

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA
LA SEGURIDAD INDUSTRIAL DE LA PLANTA 1 DE
PINTURAS CELCO DE GUATEMALA, S. A.**

IVONNE ROSSET PADILLA RABANALES

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 estrategia de comunicación para
la seguridad industrial de la Planta 1 de
pinturas Celco de Guatemala, S. A.**

Presentado por:

Ivonne Rosset Padilla Rabanales

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

Lic Mynor Martínez

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

Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala 4 de marzo de 2020
EPSL-C0130

Licenciado:
Oscar Moisés Bach Avarado
Gerente administrativo Financiero
CELCO
Presente.

Distinguido Licenciado Bach:

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 **Ivonne Rosset Padilla Rabanales**, carné no. **9418690** 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 ENSEÑAR A TODOS" de la Comunicación
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Coordinación EPS
LICENCIATURA
USAC
Dr. José María Torres Carrera
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

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

www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920





CELCO DE GUATEMALA, S.A.

1a. Avenida "A" 2-65 Zona 6, Villa Nueva Guatemala.
www.celcodeguatemala.com

PBX: (502) 6644-
FAX: (502) 6644-

Villa Nueva, 12 de marzo de 2021

Dr. José María Torres Cabrera

Coordinador EPS Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

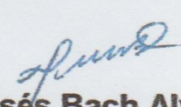
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Dr. Torres:

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer su conocimiento que hemos autorizado al estudiante: **Ivonne Rosset Padilla Rabanales**, con número de carné **9418690** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la carrera de Licenciatura de Ciencias de la Comunicación, en nuestra empresa **CELCO** de Guatemala, S.A. nos adaptaremos a las políticas de distanciamiento y protocolos sanitarios de su respetable institución.

Debiendo cumplir 800 horas de práctica comprendidas en el período del 15 de marzo al 30 de agosto del 2021.

Atentamente,


Lic. Oscar Moisés Bach Alvarado

Gerente Administrativo Financiero

CELCO de Guatemala, S.A.





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



Dedicatoria

A DIOS:

Por darme la vida y la resiliencia para superar todos los obstáculos en mi trayectoria como estudiante y persona.

A MI PADRE:

Edgar Eduardo Padilla Castro (QEPD) dedico este logro por haberme apoyado siempre y en cumplimiento a la promesa que le hice en su lecho de descanso eterno.

A MI MADRE:

Por su apoyo incondicional para lograr este éxito y honrar así la dicha de tenerla aún en vida conmigo.

A MI SOBRINO:

Edgar Alberto Yllescas Padilla por su apoyo incondicional y asesoría técnica en la ingeniería industrial para la elaboración del Manual de Señalética.

A MI AMADA HIJA:

Por la paciencia y comprensión de todas las veces que no pude estar con ella por alcanzar este éxito y que hoy le obsequio como ejemplo.

A MI HERMANA:

Alejandra Padilla por ser siempre este bastión en quien apoyarme.



A MI BUENA AMIGA Y COLEGA:

D.G. Patricia de León por su ayuda incondicional para diseñar y diagramar el Manual de Señalética y elaborar los Porta vasos.

A MÍ:

Por ser fiel creyente que “Todo lo puedo en Cristo que me fortalece”.

A MIS ÁNGELES DEL EPS:

Por nunca haber soltado mi mano

Master Evelyn Morazán

Dr. José María Torres

Lic. Mynor Martínez



ÍNDICE

Introducción	i-ii
Antecedentes	iii-iv
Justificación	iv-v

Página

CAPÍTULO 1

Diagnóstico de Comunicación

1. La Institución	1
1.2 Perfil Institucional	1
1.3 Ubicación Geográfica	1
1.4 Integración y Alianzas Estratégicas	1
1.5 Origen e historia	2
1.6 Departamentos o Dependencias de la Institución	3
1.7 Organigrama de la Empresa	4
1.8 Misión	4
1.9 Visión	5
1.10 Objetivos Institucionales	5
1.11 Público Objetivo	5
1.12 Diagnóstico	5
1.13 Objetivo General y Objetivos Específicos	6
1.13.1 Objetivo General.....	6
1.13.2 Objetivos Específicos	6
1.14 Tipos de Investigación	7
1.15 Enfoque	8
1.15.1 Tipos de Enfoque	8
1.16 Técnicas de Recolección de Datos	9



1.16.1	Observación	9
1.16.1.1	Tipos de Observación	9
1.16.1.2	Lo observado en CELCO DE GUATEMALA, S. A.	10
1.16.2	Documentación	11
1.16.3	Entrevistas de profundidad	11
1.16.3.1	Ficha de Entrevistas	12
1.16.4	Grupos focales	13
1.16.5	Encuestas	14
1.17	Interpretación de resultados (Gráficas)	16
1.18	FODA	26
1.19	Problemas Detectados	27
1.20	Planteamiento del Problema Comunicacional	28
1.21	Indicadores de Éxito	28
1.22	Proyecto a Desarrollar	28

CAPÍTULO 2

Plan Estratégico de Comunicación

2.1	Plan Estratégico de Comunicación	29
2.1.1	Descripción Técnica del Plan Estratégico de Comunicación	29
2.2	Misión	30
2.3	Visión	30
2.4	Elementos Comunicacionales	31
2.5	Alcances y Límites de la Estrategia	34
2.6	Metodología para la Aplicación de la Estrategia Comunicación	34
2.6.1	Objetivos de la Estrategia	34
2.6.1.1	Objetivo General	35
2.6.1.2	Objetivos Específicos	35
2.6.2	Acciones para conseguir los objetivos	36
2.6.3	Los Indicadores para Medir su Cumplimiento	36



2.6.4	Los Instrumentos	36
2.6.5	Actividades para la Operatividad de la Estrategia	37
2.7	Financiamiento	38
2.8	Presupuesto	38
2.9	Beneficiarios	38
2.10	Recursos Humanos	39
2.11	Áreas Geográficas de Acción	39
2.12	Cuadro Comparativo de la Estrategia	39
2.13	Cronograma del Plan de Comunicación	40

CAPÍTULO 3

Ejecución de la Estrategia

3.	Informe de la Ejecución	41
3.1	Ejecución 1: Manual de señalética	41
3.2	Ejecución 2: Porta vasos informativos	42
3.3	Ejecución 3: Capsulas informativas	43
3.4	Ejecución 4: Capacitaciones al personal	43
3.5	Actividades y Calendarización	44
	Conclusiones	45
	Recomendaciones	46
	Referencias Bibliográficas	47

CAPÍTULO 4

Anexos

Anexo 1	Fotos: Visitas de campo	50
Anexo 2	Fotos: Recopilación de información	51
Anexo 3	Fotos: Área de Mixer	52



Anexo 4 Fotos: Areneros y Silos	53
Anexo 5 Fotos: Bodega materia prima	54
Anexo 6 Fotos: Planta 1 CELCO	55
Anexo 7 Fotos: Portada Manual de Señalética y QR para leerlo	56
Anexo 8 Fotos: Porta vasos	57
Anexo 9 Fotos: Cotizaciones manuales y porta vasos	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ficha de Entrevista 1	12
Tabla 2 Ficha de Entrevista 2	13
Tabla 3 Encuesta	15
Tabla 4 Interpretación Pregunta 1	16
Tabla 5 Interpretación Pregunta 2	17
Tabla 6 Interpretación Pregunta 3	18
Tabla 7 Interpretación Pregunta 4	19
Tabla 8 Interpretación Pregunta 5	20
Tabla 9 Interpretación Pregunta 6	21
Tabla 10 Interpretación Pregunta 7	22
Tabla 11 Interpretación Pregunta 8	23
Tabla 12 Interpretación Pregunta 9	24
Tabla 13 Interpretación Pregunta 10	25
Tabla 14 FODA	26
Tabla 15 Presupuesto	38
Tabla 16 Recursos Humanos	39
Tabla 17 Cuadro comparativo de estrategias	39
Tabla 18 Cronograma del plan de comunicación	40
Tabla 19 Cronograma de Actividades del EPSL 2021	40



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Organigrama de la Empresa	04
Figura 2	Resultado de pregunta 1	16
Figura 3	Resultado de pregunta 2	17
Figura 4	Resultado de pregunta 3	18
Figura 5	Resultado de pregunta 4	19
Figura 6	Resultado de pregunta 5	20
Figura 7	Resultado de pregunta 6	21
Figura 8	Resultado de pregunta 7	22
Figura 9	Resultado de pregunta 8	23
Figura 10	Resultado de pregunta 9	24
Figura 11	Resultado de pregunta 10	25
Figura 12	Esquema de la Comunicación	33



Introducción

El presente trabajo se realizó en la Empresa Privada CELCO DE GUATEMALA, S. A. con la finalidad de crear un Manual de Señalética interno que contenga las instrucciones, normas e información útil para el acceso a cualquier área o departamento en la Planta 1, el cual consiste en la identificación de las Rutas de Evacuación, Salidas de Emergencia, Equipo contra Incendios, entre otros.

CELCO DE GUATEMALA, S. A. es una empresa privada que se dedica a la fabricación, distribución y venta de las diferentes líneas de pintura, entre ellas Gama Color y Celcolor para uso interior y exterior, anticorrosivos, impermeabilizantes, acabados automotrices, productos industriales, solventes, barnices, línea de productos complementarios, adhesivos, gel, amonio, jabón y materiales para hospitales.

El Manual de Señalética es un instrumento guía con las normas básicas para el uso correcto y adecuado de la señalización en los diferentes ambientes o áreas de trabajo, con el fin de identificar y guiar a todos los empleados y/o visitantes de CELCO en sus diferentes departamentos.

Para llevar a cabo este proyecto de investigación, se dio prioridad al diagnóstico comunicacional interno, con el que cuenta actualmente la empresa. El objetivo es mejorar la señalización en todos los departamentos y en la nueva Planta 1 de producción recientemente inaugurada y con ello cuidar la seguridad e integridad física de los empleados, empleadores, visitantes y



proveedores. Al mismo tiempo solucionar las dificultades de comunicación, interacción y relación personal de los trabajadores y visitantes.

Para la recolección de los datos se utilizaron las técnicas de observación, encuestas y entrevistas, dirigidas a los jefes y trabajadores de los diferentes departamentos de la empresa, para determinar el problema de la señalización interna, en el cual se encontraba la Compañía y así proceder a elaborar El Manual de Señalética para mejorar la misma. Se estableció el estudio de un FODA para determinar el contexto comunicacional de la empresa.



Antecedentes

La empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S. A. es una empresa dedicada a la fabricación, distribución y venta de las diferentes líneas de pintura. Inició sus operaciones el 25 de febrero de 1,976 como una compañía distribuidora de productos químicos y solventes para la industria guatemalteca. Durante diez años se mantuvo como líder en la distribución y venta de thinner y solventes en Guatemala. En el año 1,985 tomó un nuevo giro de negocio e inició con la fabricación de recubrimientos para madera, tales como selladores, fondos, lacas y barnices; doce meses después de estar en el mercado se posicionó como líder en este ramo, manteniéndose con más del 60% de participación en el mismo, hasta el día de hoy.

En el año 2,000 CELCO aprovecha su infraestructura, conocimiento de marca, posicionamiento en las ferreterías y lanza al mercado la pintura marca Gama Color, la cual es reconocida como la mejor pintura económica del mercado. Este nuevo negocio llevó a la empresa a expandir su mercado y actualmente está colocada como una de las tres empresas de recubrimientos para madera más importantes en el país, con presencia en México, Honduras, El Salvador y Belice.

La empresa CELCO no contaba con ningún trabajo de investigación previo, que se enfocara en la comunicación y en particular, en la señalización de las plantas de pinturas, a pesar de que es obligatorio de acuerdo a la norma NRD2, de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, diseño e instalación de señales informativas, de seguridad, de prevención, de obligatoriedad y de prohibición, cumpliendo los estándares de la norma.



Este diagnóstico y estrategia de comunicación es la primera en su naturaleza que se realiza en esta empresa. De acuerdo a la investigación del diagnóstico se estableció que la empresa tenía más de 10 años de no cambiar la Señalética de las plantas de pintura y no se cuenta con manuales de seguridad industrial, ni de información para la protección de los empleados.

De esa cuenta, en el actual plan de diagnóstico y comunicación se tomó como referencia para su estudio y ejecución la Planta 1 ubicada en Villa Nueva, departamento de Guatemala, con el fin de servir como plan piloto.



Justificación

Como parte del Programa de Ejercicio Profesional Supervisado EPS, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se desarrolló el actual diagnóstico y estrategia de comunicación para la Planta 1 de la empresa CELCO DE GUATEMALA, S. A. para optar al título de Licenciatura.

Es importante fortalecer los canales de comunicación visual internos de la señalética en prevención de accidentes laborales, para minimizar los eventos que puedan producirse por un acto involuntario, que ponga en riesgo la vida y seguridad tanto de los colaboradores, como de los proveedores y visitantes.

La seguridad industrial beneficia tanto a los empleados como empleadores y visitantes de la empresa, porque garantiza una calidad de vida y un mejor desempeño laboral.

Este estudio se desarrolló en el contexto de la Pandemia COVID-19 del año 2021, cuando la Planta 1 de CELCO estaba sufriendo cambios debido al incremento de trabajo, lo cual aumentaba los riesgos de contagio entre sus colaboradores por la alta demanda en su producción, por lo que fue muy oportuno el desarrollo del presente trabajo de EPS

La investigación fue enfocada en elaborar un plan de comunicación, y así obtener una mejor relación laboral entre los empleados, con la intención de informar y al mismo tiempo de cuidar su seguridad e integridad física, a través de las diferentes señalizaciones, para prevenir los posibles



peligros por los diferentes productos químicos, inflamables, corrosivos e incluso explosivos que se manejan en la empresa.

Se llevó a cabo una estrategia de comunicación en base a la propuesta de la señalización y para ello se incluye la elaboración de un Manual de Señalética para la empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S. A.



CAPÍTULO 1

Diagnóstico de Comunicación

1. La Institución

CELCO DE GUATEMALA, S. A.

1.2 Perfil Institucional

Es una empresa privada que se dedica a la fabricación, distribución y venta de las diferentes líneas de pinturas: Gama Color y Celcolor para uso interior y exterior; anticorrosivos; impermeabilizantes; acabados automotrices; productos industriales; línea de productos complementarios; solventes, barnices, adhesivos, gel, amonio, jabón y materiales para hospitales, entre otros.

1.3 Ubicación Geográfica

Está ubicada en 1a. Avenida "A" 2-65 Zona 6, Villa Nueva, Guatemala, C. A.

1.4 Integración y Alianzas Estratégicas

Esta agremiada a la Cámara de Comercio de Guatemala, siendo esta una agrupación de empresarios que les apoya a fortalecer la imagen y a darles capacitaciones, tanto a nivel nacional como internacional.



1.5 Origen e Historia

CELCO DE GUATEMALA, S. A. inició operaciones el 25 de febrero de 1,976 como una compañía distribuidora de productos químicos y solventes para la industria guatemalteca, durante diez años se mantuvo como líder en la distribución y venta de thinner y solventes en Guatemala.

En el año 1,985 tomo un nuevo giro de negocio e inició con la fabricación de recubrimientos para madera, tales como selladores, fondos, lacas y barnices; doce meses después de estar en el mercado se posicionó como líder en este ramo, manteniéndose con más del 60% de participación en el mismo, hasta el día de hoy.

En el año 2,000 CELCO aprovecha su infraestructura y posicionamiento de marca en las ferreterías, y lanza al mercado la pintura marca Gama Color, la cual es reconocida como la mejor pintura económica. Este nuevo negocio llevó a la empresa a expandir su mercado y actualmente está colocada como una de las tres empresas de recubrimientos para madera más importantes en el país, con presencia en México, Honduras, El Salvador y Belice.

El crecimiento y el reconocimiento internacional ha incentivado a la compañía a invertir de manera importante en la producción de nuevos productos, a pesar de las limitaciones, CELCO ha sido la empresa guatemalteca con desarrollos más importantes en el área de recubrimientos en los últimos 5 años. Se ha consolidado como una empresa emprendedora.

En el año 2006 creó el proyecto de construcción y equipamiento del Laboratorio de Aseguramiento de Calidad más moderno de Centro América.



En el 2,007 CELCO DE GUATEMALA, S. A. adquirió un nuevo espacio de 1,000 metros cuadrados adicionales para ampliar su actual planta.

En el año 2008 la empresa CELCO DE GUATEMALA, S. A. logró un crecimiento en la producción del 300% lo que motivo a ampliar sus instalaciones de producción. En el año 2012 el sueño se hace realidad con la ampliación de sus plantas de producción.

Debido al crecimiento de la empresa, en febrero 2021 CELCO adquiere un nuevo terreno en lo que antes fuera el antiguo Estadio Galcasa, para que en el futuro sea construida la planta No. 3 de Producción. En Julio del presente año fue inaugurada la modernización de la Planta 1 en su actual ubicación en Villa Nueva, departamento de Guatemala.

1.6 Departamentos o Dependencias de la Institución

Gerencia General

Gerencia Comercial

Departamento de Relaciones Públicas Financiero

Departamento de Ventas

Departamento de Asesoría de Ventas

Departamento de Auditoría

Departamento de Control de Calidad

Departamento de Seguridad

Recepción



1.9 Visión

Ser una de las compañías más importantes en el mercado Centroamericano en la fabricación de recubrimientos y pinturas, manteniendo una alta calidad y aplicando permanentemente nuestra filosofía de colaboración con la comunidad y con el entorno, promovemos la protección al medio ambiente e incentivamos el desarrollo de nuestro Recurso Humano.

1.10 Objetivos Institucionales

Ser una marca líder en el mercado a nivel Nacional e Internacional.

Mantener la certificación de calidad, bajo la norma ISO 9001.

Cumplir con los compromisos de comercialización con los proveedores.

Lograr un servicio de calidad con el compromiso de darle satisfacción a nuestros clientes.

Brindar confianza con la marca CELCO de excelente calidad.

1.11 Publico Objetivo

Trabajadores de la empresa, clientes y proveedores.

1.12 Diagnóstico

El diagnóstico constituye una herramienta básica para la elaboración de una investigación. Es un proceso que tiene como propósito examinar y evaluar la comunicación interna y externa de una empresa, institución o una organización, que conlleven a nuevos cambios dirigidos a su público objetivo.



Según Rivera (2007), el diagnóstico es un “procedimiento” que se realiza para evaluar la eficiencia de los sistemas de comunicación interna y externa de una empresa, es el método que analiza los canales emisores, contenido e impacto de la comunicación de la empresa. A partir de los resultados en el diagnóstico, nos sirve para conocer a profundidad el problema de la investigación.

1.13 Objetivo General y Objetivos Específicos

En la empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S. A. se establecieron los objetivos, los cuales quedan a disposición y criterio de la empresa, para ser ejecutados en el tiempo que ellos crean conveniente.

1.13.1 Objetivo General

Elaborar un plan estratégico de comunicación visual con su respectivo Manual de Señalética, para ello se analizaron los procesos de comunicación interna durante el periodo de Marzo - Abril de 2021.

1.13.2 Objetivos Específicos

Identificar las diferentes áreas por departamento, con la respectiva señalización en la Planta 1 de la Empresa Privada CELCO DE GUATEMALA, S. A. que facilite la locomoción de los trabajadores y visitantes de la compañía.



Mejorar la libre locomoción de trabajadores y visitantes con la señalización que se implementará dentro de la empresa.

Presentar un plan de comunicación conforme al diagnóstico llevado a cabo.

Describir las necesidades y la importancia de la señalización de las oficinas por departamento.

Evaluar el funcionamiento del proceso de la señalización dentro de la empresa.

1.14 Tipos de Investigación

En este diagnóstico se utilizó el tipo de investigación mixta:

Investigación exploratoria, por ser una primera aproximación a un asunto desconocido o sobre el que no se había investigado lo suficiente. Esto permitió decidir si efectivamente se pueden realizar investigaciones posteriores y con mayor profundidad porque no se apoya tanto en la teoría, sino en la recolección de datos que permitan detectar patrones para dar explicación a dichos fenómenos, para esta investigación se utilizó la encuesta.

Investigación cuantitativa, la cual ahonda en los fenómenos a través de la recopilación de datos y se vale del uso de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas para medirlos. Esta investigación permite hacer conclusiones generalizadas que pueden ser proyectadas en el tiempo, por medio de las estadísticas reflejadas en las figuras y tablas, como resultado de las encuestas directas a cada trabajador.



Se utilizo el universo finito de cien trabajadores, entre ellos hombres y mujeres, pero por políticas de privacidad de la empresa no se detalla cantidad de género, ni la edad de los mismos.

1.15 Enfoque

El enfoque expresa la dirección de una investigación. Es decir que traza la guía que se debe seguir en una estrategia determinada. Mérida (2020: p.27) describe las diferencias entre la investigación cualitativa y cuantitativa.

En este diagnóstico se utilizó una investigación mixta, siendo esta la exploratoria y la cuantitativa con el objetivo de determinar los factores positivos y negativos que existen dentro y fuera de la empresa.

1.15.1 Tipos de Enfoque

Campos Agustín describe el enfoque mixto como “el proceso que utiliza los contenidos asociados en los métodos cuantitativo y cualitativo, que genera su propio dominio teórico, sus propios diseños y propuestas para recolección, procesamiento y análisis de los datos”.

El enfoque se divide en:

“Cualitativa” Análisis de las palabras, recolección de documentos, reacciones verbales, observación participativa, entrevista, notas de campo detalladas.



“Cuantitativa” Datos numéricos, descriptiva casual-comparativa, correccional, experimental, su observación es no participativa con la entrevista formal semi estructurada.

Por ser una investigación cualitativa mixta se utilizó como herramienta la entrevista para recoger información Focus Group.

1.16 Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizó el método de investigación mixto que combinan la perspectiva cuantitativa y cualitativa, es decir se llevó a cabo entrevistas y encuestas en este trabajo, donde se muestran los resultados cuantitativos de las mismas.

En esta investigación no se planteó hipótesis por ser descriptiva, solo objetivos.

1.16.1 Observación

Se utilizó la técnica mixta, de una manera presencial, con las precauciones ante la Pandemia del COVID-19, con el objetivo de verificar si existe información sobre la señalización, en la empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S. A.

1.16.1.1 Tipos de Observación

Científica

Subjetiva



Directa

Indirecta

No participativa

De Campo

Individual

De Equipo

Experimental o de Laboratorio

No dirigida

Dirigida o Estructurada

1.16.1.2 Lo observado en CELCO DE GUATEMALA, S. A.

Para identificar la problemática de la señalización en cada departamento, se hizo un trabajo de campo dentro de la empresa, el cual consistió en entrevistas a los ejecutivos y encuestas a los trabajadores. Se investigó sobre la posible existencia de Manuales de Señalización en CELCO, y se comprobó que actualmente no cuentan con ninguno y hay poca señalización.

La Planta 1 de CELCO DE GUATEMALA, S. A. tiene más de 8 años de no actualizar, ni expandir su señalética en prevención de accidentes laborales, las áreas de bodega no cuentan con la señalización requerida y dentro de las bodegas, la materia prima no se encuentra con la estibación recomendada y requerida por los fabricantes, la demarcación peatonal y de monta carga es borrosa e inexistente en algunas áreas.



No se encontró durante el tiempo presencial de la observación, indicadores informativos de pared, sobre como utilizar los extintores, ni las moto bombas de agua.

1.16.2 Documentación

Para fundamentar la investigación se utilizó la información proporcionada solo por los medios que la empresa autorizó.

Página de Facebook de CELCO DE GUATEMALA, S. A.

Página virtual de información de la Empresa

Redes Sociales

Libros

Revistas

1.16.3 Entrevistas de Profundidad

Se entrevistó a directivos de CELCO DE GUATEMALA, S. A. para establecer las condiciones actuales de la señalización.

Durante la entrevista realizada a los ejecutivos de la empresa CELCO DE GUATEMALA, S. A. se estableció la necesidad de dar importancia a la señalización en los diferentes departamentos por seguridad de los trabajadores, clientes y proveedores.



Licenciada Sucely Quezada, gerente de Recursos Humanos, expresó “Es una buena opción contar no solo con un manual de precaución, sino también de actualizar las rotulaciones existentes para mejorar la información.”

A su vez, Licenciado Julio Monroy, Gerente de la Planta Uno de CELCO GUATEMALA, S. A. opinó “En varias oportunidades he señalado que es necesario este cambio dentro de la compañía y servirá para ayudar a los trabajadores que tienen contacto con químicos.”

1.16.3.1 Ficha de Entrevistas

Tabla 1

Nombre:	Licenciada Sucely Quezada
Cargo:	Gerente de Área Recursos Humanos
Fecha:	marzo 2021
1.	¿Cuántos años lleva laborando para la empresa CELCO GUATEMALA, S.A.?
2.	¿Tienen cartelera de información? SI - NO
3.	¿Por qué no tienen una cartelera como pizarrón?
4.	¿A quién le corresponde colocar las carteleras?
5.	¿Cuentan con un presupuesto de señalización?

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 2

Nombre:	Licenciado Julio Monroy
Cargo:	Gerente General de Planta
Fecha:	Marzo 2021
1. ¿Cuántos años lleva laborando para la empresa CELCO GUATEMALA, S.A.?	
2. ¿Cree que es importante un manual de seguridad?	
3. ¿Qué piensa de elaborar un Manual en la Planta uno?	
4. ¿Me podría indicar quienes son los encargados de señalar?	
5. ¿Sabe usted si hay un manual de señalización.	

Fuente: Elaboración propia.

1.16.4 Grupos Focales

De acuerdo con Abarca, Alpizar, Sibaja y Rojas Pag.16 (2013) Se designa como grupo focal a una entrevista que se realiza, mediante la intermediación de una persona moderadora, a un grupo reducido de personas alrededor de un tema preliminar establecido.

El grupo focal de la Empresa Privada CELCO DE GUATEMALA, S. A. se realizó con el personal administrativo y trabajadores, quienes manifestaron por medio de la entrevista y encuestas, la necesidad de hacer un Manual de Señalización.



En la observación se detectaron problemas por la falta de información. Los trabajadores y el personal administrativo desconocen los pasos básicos de seguridad.

Empleadores, administrativos y trabajadores no tienen una estación de equipamiento, que les permita usar en cada área de trabajo un color para identificarlos. Y señalaron que las oficinas no están identificadas con su respectiva señalización.

1.16.5 Encuestas

“La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello a diferencia de la entrevista se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos a fin de que las contesten igualmente por escrito” (Huamán pag.28)

La encuesta fue dirigida al personal de CELCO DE GUATEMALA, S. A. por medio de una serie de preguntas, las cuales se realizaron a por los menos 100 trabajadores de la empresa, para detectar la opinión pública sobre el tema de la señalética.

A partir del resultado de las encuestas se obtuvo un panorama más amplio acerca de la señalética dentro de la empresa. A continuación se muestran las preguntas en la tabla 3 y las figuras con los porcentajes obtenidos en cada una de las preguntas, los cuales son ilustrados en las figuras de la 1 a la 10 respectivamente.



Tabla 3

A continuación encontrará 10 preguntas, las cuales tienen como objetivo verificar si existe información sobre la señalización en las diferentes áreas y departamentos de la empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S. A.

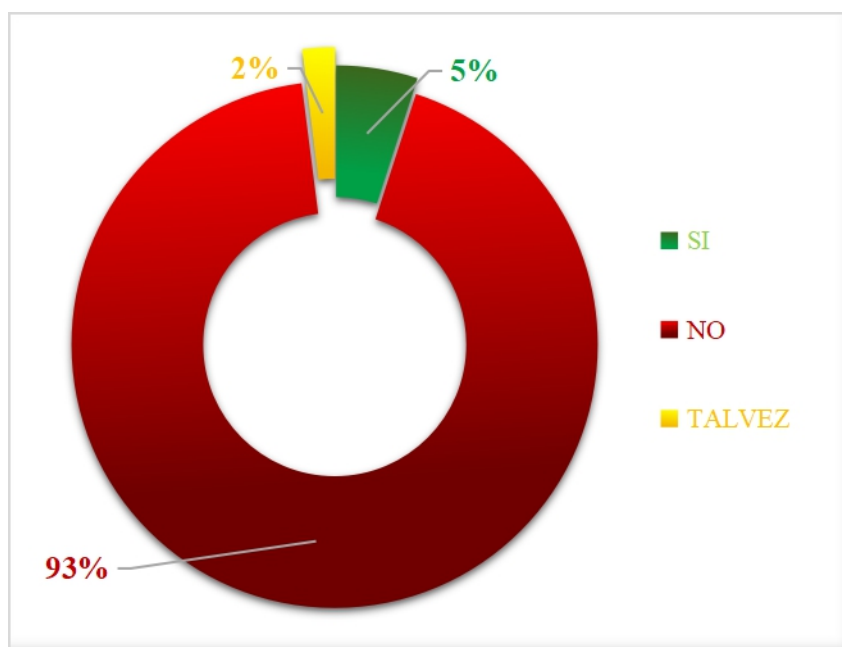
1. ¿Ha visto señalización de advertencia de caída de altura en la planta uno?
SI NO TAL VEZ
2. ¿Ha visto señales de “Prohibido tocar superficies o sustancias químicas” en la planta uno?
SI NO TAL VEZ
3. ¿Ha visto señales de “Prohibido Ingresar” en la entrada a las áreas donde hay materiales nocivos o irritantes?
SI NO TAL VEZ
4. ¿Ha visto señalización de “Peligro” en planta uno?
SI NO TAL VEZ
5. ¿Ha visto señalización de “Botón de pánico o emergencia” en planta uno?
SI NO TAL VEZ
6. ¿Ha visto señalización que indique que hacer en caso de derrame de un material o sustancia química en planta uno?
SI NO TAL VEZ
7. ¿Ha visto señalización que indique la ubicación y tipo de extinguidor en planta uno?
SI NO TAL VEZ
8. En caso de emergencia ¿Sabe utilizar el extinguidor de incendios?
SI NO TAL VEZ
9. ¿Ha visto “Señales de riesgo eléctrico” en planta uno?
SI NO TAL VEZ
10. ¿Ha visto señales visibles con los números de cuerpos de socorro, bomberos, ambulancias?
SI NO TAL VEZ

Fuente: Elaboración propia.

1.17 Interpretación de resultados (Gráficas)

1. ¿Ha visto señalización de advertencia de caída de altura en la planta uno?

Figura 2



Fuente: Elaboración Propia

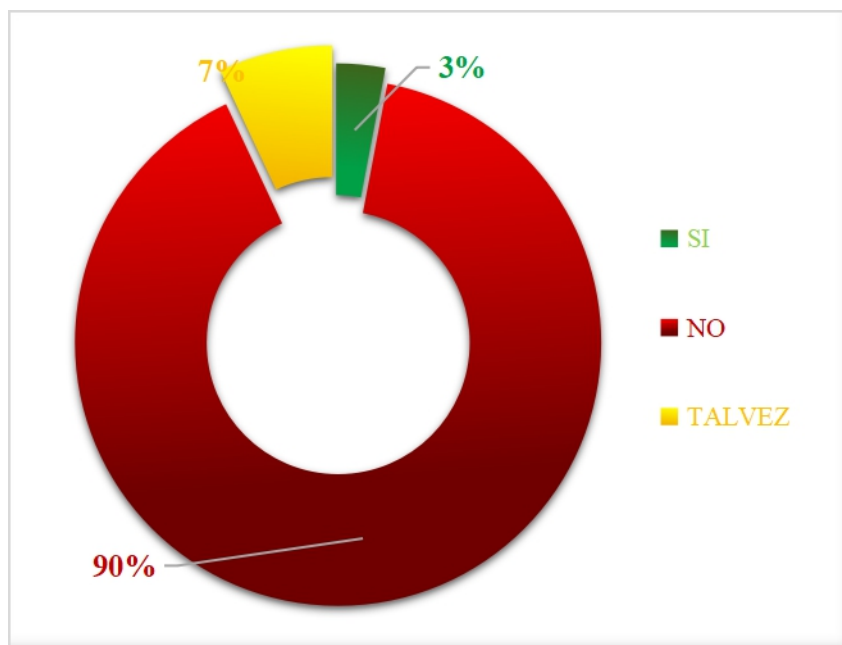
Tabla 4

<p>Interpretación La muestra fue de 100 encuestas, entre trabajadores, proveedores y clientes. El 5% dice SI - El 93% dice NO - El 2% TALVEZ</p>
--



2. ¿Ha visto señales de “Prohibido tocar superficies o sustancias químicas” en la planta uno?

Figura 3



Fuente: Elaboración Propia

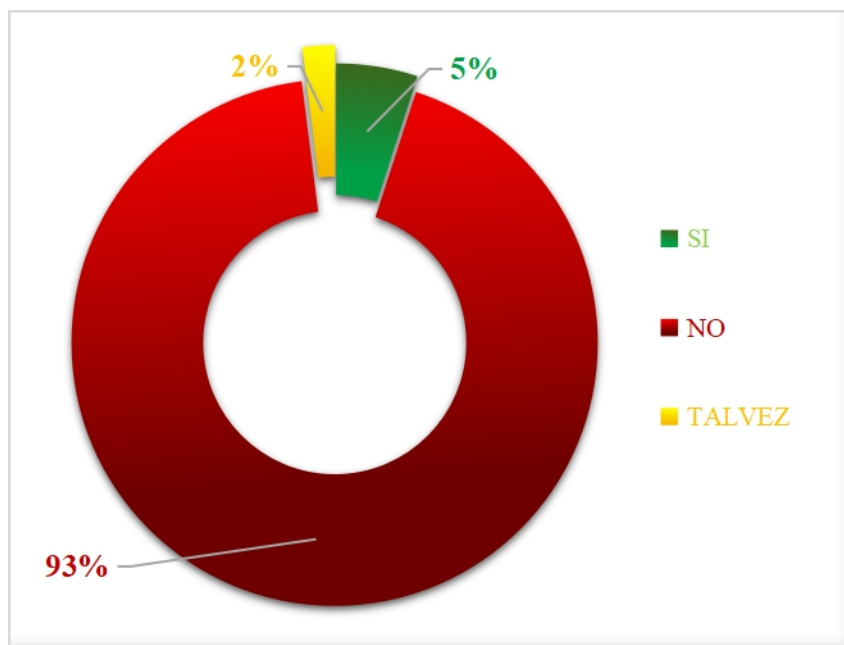
Tabla 5

<p>Interpretación La muestra fue de 100 encuestas, entre trabajadores, proveedores y clientes. El 3% dice SI - El 90% dice NO - El 7% TALVEZ</p>
--



3. ¿Ha visto señales de “Prohibido Ingresar” en la entrada a las áreas donde hay materiales nocivos o irritantes?

Figura 4



Fuente: Elaboración Propia

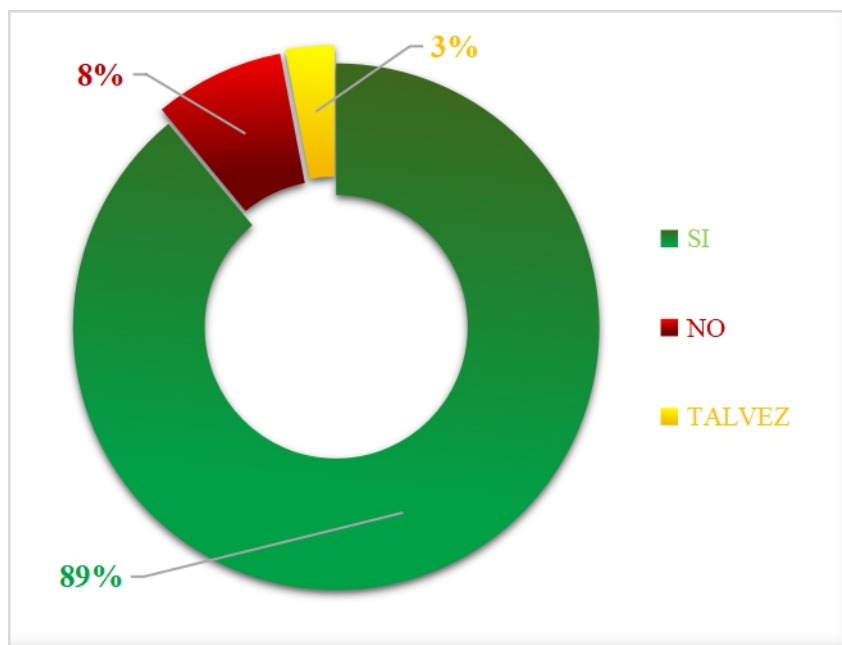
Tabla 6

Interpretación
La muestra fue de 100 encuestas, entre trabajadores, proveedores y clientes.
El 5% dice **SI** - El 93% dice **NO** - El 2% **TALVEZ**



4. ¿Ha visto señalización de “Peligro” en planta uno?

Figura 5



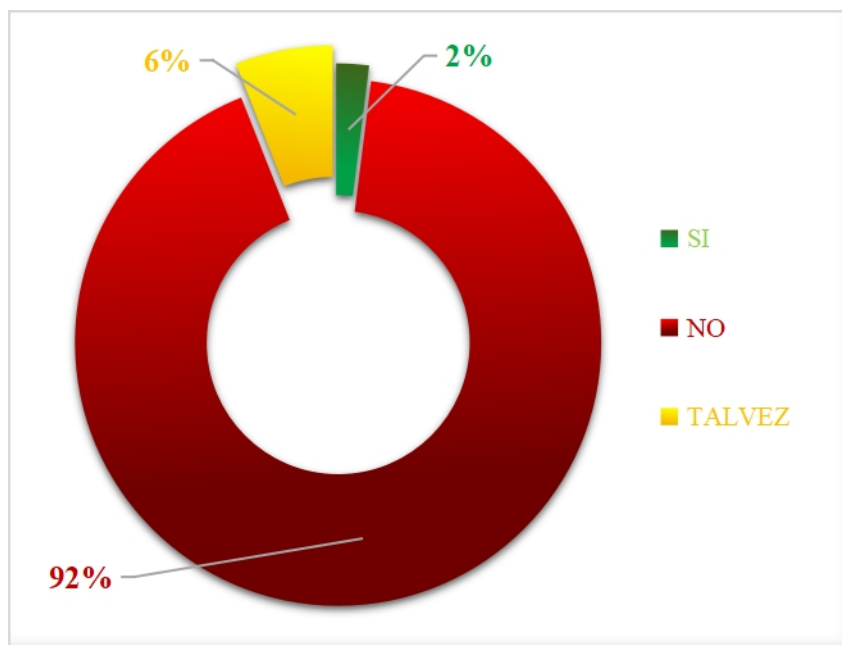
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7

<p>Interpretación La muestra fue de 100 encuestas, entre trabajadores, proveedores y clientes. El 89% dice SI - El 8% dice NO - El 3% TALVEZ</p>
--

5. ¿Ha visto señalización de “Botón de pánico o emergencia” en planta uno?

Figura 6



Fuente: Elaboración Propia

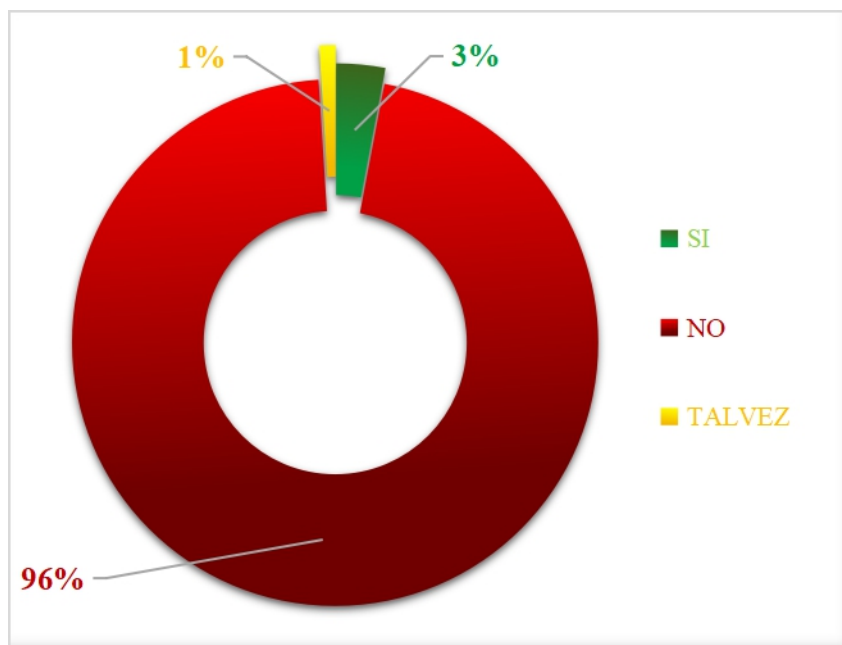
Tabla 8

Interpretación
La muestra fue de 100 encuestas, entre trabajadores, proveedores y clientes.
El 2% dice **SI** - El 92% dice **NO** - El 6% **TALVEZ**



6. ¿Ha visto señalización que indique que hacer en caso de derrame de un material o sustancia química en planta uno?

Figura 7



Fuente: Elaboración Propia

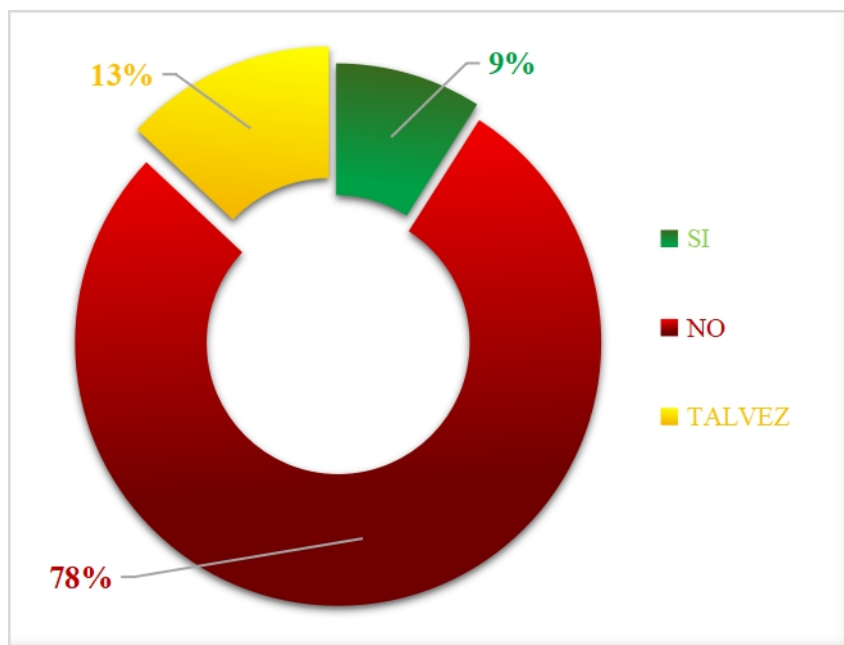
Tabla 9

Interpretación
La muestra fue de 100 encuestas, entre trabajadores, proveedores y clientes.
El 3% dice **SI** - El 96% dice **NO** - El 1% **TALVEZ**



7. ¿Ha visto señalización que indique la ubicación y tipo de extinguidor en planta uno?

Figura 8



Fuente: Elaboración Propia

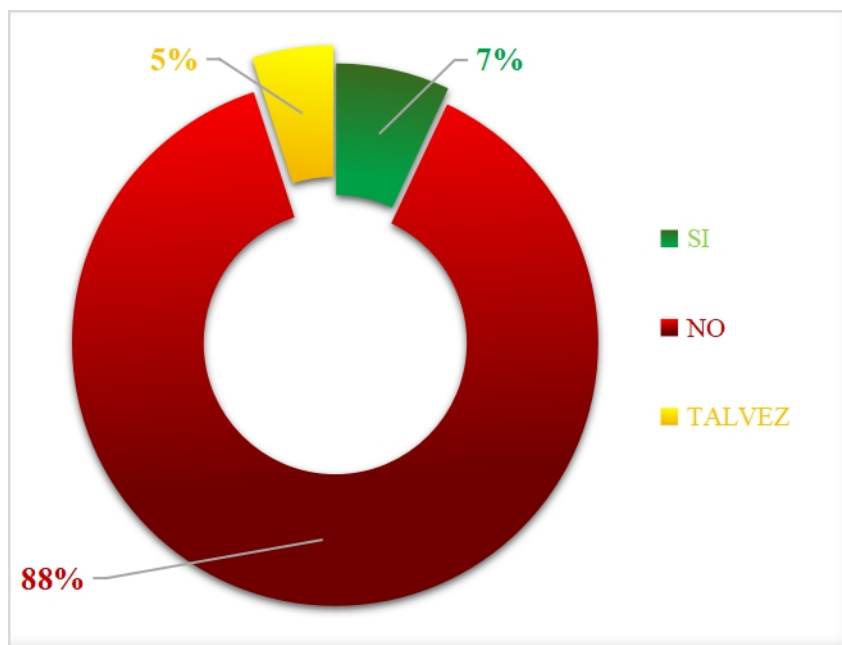
Tabla 10

Interpretación
La muestra fue de 100 encuestas, entre trabajadores, proveedores y clientes.
El 9% dice **SI** - El 78% dice **NO** - El 13% **TALVEZ**



8. En caso de emergencia ¿Sabe utilizar el extinguidor de incendios?

Figura 9



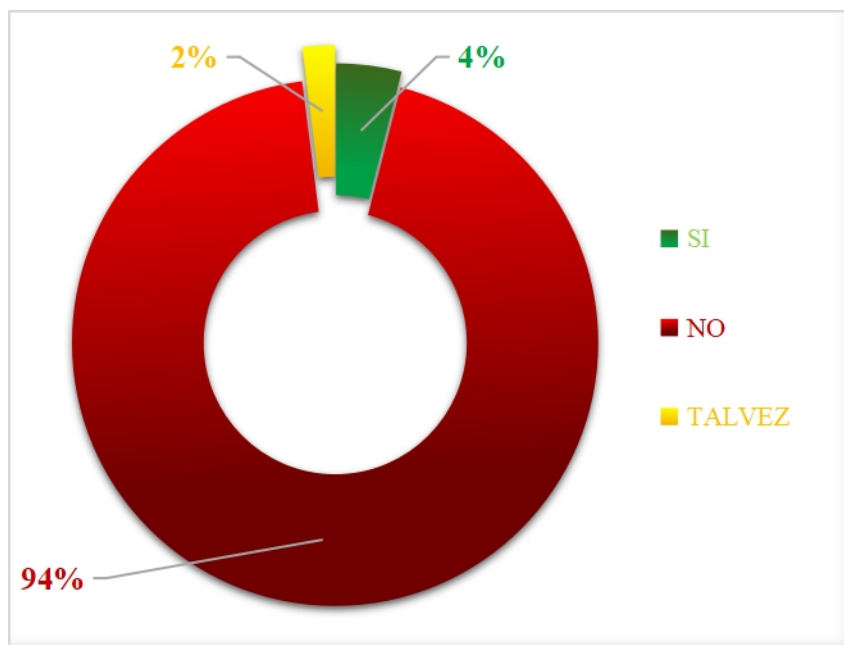
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11

<p>Interpretación La muestra fue de 100 encuestas, entre trabajadores, proveedores y clientes. El 7% dice SI - El 88% dice NO - El 5% TALVEZ</p>
--

9. ¿Ha visto “Señales de riesgo eléctrico” en planta uno?

Figura10



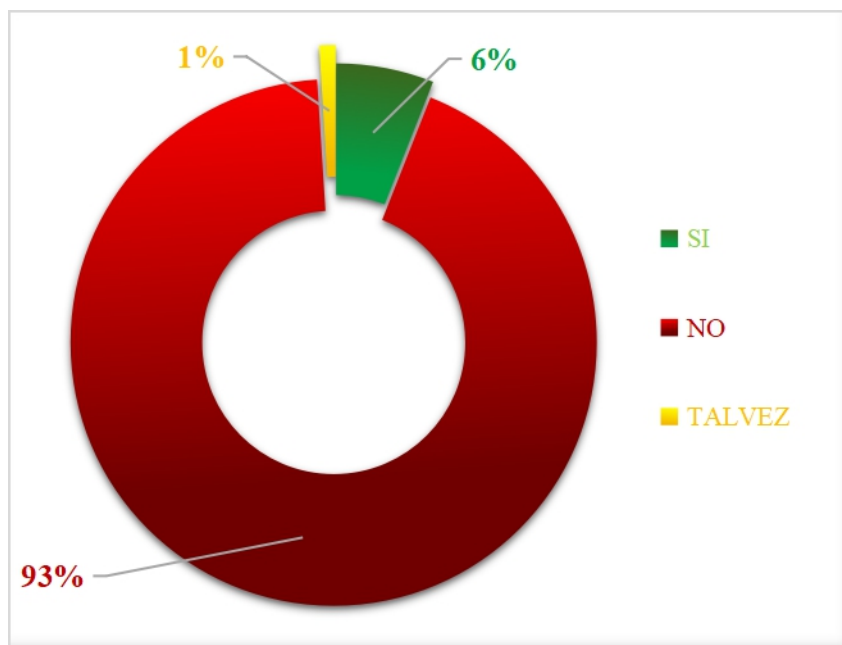
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12

Interpretación
La muestra fue de 100 encuestas, entre trabajadores, proveedores y clientes.
El 4% dice **SI** - El 94% dice **NO** - El 2% **TALVEZ**

10. ¿Ha visto señales visibles con los números de cuerpos de socorro, bomberos, ambulancias?

Figura 11



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13

Interpretación
La muestra fue de 100 encuestas, entre trabajadores, proveedores y clientes.
El 6% dice SI - El 93% dice NO - El 1% TALVEZ



1.18 FODA

El análisis FODA, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

A continuación se presenta el FODA de la Empresa Privada CELCO DE GUATEMALA, S. A. en la cual se evaluaron las estrategias que buscan fortalecer y mejorar el desempeño laboral de la compañía.

Tabla 14

FODA de la Empresa Privada CELCO DE GUATEMALA, S. A.	
Fortalezas <ul style="list-style-type: none">❖ Ambiente agradable laboral.❖ Apoyo incondicional a los trabajadores.❖ Los empleadores motivan a los trabajadores.❖ La comunicación es de puertas abiertas.❖ Tienen canales de comunicación establecidos.❖ Instalaciones amplias.❖ Es una Empresa sólida.	Debilidades <ul style="list-style-type: none">❖ No conocen los pasos básicos de seguridad.❖ No cuentan con un manual de señalización.❖ La señalización en carteleras ya no son funcionales.❖ No tienen señalización por departamentos.❖ El código de color de cascos no es utilizado.❖ No todos los empleados conocen la norma NFPA 704❖
Oportunidades <ul style="list-style-type: none">❖ Crecer dentro de la Empresa.❖ Participar en congresos de la Cámara de Comercio.❖ Compartir información sobre el medio ambiente.❖ Obtener incentivos dentro del campo laboral.❖ Capacitación constante.❖ Seguro médico incluye la familia.❖ Recreación familiar.	Amenazas <ul style="list-style-type: none">❖ Se manejan productos químicos tóxicos.❖ Se manejan productos inflamables.❖ No usan el casco de acuerdo al color en sus áreas.❖ No hay demarcación suficiente de montacargas.❖ No hay delimitación del paso peatonal.❖ Las materias primas no se apilan adecuadamente❖

Fuente: Elaboración Propia



1.19 Problemas detectados

Los problemas principales detectados con respecto a la seguridad industrial en la Empresa Privada CELCO DE GUATEMALA, S. A. es que los administradores, empleados, visitantes y proveedores no cuentan con un reglamento que incluya las políticas y normas que regulen el comportamiento de las personas y los procesos que se realizan dentro de la empresa.

El principal problema detectado en el marco de la realización del Diagnóstico en la Empresa Privada CELCO DE GUATEMALA, S. A. es no contar con la rotulación actualizada, las señalizaciones están obsoletas y las oficinas por departamento no tienen señalización.

En resumen, no existe señalización y la poca que hay esta deteriorada por el paso del tiempo, algunas no son visibles porque se encuentran detrás del material apilado. También se detectó que los operarios no cuentan con el equipo de protección personal necesario para los riesgos a los que se ven expuestos, ni conocen la utilización de equipos contra incendios.

Se observó que no tienen una estación de equipamiento en la puerta de ingreso a la Planta. No usan ningún color específico que los identifique según el departamento al que pertenecen. Utilizan cualquier color de casco, no el correspondiente según la normativa.



1.20 Planteamiento del Problema Comunicacional

¿Cuál es la importancia de contar con un sistema de señalética y su respectivo manual para la Empresa Privada de CELCO DE GUATEMALA, S. A.?

Es importante implementar el sistema y contar con un Manual de Señalética, para proteger al personal de los diferentes riesgos laborales que existen en una empresa. El Manual debe contener las normas y reglas básicas de seguridad en el trabajo, las cuales son esenciales para crear un ambiente laboral seguro.

1.21 Indicadores de Éxito

CELCO DE GUATEMALA, S. A. gracias a su infraestructura que es ampliamente adecuada dentro de la industria de pinturas, logra tener éxito en su producción. Sus precios competitivos, le han permitido posicionar la marca y expandir su mercado, estando actualmente colocada como una de las tres empresas de recubrimientos para madera más importantes en el país, con presencia en México, Honduras, El Salvador y Belice.

1.22 Proyecto a desarrollar

Estrategia de comunicación interna para fortalecer la seguridad industrial de la Planta 1 de CELCO DE GUATEMALA, S. A.



CAPÍTULO 2

Plan estratégico de Comunicación

2.1 Plan estratégico de comunicación

El diagnóstico llevado a cabo por medio de las entrevistas y encuestas, con la necesidad de fortalecer las áreas de la Planta Uno de CELCO DE GUATEMALA, S. A. por medio de la señalización dentro de ésta. La estructura de un plan debe de ser capaz de adaptarse a cada empresa, institución u organismo para que se desarrolle, según el artículo (Palabra y Razón 2014,Pág.175)

2.1.1 Descripción Técnica del Plan Estratégico de Comunicación

A continuación se detalla la propuesta estratégica que busca contribuir a la comunicación interna de la empresa CELCO, basada en las necesidades identificadas en los instrumentos de investigación que dan soporte a la misma. Según el diagnóstico comunicativo es importante mejorar las áreas donde no hay señalización dentro de la Compañía.

Se entiende como “Planificación Estratégica” al proceso que arranca con la aplicación de un método, para obtener el plan estratégico, a partir de aquí con un estilo de dirección, que permite a la empresa mantener su posición competitiva, dentro de un entorno permanente veloz cambio.

Cantera Sojo, José Miguel (1989) País Vasco, Pág.125.



“ Es una estrategia general a nivel de comunicación, mensaje escrito para difundir con la finalidad la comunicación de la empresa.” (Portilla García Paola Marisol, (2014) URL, Guatemala, Pág.75.

En la tesis “El plan de comunicación” es un documento que recoge las políticas estratégicas recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas que propone realizar una organización (Pacheco Jiménez, Diego Fernando, (2014) Universidad de Loja, Ecuador.

2.2 Misión

La Misión principal del plan estratégico es apoyar la señalética interna de la Planta 1 de CELCO DE GUATEMALA, S. A. por medio de estrategias de comunicación a corto tiempo, para que la rotulación interna sea adecuada y actual, y así fortalecer la comunicación visual de la empresa.

2.3 Visión

Evitar accidentes laborales al interno de la planta 1 de CELCO a través de llevar a cabo la mejor estrategia de comunicación y la implementación de la señalética industrial.



2.4 Elementos Comunicacionales

En base a los resultados obtenidos en la empresa CELCO DE GUATEMALA, S. A. se evidenció que existen barreras de Comunicación visual, elementos importantes para la imagen de una empresa.

Los elementos que intervienen en la comunicación son:

EMISOR: Es la persona que codifica y envía el mensaje.

RECEPTOR: Es el que decodifica las señales y reconstruye el mensaje que recibe.

CANAL: Es el medio físico que permite que el mensaje llegue a su destino.

CÓDIGO: Es el conjunto de signos y reglas que permiten interpretar el mensaje. Los seres vivos poseen códigos naturales y en el caso de la comunicación Humana también códigos artificiales como señales de tránsito y la Escritura.

MENSAJE: Es la señal o cadena de signos, cuyos valores deben de ser conocidos por el Emisor y por el receptor (mismo idioma contexto social) puede estar constituido por un único elemento o por una secuencia de elementos como en un texto escrito.

RUIDO: En comunicación, se denomina ruido a toda señal no deseada que se mezcla con la señal útil que se quiere transmitir



CONTEXTO: El contexto es la agrupación de circunstancias específicas de lugar y tiempo, principalmente, en qué se está produciendo el acto de la comunicación. El contexto es un conjunto de circunstancias en que se produce el mensaje: lugar y tiempo, cultura del emisor y receptor, etc. y que permiten su correcta comprensión.

RETROALIMENTACIÓN: Es un término muy utilizado cuando se habla de la comunicación ha que si se ha llevado a cabo de forma efectiva entre emisor y receptor, se produce una respuesta por parte de este último tras el mensaje que ha emitido el primero.

Según Joan Costa, conocido como el padre de la señalética, refiere que “la señalética es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y comportamientos de los individuos”.

SEÑALÉTICA: Es la conjunción de diversas señales o señalizaciones que tienen en común diversos rasgos tales como: color o códigos de color, síntesis de formas representativas, tipografías, etc. Podemos definir Señalética como una técnica comunicacional que, mediante el uso de señales y símbolos icónicos, lingüísticos y cromáticos, orienta y brinda instrucciones sobre cómo debe accionar un individuo o un grupo de personas en un determinado espacio físico.

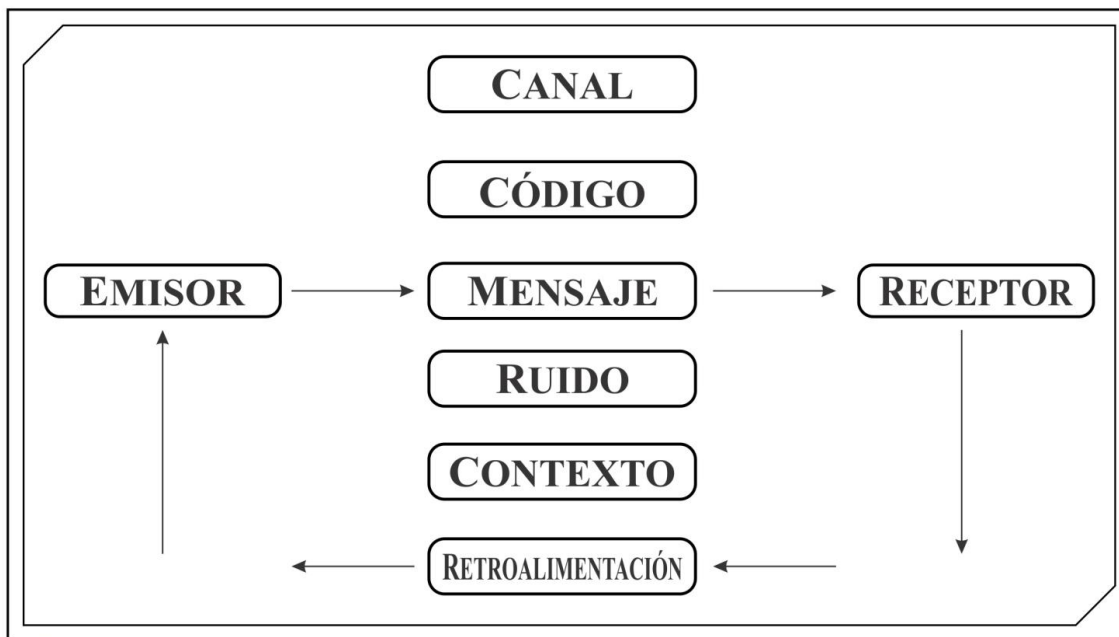
SEÑALES: Una señal es un signo, un gesto u otro tipo de informe o aviso de algo. La señal sustituye, por lo tanto, a la palabra escrita o al lenguaje. Ellas obedecen a convenciones, por lo que son fácilmente interpretadas.



SEÑALIZACIÓN: Está destinada a la regulación de los flujos de gente o de vehículos. Es decir, la señalización es el resultado de aplicar la señalética para crear esas guías visuales que son las señales. Por lo tanto, la señalética es la teoría a partir de la cual se origina la señalización.

Esquema de Comunicación

Figura 12



Fuente: Elaboración propia



2.5 Alcances y Límites de la Estrategia

Entre las limitaciones encontradas están los recursos económicos, factores de tiempo y espacio según las características de la población o muestra sobre la cual recae el estudio. Además, de estas dificultades también pueden sumarse otros como la falta de información y la población disponible para el estudio. (Bernal, Luis 2007 Pág. 105)

En la empresa CELCO DE GUATEMALA, S. A. hay disponibilidad de apoyo por los directivos, personal administrativo y trabajadores. En los procesos siempre existen limitantes y obstáculos que se proyectan a mediano o largo plazo para que sean realizables.

2.6 Metodología para la Aplicación de las Estrategias Comunicacionales

En el diagnóstico, llevado a cabo se utilizó la metodología del análisis descriptivo y cualitativo, se utilizaron las técnicas de recolección de datos por medio de la encuesta a los trabajadores y la entrevista a los jefes de área de CELCO DE GUATEMALA, S. A. Se utilizaron las medidas de bioseguridad para evitar contagios ante la Pandemia del COVID-19.

2.6.1 Objetivos de la Estrategia

La señalética es un distintivo de seguridad que aporta información sobre los potenciales riesgos de una área determinada; provee orientación y guías hacia las vías de evacuación o zonas de seguridad, e indica la ubicación de equipos o sistemas que permitan controlar eventuales emergencias.



2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos

- Implementar un sistema de señalética, para reforzar la seguridad industrial para la Planta 1 de Pinturas CELCO.
- Desarrollar materiales para la cultura de prevención y conocimiento de la Señalética dentro de la planta 1 de CELCO.
- Implementar mensajes para el público interno de la Planta 1 de CELCO.

2.6.3 Los Indicadores para medir su cumplimiento

- Colaboración informativa proporcionada por las autoridades de la planta de pinturas CELCO.
- Reproducción del material digital en cada área, por medio de la página de la empresa.

2.6.4 Los Instrumentos

Un instrumento de recolección de datos, es un principio de cualquier recurso para recopilar información referente a la investigación.

El plan estratégico se llevó a cabo durante la última semana de agosto del presente año:

- Manual de Señalética en prevención de accidentes, en medio digital por medio de QR.
- Porta vasos informativos elaborados en acrílico de 5mm y vinilo adhesivo impreso a full color.



2.6. 5 Actividades para la operatividad de la estrategia

Propuesta 1:

Creación del Manual de Señalética en prevención de accidentes industriales para la Planta 1 de pinturas CELCO.

Propuesta 2:

Porta vasos informativos en apoyo al manual de prevención de accidentes industriales de la Planta 1 de pinturas CELCO.

Propuesta 3:

Se sugieren capsulas informativas digitales para capacitar al personal de la Planta 1 de CELCO en apoyo al manual de señalética. No se ejecutó por la Pandemia COVID-19.

Propuesta 4:

Se sugiere la capacitación al personal de la Planta 1 de producción CELCO, sobre la señalética en apoyo al manual. No se ejecutó por la Pandemia COVID-19.



2.7 Financiamiento

El Costo en su totalidad del manual de señalética y los porta vasos informativos, fue patrocinado por la estudiante Ivonne Rosset Padilla Rabanales.

2.8 Presupuesto

Tabla 15

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNIT	TOTAL	FINANCIAMIENTO
Manual de Señalética	6	Q. 250.00	Q. 1,500.00	Estudiante EPS
Porta Vasos Informativos	24	Q. 50.00	Q. 1,200.00	
Servicios de Diseño Gráfico	1	Q.13,500.00	Q. 13,500.00	
Asesoría Comunicacional	14 Sesiones	Q. 1,250.00	Q. 17,500.00	
TOTAL DEL PROYECTO			Q. 33,700.00	

Fuente: Elaboración propia

2.9 Beneficiarios

Empleadores, empleados y visitantes de la empresa CELCO.



2.10 Recursos Humanos

Tabla 16

PERSONA	PUESTO	ACTIVIDAD
Licda. Suceli Quezada	Gerente de Recursos Humanos	Relaciones Públicas
Lic. Oscar Bach	Gerente Financiero	Finanzas de la empresa
Asesores y Coordinadores de EPS 2021	Catedráticos de la Escuela de Ciencias de la Comunicación	Asesores de supervisión del Proyecto y acompañamiento
Ivonne Rosset Padilla Rabanales	Estudiante EPS Licenciatura 2021	Investigación y Elaboración de proyecto en CELCO

Fuente: Elaboración propia

2.11 Área Geográfica de Acción

Empresa CELCO DE GUATEMALA, S. A.

1 Avenida 2-65, Zona 6 Villa Nueva, Guatemala.

2.12 Cuadro comparativo de Estrategias

Tabla 17

ACTIVIDAD O PRODUCTO COMUNICACIONAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PRESUPUESTO	RECURSO HUMANO	BENEFICIARIOS	FECHA DE EJECUCIÓN
Manual de Señalética	Reforzar la comunicación de Seguridad Industrial	Q. 1350.00	Estudiante EPS	Trabajadores de la Planta Uno CELCO	Septiembre
Porta Vasos	Informar	Q. 1200.00	Estudiante EPS	Trabajadores de la Planta Uno CELCO	Septiembre

Fuente: Elaboración propia



2.13 Cronograma del Plan de Comunicación

Tabla 18

C R O N O G R A M A								
ACTIVIDAD	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Propedéutico ZOOM								
Socialización con CELCO								
Visitas de campo para recopilar información								
Investigación y planteamiento del plan estratégico								
Diseño y Creación del Manual de Señalética								
Ejecución del Plan Estratégico								

Fuente: Elaboración propia.



CAPÍTULO 3

Ejecución de la estrategia

3. Informe de la ejecución

Manual de Señalética en Prevención de accidentes industriales.

3.1 Ejecución 1: Manual de señalética

Elaboración de Manual de Señalética, básico y práctico para las personas que laboren o visiten la planta industrial Uno de la empresa CELCO DE GUATEMALA, S. A. Se imprimirán 6 manuales para su distribución a las unidades que corresponda, para su posterior reproducción, si así lo desea la empresa. Elaborado por Ivonne Rosset Padilla Rabanales (2021) EPS

Objetivo de la actividad: Señalizar cada área de la Planta Uno de CELCO, con las diversas Señales de Advertencia, Peligro, Informativas, Prohibición y Prevención por el COVID-19, dentro de la Planta 1 de CELCO para facilitar la locomoción peatonal, de maquinaria, visitas y proveedores. Esto con el objetivo que conozcan la señalética, y al mismo tiempo les sirva de apoyo para prevenir accidentes laborales internos.

Medio utilizado:

Digital para poder distribuirlo en las redes interna de la Planta CELCO.

Impreso para reproducirlo total o parcial con uso de información solamente educativa.

Se entregó en agosto de 2021.



Área geográfica de impacto:

Personal Interno, proveedores y visitantes de la empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S.A . ubicada en Zona 6 de Villa Nueva, Guatemala.

Presupuesto en acción:

6 MANUALES a full color

Q.250 c/u X 6 uni = Total Q.1,500.00

El 100 por ciento de ésta actividad lo donará la alumna del EPS.

3.2 Ejecución 2: Porta vasos informativos.

Se elaboró un juego de 24 porta vasos informativos en acrílico transparente impreso por el dorso, para reforzar el contenido del Manual de Señalética en Prevención de Accidentes Industriales.

Objetivo de la actividad:

Identificar fácilmente las pictografías que la señalética propone, para un conocimiento básico de ellas, y su uso adecuado dentro de la planta Uno de CELCO DE GUATEMALA, S. A. con la finalidad de prevenir accidentes internos industriales.



Medio utilizado:

Visual impreso, elaborado en acrílico y vinilo adhesivo a full color.

Área geográfica de impacto:

Trabajadores que están en contacto directo con el peligro industrial.

Presupuesto de ésta acción:

24 Porta Vasos informativos

Q.50 c/u X 24 uni = Total Q.1,200.00

El 100 por ciento de ésta actividad lo donará la alumna del EPS.

3.3 Ejecución 3: Capsulas informativas

Se sugieren capsulas informativas digitales para capacitar al personal de la Planta 1 de CELCO en apoyo al manual de señalética. No se ejecutó por la Pandemia COVID-19.

3.4 Ejecución 4: Capacitaciones al personal

Se sugiere la capacitación al personal de la Planta 1 de producción CELCO, sobre la señalética en apoyo al manual. No se ejecutó por la Pandemia COVID-19.



3.5 Actividades y calendarización

Tabla 19

Actividad		M E S E S 2 0 2 1																																											
		Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre							
No.	Descripción	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4				
1	Semana Propedéutica																																												
2	Elaboración y entrega de informes de la Fase Propedéutica, más investigación de campo inicial																																												
3	Entrega de Cartas para las instituciones o empresas																																												
4	Proceso de entrega papelería de EPS para completar inscripción																																												
5	Elaboración de la evaluación diagnóstica de comunicación																																												
6	Elaboración y entrega del plan estratégico de comunicación																																												
7	Ejecución del plan estratégico de comunicación																																												
8	Presentación y revisión del borrador informe final para revisión																																												
9	Elaboración del informe final																																												
10	Elaboración individual de privado																																												
11	Entrega de informe digital y escrito con copia de correo de entrega a bibliotecas según normativos																																												
12	Finalización del EPS de Licenciatura																																												
13	Graduación																																												



CONCLUSIONES

La Pandemia por el COVID-19 afectó la salud de varios miembros del personal, lo que puso en evidencia la necesidad de mejorar la seguridad industrial y la comunicación con los trabajadores.

El resultado del diagnóstico demostró una falta de señalización en diversas áreas y de la Planta 1 en otras encontramos algunas señalizaciones ya deterioradas por el paso del tiempo. La escasa señalética con la que cuenta se encuentra en mal estado e ilegible, debido al deterioro que ha sufrido por más de 10 años de no contar con mantenimiento.

A través del manual de señalética producto de la presente estrategia, se ha fortalecido la comunicación visual interna de la Planta 1 CELCO.

Debido a la situación sanitaria no se pudo completar la ejecución de las capacitaciones y creación de capsulas audiovisuales para fortalecer el conocimiento del manual de Señalética y su uso correcto para la prevención de accidentes laborales.



RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa CELCO darle seguimiento al uso adecuado del Manual de Señalética en prevención de accidentes y replicar su distribución de las dos formas sugeridas, digital e impreso.

Se recomienda a la empresa CELCO realizar algunas cápsulas audiovisuales sobre el uso adecuado de colores de casco, como también los accesorios pertinentes que corresponden a diferentes oficios dentro de la planta y que ayudarán a prevenir los accidentes industriales internos.

Se recomienda a la empresa CELCO colocar rotulación informativa sobre el COVID-19 y como prevenirlo, así mismo implementar el kit anti COVID-19 para visitantes, con alcohol gel, mascarilla desechable y trifoliales donde se indique que áreas puede o no visitar dentro de su estadía en la empresa y como desechar la mascarilla correctamente.

Se recomienda a la empresa CELCO invertir en la implementación de la señalética con la mayor brevedad posible para evitar accidentes y reforzar la seguridad industrial de sus trabajadores.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Costa, Joan, 1995.(Comunicación Corporativa y Revolución de los servicios, Ciencias Sociales Madrid)

2. Costa, Joan (2001 identidad Corporativa México, Trillas)

2. Costa, Joan (La imagen de la empresa. Métodos de comunicación Integral, Ibérico Europea de ediciones, Madrid, 1977)

4. Hernández Mendoza (2020 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos)

5. Manual, Marcelo (Comunicación Corporativa Estratégica Editorial Saf grupo, Colombia 2004)

6. Malott, María (Paradoja del cambio organizacional, editorial Trillas, México, 2001)

7. Sulma Xiomara Juárez Tunche (Diagnóstico y Estrategia de comunicación Externa en redes sociales 2020)

8. Evelin Maritza Morazán Gaitán (Estrategia de Comunicación Organizacional sobre la Incomunicación entre Personal Administrativo, docente y Autoridades 2013)

9. Huaman H. (2005) Manual de Técnicas de investigación, conceptos y aplicaciones. Segunda Edición. Lima, Perú.



10. Peña B. (2015) La observación con Herramienta científica. Madrid, España. Editorial ACCI

11. Bernal C. (2006) Metodología de la investigación. Segunda Edición. México.

11. Sainz J. (2012) El plan Estratégico en la practica. Tercera Edición. Madrid, España.

13. Mérida A. (2020) Manual para elaborar y presentar la tesis.

14. Arias C. Teoría y proceso de la comunicación.

15. Charles M. (1991) Diagnóstico de comunicación, Gestor del cambio.

16. Anzorena O. (2013) El arte de comunicarnos. Buenos Aires, Argentina. Edición Lea, S. A.

17. Urusa, B Gaytan, L y Cabrera, P. Trabajo social e investigación Impresos y Revistas, S. A.
Madrid, España.

18. Adidas W. (2020) Marketing en redes sociales.

19. Campos A. (2014) Métodos mixtos de investigación. Cooperativa Editorial Magisterio.
Bogotá, Colombia. La Imprenta Editores, S. A.

20. Rivera (2007) Alpizar Sebaja y Rojas Pág.16 (2013)



21. Morin, ej Costa; y Friedman 1989

22. Costa, Joan 1,995, comunicación Corporativa y revolución de los servicios, Ciencias sociales
Madrid.

23. Costa, Joan (2001 Identidad Corporativa México, Trillas

Anexo 1

Fotos tomadas dentro de la empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S. A.



Visitas de campo para hacer el respectivo recorrido en toda la planta, con la finalidad de observar el estado en que se encontraba la empresa en relación a la Señalética

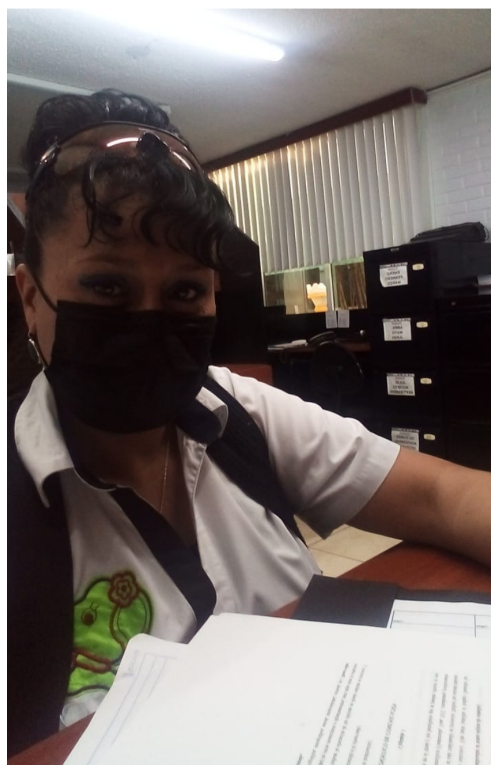


Anexo 2

Fotos tomadas dentro de la empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S. A.



Recopilación de información
dentro de la planta y oficinas



Anexo 3

Fotos tomadas dentro de la empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S. A.



Área de Mixer dentro de las bodegas de materia prima.



Anexo 4

Fotos tomadas dentro de la empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S. A.



Areneros para ser usados en caso de posibles incendio



Área de Silos

Anexo 5

Fotos tomadas dentro de la empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S. A.



Bodega de Materia Prima



Anexo 6

Fotos tomadas dentro de la empresa privada CELCO DE GUATEMALA, S. A.



Planta 1 CELCO de Producción
Inaugurada recientemente

Área de producción
en la cual se enfocó
el presente proyecto de EPS





Anexo 7

Portada Manual de Señalética de Seguridad Industrial

CELCO DE GUATEMALA, S. A.



Para leer el manual, puede ingresar con su teléfono descargando el siguiente código QR



Anexo 8

Porta Vasos informativos elaborados en acrílico de 5mm transparente con impresión en vinilo adhesivo a full color en apoyo al Manual de Señalética Industrial.





Anexo 9

Cotizaciones para los Manuales y Porta Vasos



Cotización No. **2575**

ROTULACIÓN INTEGRAL DE LEÓN
 E-mail: Rotuladoleon@gmail.com
 Cel: (502) 5407 6998

Guatemala, 29 de julio de 2021

Señores
CELCO, S.A.
 Pto. Attn.: *Licda. Ivonne Padilla*

Por medio de la presente les enviamos un atento saludo y para su consideración, la presente cotización:

Descripción	Precio Unitario	Total
06 Impresiones y encuademación de manuales para proyecto EPS Señalética de Empresa CELCO de Guatemala.	Q. 250.00	Q. 1500.00

OBSERVACIONES:
 Esta oferta es válida por 30 días. Todo precio esta en Quetzales; si expresa "\$" serán en US dólares.
 Los precios arriba indicados ya incluyen IVA.
 No incluye instalación si esta no lo especifica.
 Forma de pago: 80% de anticipo y 20% contra entrega.
 Emitir cheque a nombre de: **PATRICIA DE LEÓN o Transferencia / Depósito en Cuenta Bì Monetaria # 103-006598-9**
 La compra menor o igual a Q.1,000.00 favor cancelarla en efectivo.
 Si el monto es mayor únicamente se dará **3 días para trámite de cheque** (No damos Crédito)
 Tiempo de entrega: **03** días hábiles (Día hábil se refiere de Lunes a Viernes)
 A partir de entregar:
 1. Orden de Compra y Anticipo
 2. Autorización de boquete



Esperando poder servirles pronto,


 Patricia de León
 Gerente

AUTORIZADO CLIENTE
Firma y Sello



Cotización No. **2576**

ROTULACIÓN INTEGRAL DE LEÓN
 E-mail: Rotuladoleon@gmail.com
 Cel: (502) 5407 6998

Guatemala, 29 de julio de 2021

Señores
CELCO, S.A.
 Pto. Attn.: *Licda. Ivonne Padilla*

Por medio de la presente les enviamos un atento saludo y para su consideración, la presente cotización:

Descripción	Precio Unitario	Total
24 Porta Vasos en acrílico de 5mm biselado, con vinil adhesivo transparente Impreso a full color por el dorso, en medidas de 4.5" x 4.5"	Q. 50.00	Q. 1200.00

OBSERVACIONES:
 Esta oferta es válida por 30 días. Todo precio esta en Quetzales; si expresa "\$" serán en US dólares.
 Los precios arriba indicados ya incluyen IVA.
 No incluye instalación si esta no lo especifica.
 Forma de pago: 80% de anticipo y 20% contra entrega.
 Emitir cheque a nombre de: **PATRICIA DE LEÓN o Transferencia / Depósito en Cuenta Bì Monetaria # 103-006598-9**
 La compra menor o igual a Q.1,000.00 favor cancelarla en efectivo.
 Si el monto es mayor únicamente se dará **3 días para trámite de cheque** (No damos Crédito)
 Tiempo de entrega: **03** días hábiles (Día hábil se refiere de Lunes a Viernes)
 A partir de entregar:
 1. Orden de Compra y Anticipo
 2. Autorización de boquete



Esperando poder servirles pronto,


 Patricia de León
 Gerente

AUTORIZADO CLIENTE
Firma y Sello

