como objetivo, el análisis de comunicación interna entre los miembros de la Junta Directiva del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

Encuesta No. 1 de comunicación interna, Sección 2, pregunta 1.

Información de los integrantes del Comité Salud y Seguridad Ocupacional, la cual es integrada por doce trabajadores encargados de monitorear y evaluar los programas sociales, a la encuesta solo respondieron siete trabajadores.

**Figura 3.** Gráfica de los tipos de comunicación



Fuente: Elaboración propia

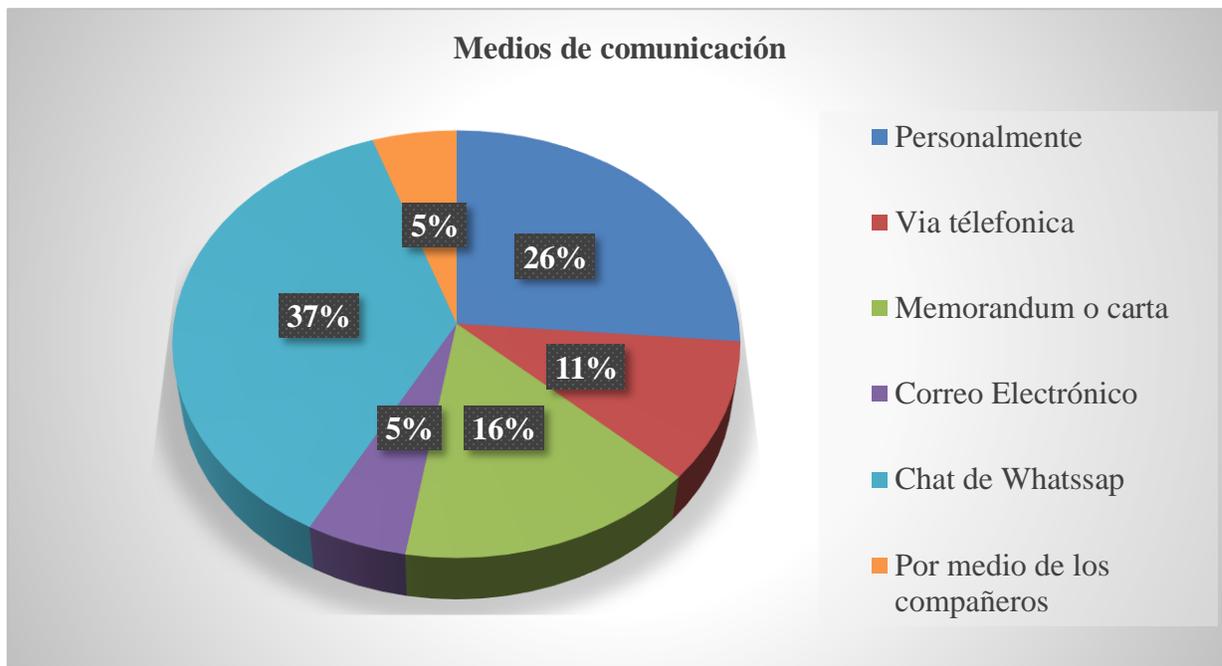
¿Qué tipos de comunicación existe en el Comité de Salud y Seguridad ocupacional?

El 57% por ciento de la población encuestada, indico que la comunicación se da entre rangos similares, mientras que el 29% señalo que la vía de comunicación se daba del responsable al coordinar, y el 14% por ciento no selecciono ninguna respuesta, dando como resultado que, si hay comunicación, pero esta no llega a todos los trabajadores por igual.



Encuesta No. 1 de comunicación interna, Sección 2, pregunta 2.

**Figura 4.** Gráfica de los medios de comunicación



Fuente: Elaboración propia

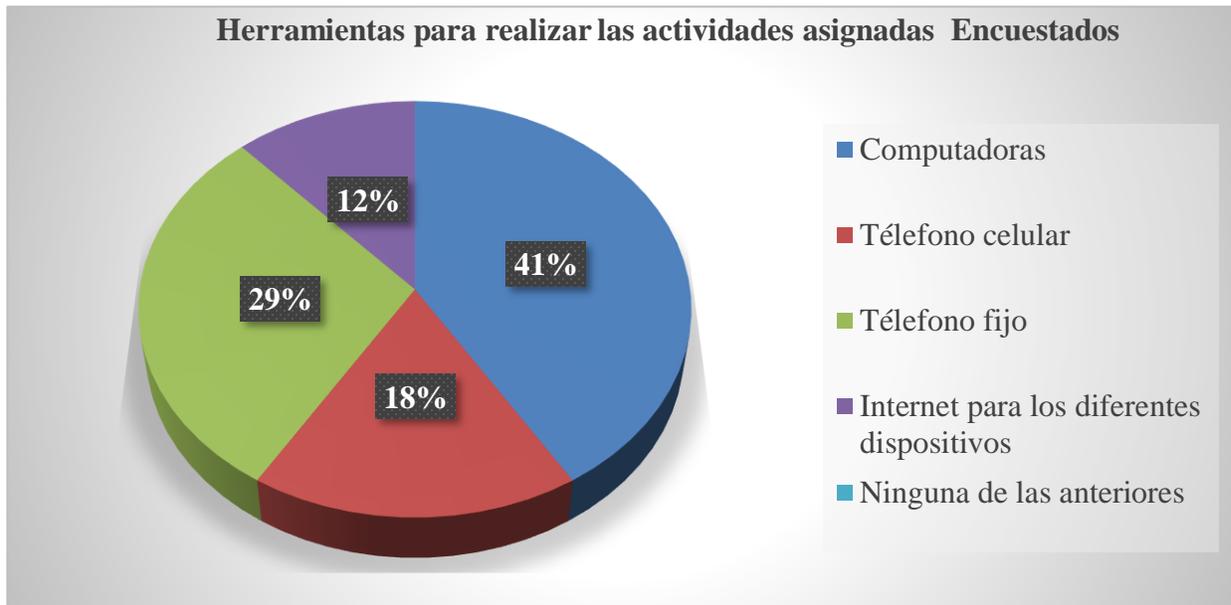
¿Qué medios se emplean para la comunicación dentro del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

Se logró determinar que la vía más efectiva de comunicación es el WhatsApp ya que obtuvo el 37% por ciento, dejando a un lado las opciones como el correo electrónico y los compañeros con un 5% por ciento, otra de las formas de comunicación más efectiva es personalmente con un 26% por ciento y por medio de memorándum o cartas con un 16% por ciento, el teléfono es una vía de comunicación, sin embargo, no es tan utilizada.



Encuesta No. 1 de comunicación interna, Sección 2, pregunta 3.

**Figura 5.** Grafica de las herramientas para realizar actividades



Fuente: Elaboración propia

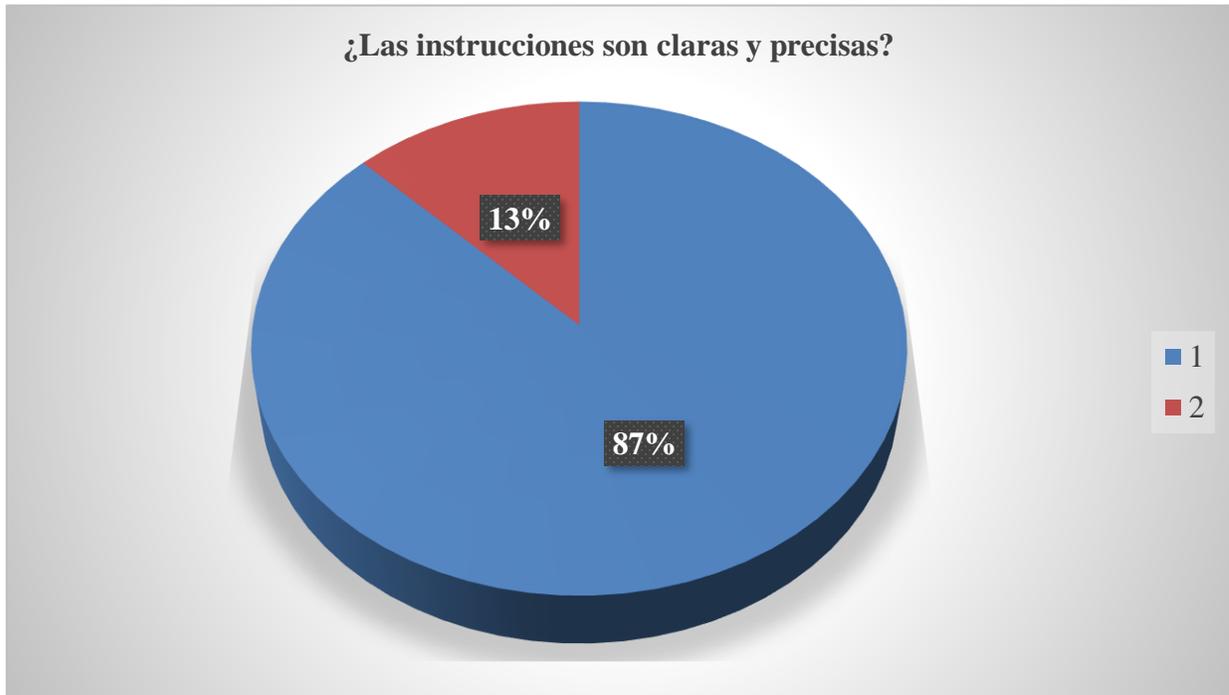
¿Qué medios se emplean para la comunicación dentro del Comité de Salud y Seguridad ocupacional?

Dentro de las herramientas de comunicación que más se utilizan podemos encontrar el teléfono tanto celular con un 18% por ciento y el de línea fija con un 29% por ciento, por lo cual es la herramienta más utilizada por el Comité de Servicio para comunicarse, la computadora es una fuente de comunicación primaria, con un 41% por ciento de utilidad dentro de la comunicación, a diferencia del acceso a internet ya que es mantiene su precio al alza y tiene el 12 % por cierto de aceptación.



Encuesta No. 1 de comunicación interna, Sección 3, pregunta 1.

**Figura 6.** Gráfica de la divulgación de información



Fuente: Elaboración propia

¿Recibes claramente las instrucciones del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

El 87% por ciento de las personas encuestadas, menciono que las instrucciones, en su mayoría son claras, lo cual favorece la comunicación con el comité, mientras que el 13% por ciento considera que deben ser aún más específico con las actividades que realizan.



Encuesta No.1 de comunicación interna, Sección 3, pregunta 2.

**Figura 7.** Gráfica de las ideas e innovación



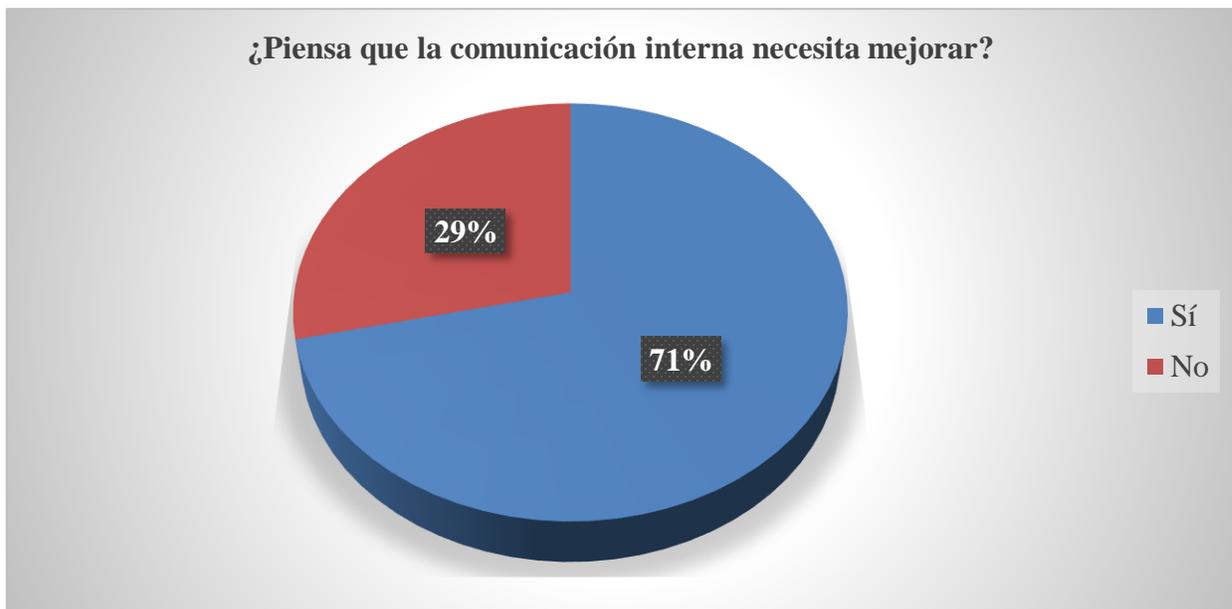
¿Sientes que tus ideas son tomadas en cuenta, dentro del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

El 100% por ciento de la población encuestada indicó que sus ideas de mejora dentro del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional son tomadas en cuenta, para la creación de nuevos proyectos.



Encuesta No. 1 de comunicación interna, Sección 3, pregunta 3.

**Figura 8.** Gráfica sobre la comunicación interna



Fuente: Elaboración propia

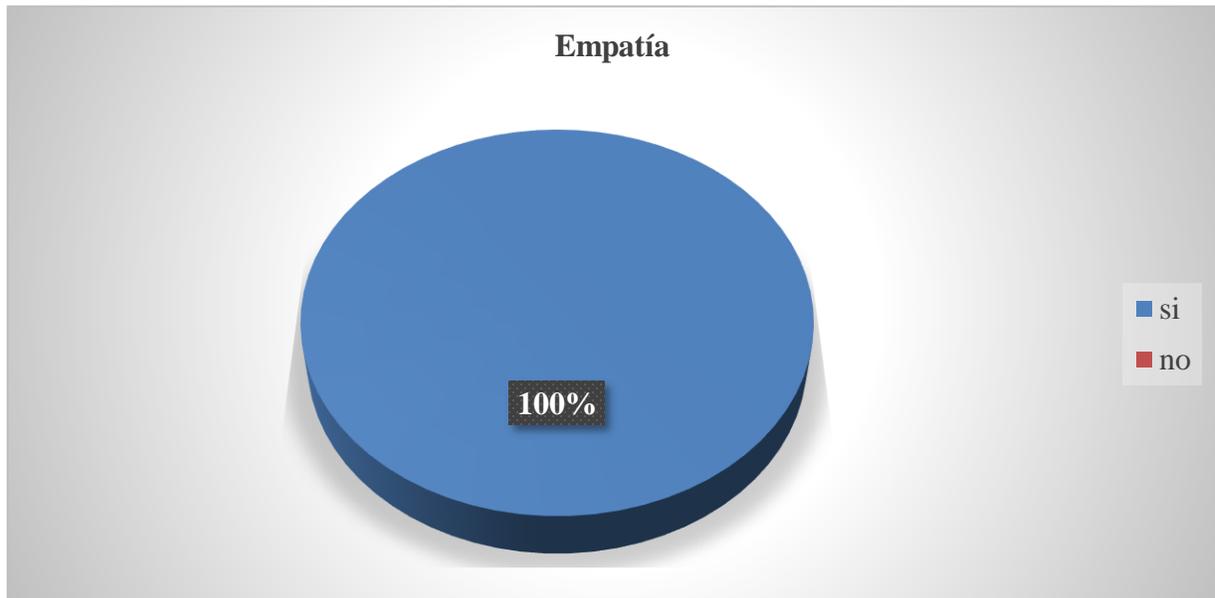
¿Piensas que la comunicación interna necesita mejorar?

El 71% por ciento de la población encuesta, considera que se debe mejorar los canales de comunicación interna, mientras que el 29% por ciento indica que están funcionando de manera correcta.



Encuesta No. 1 de comunicación interna, Sección 3, pregunta 4.

**Figura 9.** Gráfica sobre la empatía con los trabajadores



Fuente: Elaboración propia

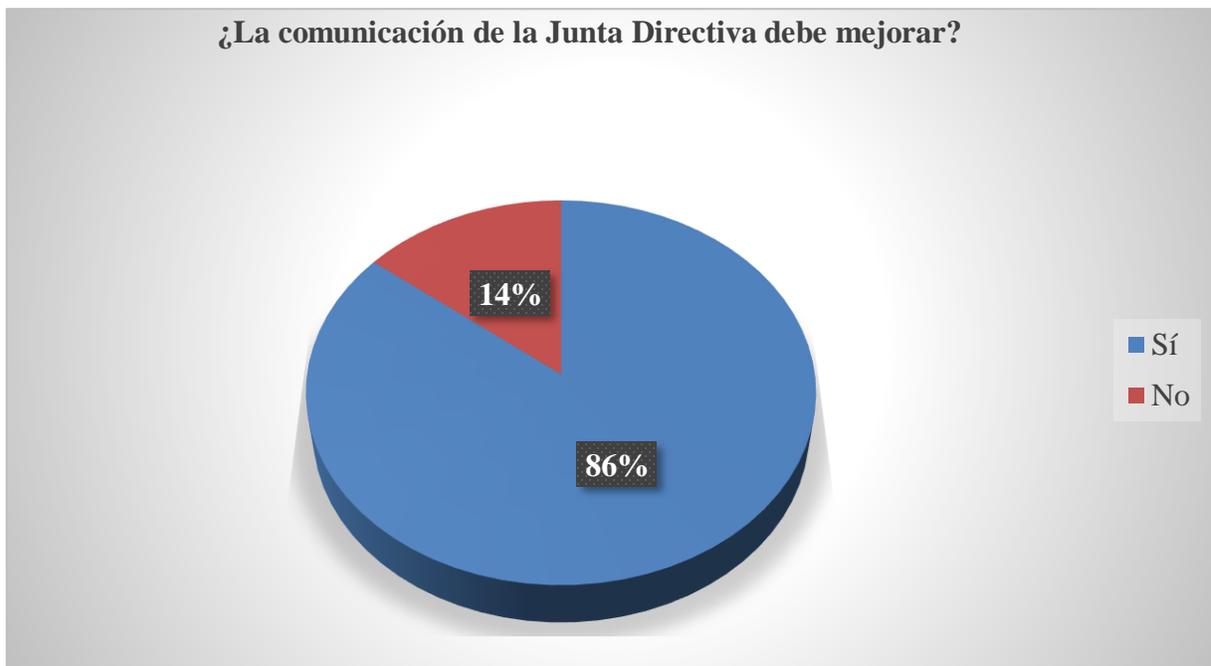
¿Las autoridades del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional son empáticas con tus necesidades?

El 100% por ciento de la población encuestada indico que el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, es empático con las diferentes situaciones que atraviesan los trabajadores durante la pandemia del COVID-19.



Encuesta No. 1 de comunicación interna, Sección 3, pregunta 5

**Figura 10.** Gráfica sobre la comunicación de la Junta Directiva



Fuente: Elaboración propia

¿La comunicación de la Junta del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional necesita mejorar?

El 86% por ciento de la población encuestada indicó que la comunicación interna y externa de la Junta Directiva debe mejorar, a través de estrategias de comunicación, que permitan una comunicación más clara, mientras que el 14% por ciento de la población encuestada, indica que la comunicación es favorable.



### 1.17.2. Encuesta de comunicación interna No.2.

La encuesta tiene como objetivo, el análisis de comunicación interna entre los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social y el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de forma anónima.

#### Sección 1.

#### Datos generales.

En esta sección de la encuesta se solicitaron datos como: la edad, el sexo, nivel académico y el tiempo que han trabajado para la institución, esta encuesta fue realizada con cuarenta y ocho personas de la Dirección de Desarrollo social de la Municipalidad de Guatemala.

Encuesta No. 2 de comunicación interna, Sección 2, pregunta 1.

**Figura 11.** Gráfica de ejes laborales



Fuente: Elaboración propia

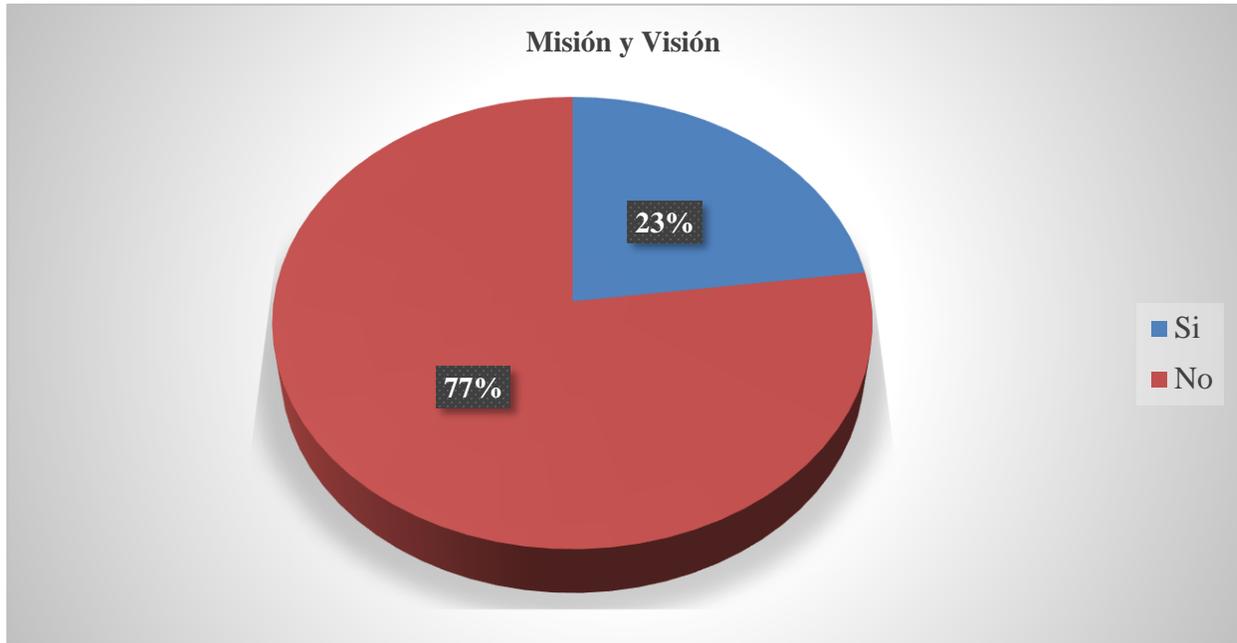
¿Conoce el trabajo que realiza el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

El 54% de la población encuesta indico que no tenía conocimiento sobre las funciones del comité, mientras que el 46% de la población encuesta indico que si tenía conocimiento sobre las funciones o que era un Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.



Encuesta No. 2 de comunicación interna, Sección 2, pregunta 2.

**Figura 12.** Gráfica del conocimiento de la misión y visión



Fuente: Elaboración propia.

¿Conoce la misión y visión del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

El 77% por ciento de la población encuesta indico que no tenía conocimiento de la misión y visión del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, mientras el 23% de la población encuesta indico que si conocía la misión y visión del Comité.



Encuesta No. 2 de comunicación interna, Sección 2, pregunta 3.

**Figura 13.** Gráfica del conocimiento sobre planes operativos y de emergencia



Fuente: Elaboración propia

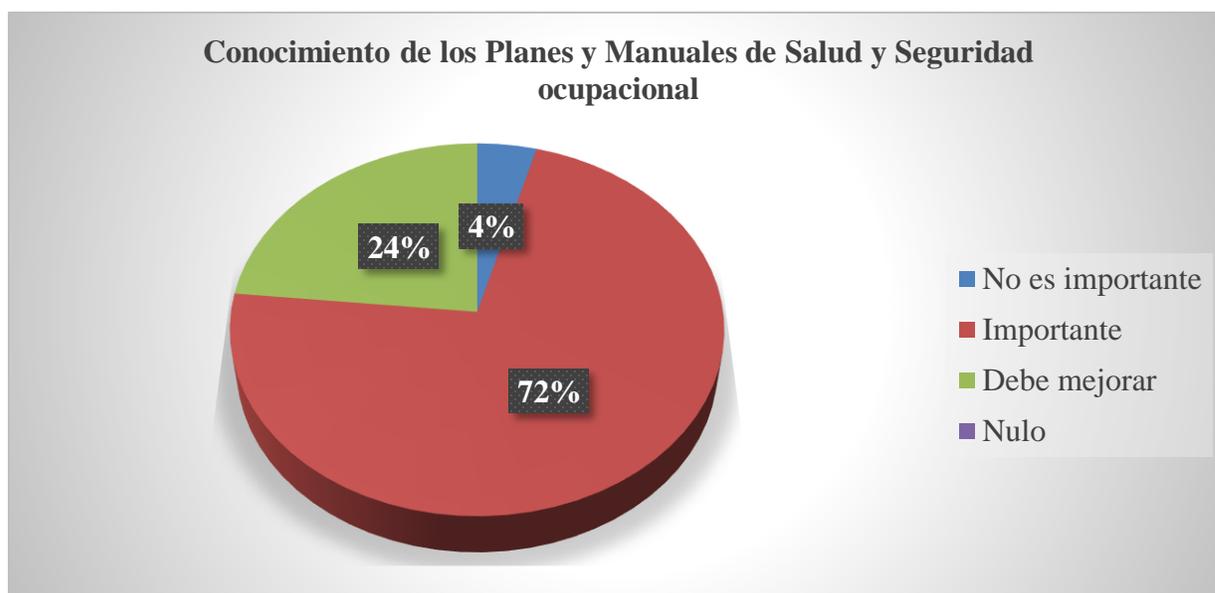
¿Conoce los planes operativos y de emergencia del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

El 54% por ciento de la población encuesta, indico que no conocía los planes operativos y de emergencia que utilizaba el Comité de Salud y Seguridad ocupacional, mientras que 46% tenía conocimiento, pero no los utilizaba para realizar las actividades diarias.



Encuesta No. 2 de comunicación interna, Sección 2, pregunta 4.

**Figura 14.** Gráfica del conocimiento de manuales y planes operativos



Fuente: Elaboración propia

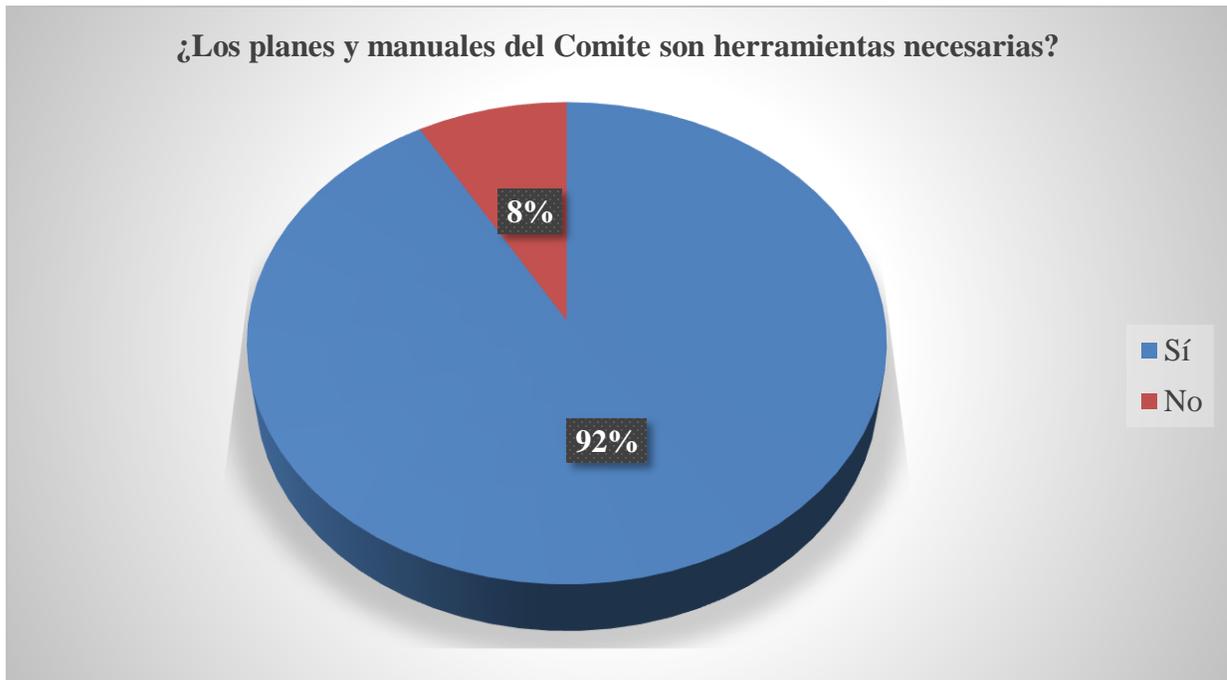
¿Cómo calificaría la información, contenida dentro de estos planes para el desarrollo de sus funciones?

El 72% por ciento de la población encuesta, indico que la información descrita en los Planes y Manuales era de suma importancia para promover la salud y seguridad en el ambiente de trabajo, mientras que un 24% por ciento indica que estos Planes y manuales deben ser mejorados, solo un 4% por ciento indico que la información era de poca importancia.



Encuesta No. 2 de comunicación interna, Sección 2, pregunta 5.

**Figura 15.** Gráfica sobre las herramientas de trabajo de forma escrita



Fuente: Elaboración propia

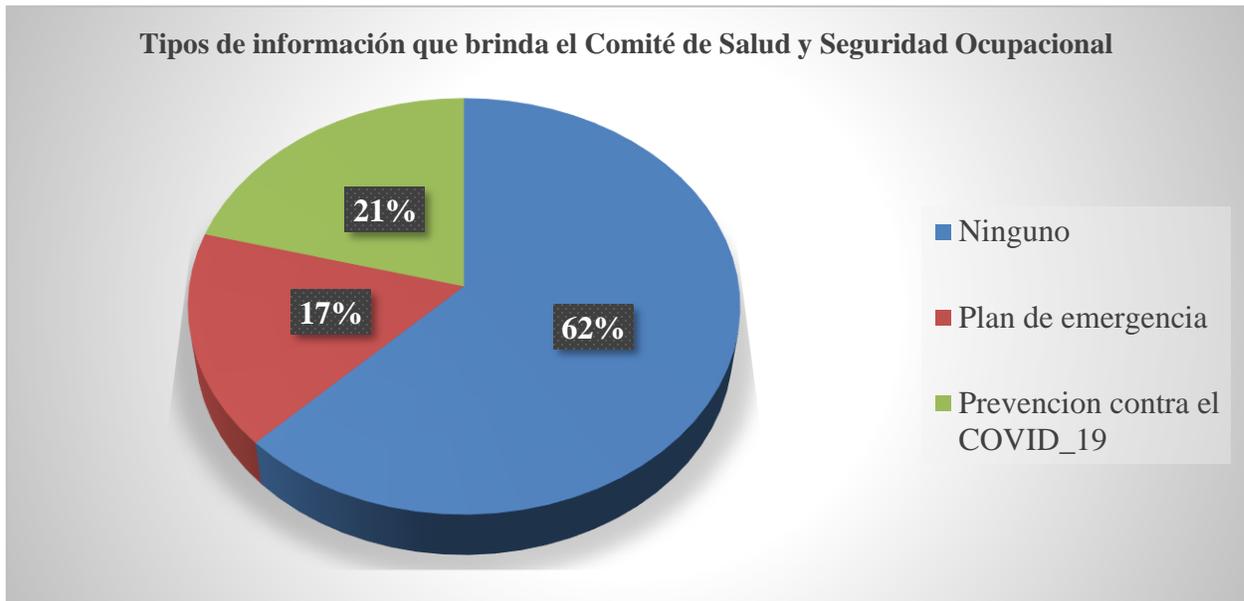
¿Considera que los planes operativos y de emergencia son una buena herramienta para el manejo de la comunicación interna?

El 92% por ciento de la población encuestada indicó que los manuales eran una herramienta de forma escrita para mejorar la comunicación del Comité, el 8% por ciento



Encuesta No. 2 de comunicación interna, Sección 2, pregunta 5.

**Figura 16.** Gráfica sobre la información del Comité



Fuente: Elaboración propia

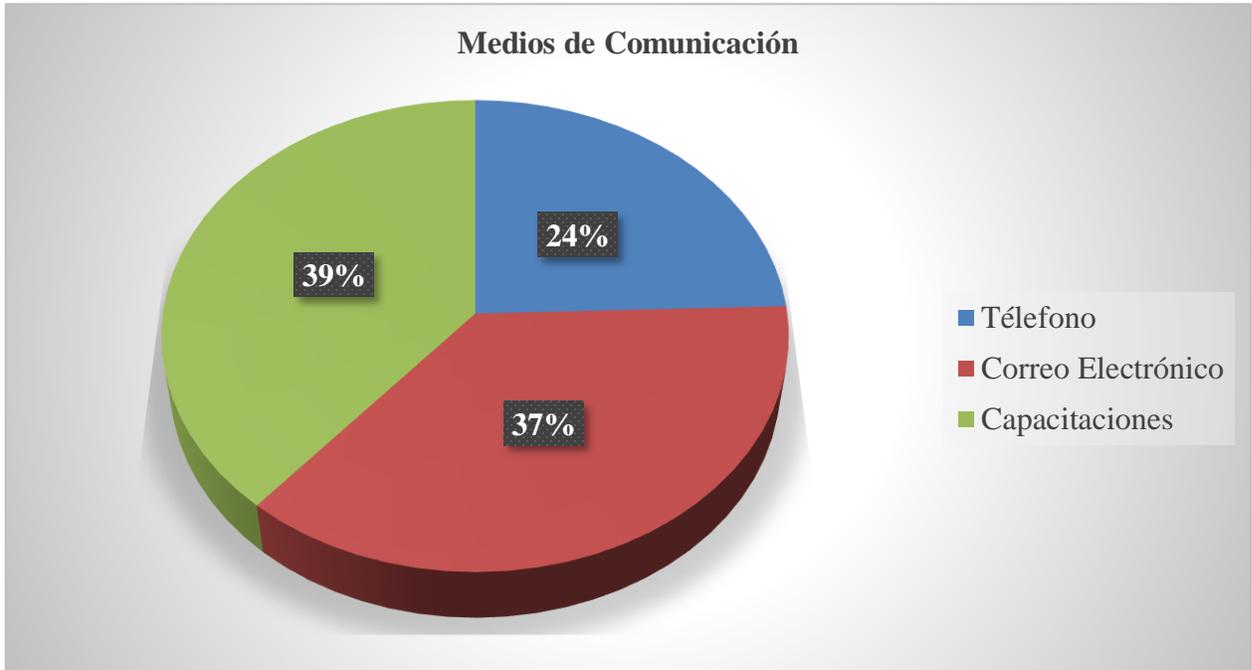
¿Qué información a recibido de parte del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

Según las encuestas realizadas a los trabajadores, el 62% por ciento indica que no ha recibido ninguna información del Comité, el 17% a recibido información sobre los planes de emergencia y el 21% indica que solamente ha recibido información sobre la prevención del COVID-19.



Encuesta No. 2 de comunicación interna, Sección 2, pregunta 6.

**Figura 17.** Gráfica sobre los medios de comunicación



Fuente: Elaboración propia

¿Qué medios de comunicación le es más factible para recibir información y que tipo de información le gustaría recibir?

Dentro de los medios que encontramos para el desarrollo de la comunicación tenemos:

- El teléfono con un 24% por ciento.
- El correo electrónico con un 39% por ciento.
- Las capacitaciones con un 39% por ciento.

Estos son los medios más utilizados para distribuir la información de forma interna.



### 1.17.3. Encuesta de Comunicación Externa No.1

La encuesta tiene como objetivo, el análisis de comunicación Externa entre los monitores de salud y el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de forma anónima.

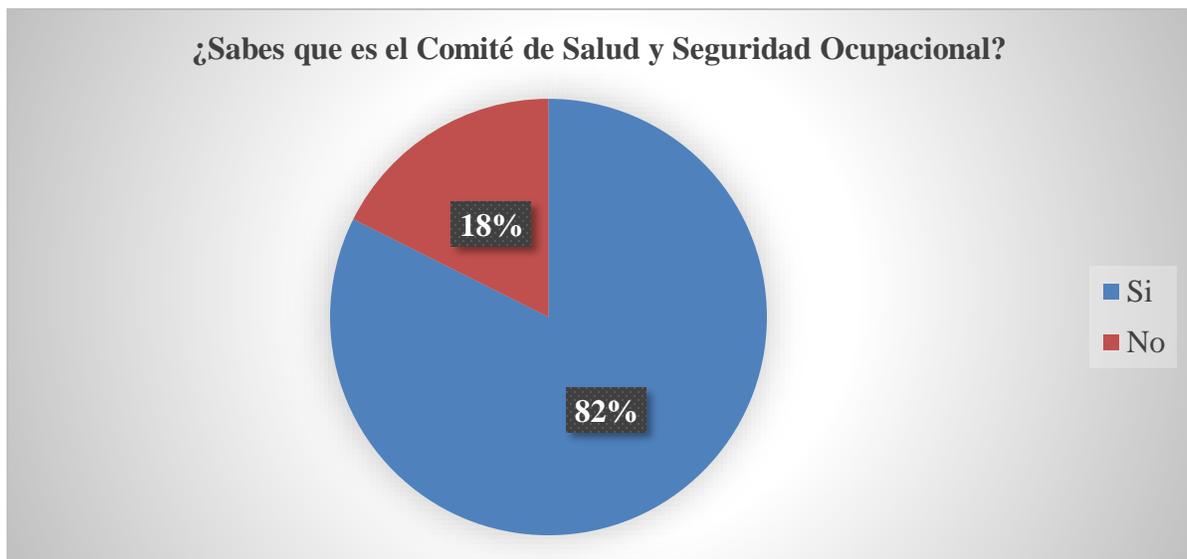
#### Sección 1.

#### Datos generales.

En esta sección de la encuesta se solicitaron datos como: la edad, el sexo, nivel académico y el tiempo que han trabajado para la institución, esta encuesta fue realizada con dieciocho personas de la Dirección de Desarrollo social de la Municipalidad de Guatemala.

Encuesta No. 1 de comunicación externa, Sección 2, pregunta 1.

**Figura 18.** Gráfica sobre el conocimiento del Comité



Fuente: Elaboración propia.

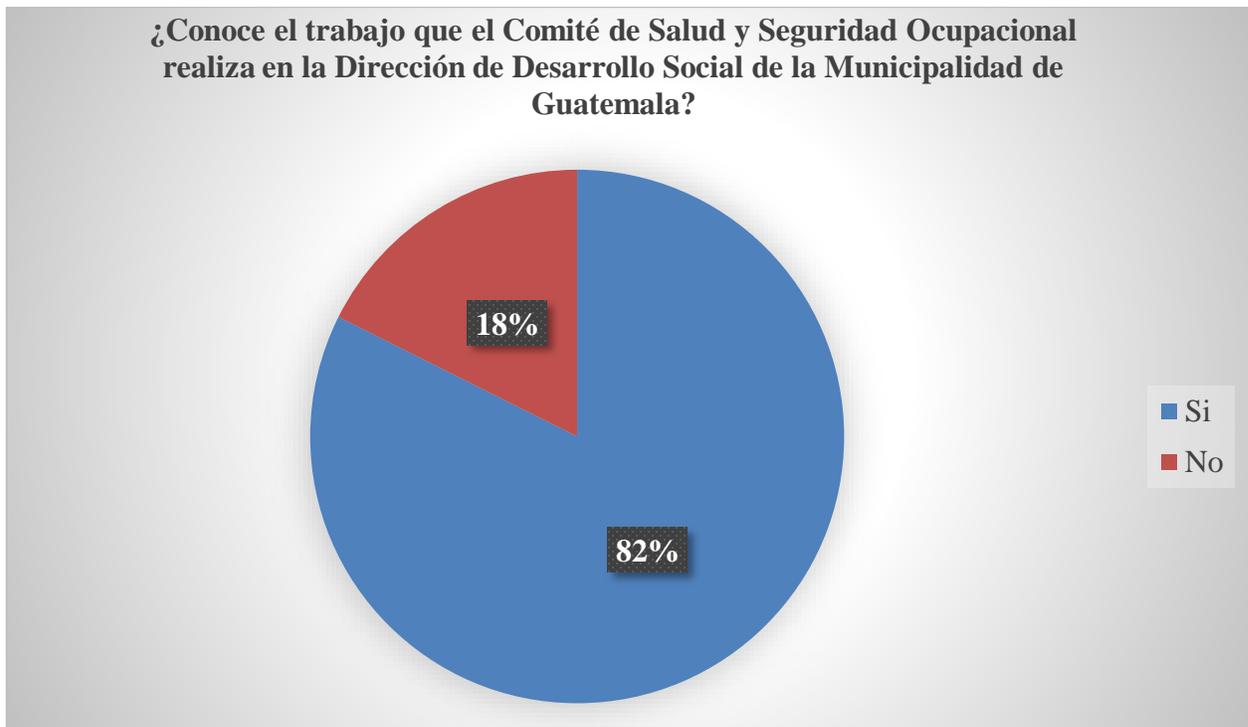
¿Sabes que es el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

El 100% por ciento de la población encuestada indico que si tiene conocimiento sobre en el Comité Salud y Seguridad Ocupacional.



Encuesta No. 1 de comunicación externa, Sección 2, pregunta 2.

**Figura 19.** Gráfica sobre el conocimiento del trabajo del Comité



Fuente: Elaboración propia.

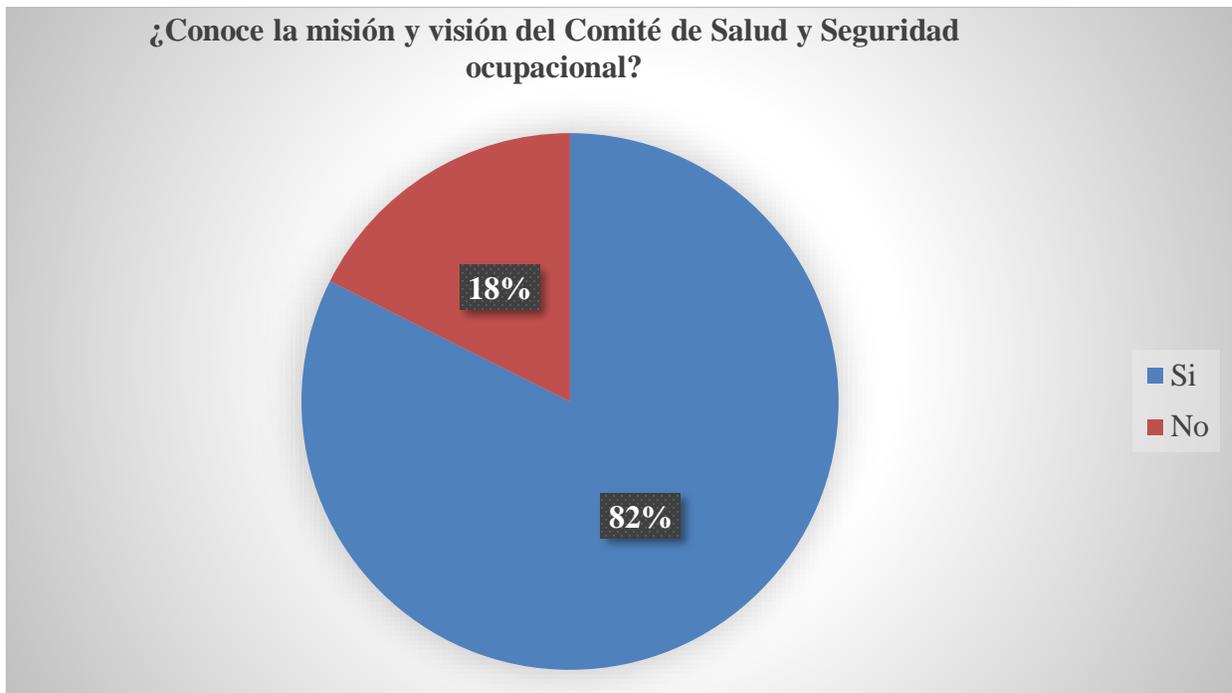
¿Conoce el trabajo que el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional realiza en la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala?

El 94.4% por ciento de la población encuesta indico que, si conoce el trabajo que realiza el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, dentro de la Dirección de Desarrollo Social, mientras que el 5.6% de la población encuesta no tiene conocimiento del trabajo que realiza el comité.



Encuesta No. 1 de comunicación externa, Sección 2, pregunta 3.

**Figura 20.** Gráfica del conocimiento de la misión y visión



Fuente: Elaboración propia.

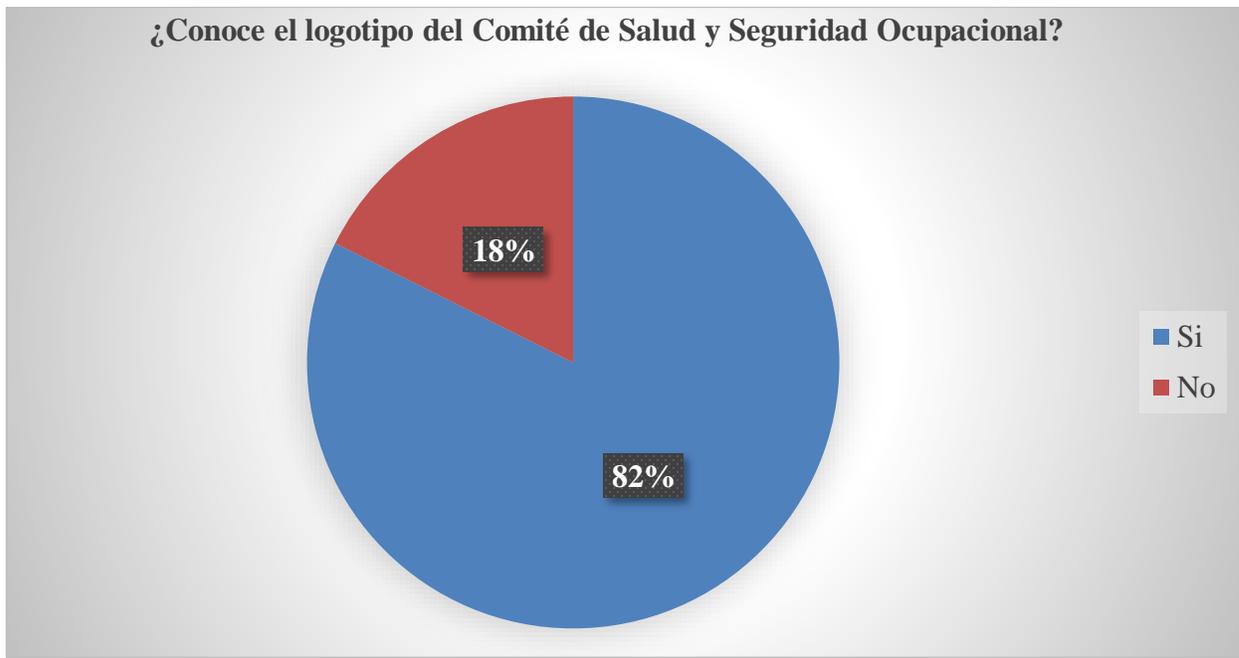
¿Conoce la misión y visión del Comité de Salud y Seguridad ocupacional?

El 83.3% de la población encuesta, tiene conocimiento de la misión y visión del Comité de Salud y Seguridad ocupacional, mientras que el 16.7% de la población encuestada indico que no conoce la misión y visión del Comité.



Encuesta No. 1 de comunicación externa, Sección 2, pregunta 3.

**Figura 21.** Gráfica sobre el conocimiento del logotipo de Comité



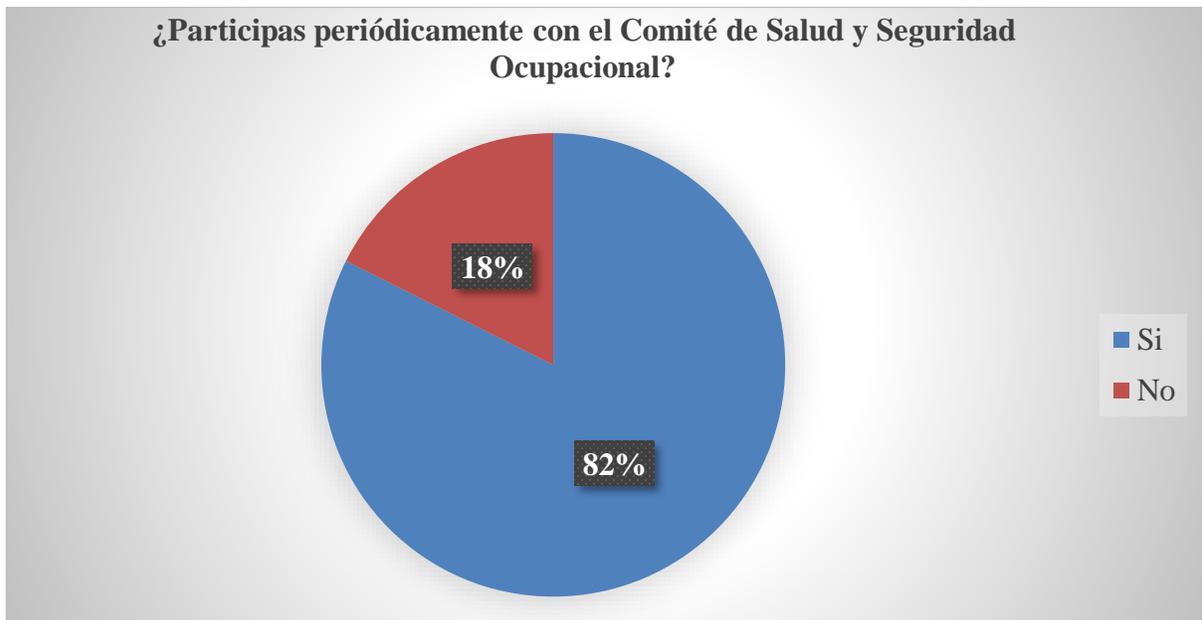
¿Conoce el logotipo del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

El 88.2% de la población encuestada reconoce el logotipo del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, mientras que el 11.8% por ciento de la población encuesta no reconoce el logotipo del Comité.



Encuesta No. 1 de comunicación externa, Sección 2, pregunta 4.

**Figura 22.** Gráfica sobre la participación periódica con el Comité



Fuente: Elaboración propia.

¿Participas periódicamente con el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional? En caso la respuesta es no, indique el motivo.

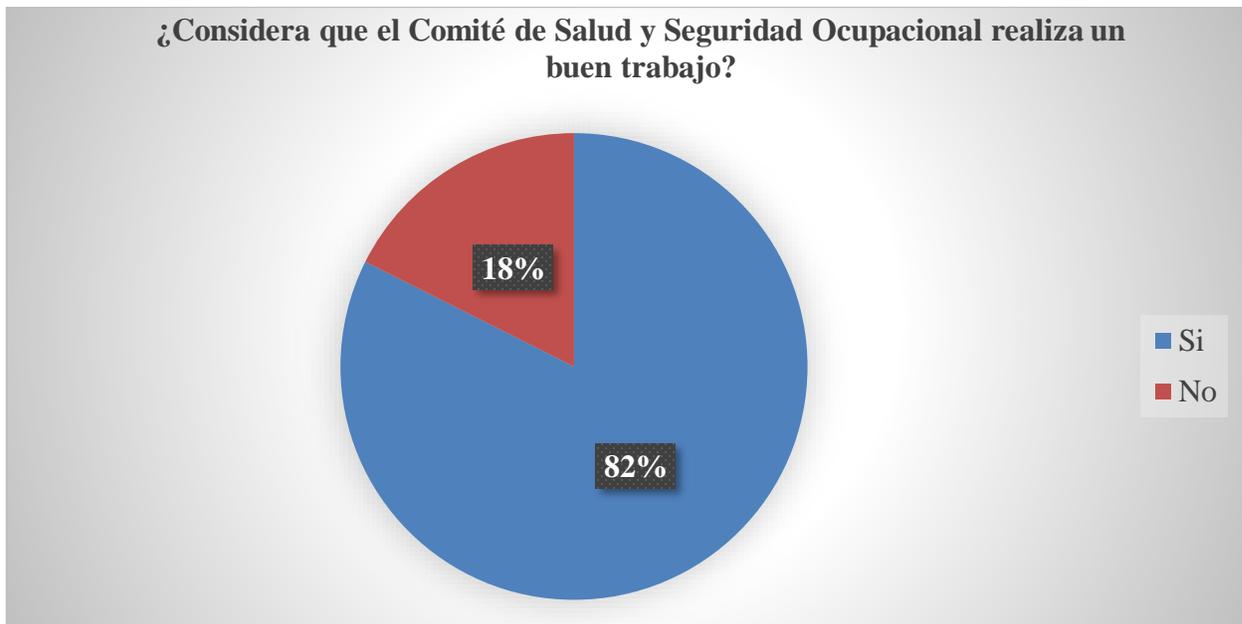
El 82.4% de población participa en las actividades que realiza el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y el 7.6% de la población indica que presenta los siguientes problemas para participar de las actividades.

- Falta de tiempo, por horarios laborales.
- Enlaces con defectos.
- Poca accesibilidad a inter.



Encuesta No. 1 de comunicación externa, Sección 2, pregunta 5.

**Figura 22.** Gráfica sobre la consideración del trabajo del Comité



Fuente: Elaboración propia.

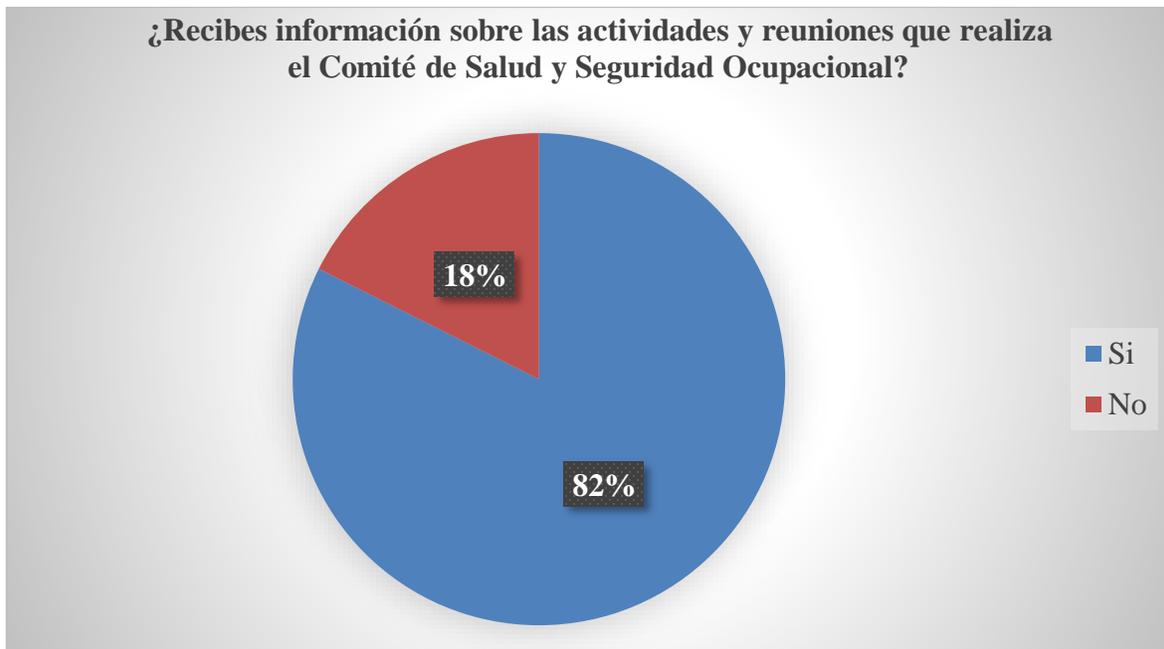
¿Considera que el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional realiza un buen trabajo? Si su respuesta es no indique ¿por qué? En la casilla de otro.

El 94.1% por ciento de la población indicaron que el comité realiza un buen trabajo, dando capacitaciones acerca de la prevención del COVID-19, sin embargo, dentro de los comentarios destacados, solicitan que las capacitaciones sean de forma constante.



Encuesta No. 1 de comunicación externa, Sección 3, pregunta 6.

**Figura 23.** Gráfica sobre la información de las actividades y reuniones del Comité



Fuente: Elaboración propia.

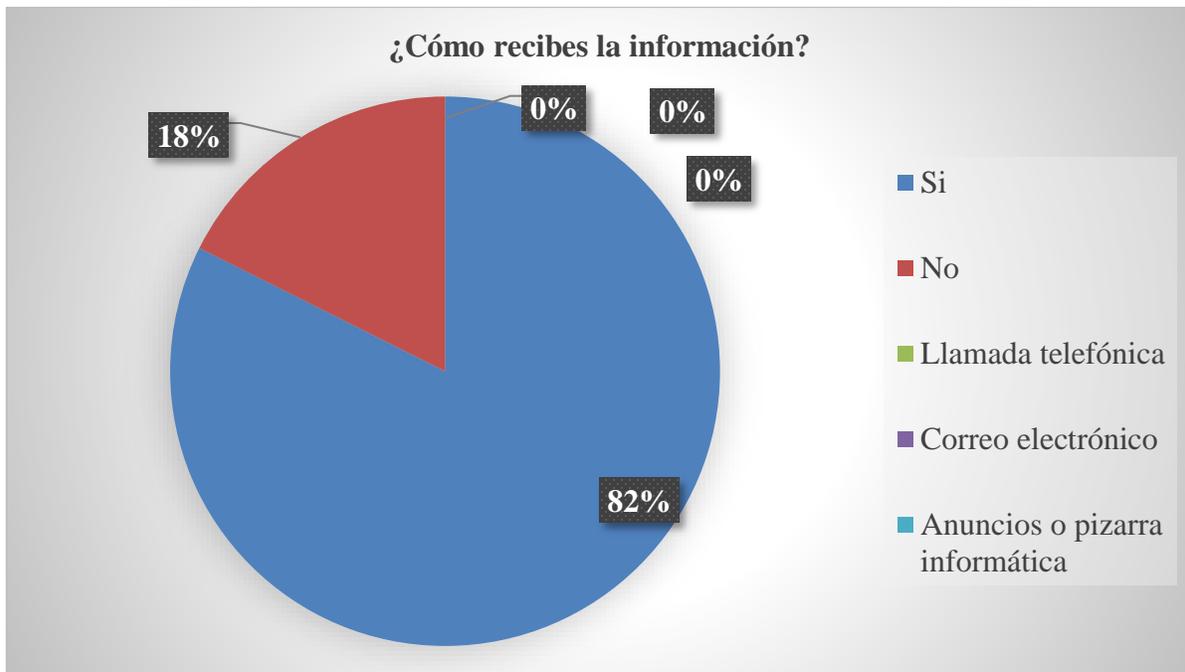
¿Recibes información sobre las actividades y reuniones que realiza el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

El 94.4% de la población encuestada indica que si recibe información sobre las actividades que lleva a cabo el comité, mientras que 5.6% de la población encuesta indica no recibir ningún tipo de información.



Encuesta No. 1 de comunicación externa, Sección 3, pregunta 6.

**Figura 24.** Gráfica sobre la forma que se recibe la información



Fuente: Elaboración propia.

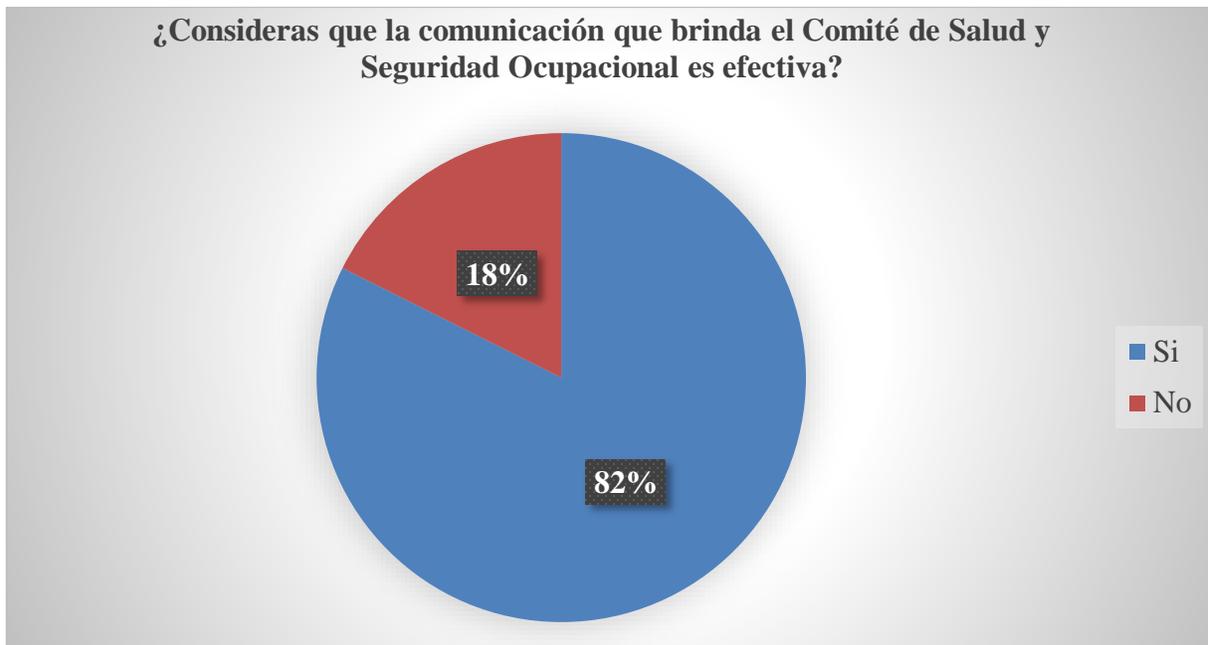
¿Cómo recibes la información?

El 88.2% por ciento de la población indica que las redes sociales es la principal vía de comunicación, con el 11.8% se encuentra la comunicación de persona a persona, por lo que la creación de una página de Facebook específica del comité ayudaría a la transmisión de información



Encuesta No. 1 de comunicación externa, Sección 3, pregunta 6.

**Figura 25.** Gráfica sobre la efectividad de la comunicación del Comité



Fuente: elaboración propia.

¿Consideras que la comunicación que brinda el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional es efectiva? Si su respuesta es no indique el ¿por qué? En la casilla de otro.

El 82.4% por ciento de la población encuestada, considera que la información del Comité Salud y Seguridad Ocupacional es efectiva, pero se debe informar con más anticipación, y crear contenido más puntual, para tener mayor comprensión.



## 1.18. FODA

Tabla 2. FODA

	FORTALEZAS.	DEBILIDADES
INTERNA	<p>F.1. Existe voluntad, disposición y comunicación entre los miembros de la junta directiva del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, ya que todos cuentan con una misma labor de servicio de higiene y seguridad.</p> <p>F.2. Existe trabajo conjunto lo cual favorece la comunicación efectiva, permitiendo minimizar contagios.</p> <p>F.3. Existe coordinación frente a una situación de contagio laboral que requiera el apoyo de todo el recurso humano</p> <p>F.4. El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, brinda respaldo y apoyo a los trabajadores internos y externos en situación de vulnerabilidad en situación de riesgo laboral.</p> <p>F.5. En los casos de riesgo de contagio de COVID -19 el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional ha brindado asistencia, información y seguimiento de estos.</p>	<p>D.1. Los monitores asignados a las alcaldías auxiliares no reciben una bonificación por el trabajo extra, por lo cual deben dividir su tiempo en las actividades propias de su trabajo y las asignadas por el comité.</p> <p>D.2. Se cuenta con el Plan de Salud y Seguridad Ocupacional y Plan de Emergencias, pero los dos planes no están terminados ni aprobados, lo cual afecta la comunicación y el desarrollo del trabajo que realiza el comité.</p> <p>D.3. No existe un Manuel de Funcionamiento de Personal que integre a todos las actividades del comité por lo cual la designación de roles y la comunicación en ocasiones es deficiente.</p> <p>D.4. No cuentan con un departamento de Comunicación Social, por lo cual la transmisión de la comunicación es limitada.</p> <p>D.5. El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional no cuenta con presupuestó propio, esto dificulta las actividades que realizan el comité.</p> <p>D.6. Los monitores asignados a las alcaldías auxiliares no cuentan con la capacitación necesaria para realizar dicha tarea.</p>
EXTERNA	<p>OPORTUNIDADES.</p> <p>O.1. El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, tiene grandes oportunidades para mejorar la comunicación a nivel institucional, debido a que tienen conexión directa con el público objetivo, permitiendo conocer las necesidades de</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>A.1. Los trabajadores en general tienen una imagen incompleta de lo que es el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.</p>



estos.

O.2. Dentro de las alianzas estratégicas que podría realizar el comité, se encuentra la oportunidad de capacitar a los monitores asignados a las alcaldías auxiliares de acuerdo con el perfil sugerido.

O.3. A través de las capacitaciones de los monitores de salud, se podrá mejorar la atención a los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social, evitando contagios al público en general.

O.4. Con las reestructuraciones de los planes y manuales de salud y seguridad, se les permitirá a los trabajadores una información clara de que es el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y las actividades de apoyo al trabajador.

A.2. No se cuenta con un Plan de Seguimiento hacia los trabajadores en riesgo laboral, ni un plan de reconocimiento público para las alcaldías auxiliares afectando la continuidad y sostenibilidad del comité.

A.3. La imagen herrada que tienen los trabajadores del comité dificulta la recolección de información.

Fuente: Elaboración propia.

### 1.19. Problemas detectados

Para determinar los problemas de comunicación organizacional, se realizó una serie y proceso de encuestas, entrevistas, acompañamiento de reuniones y observaciones de recorridos terminando principalmente las siguientes dificultades:

- a) La falta de conocimiento por los trabajadores acerca de las funciones del comité
- b) El Plan de emergencia y el Plan Operativo deben de ser reestructurados y aprobados por la Dirección de Desarrollo Social, innovándolos de acuerdo con las normas del Ministerio de salud y Asistencia Social y el Instituto de Guatemalteco de Seguridad Social.
- c) El traslado de información tanto interna como externa con los trabajadores presenta deficiencias.
- d) El Manual de Funciones no está terminado, ni se aplica de manera correcta.



- e) La Dirección de Desarrollo Social cuenta con un departamento de Comunicación Social, pero este no es utilizado por el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
- f) De los cuales se trabajará con la reestructuración de los planes y manuales de seguridad ocupacional y la disfunción a nivel interno y externo, de dichos manuales relacionados al Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

### 1.20. Planteamiento del problema comunicacional.

¿Diagnóstico y plan estratégico para el fortalecimiento de las estrategias de comunicación interna y externa del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

En la realización del diagnóstico se detectaron problemas comunicacionales, institucionales y de carácter financiero. Comunicación poco eficiente entre el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y la Dirección de Desarrollo Social, se utilizan canales de comunicación como: Internet, capacitaciones, y folletos informativos, sin embargo, la afluencia de monitores es

poca debido a la disposición de tiempo, la falta de estrategia comunicacional adecuada para promover y dar a conocer las actividades del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, concentrar la información en un sitio web sobre el comité permitiría contrarrestar la Falta de Identidad Institucional la asignación de presupuesto asignado por la Dirección de Desarrollo Social no permite invertir en equipo material ni humano.

### 1.21. Indicadores de éxito

- a) El 100% de los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social conocerán sobre el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional ya que se utilizarán diferentes medios de comunicación (internet, impresos, afiches, charlas informativas).
- b) La creación de una Fan Page con información del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, que permite la comunicación entre el personal y el comité.
- c) El análisis de las encuestas que fueron realizadas a los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social, los monitores y miembros del Comité demuestra que el Comité tiene una



baja o nula imagen institucional ante los trabajadores en general.

- d) Para incrementar la imagen institucional del Comité se ha de intentar solucionar los problemas detectados en el diagnóstico, es importante la creación de productos comunicacionales que permitirán fortalecer la imagen institucional.

## 1.22. Proyecto por desarrollar

Con base a la fase diagnóstica y de acuerdo con los problemas destacados se determinó que era necesario la creación de estrategias de comunicación, para fortalecer la imagen a nivel institucional de Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, dentro de las estrategias a desarrollar estarán:

- a) La creación de una página de Facebook que será alimentada dos veces a la semana.
- b) Video informativo sobre el Comité de Salud y Seguridad ocupacional.
- c) Afiches con información del comité, detallando funcione de la Junta Directiva y de los Monitores de Salud.
- d) Charla informativa a los trabajadores sobre que es el Comité
- e) Cartelera Informativa Sobre el Comité, en la Dirección de Desarrollo Social

También la reestructuración de la visión y misión, así como de algunos aspectos relevantes a comunicación de los siguientes documentos:

- a) Plan de respuesta de emergencia 001
- b) Plan de salud y seguridad ocupacional.
- c) Manual de funciones.

Proyecto por desarrollar

“Reestructuración de planes y manual de salud y seguridad ocupacional para el fortalecimiento de estrategias de comunicación del comité de salud y seguridad ocupacional”.



## Capítulo 2

### Plan estratégico de comunicación

#### 2.1. Plan estratégico de comunicación

De acuerdo con las normativas institucionales por la pandemia de COVID -19, todas las instituciones a nivel nacional deben formar el Comité de Salud y Seguridad ocupacional, con el fin de velar por la salud de los empleados de manera integral.

Por lo que la Dirección de Desarrollo social estableció el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional con el fin de mejorar la atención a los empleados de la dirección, así como las alcaldías auxiliares, sin embargo, como su creación es reciente la difusión de información tiene dificultades que deben mejorar.

Con base a lo antes mencionado se termina realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, partiendo de las debilidades de comunicación que el Comité presenta, por lo cual se nombra al proyecto de la siguiente manera:

“Diagnóstico y plan estratégico de comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa del comité de salud y seguridad ocupacional”.

Este documento recoge los objetivos, destinatarios, políticas, estrategias, recursos y acciones de comunicación a desarrollar en todos los ámbitos de la corporación.

Ya que la comunicación de una empresa así sus empleados tienen como objeto principal el informar sobre los procesos de formación y beneficios que ofrece la misma para sus trabajadores, definiendo líneas de acción para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa.

#### 2.2. Misión

Fortalecer la comunicación interna y externa del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, con los empleados de la Dirección de Desarrollo Social y las alcaldías auxiliares, mejorando los ambientes laborales referentes a salud, dando a conocer las funciones del Comité dentro y fuera de la Dirección en cuestión de riesgos laborales.



### 2.3. Visión

Que el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional sea reconocido por el trabajo que realiza, dentro y fuera de la Dirección de Desarrollo Social, a través de las diferentes fuentes de comunicación establecida en el Plan Estratégico.

### 2.4. Elementos comunicacionales

Para desarrollar el Ejercicio Profesional Supervisado, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

#### 2.4.1. Comunicación Interna y externa

La comunicación interna se trabaja con los miembros del Comité de Salud y seguridad Ocupacional, la Junta Directiva, los trabajadores del área administrativa de la dirección de desarrollo social, en la cual se dará a conocer la importancia que tiene el Comité, dentro del área de trabajo, evitando los contagios de COVID-19.

La Comunicación externa se trabaja con los monitores de salud de las alcaldías auxiliares, logrando a través de estrategias de comunicación, brindar herramientas que permitan trasladar fuentes de consulta, que puedan ser utilizadas para mejorar las medidas de bioseguridad de las alcaldías auxiliares.

#### 2.4.2. Marco contextual

Para desarrollar nuestra investigación es importante comprender algunos conceptos, que se trabajaran dentro de la investigación tales como:

- a) ¿Qué es un Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?: es una organización bipartita, que tiene por finalidad la prevención, control, vigilancia de riesgos labores y salud laboral, elaborando, aprobando y poniendo en práctica los planes, programas y políticas de salud y seguridad ocupacional.
- b) Salud y seguridad ocupacional, es el conjunto de conocimientos que buscan garantizar el bienestar físico, mental y social del trabajador, y con ello su eficiencia en el trabajo,



controlando aquellos riesgos que puedan producirle accidentes o enfermedades laborales.

- c) Monitores de Salud, es el encargado de dar seguimiento al bienestar de las y los trabajadores de la empresa o lugar de trabajo asignado.
- d) Plan de prevención de riesgos, : El Acuerdo Gubernativo número 229-2014 establece la obligación que los empleadores deben disponer de un plan de prevención de riesgos laborales o de salud y seguridad ocupacional, según corresponda por el número de sus trabajadores en el centro de trabajo; y el Acuerdo Gubernativo número 79-2020, por su parte, regula la obligación de incorporar a dicho plan un apartado que contenga la estrategia de prevención y control de brotes de SARS COV-2 en los centros de trabajo.

### 2.4.3. Elementos de la comunicación

Dentro de los elementos de comunicación que se utilizaran para la elaboración del proyecto podemos encontrar:

#### a) Emisor:

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

Aunque se entiende que el emisor es quien tiene la intención de comunicar algo, se trata de un rol flexible, puesto que un emisor puede convertirse en receptor, y viceversa.

#### b) Receptor.

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

En ese sentido, el receptor puede recibir el mensaje y no responder. Pero si lo responde, deja de ser



receptor para convertirse en emisor, ya que su rol ahora implica enviar un mensaje.

c) Canal.

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

d) Código.

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

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

e) Mensaje.

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

f) Comunicación organizacional.

Se denomina comunicación organizacional, comunicación institucional o comunicación corporativa al envío y recepción de información entre individuos interrelacionados o que forman parte de algún tipo de organización (una empresa, una institución, etc.) con el objetivo de alcanzar un objetivo determinado.

La comunicación organizacional es mucho más que un simple intercambio de datos ya que contempla también el establecimiento de las dinámicas de cooperación, de coordinación y de avance conjunto hacia los objetivos, o sea, sirve en gran medida para la gestión de la organización y la integración de sus distintos elementos, teniendo así un impacto en la productividad y la calidad.



g) Comunicación formal, informal.

La comunicación formal es la que deja constancia escrita de lo dicho e involucra los recursos oficiales de la organización (memorandos, notificaciones oficiales, etc.), mientras que la informal es aquella que se da oralmente, a través de llamadas o cualquier otro acto comunicativo efímero y personal entre los individuos que hacen vida en la organización. (Raffino, 2020).

h) Comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Esta clasificación tiene que ver con la jerarquía dentro de la organización. La ascendente y la descendente tienen lugar entre jefes y subordinados, subiendo cuando va de estos últimos a los primeros, y viceversa. En cambio, la horizontal es aquella que se da entre individuos del mismo eslabón jerárquico, o sea, entre pares. (Raffino, 2020).

i) Comunicación virtual.

La comunicación virtual es un tipo de comunicación surgido a partir de los avances tecnológicos de finales del siglo XX. Consiste en el uso de herramientas digitales que sirven como canal para el envío de un mensaje.

El término virtual hace alusión a la ausencia de un sustento material para el envío de un mensaje como puede ser, por ejemplo, una carta. También puede referirse a la falta de proximidad física entre emisores y receptores.

j) Comunidades virtuales.

Las comunidades virtuales, son generalmente grupos de personas con los mismos temas de interés, las cuales forman grupos de dialogo, sobre sus ideas o cursos que fomentan el interés del tema del grupo.

k) Entornos virtuales.

Son plataforma web utilizada para administrar, distribuir, realizar las tareas de seguimiento y evaluación de todas aquellas actividades involucradas en los procesos de comunicación. Esta



plataforma, a través de un software específico brinda respaldo digital a las propuestas de formación diseñadas tanto por instituciones educativas como de comunicación de empresas. Suelen estructurarse en etapas sucesivas de estudio y evaluación apelando a recursos diversos como aplicaciones informáticas, lecciones y actividades para fomentar el intercambio y la interacción.

#### l) Redes sociales.

Una red social es una página web que sirve como herramienta de comunicación entre los usuarios que la utilizan. Principalmente se comparte información en formato de texto, imágenes y vídeos. Estos usuarios pueden ser personas físicas como tú o como yo o marcas empresariales.

#### m) Comunicaciónn sincrónica, asincrónica.

**Comunicación sincrónica:** La comunicación sincrónica es el intercambio de información por Internet en tiempo real. Es un concepto que se enmarca en la CMC, que es aquel tipo de comunicación que se da entre personas y que está mediatizada por ordenadores.

- **Comunicación asincrónica:** La otra gran categoría del CMC es la comunicación asincrónica, cuyo ejemplo más claro sería el correo electrónico.
- La comunicación asincrónica sería aquella que permite la comunicación por Internet entre personas de forma no simultánea.

## 2.5. Alcances, límites de la estrategia

### 2.6.1. Alcances

- a) La optimización de la comunicación logrando objetivos
- b) Informar sobre el trabajo que realiza el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
- c) Apropiación de la logística que el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, realiza para garantizar la salud de las diferentes áreas.
- d) Llevar la información de forma clara y sencilla a todos los trabajadores.



- e) Fortalecer los vínculos entre el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social.
- f) Mejorar la imagen del Comité.

### 2.6.2. Limitaciones

- a) La falta de recurso humano para la divulgación de información sobre el Comité
- b) La falta de recurso económico para la divulgación de información.
- c) El desinterés por parte de los trabajadores, sobre la información en las páginas de Facebook.
- d) El acceso a internet de los trabajadores.
- e) Las restricciones a nivel nacional por la pandemia del COVID -19

### 2.6. Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

Para lograr los objetivos planteados, es necesario establecer una ruta que guie la elaboración del proyecto, la cual será de la siguiente manera.

- a) Presentación de la propuesta de las estrategias a los encargados del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de la Dirección de Desarrollo Social, y la terna calificadora de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- b) Gestionar la obtención de información para realizar la reestructuración de los manuales y planes del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
- c) Reestructurar los planes y manuales, en ejes como misión y visión, realizar mejoras a la estructura y portadas.
- d) Redacción del contenido para la elaboración de la página de Facebook, recopilando información y compartiéndola a través de infografías.



- e) Edición de DVD informativos sobre diferentes temas acerca del Comité, recopilando información sobre su labor, veneficios que brinda al trabajador durante estados de calamidad, perfil del monitor, etc.
- f) Coordinar espacios virtuales para la capacitación informativa con los Monitores de salud y el personal de la Dirección de Desarrollo Social.
- g) Realizar propaganda de información para la creación de la comunidad virtual utilizando Facebook como medio de comunicación.
- h) Producción de material de comunicación tales como afiche informativo y carteleras para mejorar la comunicación visual.
- i) Entrega de los productos finales al Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, para su aprobación.
- j) Entrega de los productos finales a la Dirección de Desarrollo Social.

## 2.6.1. Objetivo de la estrategia

### 2.6.1.1. Objetivo general

Fortalecer la comunicación interna y externa del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, por medio de la implementación de un plan estratégico comunicacional.

### 2.6.1.2. Objetivos específicos

- a) Desarrollar herramientas de comunicación digital, para transmitir mensajes asertivos que expresen la esencia del Comité
- b) Diseñar material comunicacional con información clara que dé a conocer el trabajo que realiza la institución.
- c) Dar a conocer la organización que tiene el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional dentro



de la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala, a través de la transmisión de mensajes actuales y asertivos que expresan que es el Comité.

## 2.6.2. Acciones para conseguir los objetivos

Con el fin de cumplir los objetivos trazados, se presentan las siguientes propuestas:

### 2.6.2.1. Propuesta No. 1

Tabla 3. Propuesta 1

Actividad	Descripción
<b>Video</b>	Versión # 1 Duración: Aproximadamente 1.50 minutos Formato: MP4 Tema: ¿Qué es el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional? Cantidad: 1
	Versión # 2 Duración: Aproximadamente 1.50 minutos Formato: MP4 Tema: Función y perfil del monitor de salud Cantidad: 1
	Versión # 3 Duración: Aproximadamente 1.50 minutos Formato: MP4 Tema: Diferencia entre riesgo y accidentes laborales Cantidad: 1
	Versión # 4 Duración: Aproximadamente 1.50 minutos Formato: MP4 Tema: Presentación de manuales y planes del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional. Cantidad: 1

Fuente: Elaboración propia.



## 2.6.2.2. Propuesta No. 2

Tabla 4. Propuesta 2

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
<b>Página de Facebook</b>	Versión # 1 Tipo de producción: Infografía Formato: JPG Tema: Comité de Salud y Seguridad Ocupacional. Cantidad: 1
	Versión # 2 Tipo de Producción. Infografía Formato: JPG Tema: Funciones del comité Cantidad: 1
	Versión # 3 Tipo de Producción: Infografía Formato: JPG Tema: Diferencia entre riesgo y accidentes laborales Cantidad: 2
	Versión # 4 Tipo de Producción: Infografía Formato: JPG Tema: ¿Qué es un monitor de salud? Cantidad: 1

Fuente: Elaboración propia.



### 2.6.2.3 Propuesta No. 3

Tabla 5. Propuesta 3

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
<b>Afiche y cartelera</b>	Versión # 1 Tipo de Producción: Afiches (infografía) Formato: Impreso Tema: ¿Qué es el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y que es el monitor de salud? Cantidad: 2
	Versión # 2 Tipo de Producción: Cartelera Informativa Formato: Impreso Tema: ¿Qué importancia tiene el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, en las empresas durante la pandemia de COVID -19? Cantidad: 1

Fuente: Elaboración propia.

### 2.6.2.4. Propuesta No. 4

Tabla 6. Propuesta 4

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
<b>Reestructuración de Manuales y Planes del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional</b>	Versión # 1 Tipo de Producción: Manual Formato: Impreso Tema: Manual de Funciones Cantidad: 1
	Versión # 2 Tipo de Producción: Plan operativo Formato: Impreso Tema: Plan de respuesta de emergencia Cantidad: 1
	Versión # 3 Tipo de Producción: Plan operativo Formato: Impreso Tema: Plan de salud y seguridad ocupacional. Cantidad: 1

Fuente: Elaboración propia.



### 2.6.2.5. Propuesta No. 5

Tabla 7. Propuesta 5

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
	Versión # 1
	Tiempo aproximado:30
	Canal de difusión: <i>Zoom</i>
	Tema: Conociendo el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional
<b>Charla informativa</b>	Cantidad: 2

Fuente: Elaboración propia.



## 2.6.2.6 La difusión del material final será de la siguiente manera

Tabla 8. Difusión del material

	<b>Facebook</b>	<b>Material impreso visual</b>	<b>Charla informativa</b>	<b>Videos informativos</b>
<b>Grupo objetivo</b>	Los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social y personal de alcaldías	Los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social y personal de alcaldías	Los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social y personal de alcaldías	Los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social y personal de alcaldías
<b>Objetivo</b>	Mejorar la comunicación interna y externa	Movilizar contenido.	Ampliar el conocimiento de los beneficios del Comité	Habilitar canales de información visual
<b>Objetivo Específico</b>	Difundir contenido audiovisual.	Viralizar los productos comunicacionales.	Crear mesas de diálogo	Crear material visual que ayude a la viralización de información
<b>Tipo de publicaciones</b>	Infografías	Manuales, plan, afiches, y carteleras	Video conferencia por <i>Zoom</i>	Videos MP4
<b>Problemas detectados</b>	Poca accesibilidad de información del Comité a los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social	Desconocimiento del porqué de las normativas adoptadas por el Comité, así como su función	Reforzar el interés por las actividades que realiza el Comité.	La falta de material digital que permita mejorar la comunicación

Fuente: Elaboración propia.



### 2.6.2.7. Cronograma

Descripción	Julio					Agosto					Septiembre				
	Semanas														
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Recolección de información		■													
Edición de videos			■	■											
Publicación de videos en Facebook						■	■	■	■						
Realización de correo para página de Facebook	■														
Creación de la página de Facebook	■														
Recopilación de información para realizar infografías			■	■											
Realización de infografías					■	■									
publicación de infografías en Facebook							■	■	■	■	■				
Recolección de información para afiche y carteleras					■	■									
Elaboración de plantillas para afiches							■								
Presentación de afiches y carteleras												■			
Coordinación y preparación de material para charlas informativas	■														
Charlas informativas				■											
Recolección de información para reestructuración de documentos	■	■	■												
Reestructuración del Plan de Respuesta de Emergencia SSO					■	■	■								
Reestructuración del Plan de Salud y Seguridad Ocupacional								■	■	■					
Reestructuración del Manual de Funciones											■	■	■		
Presentación de los manuales a la Dirección de Desarrollo Social														■	

Fuente: Elaboración propia.



### 2.6.3. Indicadores para medir el cumplimiento

Tabla 9. Indicadores de Cumplimiento

<b>Estrategias</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
<b>Videos</b>	<p>Cualitativo: Informar de manera creativa la importancia del Comité.</p> <p>Cuantitativa: Lograr más de 150 reproducciones durante la fase de ejecución.</p>	Cantidad de reproducciones realizadas en la página de Facebook
<b>Página de Facebook</b>	<p>Cualitativa: Lograr comunidades virtuales entre los trabajadores.</p> <p>Cuantitativa: Lograr que los trabajadores de la Dirección de desarrollo social se involucren en las actividades del comité</p>	<p>Cantidad de seguidores de la página de Facebook</p> <p>Cantidad de participantes en las mesas de dialogo.</p>
<b>Afiches y carteleras</b>	<p>Cualitativas: Identificación por parte de los trabajadores con el Comité</p> <p>Cuantitativa: Llegar a cada una de las diferentes zonas del país a través de la expansión de la información.</p>	Encuesta a los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social. Y los monitores de salud.
<b>Reestructuración de planes y manual</b>	<p>Cualitativa: Generar fuentes de consulta que permiten mayor accesibilidad a la información.</p>	La aprobación de los Manuales y Planos por la Dirección de Desarrollo Social y el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
<b>Charlas informativas</b>	<p>Cualitativas: Identificación de los trabajadores con el personal del comité.</p> <p>Cuantitativa: Mejorar la participación de los trabajadores en las actividades del comité</p> <p>Cuantitativa: Lograr la reproducción de las planes y manuales a nivel alcaldías</p>	Encuesta a los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social y los monitores de salud.

Fuente: Elaboración propia.



## 2.6.4. Los instrumentos

Tabla 10. Instrumentos

<b>Instrumento</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Lapso</b>
<b>Videos</b>	Dar a conocer diferentes temas respecto al comité de manera visual, favoreciendo la absorción de contenido	Creación durante el mes de junio. Publicación durante el mes de agosto.
<b>Página de Facebook</b>	Permitirá la creación de comunidades digitales, favoreciendo la distribución de contenido	Alimentación con video e infografías, durante los meses de agosto y septiembre.
<b>Afiche y carteleras</b>	Distribución de forma visual de las actividades del Comité, para los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social y los monitores de salud.	se elaborará e imprimirá durante los meses de junio y agosto. Se presentará durante el mes de septiembre para su reproducción
<b>Plan y manuales</b>	Fortalecer los materiales visuales de consulta a cerca del Comité y sus actividades	Se realizará la reestructuración de las planes y manuales durante los meses de agosto y septiembre. Se presentará la penúltima semana del mes de septiembre.
<b>Charlas informativas</b>	Favorecer la comunicación del Comité con los trabajadores	Se realizarán durante el mes de junio.

Fuente: Elaboración propia.

## 2.6.5. Actividades para la operatividad de la estrategia.

### a) Videos:

Se realizan videos de aproximadamente 1.50 minutos, dando a conocer diferentes aspectos sobre el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, estos videos servirán para la alimentación de la página de Facebook, esto permitirá que los trabajadores de la Dirección de Desarrollo social y los monitores de salud puedan tener un mejor conocimiento sobre las actividades que realizan y los beneficios que ofrece durante la pandemia del COVID -19.

### a) Página de Facebook:

El Comité de Salud y Seguridad ocupacional no cuenta con ninguna otra red de información que no sea WhatsApp, esto dificulta la expansión de la información, por lo cual se creara una página en la red social de Facebook, permitiendo realizar comunidades virtuales que favorezcan la



comunicación externa.

b) Afiches y cartelera:

El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, cuenta con logotipo, sin embargo, es necesario afiches informativos en cada alcaldía, por lo que se presentara el diseño de forma impresa, para que el mismo sea reproducido y enviado a las alcaldías auxiliares de la ciudad capital, la cartelera favorecerá a la comunicación interna ya que se pretende que sirva como medio de información masiva de las actividades que realiza el Comité.

c) Restructuración de los planes y manual del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional:

Los manuales y planes del Comité no están terminados ni aprobados por la Dirección de Desarrollo Social, por lo que es necesario reestructurar y mejorar ciertos aspectos dentro de los manuales, para posteriormente ser aprobados, estos manuales servirán como material de apoyo para los monitores de salud, y el personal de la Dirección de Desarrollo Social.

d) Charlas informativas.

Es necesario dar a conocer a nivel interno y externo que es el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, creando mesas de dialogo para fortalecer la comunicación del comité, dentro de estas charlas se dará a conocer la página de Facebook, favoreciendo la creación de las comunidades virtuales.



## 2.7. Financiamiento

Tabla 11. Financiamiento

<b>Financiamiento</b>	<b>Descripción</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Especista ECC</b>	Página de Facebook	0 %
<b>Especista ECC</b>	DVD de videos informativos	36 %
<b>Especista ECC</b>	Afiche informativo.	10.90 %
<b>Especista ECC</b>	Infografías	18.18 %
<b>Especista ECC</b>	Impresión de planes y manual	21.81 %
<b>Especista ECC</b>	Cartelera informativa	12.75 %
<b>Total</b>		100 %

Fuente: Elaboración propia.

## 2.8. Presupuesto

Tabla 12. Presupuesto

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo total</b>
<b>4</b>	DVD informativos	Q. 250.00	Q. 1000.00
<b>2</b>	Afiches Informativos	Q. 150.00	Q.300.00
<b>5</b>	Infografías	Q.100.00	Q.500.00
<b>3</b>	Impresiones de planes y manual	Q. 200.00	Q.600.00
<b>2</b>	Cartelera informativa	Q. 350.00	Q.350.00
<b>Total</b>			Q. 2,750

Fuente: Elaboración propia.



## 2.9. Beneficiarios

Tabla 13. Beneficiarios

<b>Beneficiarios</b>	<b>Beneficios</b>
Beneficiarios primarios Los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social y los monitores de salud de las alcaldías auxiliares	Durante la pandemia del COVID - 19, los trabajadores se han enfrentado a diferentes problemáticas generalmente de salud, por lo cual es necesario que conozcan las medidas de bioseguridad que se deben tomar en cuenta, para evitar la propagación del virus, por lo cual se busca incrementar la comunicación interna y externa entre el Comité y los Beneficiarios primarios.
Beneficiarios Secundarios Los vecinos que visitan las arcadias auxiliares, así como los trabajadores municipales que visitan la Dirección de Desarrollo Social.	Como obligación primaria de los monitores de salud, es velar por la bioseguridad de las diferentes alcaldías, es por esto por lo que deben contar con la información necesaria para llevar a cabo su función, manteniendo las medidas de higiene necesarias para evitar contagios.

Fuente: Elaboración propia.

## 2.10. Recursos humanos

Equipo.

- Laptop COMPAC, con un 1TB de almacenamiento, 6 de memoria RAM-
- Memoria USB 8 Gigas
- Escritorio
- Silla
- Internet residencial

Humano

- Ruth Fabiola González Oliva, Especista y encargada de toda la coordinación y elaboración de los materiales, hacer utilizados para la elección de las estrategias de comunicación.



- Junta Directiva del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de la Dirección de Desarrollo Social
- Coordinador Rolando Granillo del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de la Dirección de Desarrollo Social.
- Monitor de Salud Alejandro Valencia, Asignado por la Dirección de Desarrollo Social.
- Monitores de Salud, representados por cada sede de alcaldías auxiliares.
- Trabajadores administrativos de la Dirección de Desarrollo Social.
- Diseñadores gráficos Diana Jimenes y Christofer Alvares

## 2.11. Área geográfica de acción

### a) A nivel interno:

El personal administrativo de la Dirección de Desarrollo Social, la Junta Directiva, Coordinar del Comité y Monitor de Salud.

### b) A nivel Externo

Los monitores de salud, representados en cada alcaldía, trabajadores de la Municipalidad de Guatemala y público en general.



## 2.12. Cuadro comparativo de la estrategia.

Tabla 14. Cuadro Comparativo de estrategias

<b>Actividad o Producto organizacional</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Recurso Humano</b>	<b>Área geográfica</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Fecha de ejecución</b>
<b>Videos</b>	Crear material visual que ayude a la viralización de información	Q. 250 c/u	Diseñadores	Ciudad capital	Los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social y monitores de salud	Mes de agosto
<b>Página de Facebook</b>	Difundir contenido audiovisual	No tiene costo	Especista			Meses de agosto y septiembre
<b>Afiches y carteleras</b>	Viralizar los productos comunicacionales.	Q. 150 c/u	Diseñadores			Mes de septiembre
<b>Reestructuración de planes y manual.</b>	Viralizar los productos comunicacionales.	Q. 200 c/u	Especista			Presentación durante el mes de septiembre
<b>Charlas informativas</b>	Crear mesas de diálogo	No tiene costo	Especista			Mes de junio

Fuente: Elaboración propia.



2.13. Cronograma del plan de comunicación.

Actividad	Meses														
	Junio					Agosto					Septiembre				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Video terminados para su distribución															
Página de Facebook funcionando															
Infografías terminadas y listas para publicar															
Entrega de afiches															
Colocación de cartelera															
charlas informativas															
Entrega del Plan de Respuestas de Emergencia SSO															
Entrega del Plan de Salud y Seguridad Ocupacional															
Entrega del Manual de Funciones															
Presentación de los planes y manuales a la Dirección de Desarrollo Social y el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional															

Fuente: Elaboración propia.



## Capítulo 3

### Ejecución de la Estrategia

#### 3. Informe de la ejecución

##### 3.1. Ejecución No.1: Creación de material visual

Tabla 15. Ejecución 1

<b>Objetivo de la Actividad</b>	Crear material visual que permite la transmisión de información de manera fácil, tanto para los trabajadores como los monitores de salud de las diferentes alcaldías.
<b>Medio Utilizado</b>	Plataforma virtual de Facebook
<b>Área Geografía de Impacto</b>	Personal de la Dirección de Desarrollo Social y los Monitores de Salud.
<b>Presupuesto</b>	Cada video tendrá un costo de doscientos cincuenta, en total se realizaron 4 video en formato MP4 con valor en total de Q1,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Figura 26. Videos ejecución 1



Fuente: Elaboración propia.

Portada de los contenidos visuales, próximos a publicar en la página de Facebook, los cuales están sujetos a cambios de acuerdo con los lineamientos del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.



### 3.2. Ejecución No. 2: Fortalecimiento de material visual.

Tabla 16. Ejecución 2

<b>Objetivo de la Actividad</b>	<b>Difundir Contenido Audio Visual</b>
<b>Medio Utilizado</b>	Redes sociales, se realizó la difusión de infografías con diferentes temas del Comité de salud y Seguridad Ocupacional.
<b>Área Geografía de Impacto</b>	Personal de la Dirección de Desarrollo Social y los Monitores de Salud.
<b>Presupuesto</b>	Cada infografía tuvo un costo de Q.100.00, se realizaron 5 infografías por lo que el costo total es de Q500.00.

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 27.** Portada de páginas de Facebook ejecución 2



Fuente: Elaboración propia.

Figura 27. Infografías

### ¿Cuál es la Función del Comité?

Podemos definir al Comité de Seguridad y Salud básicamente como el órgano de participación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales y salud laboral. Conjuntamente con la empresa, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en estos temas.

El comité desempeña sus funciones como unidad orgánica, actuando de forma colegiada entre todos sus miembros, sin que ninguno de ellos pueda atribuirse individualmente facultades especiales, competencias o grado alguno de representatividad si no es previo acuerdo mayoritario del Comité de Seguridad y Salud, es de carácter paritario, compuesto por igual número de representantes de la empresa y de los trabajadores.

200 AÑOS GUATE #SiMeCuidoTeCuido

### ¿Tipos de Accidentes laborales?

Accidente laboral es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o en ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psíquica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo.

- Caidas al mismo nivel:** uno de cada cuatro accidentes en la oficina se producen por este motivo. Como hemos dicho anteriormente, el orden en el lugar de trabajo es muy importante. Este incidente se suele dar por tropezos, choques o al resbalar con algún líquido derramado en el suelo.
- Caidas de altura:** las escaleras es uno de los elementos con más riesgo de las oficinas. En ellas, ocurren alrededor de 5.000 accidentes al año y uno de cada 10 suele terminar en incapacidad.
- Contactos eléctricos:** más de 2.000 accidentes se producen por el contacto con la electricidad. En una oficina, se está siempre rodeado de enchufes, cables y máquinas. Los expertos aconsejan no tocar nunca los aparatos eléctricos con las manos húmedas y no tirar nunca del cable al desconectarlos.
- Cortes y pinchazos:** es otro de los incidentes más comunes en la oficina. Los materiales cortantes y punzantes abundan en las oficinas. Por ello, hay que tener cuidado de su colocación y guardarlos en sus correspondientes fundas.

200 AÑOS GUATE #SiMeCuidoTeCuido

### ¿Qué es un Monitor de Salud?

Se trata de una figura que refuerza la cultura preventiva dentro de las empresas y protege la vida de los colaboradores. El Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional fue publicado el ocho de agosto del 2014. Sin embargo, el mismo tuvo reformas en cuanto a su entrada en vigor.

En toda empresa, sin importar su tamaño, industria y a partir de un empleado, deberá nombrar a un monitor de salud y seguridad ocupacional -SSO-, responsable de vigilar, registrar y reportar mensualmente los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como de establecer las medidas preventivas para el control.

200 AÑOS GUATE #SiMeCuidoTeCuido

### ¿Qué es un Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

Es una organización bipartida constituida por empleadores (as) y trabajadores (as) con el fin de promover e implementar programas de gestión de riesgos laborales.

Así mismo es una organización encargada de vigilar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, asistir, asesorar al empleador (a) y los trabajadores (as) en la ejecución del programa de prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Dicho comité NO podrá ser sustituido por ninguna brigada o comisión que tenga funciones similares.

200 AÑOS GUATE #SiMeCuidoTeCuido

### ¿Tipos de Riesgos Laborales?

Se entiende por riesgo laboral el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el individuo la interrelación y los efectos que producen esos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional.

- Riesgos del Ambiente o Microclima de trabajo:** Por ejemplo, iluminación, ventilación, ruido, humedad, temperatura. Cada uno posee valores mínimos y máximos dentro de los cuales el trabajador puede laborar sin que ocurra deterioro de la salud.
- Sobrecarga muscular:** Por lo general es un factor de riesgo físico inherente a todo trabajo el trabajador debe realizar grandes esfuerzos y está sometido a una sobrecarga física o a una situación de trabajo inadecuada. Su efecto inmediato es la fatiga.
- Sobrecarga mental:** Es un factor de riesgo psicológico el trabajador puede sufrir cambios en el comportamiento tales como agresividad, depresión o ansiedad, originados por el ritmo de trabajo, los horarios, la inseguridad, la monotonía, etc.
- Factores de Inseguridad:** Incluyen las acciones de trabajo que dañan o ponen en peligro la vida del trabajador. Por ejemplo, deficiencias en la construcción de los locales de trabajo, ausencia o deficiencia de mecanismos de seguridad, grado de peligro del tipo de trabajo y falta de protección.

200 AÑOS GUATE #SiMeCuidoTeCuido

Fuente: Elaboración propia.



### 3.3. Ejecución No. 3: Afiches y cartelera

Tabla 17. Ejecución 3

<b>Objetivo de la Actividad</b>	<b>Viralizar los productos comunicacionales impresos dentro del área delimitada</b>
<b>Medio Utilizado</b>	Material impreso móvil, disponible en la Dirección de Desarrollo Social y en las alcaldías.
<b>Área Geografía de Impacto</b>	Personal de la Dirección de Desarrollo Social y los Monitores de Salud.
<b>Presupuesto</b>	Se realizaron dos afiches con valor de Q.150.00 C/U y una cartelera con valor de Q.350.00, en total la estrategia tiene un valor de Q.650.00

Fuente: Elaboración propia.

Figura 28. Muestra de cartelera



Fuente: Elaboración propia.



Figura 29. Muestra de afiche



Fuente: Elaboración propia.



**Figura 30.** Entrega de afiches y cartelera al personal del Comité



Fuente: Capturas tomadas por la autora.



### 3.4. Ejecución No. 4: Reestructuración de Manual y Planes del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

Tabla 18. Ejecución 4

<b>Objetivo de la Actividad</b>	<b>Viralización de los productos comunicacionales.</b>
<b>Medio Utilizado</b>	Materiales impresos, con contenido informativo sobre el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, para facilitar las actividades dentro del lugar de trabajo
<b>Área Geografía de Impacto</b>	Personal de la Dirección de Desarrollo Social y los Monitores de Salud.
<b>Presupuesto</b>	La impresión de cada manual tendrá un costo de Q.200.00, con un valor total de Q600.00

Fuente: Elaboración propia.

Portadas del manual y planes del Comité de Salud y Seguridad

En proyección: los Planes y Manuales de Comité de Salud y Seguridad Ocupacional están siendo reestructurados para su aprobación por parte de la Dirección de Desarrollo Social.



**Figura 31.** Portada de planes y manual



Portadas de planes y manuales del Comité, estas están sujetas a cambios por la Dirección de Desarrollo Social, es contenido y materia visual en proyección.

Fuente: elaboración propia.



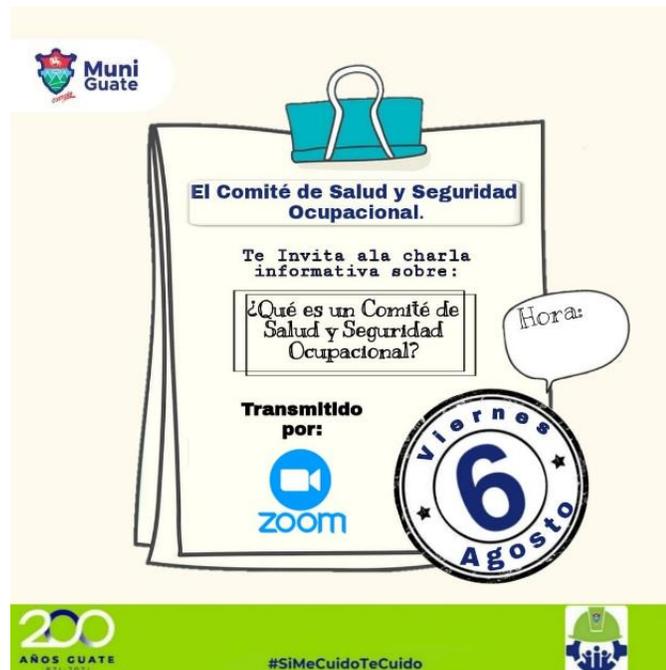
### 3.5. Ejecución No 5. Charlas informativas.

Tabla 19. Ejecución 5

<b>Objetivo de la Actividad</b>	Crear mesas de dialogo, para reforzar la información sobre el Comité
<b>Medio Utilizado</b>	Se utilizo plataforma <i>Zoom</i> y Facebook para tener más medios de comunicación
<b>Área Geografía de Impacto</b>	Personal de la Dirección de Desarrollo Social y los Monitores de Salud.
<b>Presupuesto</b>	Para las charlas informativas no se les asigno presupuesto, ya que solo se necesita el acceso a internet.

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 32.** Invitación



Fuente: Elaboración propia.



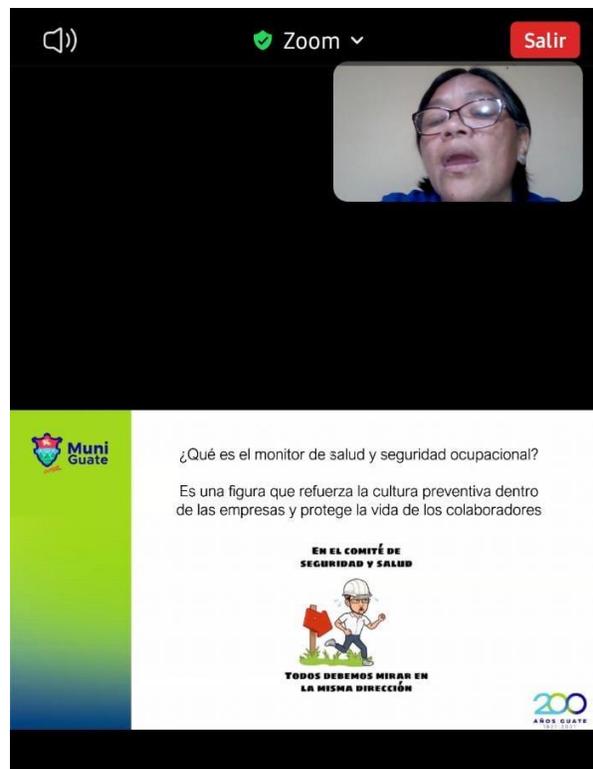
**Figura 33.** Charla a monitores de salud



Charla informativa, sobre el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional a Monitores de salud.  
Fuente: Elaboración propia.



**Figura 34.** Charla a la Junta Directiva



Charla informativa, sobre Comité Salud y Seguridad Ocupacional a el personal Administrativo Dirección de Desarrollo Social.

Fuente: Elaboración propia.



### 3.6. Actividades y calendarización

No.	Actividad	MESES															
		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO			
	Semanas																
1	Elaboración y entrega de fase propedéutica, más investigación de campo inicial	■	■														
2	Proceso de entrega de papelería para completar inscripción EPS-Licenciatura	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
3	Video conferencia – Licenciada Crista Ramírez- (Árbol de Problemas y FODA)	■															
4	Video conferencia-Licenciado Ochoa- (Métodos de Investigación)	■															
5	Videoconferencia- Máster Evelin Hernández- (El diagnóstico de comunicación)	■															
6	Videoconferencia-Licenciada Vendrá Chacón- (comunicación organizacional)	■															
7	Videoconferencia- Licencia Silvia Pérez Telón- (Tema normas APA, Redacción y Estilo ECC)	■															
8	Videoconferencia-Licenciado Víctor Figueroa-( Medidas preventivas en salud y seguridad ocupacional y COVID 2019)	■															
9	Videoconferencia-licenciado Mynor Martínez- (Herramientas digitales para la nueva comunicación).	■															
10	Videoconferencia-Máster Marcos Rosales –(El diagnóstico)				■	■											
11	Videoconferencias-Licenciado Mynor Amézquita- (Desarrollo del plan de comunicación)							■	■	■							
12	Elaboración de diagnóstico comunicacional				■	■	■	■	■								
13	Revisión de diagnóstico comunicacional.									■							
14	Elaboración del plan estratégico										■	■	■	■			
15	Entrega del plan estratégico															■	



No.	Actividad	MESES																																											
		FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO																			
16	Elaboración del plan de ejecución																																												
17	Entrega del plan de ejecución																																												
18	Ejecución del plan estratégico																																												
19	Recepción y revisión del informe final																																												

Fuente: Elaboración propia.



### 3.6.1. Actividades de finalización

No	Actividad	Meses									
		Septiembre					Octubre				
	Semana	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Evaluación de los informes presentaciones individuales										
2	Impresión final de Informe empastado con CD										
3	Finalización de EPS- licenciatura entrega de notas a control académico										

Fuente: Elaboración propia.



## Conclusiones

- a) La creación de material visual, como videos y afiches permitió que los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social comprendieran la importancia de contar con un Comité que apoye los sistemas de prevención, ante la pandemia del COVID-19.
- b) La implementación de la página de Facebook fortaleció el material visual, al igual favoreció la creación de mesas de dialogo y difusión de las actividades que se realizan dentro y fuera del Comité.
- c) Los afiches y cartelera son una fuente de información, por lo que se pretende que la Dirección de Desarrollo Social, reproduzca el afiche informativo para ser difundido en cada una de las alcaldías auxiliares, al igual que la cartelera informativa para que la información sea difundida a más personas.
- d) El Manuel y planes del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, permitirán tener una base de información escrita, la cual sirve de apoyo para los trabajadores y público en general, su reestructuración es de vital importancia, ya que permite tener material completo y actual.
- e) Las charlas informativas que se realizaran con el personal de la Dirección de Desarrollo Social permitirán que el personal sea informado de todo lo referente al Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, esto abrirá campos de comunicación eficaz entre los trabajadores y el Comité.



## Recomendaciones

- a) Es de vital importancia que el personal del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional siga alimentando el grupo de Facebook promoviendo actividades de bioseguridad durante el tiempo que dure la pandemia del COVID -19, alentando el bienestar físico y mental de los trabajadores.
- b) Es importante que la Dirección de Desarrollo Social, brinde su colaboración para poder reproducir las carteleras, manuales y afiches para cada una de las alcaldías, permitiendo expandir la información del comité.
- c) Se deben realizar actividades de convivencia para mejorar la armonía y compañerismo entre los trabajadores de la Dirección de Desarrollo Social y las alcaldías auxiliares, teniendo en cuenta las normativas de bioseguridad por la pandemia del COVID-19, estas pueden realizarse a través de en vivos, en la plataforma de Facebook.



## Referencias bibliográficas

Haeussler, C. (1983) *Diccionario General de Guatemala*. Guatemala. s.e.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*: (6ta edición). México D.F. McGraw-Hill

Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (2002) *Teoría de la Comunicación Humana*. Barcelona: Herder Editorial.

## Egrafía

Enciclopedia Económica (2021) *Comunicación organizacional - ¿Qué es?, elementos*  
<https://enciclopediaeconomica.com>.

Etecé (2021) *Comunicación organizacional*. <https://concepto.de/comunicacion-organizacional/#ixzz6zQ1AKeKJ>

Google Maps (2021) *Ubicación geográfica Municipalidad de Guatemala*.  
<https://www.google.es/maps/@14.6466053,-90.4974451,15z?hl=es>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social (2021) *Guías de Salud*. <https://www.mintrabajo.gob.gt>.

Municipalidad de Guatemala (2021) *Conócenos* -<http://www.muniguate.com>

## Legislación

Constitución Política de la República de Guatemala. (1986) Asamblea Nacional Constituyente.

Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional. (2014) Acuerdo Gubernamental 229-2014 del Presidente de la República.



## **Anexos**

### Anexo 1. Cuestionario De Comunicación Interno No.1

Dirección de Desarrollo Social, Municipalidad de Guatemala. Dirigida a miembros de junta directiva.

El cuestionario que a continuación se presenta tiene el siguiente objetivo: Analizar la comunicación interna entre los miembros de la junta directiva del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional. Las respuestas deben estar basadas en su experiencia.

#### Sección 1. Datos generales.

Nombre:

Edad:

Sexo:

Nivel académico:

Tiempo de trabajo en el puesto actual:

#### Sección 2.

Tipo de comunicación dentro de la empresa, subraya la respuesta que considere que expresa tú opinión.

1. ¿Qué tipo de comunicación existe en el Comité de Salud y Seguridad ocupacional?

- Del coordinador al responsable.
- Del responsable al coordinador.
- Entre rangos similares.



- Ninguna de las anteriores

2. ¿Qué medios se emplean para la comunicación dentro del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

- Personalmente.
- Correo electrónico
- Vía telefónica
- Chat de WhatsApp.
- Memorándum o carta
- Por medio de los compañeros.
- Para realizar tu trabajo, cuentas con:
- Computadora.
- Teléfono fijo
- Teléfono celular.
- Internet para los diferentes dispositivos.
- Ninguna de las anteriores.

### Sección 3

Aspectos de la comunicación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

1. ¿Recibes claramente las instrucciones del coordinador general?

Si

No



¿Por qué? \_\_\_\_\_

2. ¿Sientes que tus ideas son tomadas en cuenta, dentro del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

Si

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

3. ¿Piensas que la comunicación interna necesita mejorar?

Si

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

4. ¿Las autoridades del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional son empáticas con tus necesidades?

Si

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿La comunicación de la junta del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional necesita mejorar?

Si

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

¿Como? \_\_\_\_\_

Anexo II

Cuestionario De Comunicación Interno No.2

Comité de Salud y Seguridad ocupacional.

Dirección de Desarrollo Social, Municipalidad de Guatemala. Dirigida a trabajadores internos.



El cuestionario que a continuación se presenta tiene el siguiente objetivo: Analizar la comunicación interna entre los colaboradores de la Dirección de Desarrollo Social y el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de forma anónima. Las respuestas deben estar basadas en su experiencia.

### Sección 1. Datos generales.

Edad:

Sexo:

Nivel académico:

Tiempo de trabajo en el puesto actual:

### Sección 2.

1. ¿Conoce el trabajo que realiza el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

Si

No

2. ¿Conoce la misión y visión del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

Si

No

3. ¿Conoce los planes operativos y de emergencia del Comité de Salud y Seguridad ocupacional?

Si

No

4. Si responde afirmativamente a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría la información, contenida dentro de estos planes para el desarrollo de sus funciones?

- No es importante.
- Importante.
- Debe mejorar.



5. ¿Considera que los planes operativos y de emergencia son una buena herramienta para el manejo de la comunicación interna?

Si

No

6. ¿Qué información a recibido de parte del comité de salud y seguridad ocupacional?

7. ¿Qué medio de comunicación le es más factible para recibir información y que tipo de información le gustaría recibir?

- Teléfono celular
- Correo electrónico.
- Capacitaciones

¿Qué tipo de información?

Anexo III

Cuestionario De Comunicación Externa No.1

Comité de Salud y Seguridad ocupacional.

Dirección de Desarrollo Social, Municipalidad de Guatemala.

Dirigida a los monitores del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

El cuestionario que a continuación se presenta tiene el siguiente objetivo: Identificar elementos que permitan mejorar la comunicación externa, entre los responsables del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional. Las respuestas deben estar basadas en su experiencia.

Sección 1. Datos generales.

Nombre:

Edad:



Sexo:

Nivel académico:

Tiempo de trabajo en el puesto actual:

Sección 2.

Acerca del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

1. ¿Sabes que es el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

Si

No

2. ¿Conoce el trabajo que el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional realiza en la Dirección de Desarrollo Social de la Municipalidad de Guatemala?

Si

No

3. ¿Conoce la misión y visión del Comité de Salud y seguridad Ocupacional?

Si

No

4. ¿Conoce el logotipo del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

Si

No

5. ¿Participas Periódicamente con el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?

Si

No

Sección 3.

A continuación, se presenta una serie de preguntas, debe responderlas bajos tu criterio.

1. ¿Considera que el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional realiza un buen trabajo?



Si

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

Sección Comunicación externa.

1. ¿Recibes información sobre las actividades y reuniones que realiza el Comité de salud y Seguridad Ocupacional?

2. ¿Cómo recibes la información?

- Llamada telefónica
- Correo electrónico
- Anuncios en pizarra informativa
- Personalmente
- Redes sociales
- Chat.

3. ¿Consideras que es una comunicación que brinda el Comité de salud y Seguridad Ocupacional es efectiva?

Si

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

4. ¿Cómo se puede mejorar la comunicación entre el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y sus monitores?



## Anexo 2. Fotografías



Recorrido con Comité de Salud y Seguridad en seguimiento a Protocolo de COVID 19

Fuente: Captura tomada por la autora



Capacitación de Primeros Auxilios Básicos de forma virtual a Monitores de salud externos de alcaldías auxiliares

Fuente: Captura tomada por la autora



Entrevista de profundidad a coordinador de comité de salud y seguridad ocupacional

Fuente: Captura tomada por la autora



Entrevista de profundidad al monitor de salud de desarrollo social.

Fuente: Captura tomada por la autora



Reunión de información de actividades de comité de salud y seguridad a junta directiva del mismo.

Fuente: Captura tomada por la autora



Levantamiento de encuestas a trabajadores internos de la dirección de desarrollo social.

Fuente: Captura tomada por la autora



Levantamiento de encuesta a junta directiva de comité de salud y seguridad.

Fuente: Captura tomada por la autora



Verificar uso de equipo de trabajo en cuadrilla de pintura que está trabajando en el edificio de desarrollo social.

Fuente: Captura tomada por la autora.



Recorrido de seguimiento de protocolo de COVID 19

Fuente: Captura tomada por la autora.



Capacitación de SICA de CONRED de Occidente. De forma virtual.

Fuente: Captura tomada por la autora.



Capacitación de la NRD 2  
Fuente: Captura tomada por la autora.

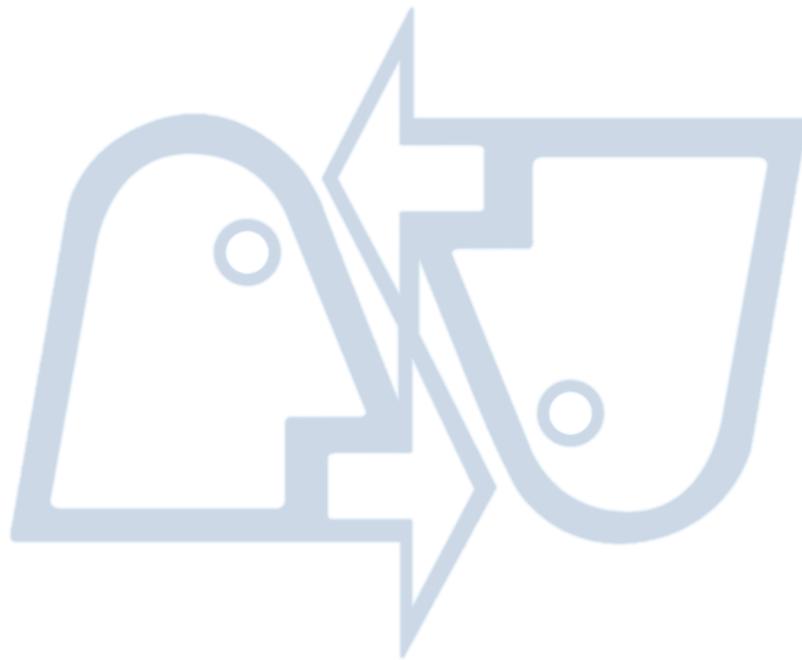


Capacitación Herramientas para la ejecución del plan de comunicación, Lic. Martínez  
Fuente: Captura tomada por la autora.



Capacitación Diagnóstico de comunicación por el Lic. Rosales en dos fechas miércoles 24 de marzo y martes 6 de abril.

Fuente: Captura tomada por la autora.



# Comunicación

*creando futuro*