

**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 the background. It features a central figure of a man in a cap and robe, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a crown. The Latin text "ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA" is visible at the top of the seal, and "CETTERA SPES" and "ULTRA" are on banners held by the central figure.

**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA  
FORTALECER LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LA  
ESCUELA DE NEGOCIOS NBS**

PABLO ANDRÉS TALA GIRÓN

LICENCIADO 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 interna para fortalecer la seguridad  
y salud ocupacional en la Escuela de Negocios NBS**

**Comunicación**

Presentado por:

Pablo Andrés Tala Girón

Previo a optar al título de:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

Lcdo. Luis Fernando Lucero Vielman

Guatemala, octubre 2021

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

**Director**

Lcdo. 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 Yuman

Lcdo. Luis Fernando Lucero Vielman

Lcdo. Mynor René Martínez

Lcdo. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Pablo Andrés Tala Girón  
Carné: 201408136  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para fortalecer la seguridad y salud ocupacional en la Escuela de Negocios NBS”** 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”

Lic. Fernando Lucero  
Supervisor

M.A. Evelyn Morazán  
Supervisora

Dr. José María Porres Carrera  
Coordinador





Guatemala 8 de marzo de 2021  
EPSL-C0162

Licenciada:  
Ericelda Escobar Soto  
**Escuela de Negocios NBS**  
Presente.

Distinguida Licenciada Escobar :

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al estudiante **Pablo Andrés Tala Girón**, carné no. **201408136** 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 el 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"  
  
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](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

Guatemala, 17 Marzo 2021

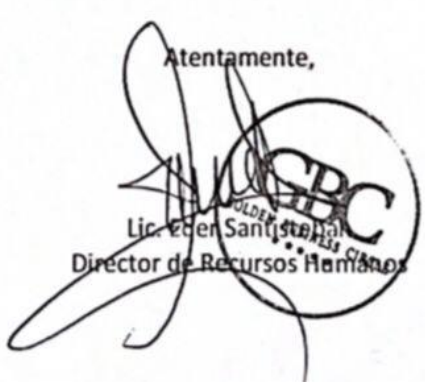
PhD José María Torres Carrera  
Coordinador EPS Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado PhD Torres:

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que hemos autorizado al estudiante **Pablo Andrés Tala Girón** con número de carné **201408136** estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para que pueda realizar el *Ejercicio Profesional Supervisado* correspondiente a la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en NBS Escuela de Negocios National Business School, adaptándose a las políticas de distanciamiento y protocolos establecidos en esta institución.

Debiendo cumplir las prácticas en el período comprendido de marzo a agosto del 2021.

Atentamente,

  
Lic. Eber Santisteban  
Director de Recursos Humanos



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

## **Dedicatoria**

**A Dios:** Por concederme la vida, brindarme la dedicación y deseo de superación.

**A mi madre:** Ana Cristina Girón, fuente de inspiración, amor y guía de vida. Gracias por todo tu esfuerzo y fortaleza para traerme hasta donde estoy. ¡El primero de muchos, madre!

**A mi padre:** Mynor Tala, por darme educación.

**A mi abuela materna:** María Cristina Barrios, fuente de amor, ánimos y fuerza para seguir en el buen camino.

**A mis Hermanos:** Mynor Tala Girón y Emilio Tala Girón como prueba de que todo esfuerzo tiene su recompensa y la perseverancia tiene sus resultados.

**A mi sobrina:** Evangeline Tala España, mi primera sobrina y luz de mis ojos.

**A mi tío:** Oswaldo Girón, por ser ejemplo de superación profesional.

**A mi tía:** Ileana Tala, meta cumplida.

**A mis compañeros:** Darling Jimenez, Alejandra Sipaque, Alejandro Orozco, Nery Serrano, Rony Auyón, quienes fueron mis acompañantes en esta travesía.

**A mis amigos:** Que siempre confiaron en mí y en que lo lograría.

**A mi catedrática favorita:** M.A. Rosidalia Aldana, quien me motivó desde el principio a culminar mi carrera, ejemplo de superación y luchadora por los derechos humanos.



## **Agradecimientos**

### **A mi bella Guatemala:**

El país más hermoso del mundo.

### **Universidad de San Carlos de Guatemala:**

Donde me he forjado profesionalmente.

### **Escuela de Ciencias de la Comunicación:**

Por todo el conocimiento transferido.

### **A mis catedráticos:**

Por su dedicación, esfuerzo y ganas de enseñar.

### **A la Escuela de Negocios NBS:**

Por abrirme las puertas para llevar a cabo el proyecto de EPS.

### **A Eder Santisteban:**

Gerente comercial de NBS, gracias por su apoyo.

### **A Ericelda Escobar:**

Supervisora comercial de NBS, gracias por su amistad, apoyo y seguimiento.

Y a todos los que de alguna forma contribuyeron para la realización de este proyecto.



## Índice

Índice de tablas .....	I
Índice de figuras.....	I
Introducción .....	III
Antecedentes .....	IV
Justificación .....	V
CAPÍTULO 1.....	7
Diagnóstico de comunicación .....	7
1.1.  La institución.....	7
1.2.  Perfil institucional .....	7
1.3.  Ubicación geográfica.....	7
1.4.  Integración y alianzas estratégicas .....	8
1.5.  Origen e historia .....	8
1.6.  Organigrama.....	9
1.7.  Misión.....	9
1.8.  Visión .....	9
1.9.  Objetivos institucionales .....	9
1.10.  Público objetivo.....	10
1.11.  Diagnóstico.....	10
1.12.  Objetivo general .....	10
1.13.  Objetivo específicos .....	11
1.14.  Tipos de investigación.....	11
1.15.  Enfoque .....	12
1.15.1.  Tipos de enfoque.....	12
1.16.  Técnicas de recolección de datos .....	13
1.16.1.  Observación .....	13
1.16.1.1.  De lo observado en la institución.....	14
1.16.2.  Entrevistas de profundidad .....	14
1.16.3.  Encuestas.....	16



1.16.3.1.	Universo.....	16
1.16.3.2.	Población .....	16
1.16.3.3.	Muestra .....	17
1.17.	Interpretación de resultados .....	18
1.18.	Análisis FODA .....	30
1.19.	Problemas detectados .....	31
1.20.	Planteamiento del problema comunicacional.....	32
1.21.	Indicadores de éxito .....	32
1.22.	Proyecto a desarrollar .....	33
CAPÍTULO 2.....		34
Plan Estratégico de Comunicación .....		34
2.1.	Plan de comunicación.....	34
2.2.	Misión.....	35
2.3.	Visión .....	35
2.4.	Elementos comunicacionales .....	36
2.4.1.	Comunicación e información.....	36
2.4.2.	Elementos del proceso de comunicación .....	36
2.4.3.	Comunicación organizacional.....	37
2.4.4.	Comunicación interna .....	38
2.4.5.	Comunicación externa .....	38
2.4.6.	Crisis sanitaria: Covid-19 .....	39
2.4.7.	¿Cómo prevenir el contagio de Covid-19? .....	39
2.4.8.	El hombre y el trabajo .....	40
2.4.9.	Seguridad industrial .....	41
2.4.10.	Salud y seguridad en el trabajo .....	41
2.4.11.	Condiciones de trabajo.....	42
2.4.12.	Organismos nacionales .....	42
2.4.13.	¿Qué es una estrategia? .....	43
2.4.14.	El plan estratégico de comunicación.....	43
2.5.	Alcances y límites de la estrategia .....	44



2.5.1.	Alcances.....	44
2.5.2.	Limitaciones.....	44
2.6.	Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional.....	44
2.6.1.	Objetivo general.....	46
2.6.2.	Objetivos específicos.....	46
2.6.3.	Acciones para conseguir los objetivos.....	46
2.6.5.	Los instrumentos.....	48
2.6.6.	Actividades para la operatividad de la estrategia.....	48
2.7.	Financiamiento.....	49
2.8.	Presupuesto.....	49
2.9.	Beneficiarios.....	49
2.10.	Recurso Humano.....	50
2.11.	Área geográfica de acción.....	50
2.12.	Cuadro comparativo de la estrategia.....	51
2.13.	Cronograma del plan de comunicación.....	52
CAPÍTULO 3.....		53
Ejecución de la estrategia.....		53
3.1.	Ejecución 1: charlas y talleres sobre seguridad y salud ocupacional.....	53
3.1.1.	Objetivo de la actividad.....	53
3.1.2.	Medio utilizado.....	53
3.1.3.	Área geográfica de impacto.....	54
3.1.4.	Presupuesto para esta acción.....	54
3.1.5.	Comprobación del material.....	54
3.2.	Ejecución 2: diseño de señaléticas y productos gráficos para impresión.....	55
3.2.1.	Objetivo de la actividad.....	55
3.2.2.	Medio utilizado.....	55
3.2.3.	Área geográfica de impacto.....	55
3.2.4.	Presupuesto para esta acción.....	56
3.2.5.	Comprobación del material.....	56
3.3.	Actividades y calendarización.....	62



Conclusiones .....	64
Recomendaciones .....	65
Referencias bibliográficas.....	66
E grafía.....	67
Anexos .....	69



## Índice de tablas

Tabla 1 Análisis FODA.....	30
Tabla 2 Elementos del proceso de comunicación .....	37
Tabla 3 Presupuesto .....	49
Tabla 4 Recurso Humano.....	50
Tabla 5 Cuadro comparativo de la estrategia .....	51
Tabla 6 Cronograma del plan de comunicación.....	52
Tabla 7 Presupuesto actividad número 1 de la estrategia.....	54
Tabla 8 Presupuesto de la actividad número 2 de la estrategia.....	56
Tabla 9 Cronograma de actividades de febrero a mayo 2021 .....	62
Tabla 10 Cronograma de actividades de junio a noviembre 2021 .....	63

## Índice de figuras

Figura 1. Logotipo de Escuela de Negocios NBS.....	7
Figura 2. Ubicación geográfica instalaciones Escuela de Negocios NBS .....	8
Figura 3. Organigrama Escuela de Negocios NBS .....	9
Figura 4. Gráfica pregunta no. 1 de la encuesta .....	18
Figura 5. Gráfica pregunta no. 2 de la encuesta .....	19
Figura 6. Gráfica pregunta no. 3 de la encuesta .....	20
Figura 7. Gráfica pregunta no. 4 de la encuesta .....	21
Figura 8. Gráfica pregunta no.5 de la encuesta .....	22
Figura 9. Gráfica pregunta no. 6 de la encuesta .....	23
Figura 10. Gráfica pregunta no. 7 de la encuesta .....	24
Figura 11. Gráfica pregunta no. 8 de la encuesta .....	25
Figura 12. Gráfica pregunta no. 9 de la encuesta .....	26
Figura 13. Gráfica pregunta no. 10 de la encuesta .....	27
Figura 14. Gráfica pregunta no. 11 de la encuesta .....	28
Figura 15. Gráfica pregunta no. 12 de la encuesta .....	29
Figura 16. Invitación para charla sobre Covid-19.....	54



Figura 17. Captura de pantalla envío de invitaciones a charlas .....	55
Figura 18. Elementos que conforman una señalética .....	56
Figura 19. Cómo instalar una señalética .....	57
Figura 20. Señalización de vías de evacuación .....	58
Figura 21. Señalización de punto de reunión .....	58
Figura 22. Diseño de afiche sobre cabina sanitizante .....	59
Figura 23. Diseño de afiche sobre el uso de la cabina sanitizante .....	60





## Introducción

Hoy día las organizaciones buscan contar con procesos de calidad en la elaboración de productos y servicios, que incluyen herramientas en sus instalaciones para el resguardo de la seguridad y salud ocupacional, tanto para sus empleados como para la organización en sí.

La importancia del resguardo de la seguridad y salud ocupacional radica principalmente en la planificación, organización, ejecución y control de distintos elementos, cuyo fin primordial es eliminar o reducir la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales.

En el marco de la pandemia por COVID-19 se ha priorizado el tema de salud y seguridad ocupacional, qué si bien es un tema de suma importancia en el área laboral, no se había tomado con tanta responsabilidad y preocupación como hasta ahora. Para este proyecto, se tomó como objeto de estudio a Escuela de Negocios NBS.

El informe está conformado por tres capítulos, el primero trata de la institución y diagnóstico de comunicación; un segundo capítulo dedicado al plan estratégico de comunicación y, por último, el de la ejecución del plan.

Para realizar el diagnóstico en el Centro de Servicios Educativos, se utilizó herramientas de investigación para determinar la situación actual referente a los programas de seguridad industrial. Se trabajó una investigación descriptiva con enfoque mixto, debido a que las variantes investigadas fueron de carácter cuantitativo y cualitativo. Los datos se obtuvieron con las técnicas de observación, entrevistas no estructuradas y encuestas.

El análisis de los datos recolectados permitió el desarrollo de una matriz FODA, en donde se reflejó las principales oportunidades y amenazas que tiene la empresa con relación al tema de seguridad y salud ocupacional. En consecuencia, se planteó un plan estratégico de comunicación para abordar los principales problemas de comunicación detectados dentro de NBS.

Por último, se expone en un último apartado, el desglose de la ejecución del plan de comunicación. Donde se podrá observar toda la evidencia del material trabajado, además de cotizaciones e instrumentos necesarios para realizar cada una de las actividades propuestas. Asimismo, se muestra una serie de recomendaciones, tanto para la empresa como para la universidad de San Carlos de Guatemala, derivado de la experiencia del estudiante.



## Antecedentes

Escuela de Negocios NBS nació en 2006, por iniciativa de sus fundadores el licenciado, Luis Geovani Gómez y su esposa licenciada, María Alejandra Muñoz de Gómez, quienes conscientes de la necesidad de educación superior personalizada para un segmento empresarial, deciden armar un equipo de docentes profesionales en ámbitos empresariales que puedan aportar su experiencia y conocimiento para la capacitación de empresarios y personal administrativo.

De esta forma, NBS ofrece la opción de una titulación internacional otorgada por universidades extranjeras, garantizando el trámite de legalización internacional de los títulos otorgados.

Por ser una empresa en desarrollo, actualmente, NBS no cuenta con documentación sobre el tema a investigar, siendo esta la primera vez que abre sus puertas a un estudiante universitario para realizar sus prácticas profesionales dentro de sus instalaciones.

Para este caso, se tomó como ejemplo la tesis de grado realizada por Luis Manuel Ávila Santos (2004), titulado Administración de la Seguridad Industrial para el Mejoramiento de las condiciones de trabajo en una línea de producción de concentrados de fruta. Posteriormente, se adaptó ese estudio para realizar un análisis comparativo con la empresa NBS enfocado en la salud y seguridad ocupacional.

La importancia de la seguridad ocupacional no radica solamente en contribuir a la reducción de accidentes e incidentes, principalmente, busca crear conciencia en el individuo acerca de su responsabilidad en pro de su seguridad, e informarle acerca de cómo hacer frente a dicha responsabilidad de tal manera que mediante su propia iniciativa realice lo que sea necesario para evitar una lesión y tenga el conocimiento de cómo actuar ante una situación de riesgo.

En consecuencia, el estudio nace de la necesidad de garantizar a los colaboradores de NBS el más alto grado de bienestar físico, mental y social, a través de estrategias de comunicación que los informe, capacite y motive para formar parte de un movimiento en pro de la salud y seguridad ocupacional en su trabajo.



## Justificación

El derecho a la seguridad y salud ocupacional, debe considerarse primordial para la persona en su rol como trabajador, ya que, gozar de la tutela efectiva de este derecho, supone, bienestar integral, es decir, bienestar físico, mental y social.

Por ello, progresivamente se ha generalizado en las organizaciones, la implementación de sistemas de gestión para mejorar las políticas de seguridad y salud en el trabajo, dicho sistema de gestión y salud ocupacional, permite desarrollar e implementar una política y objetivos claros y específicos que tengan en cuenta los requisitos legales e información acerca de los riesgos en el trabajo, mecanismos de prevención, independientemente del tipo y tamaño de la organización (Alvarez, 2017).

Este no es un tema nuevo, sin embargo, la realidad social y laboral de Guatemala, que presenta deficiencias elevadas en materia de garantías laborales, así como la desactualización de las normas que regulan dicho tema mantiene al país rezagado en cuanto al mismo.

Dicho lo anterior, el marco institucional de la seguridad y salud en el trabajo está definido por la actuación del Estado como ente normativo y de control, y las organizaciones gremiales como nexo entre los trabajadores, los profesionales, los empresarios y el Gobierno.

En Guatemala, la seguridad y salud ocupacional se encuentran reguladas, fundamentalmente, en la Constitución Política de la República de Guatemala, que en su Artículo 94 Obligación del Estado sobre salud y asistencia social, establece: "El Estado velará por la salud y asistencia social de todos los habitantes. Desarrollará, a través de sus instituciones, acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar físico, mental y social".

Asimismo, contempla disposiciones relativas en el código de Trabajo, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), Código de Salud, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, y diversos acuerdos y reglamentos. De tal forma que, para la protección de estos derechos el Estado se compromete a actuar mediante todos sus órganos y organizaciones y utilizar todos los recursos con los que cuenta.



El proyecto plantea en su contenido la preocupación de la Escuela de Negocios NBS por el bienestar de su recurso humano, y la forma en la que su entorno laboral afecta su calidad de vida tanto en la empresa como en sus vidas personales, se tiene en cuenta que la salud y seguridad de los empleados, es primero, debido a que de ellos depende el desarrollo de la empresa y su mismo crecimiento social en todo el entorno que los rodea.

Ante la crisis mundial por COVID-19, principalmente, se detecta la necesidad de desarrollar un plan de comunicación interna que refuerce los protocolos de prevención del virus dentro de la institución educativa. Es pertinente transmitir la información de forma efectiva, atendiendo a las necesidades y características del área de trabajo. Darle la importancia que el tema requiere, permite evitar la propagación del virus a tiempo.

Asimismo, se manifiesta la inquietud de los colaboradores en relación con la señalización de rutas de evacuación y salidas de emergencia que se carece en su trabajo. Para lo cual se propone el diseño de la línea gráfica para la señalización de espacios de trabajo, tal como lo establece la Coordinadora Regional para la Reducción de Desastres (CONRED) en su Guía para la señalización de ambientes Norma de Reducción de Desastres Número Dos. Adicional, se plantea un programa de capacitación a través de charlas y talleres virtuales.

Este proyecto, basa su investigación en los 35 colaboradores que conforman la Escuela de Negocios NBS, quienes son los beneficiarios directos de las estrategias implementadas. Asimismo, representa una herramienta importante para la solución de problemas de comunicación interna y propone los primeros pasos para la creación de un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional en NBS.



## CAPÍTULO 1

### Diagnóstico de comunicación

#### 1.1. La institución

El diagnóstico comunicacional se realizó en la empresa Escuela de Negocios NBS (*National Business School*).



Figura 1. Logotipo de Escuela de Negocios *NBS*

Fuente: <http://www.nbs.com.gt/index.php/es/>

#### 1.2. Perfil institucional

*National Business School* es un centro que cree que la formación de los directivos, actuales y futuros, es el mejor instrumento para lograr empresas competitivas, capaces de afrontar el futuro con garantías.

NBS es una escuela que forma directivos graduados con éxito cada año. Todos ellos tienen un objetivo común: adquirir conocimientos, mejorar sus capacidades y transformarse en auténticos líderes, capaces de lograr el máximo en empresas y organizaciones.

#### 1.3. Ubicación geográfica

La empresa en estudio se ubica en la Calzada Roosevelt 22-43 zona 11, Tikal Futura Torre Luna nivel 10 Oficina 10C

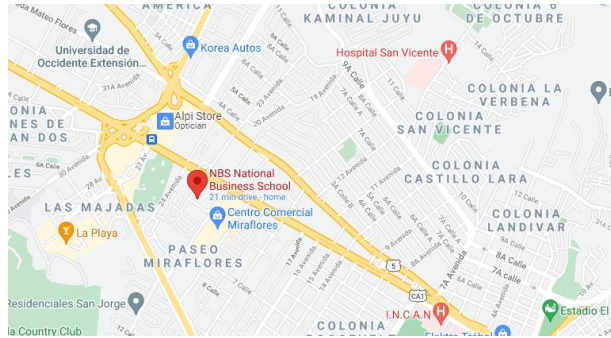


Figura 2. Ubicación geográfica instalaciones Escuela de Negocios NBS

Fuente: Google Earth.

#### 1.4. Integración y alianzas estratégicas

La institución tiene alianzas estratégicas con instituciones internacionales que acreditan y respaldan sus productos académicos. Entre las instituciones extranjeras se encuentran dos universidades norteamericanas, IAU (*International Business University*) y NBU (*National Business University*), son quienes acreditan los títulos otorgados por la NBS. En la página institucional se encuentran las demás instituciones y acreditaciones que respaldan la calidad educativa que proporciona la Escuela de Negocios a sus alumnos.

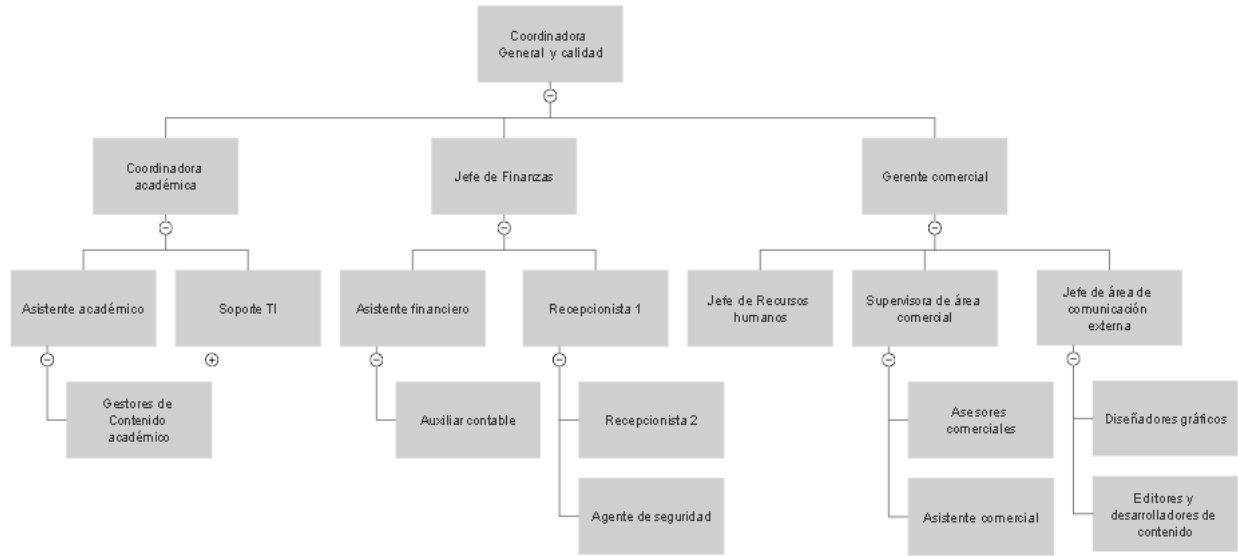
#### 1.5. Origen e historia

La fundación de la Escuela de Negocios NBS se dio en 2006, por sus fundadores el licenciado, Luis Geovani Gómez y su esposa la licenciada, María Alejandra Muñoz de Gómez. Quienes conscientes de la necesidad de educación superior personalizada para un segmento empresarial, deciden armar un equipo de docentes profesionales en ámbitos empresariales que puedan aportar su experiencia y conocimiento para la capacitación de empresarios y personal administrativo. De esta forma, ofrece la opción de una titulación internacional otorgada por universidades extranjeras, garantizando el trámite de legalización internacional de los títulos otorgados.

Actualmente, la Escuela de Negocios NBS cuenta con más de 1,200 estudiantes activos en más de 5 países de Latinoamérica ofreciendo programas como *bachelors*, *masters* y certificaciones internacionales, con una metodología práctica y un respaldo internacional.

## 1.6. Organigrama

A continuación, se muestra el organigrama de la empresa objeto de estudio:



*Figura 3.* Organigrama Escuela de Negocios NBS

Fuente: NBS Guatemala

## 1.7. Misión

Somos una escuela de negocios que forma profesionales, promoviendo un cambio en la educación con un modelo innovador de enseñanza-aprendizaje impartido por catedráticos especializados.

## 1.8. Visión

Somos una escuela de negocios que forma profesionales, promoviendo un cambio en la educación con un modelo innovador de enseñanza-aprendizaje impartido por catedráticos especializados.

## 1.9. Objetivos institucionales

- a) Ser una de las principales escuelas de negocios en el mundo.
- b) Facilitar excelencia académica.
- c) Gozar de una visión cristiana de la vida.
- d) Ser conocidos como un ejemplo de respeto, dignidad y cortesía.





## 1.10. Público objetivo

Población hombres y mujeres generalmente con estudios universitarios concluidos o por concluir que desean capacitarse con alto perfil para puestos administrativos o gerenciales.

## 1.11. Diagnóstico

El diagnóstico comunicacional permite construir un panorama completo de la situación organizacional, en el que se identifican los factores internos y externos relevantes para solucionar un problema de comunicación.

En este proceso se evalúa diversas áreas de la institución, desde la imagen institucional hasta el proceso más pequeño que se lleva a cabo dentro de ella. Esto se debe a que la comunicación se encuentra presente en todas las áreas y es uno de los pilares sobre el cual está fundamentada la organización.

Para Bruno (2011) “El diagnóstico es una estrategia de producción de conocimiento acerca de determinada realidad con la particularidad de estar orientada por la voluntad consciente de modificar esa realidad.” Esto sugiere, que el diagnóstico se realiza con el fin de mejorar la situación actual de una organización, tomando en cuenta que se realizó porque se sugería que algo estaba fallando. Para este caso en particular, se tiene por objetivo determinar fallas en la comunicación interna.

Andrade (1968) define diagnóstico como "un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones" (p.28). En otras palabras, el diagnóstico debe abarcar la comunicación interna, externa, formal e informal y los diferentes canales de comunicación.

## 1.12. Objetivo general

Evaluar la comunicación interna de la empresa “Escuela de negocios NBS” en relación con la seguridad y la salud ocupacional en el marco de la pandemia COVID-19.



### 1.13. Objetivo específicos

- a) Establecer el conocimiento que tienen los trabajadores en materia de seguridad y salud ocupacional.
- b) Identificar los medios a través de los cuales se comunican los protocolos de seguridad y salud ocupacional.
- c) Determinar si la información que han recibido los colaboradores, en torno a la prevención de contagio de COVID-19 ha resultado efectiva.

### 1.14. Tipos de investigación

Sampieri expresa “la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (2014, pág. 4).

Una vez que se visualizó el problema se debe definir el alcance de la investigación, la forma más práctica de responder a las interrogantes, esto se logra a través de la definición del tipo de investigación o estudio.

Grajales (2000) explica que la forma más común de clasificar las investigaciones es mediante la ubicación cronológica, y distingue los siguientes tres tipos:

- a) Histórica: trata de la experiencia pasada, describe lo que era y representa una búsqueda crítica de la verdad que sustenta los acontecimientos pasados.
- b) Descriptiva: trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación.
- c) Experimental: consiste en la manipulación de una (o más) variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular.

Para el presente proyecto, se adoptó el tipo de investigación descriptiva. Ya que a través del diagnóstico de comunicación, se realiza una descripción de las características más relevantes del objeto de estudio, que en este caso es la institución, para su posterior análisis y exposición.



## 1.15. Enfoque

De acuerdo con Cascante (2011), los enfoques son formas de llevar a cabo un proceso de acción, desde la visión y los objetivos hasta sus particularidades; estos corresponden a valores, conceptos y tendencias singulares.

La investigación científica cuenta con dos enfoques esenciales que lograron su posicionamiento durante el siglo XX, siendo estos el enfoque cuantitativo y cualitativo. No obstante, desde diferentes puntos de vista, se puede asegurar que llegando el siglo XXI es cuando surge un tercer enfoque, que ya había sido probado y demostrado, este consiste en el enfoque mixto, siendo una combinación de los primeros dos (Ortega, 2018).

### 1.15.1. Tipos de enfoque

- a) Enfoque cuantitativo: De acuerdo con Ortega (2018) en este tipo de enfoque “su proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación” (p.3).
- b) Enfoque cualitativo: “la investigación cualitativa por definición se orienta a la producción de datos descriptivos, como son las palabras y los discursos de las personas, quienes los expresan de forma hablada y escrita, además, de la conducta observable” (Báez, 2006).
- c) Enfoque mixto: en este tipo de enfoque se proyecta combinar componentes y características de los enfoques cuantitativos y cualitativos, por ello se cataloga como mixto porque se aplican y manejan datos numéricos. De igual manera, se apoya en la observación directa, en la exploración documental e información disponible en el entorno de análisis, así como evaluación de experiencias del investigador.

En este sentido, el tipo de enfoque que se abordó para la siguiente investigación fue de carácter mixto, por las siguientes razones:

- Cuantitativo, porque se utilizó la medición de variables numéricas por medio de un cuestionario de encuesta para conocer los puntos críticos de los protocolos de comunicación.



- Cualitativo, porque utilizó la revisión documental cuando se investigó el proceso de comunicación y divulgación, a través de los instrumentos de entrevistas no estructuradas y observación científica, se obtuvo datos de carácter cualitativo.

## 1.16. Técnicas de recolección de datos

Como señala Cascante, (2011) “Se refiere al procedimiento o grupo de procedimientos que organiza la persona investigadora para recopilar la información de su estudio. En este caso, se valdrá de los instrumentos de investigación” (p.64).

Para esta investigación, se utilizaron fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias nos permitieron obtener información a través del contacto directo con los trabajadores por medio de la observación y encuestas. Las fuentes secundarias permitieron recabar información más específica de la institución así como de las entidades encargadas de la previsión de desastres.

Para la recopilación de datos se contó con las siguientes herramientas:

### 1.16.1. Observación

De acuerdo con Iñiguez “es una de las técnicas privilegiadas por la investigación cualitativa. Consiste, en esencia, en la observación del contexto desde la participación del propio investigador o investigadora no encubierta y no estructurada” (2008).

Abril, (2008) clasifica la observación científica según el grado de participación del observador, es decir el nivel de contacto que establezca con la realidad que va a estudiar, siendo estas: observación no participante y participante.

De tal forma, el tipo de observación realizada, de acuerdo con sus características, es la observación participante, ya que el estudiante es colaborador de la Escuela de Negocios NBS.



### 1.16.1.1. De lo observado en la institución

Mediante la observación, se determinó que la institución no cuenta con rotulación para ruta de evacuación en caso de emergencias, así como otras señalizaciones de protección, evacuación o primeros auxilios. Además, no cuenta con los insumos suficientes para que los mismos empleados puedan cubrir estos imprevistos, tales como: extintor de incendios, botiquines de primeros auxilios.

De acuerdo con la Norma de Reducción de Desastres número dos de CONRED, es necesario que se señalicen las salidas de emergencia cuando se tengan dos o más.

La señalización requerida por la Norma de Reducción de Desastres número dos –NRD2- puede complementarse con señales luminosas, acústicas, comunicaciones verbales y/o una combinación de las mismas, o bien pueden ubicarse en las zonas donde la intensidad del ruido ambiental no lo permita o las capacidades físicas auditivas del personal estén limitadas.

Por otro lado, a pesar de que la empresa ha tomado la iniciativa de creación de una cabina sanitizante como protocolo de prevención del virus, no se cuenta con plan de comunicación para comunicar e incentivar su uso correcto. Es importante, hacer énfasis que el riesgo de contagio sigue latente y que no se debe bajar la guardia ante la situación sanitaria que se vive en el mundo.

### 1.16.2. Entrevistas de profundidad

La entrevista es una conversación de tono formal que lleva implícito el cumplimiento de determinados objetivos. Es considerada una de las técnicas más utilizadas para recolección de datos después de la encuesta, a diferencia de que ésta tiene un enfoque cuantitativo y la entrevista, cualitativo.

Las entrevistas de profundidad son un tipo de entrevista con enfoque cualitativo, abiertas y no estructuradas. Esta técnica sigue un modelo de conversación fluida, no como un cuestionario de preguntas y respuestas.

Se realizaron entrevistas no estructuradas con el personal para conocer los procedimientos que realizan para los planes de prevención de riesgos y su forma de transmitir la información.



El objetivo de este tipo de entrevista, fue crear un ambiente amigable para el entrevistado, sin que éste se sintiera en un interrogatorio o situación que le incomodara.

Se entrevistó al Lic. Eder Santisteban, gerente comercial; a Reina Sagastume, quien ocupa el puesto de representante de admisiones y a Ericelda Escobar, quien se desempeña como supervisora comercial. A partir de las entrevistas se obtuvo un panorama general sobre cómo la empresa aborda el tema seguridad y salud ocupacional, asimismo la forma en que está actuando ante la crisis sanitaria por COVID-19.

Santisteban (2021) indica que “desde gerencia se han liderado iniciativas como la creación de una cabina de sanitización, para que los compañeros se sientan seguros al asistir a su trabajo (...) es importante que sepan que nos preocupamos por su bienestar”.

Esta iniciativa fue bien recibida por los colaboradores, sin embargo, Sagastume (2021) menciona “cuando implementaron la cabina, sentimos que la empresa se preocupaba por cumplir con los protocolos, sin embargo, no nos explicaron el uso de la cabina, de igual forma aprendimos a utilizarla (...) pienso que su uso se podría incentivar de alguna forma”.

Otro de los aspectos que destacó, durante las entrevistas, fue que NBS es una empresa en crecimiento y carece de manuales de comunicación interna, lo que representa una limitante para afrontar situaciones de crisis, por lo tanto, se han abordado de forma empírica.

Santisteban (2020), menciona que “más que un manual, necesitamos un plan de comunicación o divulgación de las medidas de prevención de riesgos, no sólo enfocarnos en el tema de ahora que es COVID-19, ya que hay otros peligros en el área de trabajo que no se están abordando.”

En relación con la seguridad ocupacional, la empresa únicamente cuenta con extintor de primeros auxilios, carece de señalizaciones como rutas de evacuación y puntos de reunión en caso de emergencias. Escobar, menciona “al trabajar en un edificio tan grande, a diario se está en peligro de un sismo o incendio y las rutas de evacuación no están señalizadas, sería un caos si llegara a pasar algo así”.

Además, señala que “aunque contemos con el extintor, en caso de una emergencia, son pocos los que saben utilizarlo” (Escobar, 2021) de esta forma, se hace evidente que el principal



problema está relacionado con la comunicación interna, ya que no existe un flujo a través del cual los colaboradores estén siendo informados y capacitados.

Es pertinente, evaluar los aspectos de comunicación interna que se menciona, ya que las iniciativas existen, pero no se están comunicando. Propiciar un ambiente de trabajo seguro, tranquilo y preparado ante cualquier situación de riesgo, influye de forma positiva en los colaboradores y su desempeño laboral mejora.

### 1.16.3. Encuestas

De acuerdo con Meza y Carballeda (s.f.) “la información recogida por medio de esta técnica puede emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o se conocen en forma parcial o imprecisa”.

Para la presente investigación, se compartió un cuestionario de 12 preguntas por medio de la plataforma de *Google form*, con el fin de recolectar información específica sobre las políticas y procedimientos sobre salud y seguridad ocupacional que se encuentran vigentes en la institución.

Se encuestó a 35 personas, conformadas por 22 mujeres y 13 hombres, quienes representan el total de colaboradores que laboran para NBS.

#### 1.16.3.1. Universo

“Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada” (Flores, 2015). En este caso en particular el universo está determinado por todas las instituciones, públicas o privadas, que brindan educación superior personalizada para un segmento empresarial en Guatemala y además, trabajan con características similares a Escuela de Negocios NBS.

#### 1.16.3.2. Población

León (2016) define población como “todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación” (p.4).





La población es la parte del universo que delimita la investigación y de la cual se extrae la muestra. Para este caso en particular, la totalidad de colaboradores de Escuela de Negocios NBS representan la población, la cual está constituida por 35 personas que laboran en la sede de Tikal Futura y zona 10, conformada por 22 mujeres y 13 hombres.

### 1.16.3.3. Muestra

“La muestra es un subconjunto limitado extraído de la población, con objeto de reducir el número de experiencias” (Pino, 2008).

Para Castro (2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla. La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla.

Por otro lado, Ramírez (1999), indica que "la mayoría de los autores coinciden que se puede tomar un aproximado del 30% de la población y se tendría una muestra con un nivel elevado de representatividad". (p. 91).

Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69). Tal es el caso del presente estudio, en donde se tomó como muestra la totalidad de la población ya que está conformada por 35 colaboradores de la institución educativa.

## 1.17. Interpretación de resultados

A continuación, se desglosan los resultados de los cuestionarios de encuesta que fueron contestados por los 35 colaboradores de NBS.

### Pregunta 1

¿Considera que ha recibido suficiente información sobre las medidas de prevención del COVID-19 en su lugar de trabajo?

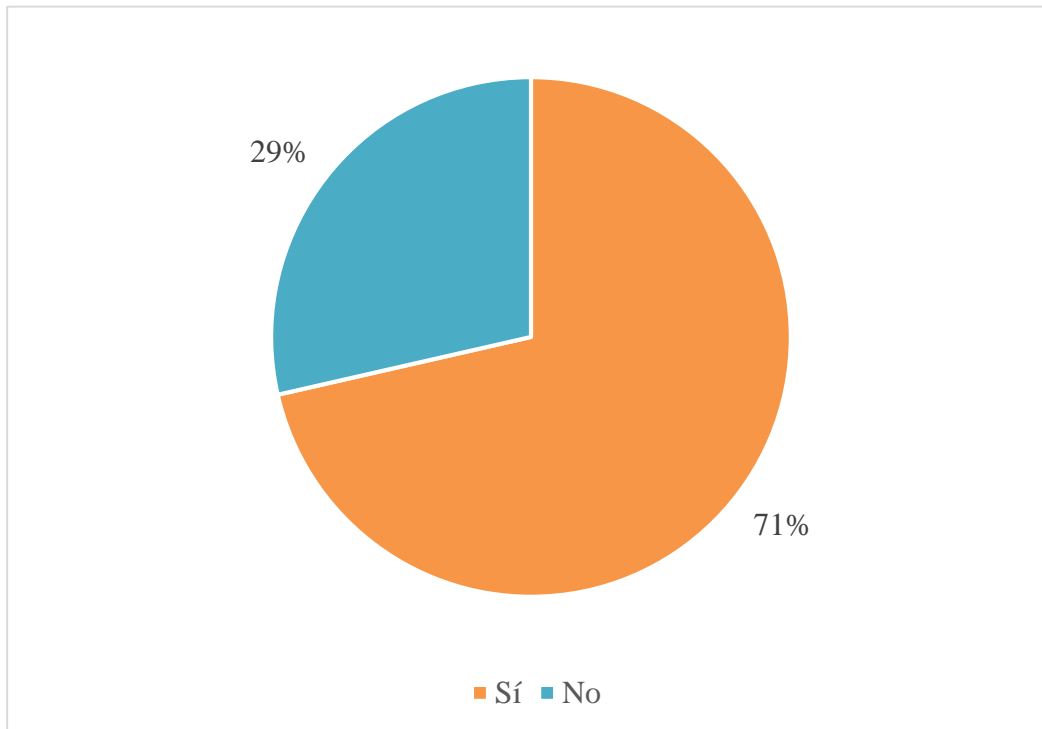


Figura 4. Gráfica pregunta no. 1 de la encuesta

Sí	No
25	10

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: 25 colaboradores, que representan el 71% de los encuestados, indica que sí se les ha proporcionado la información necesaria sobre medidas de prevención del virus. Por su parte, 10 de ellos, que representan el 29% manifiesta que no ha sido suficiente.

## Pregunta 2

¿Considera que las medidas de bioseguridad en su trabajo son efectivas?

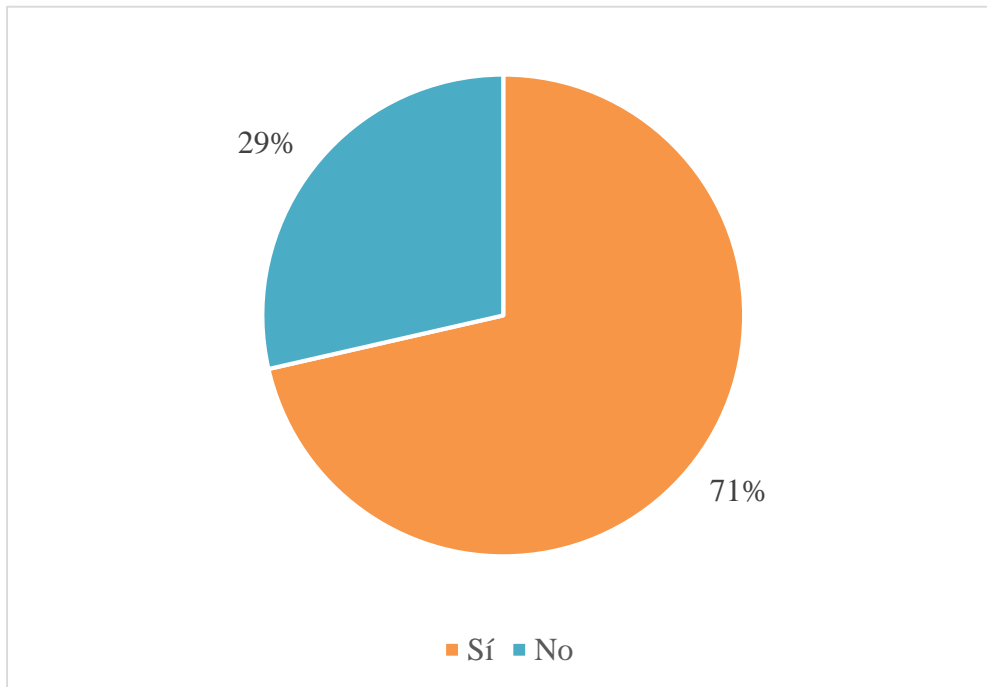


Figura 5. Gráfica pregunta no. 2 de la encuesta

Si	No
25	10

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: 25 colaboradores, que representan el 71% de los encuestados, considera seguros los protocolos de bioseguridad implementados en su área de trabajo. Por su parte, 10 de ellos, que representan el 29% manifiesta que no se sienten seguros con las medidas tomadas.

### Pregunta 3

¿Sabe qué hacer en caso de presentar síntomas relacionados con COVID-19?

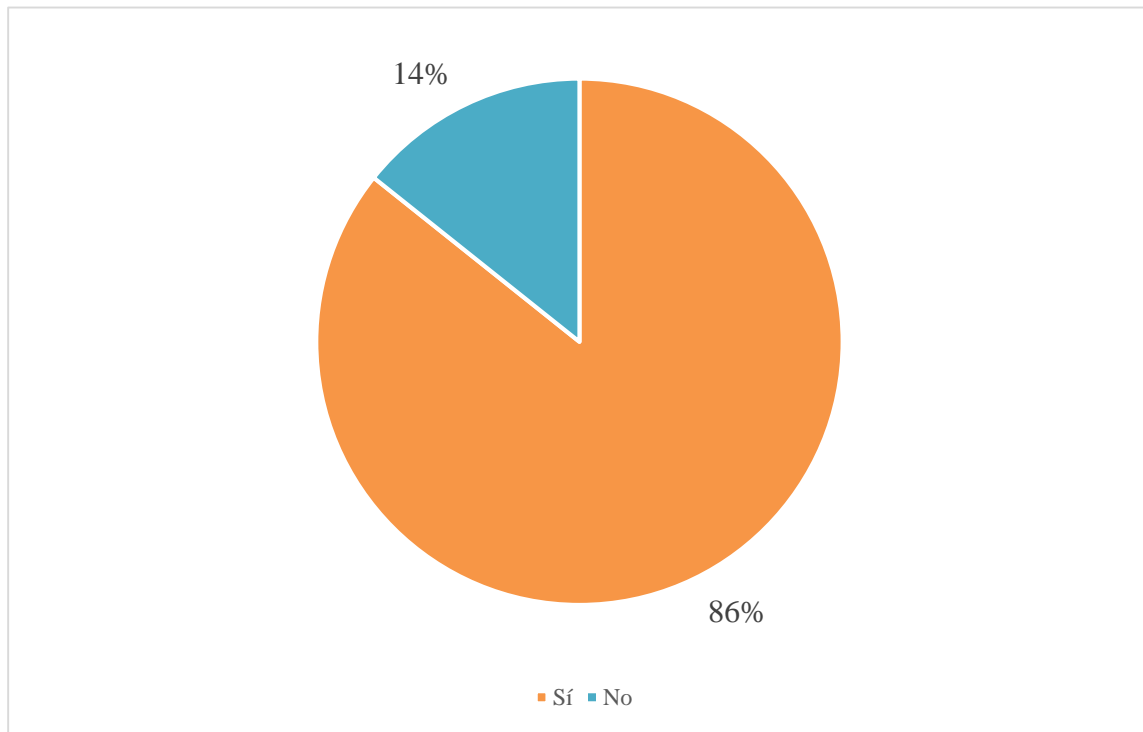


Figura 6. Gráfica pregunta no. 3 de la encuesta

Si	No
30	5

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: 30 colaboradores, que representan el 86% de los encuestados, afirma saber cuál es el protocolo a seguir en caso de presentar síntomas relacionados con COVID-19. Por otro lado, 5 de ellos, que representan el 14% manifiesta que no saben qué hacer en estos casos.

#### Pregunta 4

¿Conoce el protocolo de evacuación en caso de una emergencia en su trabajo?

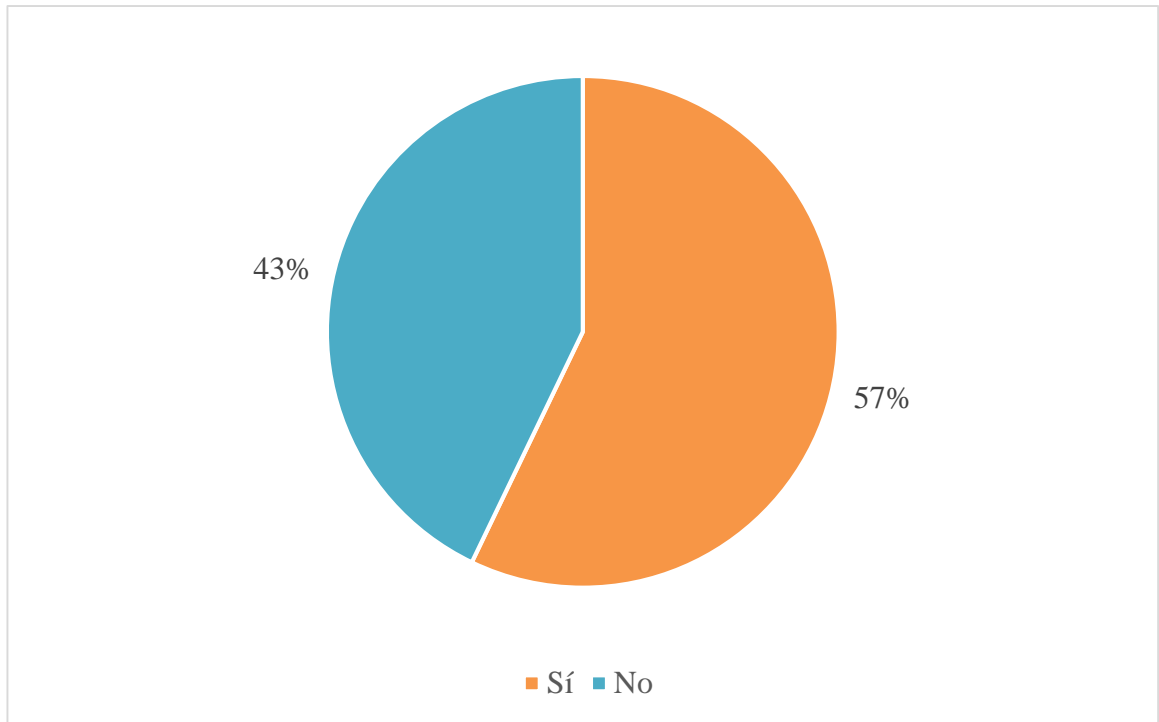


Figura 7. Gráfica pregunta no. 4 de la encuesta

Si	No
20	15

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: 20 colaboradores, que representan el 57% de los encuestados manifiesta que sí conocen las rutas de evacuación en caso de emergencia, sin embargo, 15 de ellos que representan el 43% niega tener este conocimiento.

### Pregunta 5

¿Sabe qué hacer si ocurre un sismo mientras se encuentra en su área de trabajo?

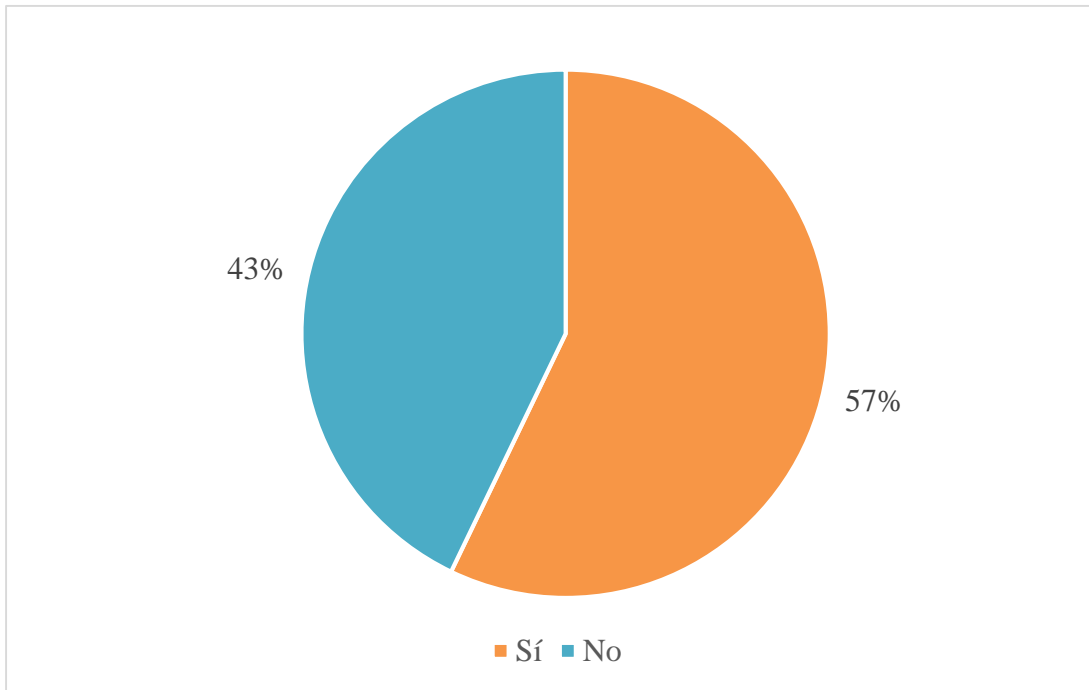


Figura 8. Gráfica pregunta no.5 de la encuesta

Si	No
20	15

Fuente: elaboración propia

Interpretación: 20 colaboradores, que representan el 57% de los encuestados manifiesta que sí conocen el protocolo a seguir en caso de un sismo, sin embargo, 15 de ellos que representan el 43% niega tener este conocimiento.

### Pregunta 6

¿Le parece que las áreas de trabajo están lo suficientemente iluminadas?

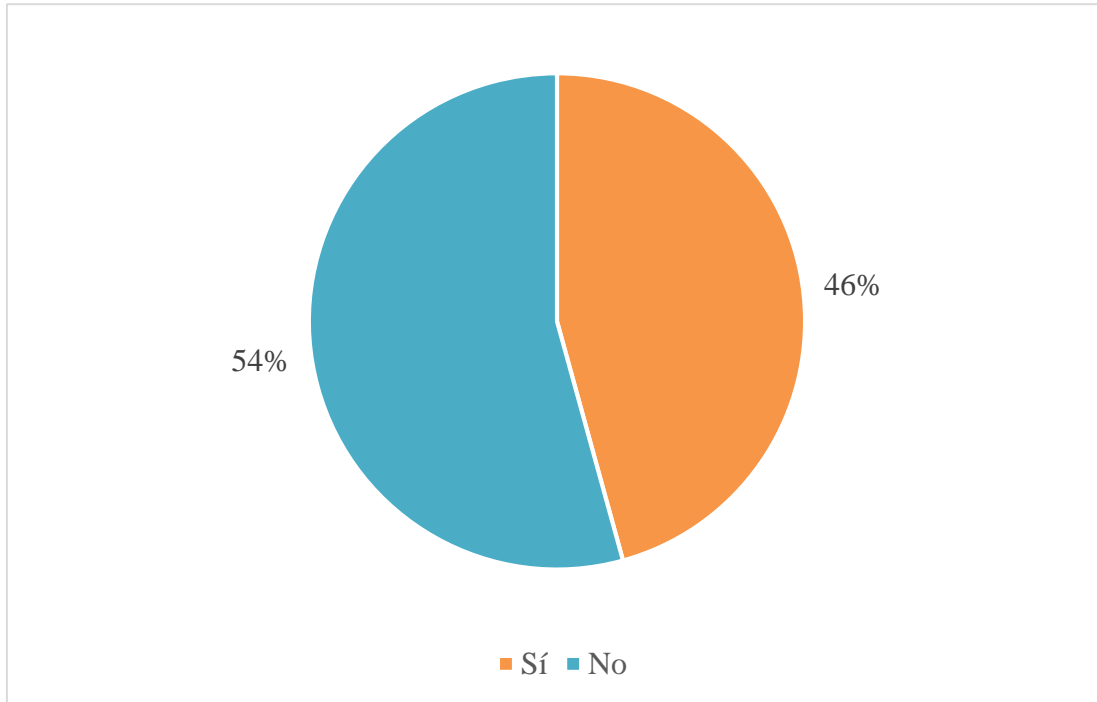


Figura 9. Gráfica pregunta no. 6 de la encuesta

Si	No
16	19

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: 19 colaboradores, que representan el 54% de los encuestados, dice que sus áreas de trabajo no están lo suficientemente iluminadas. Por su parte, 16 de ellos, que representan el 46% afirma que sí se encuentran con suficiente iluminación. Contar con áreas de trabajo agradables y correctamente ambientadas es parte de una buena política de seguridad industrial.

### Pregunta 7

¿Le parece que las salidas están señalizadas correctamente en su área laboral?

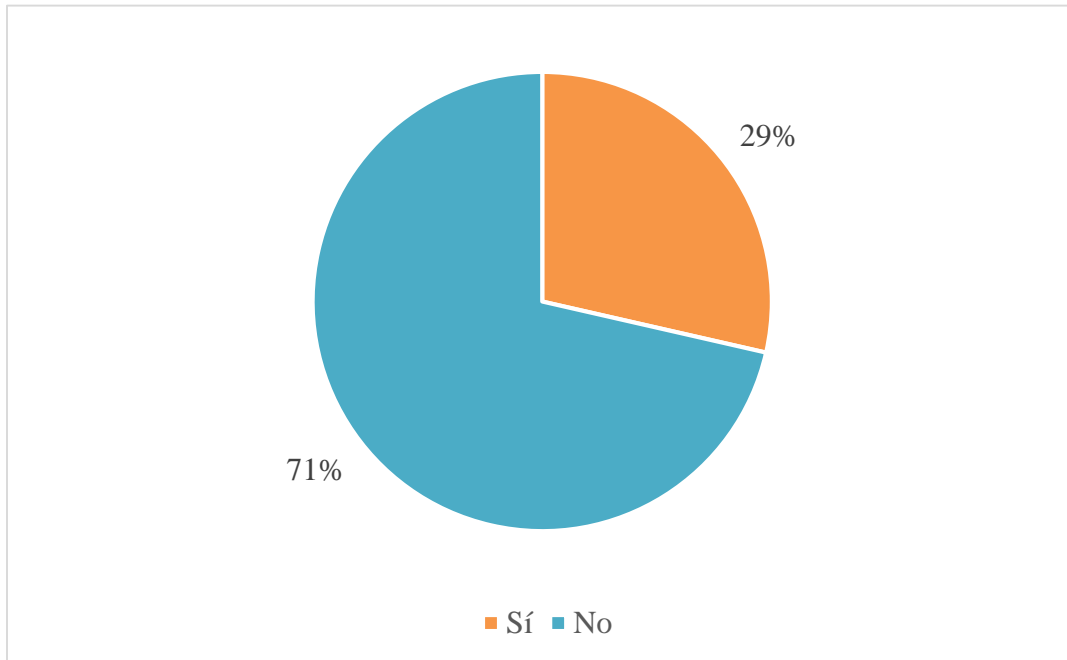


Figura 10. Gráfica pregunta no. 7 de la encuesta

Si	No
10	25

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: 25 colaboradores, que representan el 71% de los encuestados, opina que las salidas no están señalizadas correctamente. Por su parte, 10 de ellos, que representan el 29% manifiesta que sí. Como parte de la seguridad industrial en el área de trabajo las señaléticas es un tema indispensable que debe de cubrirse.



### Pregunta 8

¿Sabe qué es lo que debe de incluir el kit de primeros auxilios?

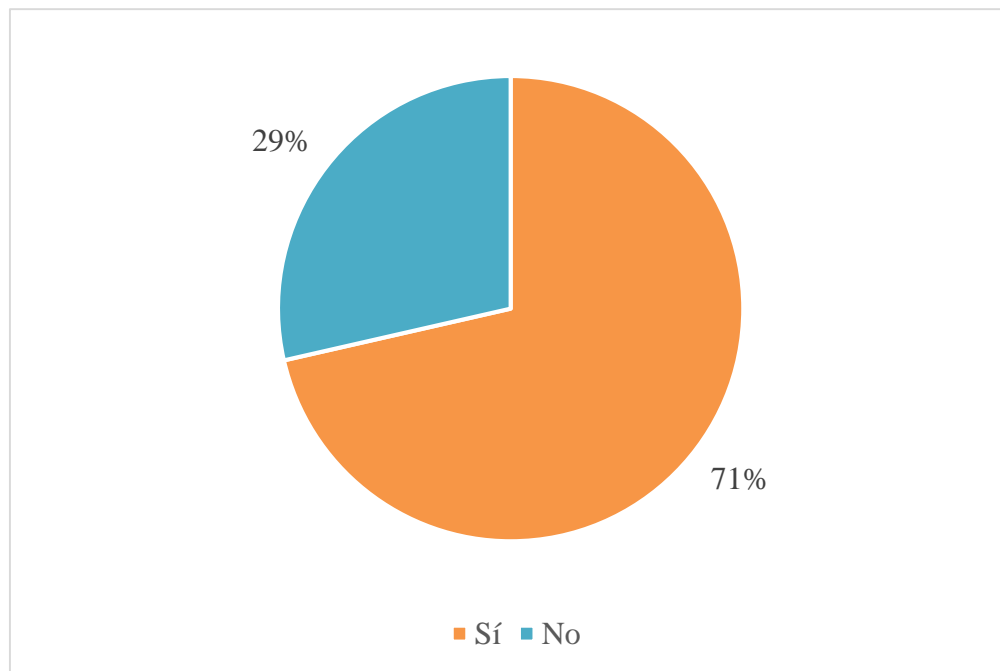


Figura 11. Gráfica pregunta no. 8 de la encuesta

Si	No
25	10

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: 25 colaboradores, que representan el 71% de los encuestados, señala que no tiene conocimientos del contenido de un kit de primeros auxilios. Por su parte, 10 de ellos, que representan el 29% manifiesta que sí. Como parte de la seguridad industrial en el área de trabajo el kit de primeros auxilios es un tema indispensable que debe de abordarse.

### Pregunta 9

¿Sabe usted si los cables de alimentación son lo suficientemente seguros?

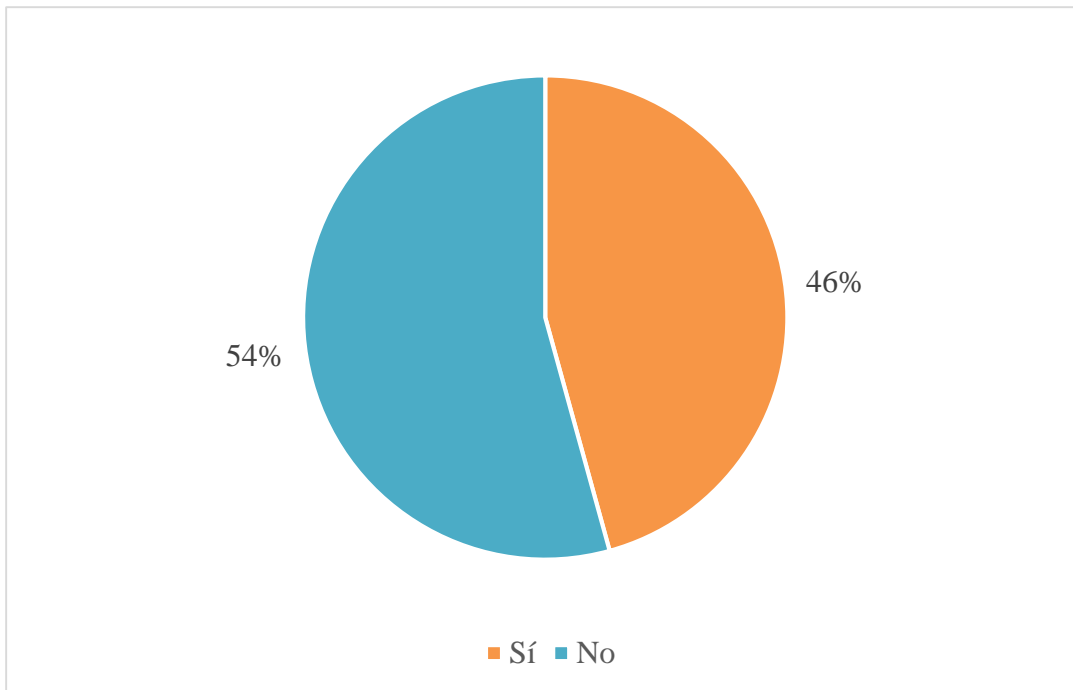


Figura 12. Gráfica pregunta no. 9 de la encuesta

Si	No
19	16

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: 16 colaboradores, que representan el 43% de los encuestados, indica que los cables de alimentación nos son lo suficientemente seguros. Por su parte, 19 de ellos, que representan el 57% manifiesta que sí.

### Pregunta 10

¿Sabe usted que los enchufes y los equipos están conectados a tierra correctamente?

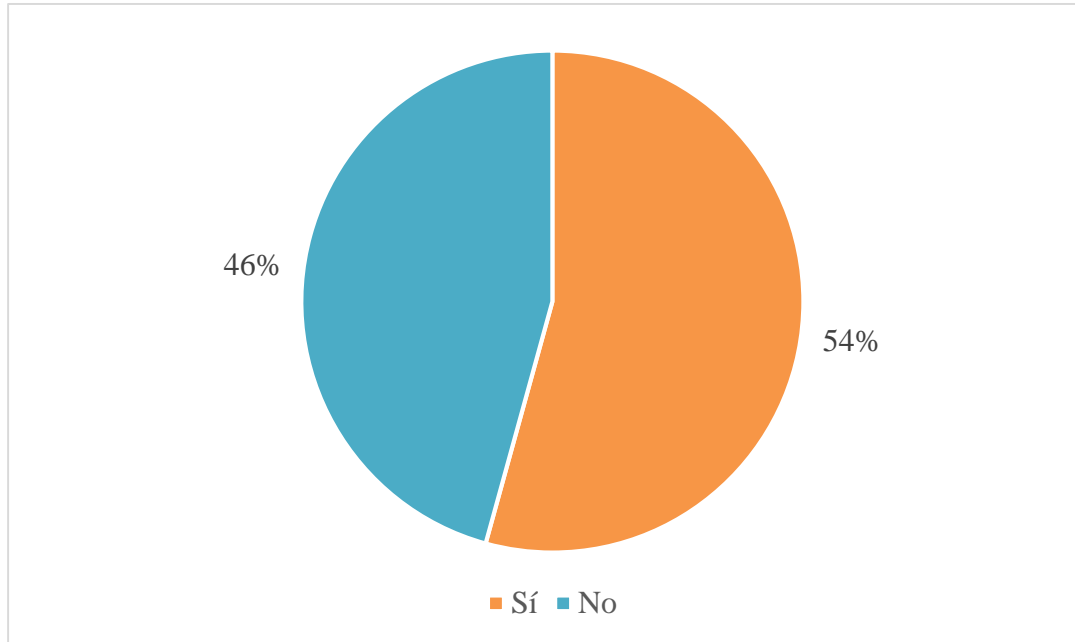


Figura 13. Gráfica pregunta no. 10 de la encuesta

Si	No
16	19

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: 16 colaboradores, que representan el 46% de los encuestados, expresa que los enchufes y los equipos sí están conectados a tierra correctamente. Por su parte, 19 de ellos, que representan el 54% manifiesta que no. Las conexiones y cableados de los equipos son un aspecto clave de la seguridad industrial.

### Pregunta 11

¿Cuenta con fácil acceso a un extintor de incendios en caso de necesitar uno?

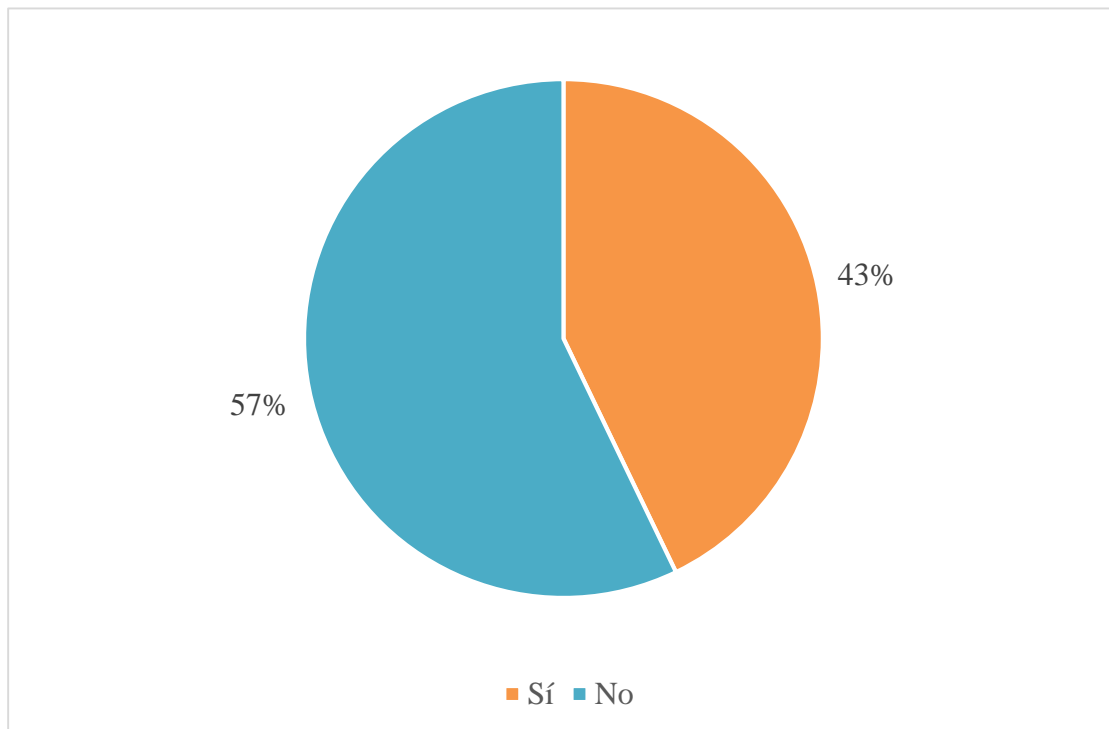


Figura 14. Gráfica pregunta no. 11 de la encuesta

Si	No
15	20

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: 20 colaboradores, que representan el 57% de los encuestados, dice que no cuentan con fácil acceso a un extintor de incendios en caso de necesitar uno. Por su parte, 15 de ellos, que representan el 43% manifiesta que sí cuentan con acceso inmediato. Es responsabilidad de los patronos garantizar las condiciones propicias para prevenir y gestionar incidentes y accidentes dentro del área de trabajo.

### Pregunta 12

¿Sabe usted cómo se utiliza un extintor de incendios correctamente?

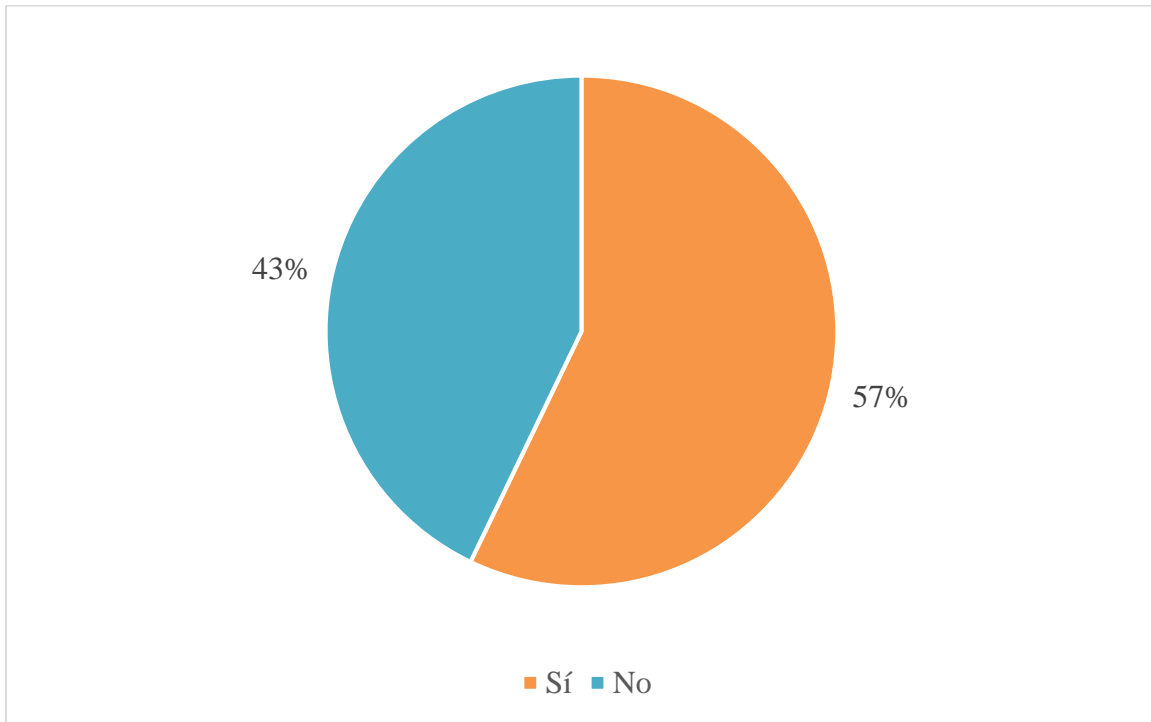


Figura 15. Gráfica pregunta no. 12 de la encuesta

Si	No
20	15

Fuente: elaboración propia

Interpretación: 20 colaboradores, que representan el 57% de los encuestados, señala que sí saben cómo utilizar un extintor de incendios en caso de necesitar uno. Por su parte, 15 de ellos, que representan el 43% manifiesta que no cuentan con ese conocimiento. Es responsabilidad de los patronos garantizar las condiciones propicias para prevenir y gestionar incidentes y accidentes dentro del área de trabajo.



## 1.18. Análisis FODA

Después de concluir el diagnóstico de comunicación, fue posible desarrollar lo que se conoce como análisis FODA o DAFO. Hernández (2018) lo describe como “una matriz de análisis cuyo objetivo consiste en determinar la posición de nuestro proyecto o empresa en su entorno competitivo”. Este análisis está dividido en cuatro bloques que incluyen tanto factores internos: Fortalezas y Debilidades; como factores externos: Oportunidades y Amenazas.

Según los análisis los factores internos y externos de la empresa son los siguientes:

Tabla 1  
Análisis FODA

Criterios FODA	Análisis
Fortalezas	Capacidad de innovación Recursos financieros adecuados Buen clima organizacional Contar con instalaciones propias
Oportunidades	Medios de comunicación interna bien definidos Interés de los colaboradores en el tema de seguridad industrial Involucramiento de los directivos en actividades de grupo Seguridad en la operaciones digitales
Debilidades	Falta de organización administrativa Falta de manuales en caso de emergencia Falta de capacitación al personal en cuanto a seguridad industrial Déficit de control de riesgos
Amenazas	Situaciones que representen riesgos para los clientes Inspecciones del Ministerio de Trabajo Desastres naturales Incremento de contagios por COVID-19 entre los colaboradores

Fuente: elaboración propia.



## 1.19. Problemas detectados

La comunicación, aspecto fundamental en la gestión empresarial, tiene suma importancia al afectar a la conducta de los individuos. Beneficia la motivación estimulando la intervención de todos los integrantes de la organización y logra la unificación de la prevención en cada fase del proceso productivo, de forma que esta sea consigna de actuación en todo momento. Una buena comunicación forja confianza ampliando la eficacia de los procesos productivos.

Una empresa con una buena cultura preventiva debe asumir un sistema de comunicación que anime a sus empleados a informar sobre los riesgos y proponer mejoras de las condiciones de trabajo. Debe ser el cauce de participación y diálogo que facilite la implantación de las mejoras en las condiciones de trabajo.

Se determinó que a pesar del tiempo transcurrido desde que se originó la crisis por Covid-19, 29% de los colaboradores considera que aún no han recibido suficiente información sobre las medidas de prevención dentro de su área laboral. Esto, puede deberse a que, a pesar de los esfuerzos que la institución ha hecho por implementar medidas de bioseguridad, no cuentan con un plan de comunicación interna que, en efecto, los comunique correctamente y transmita seguridad.

Por otro lado, 71% de los colaboradores respalda lo detectado a través de la observación científica: la empresa no cuenta con señalizaciones para rutas de evacuación, puntos de reuniones, ni primeros auxilios en casos de emergencia. De acuerdo con la Norma de Reducción de Desastres número dos de CONRED, es necesario que se señalicen las salidas de emergencia cuando se tengan dos o más.

Además de abordar estos temas principales por medio de un plan estructurado de comunicación interna, como solución a carencias tanto de comunicación interna como de implicación es interesante disponer de buzones de sugerencias o promocionar buenas prácticas preventivas con iniciativas como el empleado del mes, día de la seguridad, premios por las mejores propuestas de mejora, así como comunicar y felicitar por los resultados alcanzados.



## 1.20. Planteamiento del problema comunicacional

¿Cuál es la causa principal de la falta de un plan de comunicación interna para las medidas preventivas de salud y seguridad ocupacional en Escuela de Negocios NBS?

Se evidenció la falta de conocimientos e indicaciones en el personal en caso de emergencias o catástrofes en las instalaciones de la Escuela de negocios NBS. Por lo tanto, se determinó que el factor principal es la carencia de educación en cuanto a seguridad y salud ocupacional, principalmente, por parte de la institución ya que no ha provisto a sus colaboradores de los materiales e información necesaria para el caso.

## 1.21. Indicadores de éxito

Los indicadores de éxito se describen como las herramientas o recursos que potencializan la ejecución plena del proyecto. En este sentido, entre los indicadores que permitirán la realización del plan de comunicación con eficiencia, contamos con:

- Medios de comunicación interna establecidos.
- Financiamiento económico por parte de la institución para la adquisición del equipo que facilite la ejecución del proyecto.
- Recurso humano capacitado con disposición para formar parte del proyecto.
- Autorización para el uso del material y equipo tecnológico de la institución durante la realización del proyecto.

Entre los recursos que se encuentran a disposición para el desarrollo del proyecto se tienen los siguientes:

### a) Recurso humano

- Equipo docente de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC), Coordinadores y Asesores del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL).
- Colaboradores de la escuela de negocio NBS, principalmente se cuenta con el apoyo del licenciado, Eder Santisteban, como Gerente administrativo y de Mercadeo y la licenciada, Ericelda Escobar como supervisora comercial.





## b) Recursos materiales y equipo

Entre los recursos materiales que se utilizarán para la ejecución del plan se encuentran:

- ✓ Equipo de cómputo en buen estado
- ✓ Conexión a internet
- ✓ Programas instalados de Adobe para creación de artes y demás útiles de oficina a disposición de la estudiante, para llevar a cabo la planeación y ejecución del proyecto en cuestión.

## c) Recurso económico (presupuesto)

Principalmente se estima la inversión en una asesoría profesional la cual será brindada por el estudiante. Los gastos de impresión de materiales y compra de equipo respectivo, correrán por cuenta de la institución.

### 1.22. Proyecto a desarrollar

“Plan de comunicación interna para mejorar la salud y seguridad ocupacional en la empresa Escuela de Negocios NBS”



## CAPÍTULO 2

### Plan Estratégico de Comunicación

#### 2.1. Plan de comunicación

El ser humano desde hace muchas épocas y si se requiere hasta remota, ha tendido a preservar su bienestar físico y mental. Con este objetivo, el hombre ha creado instrumentos e implementado acciones, que prevén desastres ya sea naturales como accidentes, con el fin de minimizar el impacto de los mismos (Keyser, 2007).

Siendo el ambiente laboral un espacio similar a un segundo hogar, por la cantidad de horas que se invierten dentro de él, es primordial que se cuente con las medidas necesarias para asegurar la integridad física y mental de los colaboradores.

De acuerdo con Keyser “la seguridad industrial es una actividad Técnico Administrativa, encaminada a prevenir la ocurrencia de accidentes, cuyo resultado final es el daño que a su vez se traduce en pérdidas” (2007). En este sentido, es responsabilidad de los directivos encaminar los esfuerzos de la organización en el presente con el fin de evitar daños irreparables a futuro, los cuales pueden ser no sólo materiales, sino también y aún más importante, personales.

Con base en el diagnóstico realizado, se detectó la carencia de una estrategia de comunicación interna con relación a las medidas de bioseguridad para prevención de contagios por Covid-19, ya que a pesar de que los protocolos existen, estos no han sido comunicados de forma efectiva.

Por otro lado, se carece de señalización de seguridad industrial y de prevención de desastres dentro de las instalaciones de la Escuela de Negocios NBS. Se carece de botiquín de primeros auxilios, rotulación de rutas de evacuación y se cuenta con un único extintor de incendios, del cual se desconoce su uso correcto. En consecuencia, los colaboradores al momento de existir alguna emergencia no cuentan con la información sobre el protocolo a seguir.

Asimismo, se determinó que los colaboradores necesitan una vía de comunicación alternativa para ingresar solicitudes o recomendaciones que, regularmente, por pena o temor de ser ignorados, no indican directamente a sus directivos.



Para efectos del plan de comunicación, la estrategia se divide en dos fases. La primera fase es de educación y prevención por medio de charlas para capacitar al personal sobre el tema de salud y seguridad industrial en su área de trabajo. Estas capacitaciones se darán a conocer por medio de elementos gráficos como boletines difundidos por los canales de comunicación interna con que cuenta la empresa: correo electrónico y grupos de *WhatsApp*.

Por medio de las capacitaciones grupales, se pretende cubrir la necesidad de conocimiento por parte de los colaboradores para que puedan estar preparados ante cualquier incidente que pueda poner en riesgo su salud e integridad física. Se propone también, que estas charlas se continúen impartiendo aun después de que el presente proyecto concluya, designando un comité de seguridad y salud ocupacional constituido por los mismos colaboradores.

Posteriormente, se implementará una línea gráfica con señaléticas que indiquen direcciones para rutas de evacuación, implementación de más extintores y botiquines de primeros auxilios, indicaciones de dónde puede ubicar protección y qué hacer en caso de un sismo. Esta campaña de prevención, además va acompañada de afiches en lugares estratégicos dentro de las instalaciones, así también, como carteleras de anuncios.

## 2.2. Misión

Crear un sistema comunicación interna para los colaboradores, de la Escuela de Negocios NBS, que les brinde los conocimientos sobre prevención de riesgos y uso de equipo necesario para atender una situación de emergencia en las instalaciones de la organización.

## 2.3. Visión

Contar con el mejor sistema de comunicación para la seguridad ocupacional en Escuela de Negocios NBS.



## 2.4. Elementos comunicacionales

### 2.4.1. Comunicación e información

Es natural que a menudo exista una confusión entre el término comunicación e información, ya que se tiene la percepción que comunicar se reduce a la acción de decir o expresar algo, cuando ésta va más allá de eso.

La comunicación es un proceso complejo que implica, tanto el intercambio de datos por medio de un canal y mediante un código como el proceso de decodificación y respuesta que brinda el oyente. Es ahí, donde radica la diferencia entre un término y otro, la información no necesariamente obtiene una realimentación, mientras que en el proceso de comunicación es imprescindible.

Según Aced “comunicar es persuadir y persuadir es buscar efectos. De esta manera la comunicación se convierte en una herramienta más de gestión orientada a la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa” (2009). En este sentido, la comunicación juega un papel primordial en la vida laboral, las buenas relaciones dependen de una buena comunicación y un buen ambiente organizacional es indispensable para el cumplimiento de las metas de la organización.

### 2.4.2. Elementos del proceso de comunicación

De acuerdo con Espinosa (2020), existen diferentes elementos que componen un proceso de comunicación y sin su participación el proceso de comunicación no se produciría. Los elementos de la comunicación son los siguientes:

Emisor: quien emite el mensaje.

Receptor: quien recibe el mensaje.

Código: conjunto de señales o signos que forman el mensaje.

Mensaje: la información a transmitir.

Canal de comunicación: el medio por el cual se transfiere el mensaje.

Ruido: interferencias en el proceso de comunicación.

Realimentación: respuesta del receptor cuando ha recibido el mensaje.



En este caso, y para cumplimiento de la estrategia de comunicación que aquí se plantea los elementos comunicacionales se distribuyen de la siguiente forma:

Tabla 2  
Elementos del proceso de comunicación

Elemento	Función dentro del plan estratégico de comunicación
Emisor	Espesista profesional en ciencias de la comunicación.
Mensaje	“Debes estar preparado ante cualquier situación de riesgo que se pueda presentar dentro de tu unidad de trabajo” “Aprende sobre seguridad industrial para cuidar tu salud y la de tus compañeros”
Canal	Productos gráficos por medios digitales e impresos a través de señaléticas y talleres de capacitación.
Receptor	Colaboradores de Escuela de Negocios NBS.
Código	La voz, siluetas y elementos gráficos impresos.
Ruido	Posibles interferencias en el contexto. Falta de comprensión de ciertos términos por parte de los colaboradores.
Realimentación	Respuesta de parte de los colaboradores ante la campaña.

Fuente: elaboración propia.

### 2.4.3. Comunicación organizacional

La comunicación como un factor fundamental en la vida del ser humano, se encuentra intrínseca en cada área de su desarrollo. Se encuentra desde los pequeños grupos y núcleos familiares, hasta en las grandes organizaciones con cientos de colaboradores. Un buen sistema de comunicación es imprescindible para lograr los objetivos de las empresas.

La contratación de profesionales, para esta labor dentro de la empresa, es para facilitar los procesos comunicativos y garantizar su cumplimiento. Es imprescindible determinar con claridad el propósito del área de comunicación y que éste corresponda a los objetivos de la organización (Collado, 2002, pág. 15).



“La comunicación organizacional abarca una gran variedad de modalidades: interna y externa; vertical, horizontal y diagonal; interpersonal, intergrupala e institucional; directa (cara a cara) y mediatizada (a través de canales diversos, escritos, audiovisuales y electrónicos)” (Guzman, 2012).

#### 2.4.4. Comunicación interna

La comunicación interna es el “conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales” (Guzman, 2012).

La comunicación interna está orientada al público interno y constituye el elemento central para hacer funcionar las relaciones entre los diferentes departamentos y divisiones que constituyen la organización. Es necesario que los directivos y puestos gerenciales velen por el buen funcionamiento de la misma, con el fin del cumplimiento de los objetivos institucionales primordialmente.

#### 2.4.5. Comunicación externa

La comunicación externa, va dirigida al público externo: clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general. Este tipo de comunicación va enfocada en mantener las relaciones públicas de la empresa y sus alianzas estratégicas, además, procurando la relación de calidad y servicio con los clientes.

Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios (Collado, 20020, p.12).

Ya sea comunicación interna o externa, ambas deben seguir una estrategia definida, que cumpla con los objetivos comunicacionales de la institución y refleje la cultura organizacional (valores, filosofía, etc.) Para el desarrollo del presente plan, se hará énfasis en la comunicación interna.



#### 2.4.6. Crisis sanitaria: COVID-19

El COVID-19, es una enfermedad respiratoria declarada una pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS). El virus cuenta con la característica de ser fácil propagación, se transmite de una persona a otra por contacto directo, indirecto (a través de objetos o superficies contaminadas) o cercano con personas infectadas por medio de las secreciones bucales y nasales (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Los síntomas más habituales del COVID-19 son la fiebre, la tos seca y el cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias, la congestión nasal, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato y las erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies. Estos síntomas suelen ser leves y comienzan gradualmente. Algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas levísimos.

La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen COVID-19 presenta un cuadro grave y experimentan dificultades para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves. Sin embargo, cualquier persona puede contraer la COVID-19 y caer gravemente enferma. (Organización Mundial de la Salud, 2021).

#### 2.4.7. ¿Cómo prevenir el contagio de COVID-19?

Actualmente, ya se cuenta con vacunas que ayudan al organismo a combatir el virus, sin embargo, la inoculación no exenta a ninguno de poder contraer el virus y ser una fuente de contagio, únicamente, hace que los síntomas sean más leves. Por tal razón, la OMS y entidades de salud nacionales, hacen énfasis en continuar con las medidas de prevención, entre las cuales:

- Mantener una distancia de seguridad con otras personas (de 1 metro como mínimo)
- Utilizar mascarilla en público, especialmente en interiores o cuando no sea posible mantener el distanciamiento físico.



- Priorizar los espacios abiertos y con buena ventilación en lugar de los espacios cerrados.
- Lavarse las manos con frecuencia. Se recomienda el uso de agua y jabón o un desinfectante de manos a base de alcohol.
- Vacunarse cuando llegue el turno.
- Al toser o estornudar, cubrirse la nariz y la boca con el codo flexionado o con un pañuelo.

#### 2.4.8. El hombre y el trabajo

El hombre con el paso del tiempo se ha tenido que adaptar al ambiente en el que se desarrolla. El desarrollo de la humanidad ha dependido en gran medida del trabajo, este y sus condiciones influyen a gran magnitud en la salud, ayudándola o dañándola. Las formas de trabajo han variado a lo largo de la historia y con ella todo el entorno que beneficia o no a la salud del hombre.

Existen algunas indirectas que afectan a los trabajadores y a su salud, como los bajos ingresos que se traducen en inadecuadas condiciones de vida: mala alimentación, bajo estilo de vida, falta de recreación que genera, como consecuencia, que el cuerpo físico del trabajador este más susceptible a las enfermedades y accidentes sin olvidar las condiciones internas como el estrés y cansancio (Alvarez, 2017).

Las condiciones directas son cuando existen factores como la presencia de contaminantes en el medio, la implantación de ritmos de trabajo rápidos o el alargamiento de la jornada de trabajos, carecer del equipo adecuado para atender emergencias en su área laboral, y ahora, en el marco de la pandemia por COVID-19, se puede agregar el no contar con protocolos sanitarios garantizados.

La consecuencia lógica de las inadecuadas condiciones de trabajo es el deterioro de la salud y de la fuerza de trabajo. Y es ahí donde nace la salud ocupacional adaptada a cualquier industria.





#### 2.4.9. Seguridad industrial

La seguridad industrial no es un tema de actualidad, durante años las organizaciones han reunido esfuerzos para mejorar sus infraestructuras y garantizar el bienestar de sus colaboradores. Sin embargo, esto va más allá de velar por el bien común dado a las regulaciones gubernamentales que existen en torno al tema.

La seguridad industrial se puede definir como el conjunto de técnicas encaminadas a brindar las condiciones de trabajo, en las cuales el individuo puede desarrollar su labor productiva, preservando su salud en un ambiente agradable y de comodidad a sus sentidos, el cual es parte de un clima y de una cultura organizacional bien definida, que facilita la satisfacción de los individuos respecto a su lugar de trabajo y las condiciones imperantes en el mismo (Santos, 2004).

Por su parte, Espinoza (2012) se refiere a la seguridad ocupacional como un “conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementación de prácticas preventivas...”

Cavassa expresa que “si bien las grandes empresas emplean una infraestructura física de seguridad bastante avanzada y sofisticada, y la responsabilidad y valoración de sus resultados, es insuficiente” (1991). De esta forma, la seguridad industrial no se reduce a adaptar únicamente las instalaciones, sino también, debe ir enfocada a educar a los miembros de la organización en cuanto al tema, brindándoles los recursos necesarios para el caso.

#### 2.4.10. Salud y seguridad en el trabajo

El propósito de la salud y seguridad ocupacional es regular todas las condiciones generales de seguridad e higiene preventivas y/o correctivas, con base en reglamentos y normas internacionales necesarias para la buena ejecución de las prácticas de trabajo. De esta forma, adopta todas las medidas a su alcance para proteger la vida, la salud, integridad física y garantizar las mejores condiciones en los procesos de trabajo.

La salud ocupacional es considerada un pilar fundamental en el desarrollo de un país así como el de una empresa, sus acciones están dirigidas a la salud de los trabajadores, prevención de accidentes y salud ocupacional en el desempeño de sus labores.



#### 2.4.11. Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo son todos aquellos factores que rodean a los trabajadores en la organización y que incluyen desde aspectos físicos de la organización, hasta algunos de tipo mental con repercusiones físicas como el estrés.

Espinoza (2012) manifiesta que, para que existan condiciones adecuadas de trabajo, “es necesario que el hombre no trabaje más allá de los límites máximos de su resistencia y en condiciones ambientales adecuadas”.

#### 2.4.12. Organismos nacionales

En Guatemala hay dos instituciones encargadas de velar por la seguridad y salud ocupacional, la primera de ellas es el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

El IGSS ejecuta iniciativas en materia de prevención de accidentes, promoción de la salud y seguridad en el trabajo, así como, todas las actividades correspondientes, en coordinación con el sector público y privado, para garantizar la participación de la comunidad empresarial y laboral.

Por su parte, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en su Reglamento de seguridad y salud ocupacional, artículo 1, reza: “El presente reglamento tiene por objeto regular las condiciones generales de higiene y salud en que deberán ejecutar sus labores los trabajadores de patronos privados, del Estado, de las municipalidades, y de las instituciones autónomas; con el fin de proteger su vida, su salud y su integridad corporal.”

Es de esta forma que tanto el IGSS como el Ministerio de Trabajo y Previsión Social se encuentran facultados para evaluar, regular y solicitar acciones concretas, con respecto a la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores en empresas del sector público y privado, como es el caso de la organización en estudio.



#### 2.4.13. ¿Qué es una estrategia?

Según Quinn (1996) “estrategia se define como un plan o pauta que integra los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo coherente” (citado por Garrido, 2004, p.4). Una estrategia es una serie de procesos que se siguen detalladamente con el fin de cumplir con objetivos previamente establecidos.

“La estrategia de comunicación es el conjunto de decisiones y prioridades basadas en el análisis y el diagnóstico que definen tanto la tarea como el modo de cumplirla por parte de las herramientas de comunicación disponibles” (Aced, 2009, p.67).

Los tiempos de crisis, son el escenario perfecto para dar vida a una estrategia. Estos nuevos contextos ponen a prueba la capacidad de adaptación de una empresa o marca, a través de nuevos enfoques aunados a procesos antiguos. De esta forma se producen nuevas soluciones para los nuevos problemas (Garrido, 2004).

#### 2.4.14. El plan estratégico de comunicación

Toda organización, proyecto y persona, sean de naturaleza pública, privada, mixta u ONG, requieren de la interacción con “públicos” de diferente índole para lograr sus objetivos. Esta interacción es en esencia un proceso de comunicación y, como tal, requiere de una gestión profesional especializada...La forma de estructurar dicha gestión, con lógica, coherencia, propósito y efectividad es a través de la elaboración de planes estratégicos de comunicación (Aljure, 2015).

Plan Estratégico de Comunicación (PEC) es un instrumento de previsión de actuaciones para un tiempo determinado, que recoge las acciones de comunicación que debe desarrollar la empresa para conseguir unos objetivos previamente fijados (Montserrat, 2014).

Principalmente, debe contener los objetivos comunicacionales que se pretenden alcanzar, el grupo objetivo al cual va dirigido las acciones del plan, qué métodos se emplearán para la ejecución, un cronograma, presupuesto e instrumentos para su evaluación. Como en el presente informe, en donde se detalla cada uno de los aspectos mencionados.



## 2.5. Alcances y límites de la estrategia

### 2.5.1. Alcances

El plan de comunicación se enfocará directamente a la población que constituyen los colaboradores de las oficinas centrales de Escuela de Negocios NBS.

La estrategia de comunicación es planteada con el objetivo de poder ser utilizada a largo plazo, después de concluir el Ejercicio Profesional Supervisado del estudiante.

El propósito principal del plan estratégico de comunicación es equipar a los colaboradores tanto en tema de seguridad industrial como en la toma de decisiones bajo situaciones de riesgo y estrés.

### 2.5.2. Limitaciones

El desarrollo de cada una de las fases y estrategias está sujeto a las disposiciones presidenciales y medidas de distanciamiento social, en el contexto de la pandemia, que puedan aplazar o apresurar las fechas de ejecución propuestas.

La ampliación del programa de talleres de actualización de seguridad industrial queda a completo criterio de la institución.

La ejecución de las estrategias planteadas y su presupuesto, en el presente plan de comunicación, están sujetas a aprobación de la gerencia general de la institución en cuestión.

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

“Entendemos por metodología de un proyecto al proceso que seguiremos para gestionar nuestras actividades siguiendo unos requisitos y pasos, con el fin de encontrar rutas de trabajo optimizadas” (Canive & Balet, s.f.). La metodología para el presente proyecto se describe como cada una de las fases y los pasos que se realizarán para concluir las con éxito.



Durante el diagnóstico se realizó una investigación descriptiva con enfoque mixto, se empleó la técnica de recolección de datos con enfoque cualitativo: observación y la encuesta, como técnica de enfoque cuantitativo.

El plan estratégico de comunicación, está enfocado en un programa de educación en tema de salud y seguridad industrial para los colaboradores de la Escuela de Negocios NBS. Este programa se compone de dos vías de acción: la parte educativa y la parte de adiestramiento. Se propone no sólo brindar la teoría, sino también la práctica para preparar de la mejor forma a los miembros de la organización en caso de presentarse una situación de riesgo.

Ante la nueva normalidad, las organizaciones han centrado sus objetivos de seguridad y salud industrial en torno a mitigar y prevenir el contagio por COVID-19. Sin embargo, este no es el único tema relevante en materia de seguridad y salud en el área laboral. El enfoque del presente plan no radica en la coyuntura actual, no obstante, se hará un reforzamiento de los conocimientos y medidas de prevención del virus, principalmente, como mejoras a la comunicación de los protocolos implementados.

Actualmente, las oficinas de NBS se encuentran en el décimo nivel del Centro Comercial Tikal Futura. Si bien los administrativos del centro comercial cuentan con manuales y señalización para rutas de evacuación y protocolos de emergencia, NBS como una empresa independiente también debe contar con los mismos protocolos dentro de su comunicación interna.

La primera acción a seguir, dentro del plan estratégico de comunicación, es la organización y calendarización de las capacitaciones para los colaboradores en los temas de: ¿qué sabemos sobre el COVID-19 y cómo prevenirlo?, ¿qué es la seguridad industrial?, ¿qué debe llevar un kit de primeros auxilios básicos?, ¿cómo se utiliza un extintor de incendios correctamente?, ¿cuáles son las vías de evacuación y cómo actuar durante un sismo?, entre otros.



Posteriormente, se dará a conocer estas capacitaciones, a través de productos gráficos por medios electrónicos como el correo electrónico y grupos de *WhatsApp*. Estos consistirán en la mera comunicación de las fechas de las charlas para cada colaborador.

En la misma línea, se hará la adquisición de un nuevo extintor de incendios y dos kit de primeros auxilios, ya que la empresa no cuenta con ninguno actualmente. Asimismo, se colocarán las señaléticas respectivas de rutas de evacuación y protocolos a seguir en caso de una situación de riesgo.

Por otro lado, durante la fase diagnóstica se detectó un problema de comunicación interna: los colaboradores no cuentan con un canal en donde puedan dar a conocer sus opiniones sobre determinados temas que, a veces por vergüenza, no se hablan directamente con los directivos. Este sería el último paso dentro del plan, la colocación de un buzón de sugerencias que podrá utilizar cualquier miembro de la empresa.

### 2.6.1. Objetivo general

Fortalecer el sistema de comunicación interna en la Escuela de Negocios NBS, en relación con la prevención y la gestión de riesgo en cuanto a salud y seguridad industrial.

### 2.6.2. Objetivos específicos

- a) Diseñar la línea gráfica para comunicar las medidas de bioseguridad implementadas dentro de NBS como herramientas de prevención del virus COVID-19.
- b) Crear la identidad visual de protocolos para prevención de accidentes e incidentes en el lugar de trabajo.
- c) Promover la educación en cuanto a seguridad y salud ocupacional con cada uno de los miembros de la organización.

### 2.6.3. Acciones para conseguir los objetivos

Para lograr alcanzar los objetivos propuestos, se prevé la realización de, principalmente, las siguientes actividades.



- a) Programación de fecha y contenido de cada una de los talleres de capacitación en seguridad industrial.
- b) Diseño de material gráfico para comunicar protocolos de prevención del virus Covid-19.
- c) Elaboración de artes para boletines donde se comuniquen los talleres y sus fechas de realización.
- d) Cotización de señaléticas de seguridad industrial con una imprenta.
- e) Diseño de afiches con protocolos de seguridad industrial.
- f) Cotización de impresión de afiches.
- g) Trasladar información a gerencia para aprobación de presupuesto, materiales y equipo a adquirir.

#### 2.6.4. Indicadores para medir su cumplimiento

Los indicadores de evaluación son medidas objetivamente verificables de hechos y acontecimientos, constituyen la medición del resultado generado por la ejecución de un plan programa o proyecto. No obstante, investigadores y metodólogos han establecidos diferentes denominaciones para el término indicador. Por su parte, Picado (1997) describe los indicadores como:

Una estadística o serie estadística o toda otra forma de evidencia que permita reconocer dónde se está y hacia dónde se va en la persecución de objetivos y valores que permitan evaluar diversos programas y en especial su impacto social. (...) cabe aplicar el término indicador en un sentido más estricto, a aquellas características observadas que son susceptibles de expresión numérica. (p.1)

En este sentido y partiendo de la definición del párrafo anterior, el indicador de evaluación busca facilitar la búsqueda de respuestas a las interrogantes y objetivos de la evaluación. El uso de indicadores es imperativo para evaluar las acciones en programas y proyectos de desarrollo, siendo los indicadores los que permiten evaluar las estrategias, procesos y logros de la acción institucional.

En consecuencia y teniendo claro este concepto, los indicadores que nos permitirán medir el plan estratégico de comunicación, son:

- Recurso financiero: dinero invertido en acciones para la seguridad y salud ocupacional, como la compra de equipo y la inversión en talleres o planes de comunicación interna.



- Incidencia de casos: números de colaboradores con resultados positivos a Covid-19.
- Bienestar común: colaboradores con esquemas de vacunación completos.
- Índice de situaciones de riesgo: número de colaboradores que reporten incidentes peligrosos dentro de la empresa.
- Ejecución de protocolos: número de colaboradores que practican los protocolos de prevención.

### 2.6.5. Los instrumentos

Entre los recursos materiales que se utilizarán para la ejecución del plan se encuentran:

- a) Equipo de cómputo en buen estado
- b) Conexión a internet
- c) Programas instalados de Adobe para creación de artes y demás útiles de oficina a disposición de la estudiante, para llevar a cabo la planeación y ejecución del proyecto en cuestión.

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

- a) Propuesta 1: diagramación y diseño de piezas con alto contenido creativo que ilustre las medidas de prevención de COVID-19 que han sido implementadas, así como los protocolos de acción en caso de accidentes o situaciones de riesgo. Diseño de señaléticas de rutas de evacuación. Estos artes serán presentados para su aprobación ante la gerencia y su posterior impresión y difusión.
- b) Propuesta 2: correos electrónicos y grupos de *WhatsApp* para dar a conocer los talleres y su calendarización.
- c) Propuesta 3: se propone la organización y realización de talleres para capacitar a los colaboradores en torno al tema de seguridad industrial. Estos talleres, serán de contenido teórico y práctico, con el fin de que los miembros sepan cómo utilizar cada equipo. Además, fomentar las actividades de grupo para mejorar el clima organizacional con el uso del buzón de sugerencias.





- d) Propuesta 4: se propone la incorporación de un buzón de sugerencias para uso de los colaboradores. Esto con el fin de promover un buen clima organizacional en donde ellos se sientan escuchados.

## 2.7. Financiamiento

El proyecto será financiado por la institución para la compra de insumos de seguridad industrial e impresión de los materiales gráficos y la asesoría profesional a cuenta del estudiante de EPS.

## 2.8. Presupuesto

Tabla 3  
Presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total
1	Asesoría profesional	Q 5,000.00	Q 5,000.00
5	Talleres y capacitaciones	Q 500.00	Q 2,500.00
1	Servicio de diseño gráfico	Q 1,000.00	Q 1,000.00
6	Impresiones de afiches	Q 25.00	Q 150.00
10	Impresiones de señaléticas	Q 40.00	Q 400.00
1	Buzón de sugerencias para empleados	Q 300.00	Q 300.00
	Total		Q 9,350.00*

Fuente: elaboración propia

**Nota:** \*El presupuesto propuesto está sujeto a modificaciones que en el desarrollo del proyecto se consideren pertinentes.

## 2.9. Beneficiarios

El beneficiario directo de este proyecto son los colaboradores que se encuentran laborando de forma presencial en las oficinas de la Escuela de Negocios NBS.

Por otro lado, los clientes, visitantes y familiares de los colaboradores, se constituyen como beneficiarios indirectos. Es importante resaltar, que el informe de investigación también beneficiará a los futuros estudiantes que lo utilicen como antecedente bibliográfico.



## 2.10. Recurso Humano

A continuación, se hace mención de personas que participarán para que se lleve a cabo cada una de las actividades.

Tabla 4  
Recurso Humano

Persona	Puesto	Actividad
Licenciado, Eder Santiesteban	Gerente administrativo y de Mercadeo	Validación del desarrollo del proyecto
Licenciada, Ericelda Escobar	Supervisora comercial	Conexión con gerencia, solicitud de reuniones y coordinación de insumos.
Pablo Tala	Estudiante	Elaboración y desarrollo de todas las actividades para la ejecución del plan de comunicación.
Personal docente de la ECC USAC	Coordinadores y asesores del EPS 2021	Programación de actividades, videoconferencias, proporcionar material de apoyo y brindar asesoría durante todo el proceso.

Fuente: Elaboración propia

## 2.11. Área geográfica de acción

Toda la ejecución del plan estratégico de comunicación se llevará a cabo en las oficinas de la Escuela de Negocios NBS. Ubicada en Calzada Roosevelt 22-43 zona 11, Tikal Futura Torre Luna nivel 10 Oficina 10C.



## 2.12. Cuadro comparativo de la estrategia

Tabla 5  
Cuadro comparativo de la estrategia

Actividad	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área de impacto	Beneficiarios	Fecha
Asesoría profesional	Diagnóstico, plan y ejecución del plan de comunicación	Q 5,000.00	Gerente Supervisora Estudiante	Oficinas NBS	Colaboradores de NBS	marzo sept 2021
Talleres y capacitaciones	Educación sobre seguridad industrial	Q 2,500.00	Gerente Supervisora Estudiante	Oficinas NBS	Colaboradores de NBS	julio agosto 2021
Diagramación y diseño de productos gráficos para impresión	Reforzar información impartida en los talleres	Q 1,000.00	Estudiante	Oficinas NBS	Colaboradores de NBS	julio agosto 2021
Impresiones de afiches y señaléticas	Reforzar información impartida en los talleres	Q. 550.00	Gerente Supervisora Estudiante	Oficinas NBS	Colaboradores de NBS	julio agosto 2021
Buzón de sugerencia para colaboradores	Fomentar los buenos hábitos de comunicación interna	Q 300.00	Gerente Supervisora Estudiante	Oficinas NBS	Colaboradores de NBS	julio agosto 2021

Fuente: Elaboración propia.



## 2.13. Cronograma del plan de comunicación

Tabla 6  
Cronograma del plan de comunicación

No.	Actividad	MESES																			
		Junio					Julio					Agosto					Septiembre				
	Descripción	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	
1	Elaboración del plan de comunicación		■																		
2	Presentación de la propuesta para su aprobación			■	■																
3	Corrección de la propuesta					■															
4	Coordinación, programación de talleres						■														
5	Elaboración de artes para dar a conocer los talleres con los colaboradores						■														
6	1er. Taller, tema: "Covid-19: No bajas la guardia, aun estamos en riesgo"							■													
7	2do. Taller, tema: "Seguridad industrial: ¿qué es y cómo aplicarla en mi área de trabajo?"								■												
8	3er. Taller, tema: "Contenido básico de un kit de primeros auxilios"									■											
9	Colocación de señaléticas y afiches de protocolos para casos de riesgos.										■										
10	4to. Taller, tema: "Rutas de evacuación y qué hacer en caso de sismos"											■									
11	5to. Taller, tema: "Extintor de incendios: dónde ubicarlo y cómo usarlo"												■								
12	Indicadores de éxito													■							
13	Presentación y revisión del borrador														■	■					
14	Entrega de borrador informe final																			■	

Fuente: Elaboración propia



## CAPÍTULO 3

### Ejecución de la estrategia

La ejecución del plan de comunicación se refiere a la coordinación de personas y de los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de gestión previsto, y también integra y realiza las actividades del proyecto de acuerdo a este plan.

A continuación, se describen las actividades aprobadas y ejecutadas del proyecto para la empresa NBS.

#### 3.1. Ejecución 1: charlas y talleres sobre seguridad y salud ocupacional

##### 3.1.1. Objetivo de la actividad

Comunicar a los colaboradores de NBS, los protocolos y medidas de prevención del COVID-19 de una forma efectiva, para que sean puestos en práctica dentro de las instalaciones de la empresa y en sus hogares. Asimismo, dar a conocer los mecanismos e instrumentos a su disposición en el caso de ocurrir cualquier incidente que pueda poner en riesgo su salud, dentro del área de trabajo.

Se propuso la programación de cinco charlas-talleres con los siguientes temas a impartir:

- a) Tema 1: “COVID-19: No bajas la guardia, aún estamos en riesgo”.
- b) Tema 2: “Seguridad industrial: ¿qué es y cómo aplicarla a mi área de trabajo”
- c) Tema 3: “Contenido básico de un kit de primeros auxilios”
- d) Tema 4: “Conozcamos rutas de evacuación y qué hacer en el caso de un sismo”
- e) Tema 5: “Extintor de incendios: dónde ubicarlo y cómo usarlo”

##### 3.1.2. Medio utilizado

Como medida de prevención, la empresa ha migrado a una parte de sus colaboradores al teletrabajo o *homeoffice*. Por lo tanto, el medio ideal para llevar a cabo esta estrategia, se determinó, que sería en la plataforma de *Zoom*, y el medio para comunicarlas los grupos de *WhatsApp*.

### 3.1.3. Área geográfica de impacto

La ejecución del plan estratégico de comunicación se llevó a cabo en las oficinas de la Escuela de Negocios NBS. Ubicada en Calzada Roosevelt 22-43 zona 11, Tikal Futura Torre Luna nivel 10 Oficina 10C.

### 3.1.4. Presupuesto para esta acción

Tabla 7  
Presupuesto actividad número 1 de la estrategia

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total
5	Charla-talleres sobre seguridad y salud ocupacional	Q. 500.00	Q. 2,500.00
	Total		Q. 2,500.00

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.5. Comprobación del material

Invitaciones para charlas



Figura 16. Invitación para charla sobre Covid-19

Fuente: elaboración propia



Figura 17. Captura de pantalla envío de invitaciones a charlas

Fuente: captura de pantalla *Whatsapp*, (2021)

## 3.2. Ejecución 2: diseño de señaléticas y productos gráficos para impresión

### 3.2.1. Objetivo de la actividad

Crear la identidad visual de protocolos de prevención de riesgo, así como la implementación de señaléticas, para fortalecer su conocimiento y asegurar la ejecución de los mismos por parte de los colaboradores dentro y fuera de la institución.

### 3.2.2. Medio utilizado

Los artes fueron trabajados en el programa de *Adobe Illustrator* y posterior a su aprobación por parte de la gerencia, se procedió a la impresión de dichos materiales. Señaléticas, se enviaron a impresión en material PVC y afiches se enviaron a impresión a doble carta full color en material textcote con barniz uv.

### 3.2.3. Área geográfica de impacto

La ejecución del plan estratégico de comunicación se llevó a cabo en las oficinas de la Escuela de Negocios NBS. Ubicada en Calzada Roosevelt 22-43 zona 11, Tikal Futura Torre Luna nivel 10 Oficina 10C.

### 3.2.4. Presupuesto para esta acción

Tabla 8  
Presupuesto de la actividad número 2 de la estrategia

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total
10	Rótulos para señaléticas	Q. 40.00	Q. 400.00
6	Afiches doble carta material texcote con barniz UV	Q. 25.00	Q. 150.00
	<b>Total</b>		<b>Q. 550.00</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.2.5. Comprobación del material

#### a) Señaléticas

#### Componentes de las señaléticas

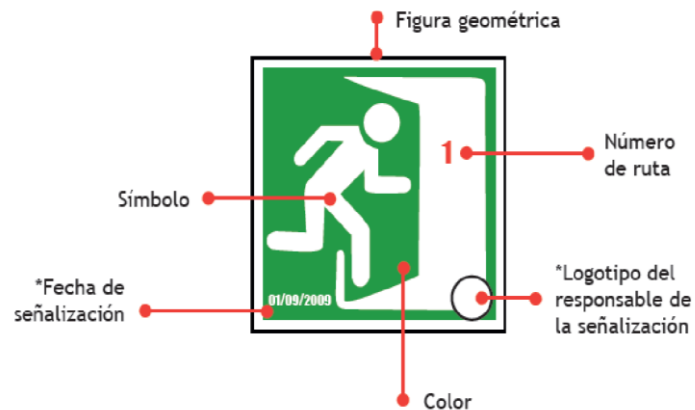
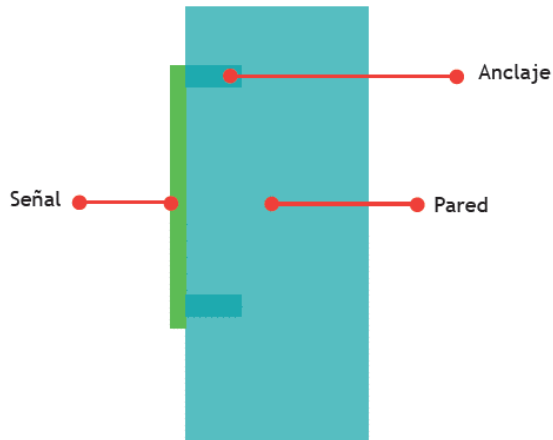


Figura 18. Elementos que conforman una señalética

Fuente: Guía para la señalización de ambientes Norma de Reducción de Desastres Número Dos -NRD2- CONRED.



Las señales deberán fijarse de forma segura por medio de anclajes metálicos, pernos o tornillos de expansión, a superficies no combustibles o pedestales anclados al suelo, sin obstruir la ruta de evacuación.



*Figura 19. Cómo instalar una señalética*

Fuente: Guía para la señalización de ambientes Norma de Reducción de Desastres Número Dos -NRD2- CONRED.

## Señalización de salida de emergencia

Se utiliza para indicar todas las salidas posibles en casos de una emergencia, deberá ser instalada sobre o inmediatamente adyacente a una puerta de salida que conduzca a una zona de seguridad. Esta señal se encuentra relacionada con las siguientes señales: vía de evacuación derecha, vía de evacuación izquierda, salida superior y salida inferior.

## Señalización de vía de evacuación

Indica una vía de evacuación o escape. Instalación: en muros de edificios públicos y privados.

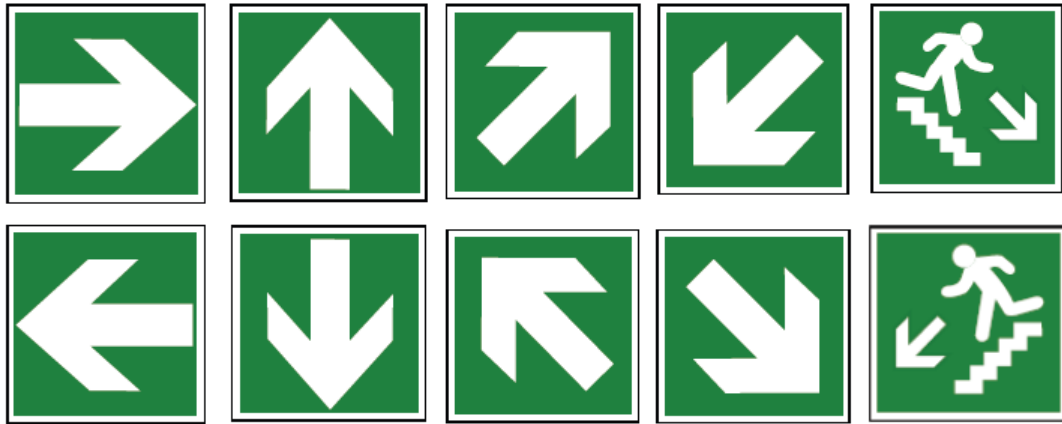


Figura 20. Señalización de vías de evacuación

Fuente: Norma de reducción de desastres número do-NRD2. CONRED.

## Punto de reunión

Identificada para reunir al personal que desaloja las instalaciones de manera preventiva y ordenada, posterior a una evacuación. Se deberá instalar en lugares visibles como: patios, estacionamientos o cualquier zona que no represente riesgo



Figura 21. Señalización de punto de reunión

Fuente: Norma de reducción de desastres número do-NRD2. CONRED.

## b) Diseño de protocolos

Como complemento del taller “COVID-19: no bajas la guardia, estamos en riesgo” se propuso el diseño de afiches con protocolos de sanitización para prevención y mitigación de contagios por coronavirus, si bien ya se había implementado el uso de una cabina sanitizante, no se contaba con elementos visuales que comunicaran e incentivaran su uso. Asimismo, la presentación de materiales visuales para informar sobre el uso correcto de los extintores de incendios en oficinas.

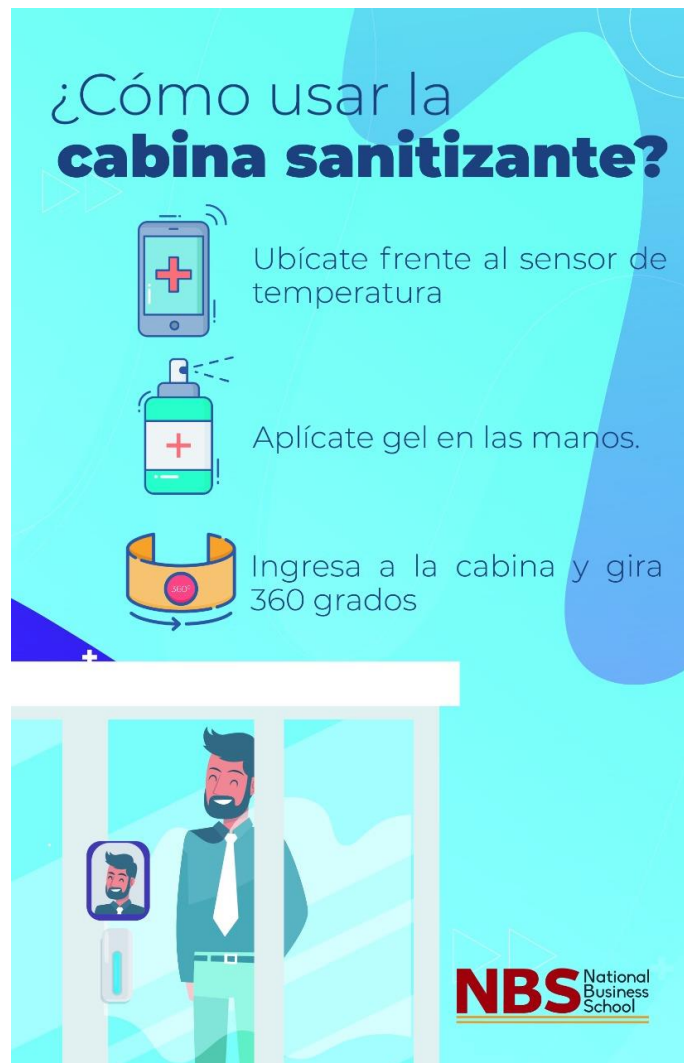


Figura 22. Diseño de afiche sobre cabina sanitizante

Fuente: Elaboración propia

# ¿Cómo usar la cabina sanitizante?

Colócate frente al sensor de temperatura que se encuentra fuera de la cabina

Aplicáte gel en las manos, el aplicador de gel es automático.

Ingresa a la cabina, debes girar 360 grados

El sanitizante utilizado en la cabina es completamente seguro.



Figura 23. Diseño de afiche sobre el uso de la cabina sanitizante

Fuente: Elaboración propia

También, se realizó el siguiente afiche donde se explica el uso correcto de un extintor de incendios, como refuerzo de la charla sobre el uso del mismo.

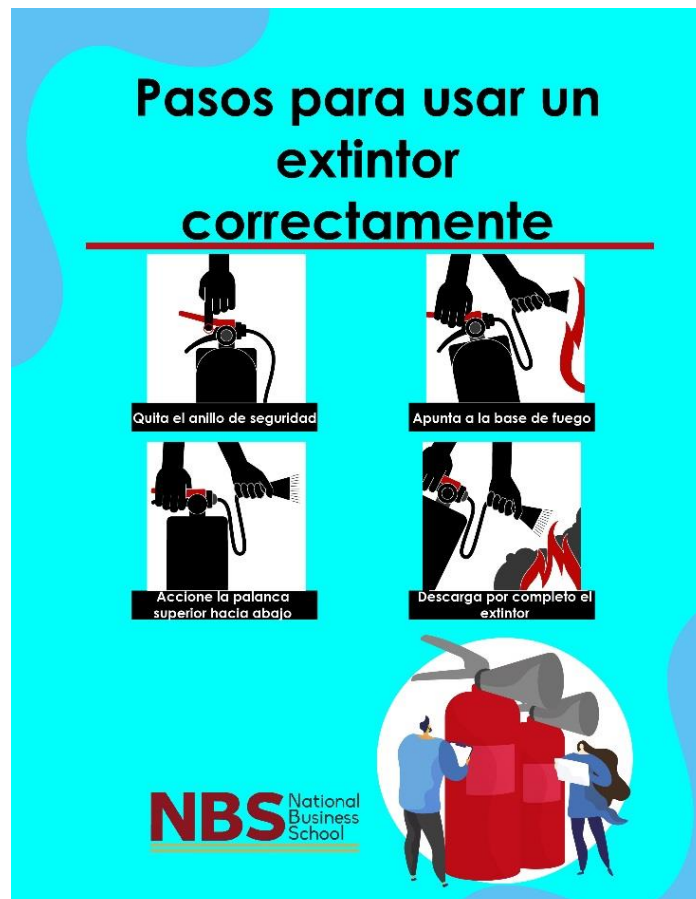


Figura 25. Diseño de afiche protocolo para extintor de incendios

Fuente: Elaboración propia



### 3.3. Actividades y calendarización

Tabla 9  
Cronograma de actividades de febrero a mayo 2021

No.	Actividad	MESES																			
		Febrero					Marzo					Abril					Mayo				
	Descripción	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	
1	Semana propedéutica	■	■																		
2	Elaboración y entrega de informes de la fase propedéutica		■	■																	
3	Entrega de carta a la institución para autorización del EPS							■													
4	Observación y análisis de situación empresarial								■	■											
5	Recolección de información empresarial									■											
6	Determinación de metodología										■										
7	Levantamiento de cuestionarios para encuestas												■								
8	Circulación de encuestas entre los colaboradores													■							
9	Análisis, interpretación y redacción de resultados encontrados														■						
10	Conferencia metodología de la investigación															■					
11	Análisis foda																				
12	Reunión con asesor Mynor Martínez																	■			
13	Determinación del problema comunicacional a resolver																		■		
14	Conferencia creación de objetivos, redacción del documento, y presentación de resultados																			■	
15	Entrega de fase diagnóstica																			■	
16	Estructuración del plan estratégico de comunicación																			■	

Fuente: Elaboración propia



Tabla 10  
Cronograma de actividades de junio a noviembre 2021

No.	Actividad	MESES																									
		Junio					Julio					Agosto					Septiembre					Octubre					Nov
Descripción	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2
1	Elaboración del plan de comunicación																										
2	Presentación de la propuesta para su aprobación																										
3	Corrección de la propuesta																										
4	Coordinación, programación de talleres																										
5	Elaboración de artes para dar a conocer los talleres con los colaboradores																										
6	1er. Taller, tema: "Covid-19: No bajas la guardia, aun estamos en riesgo"																										
7	2do. Taller, tema: "Seguridad industrial: ¿qué es y cómo aplicarla en mi área de trabajo?"																										
8	3er. Taller, tema: "Contenido básico de un kit de primeros auxilios"																										
9	Colocación de señaléticas																										
10	Colocación de afiches de protocolos.																										
11	4to. Taller, tema: "Rutas de evacuación y qué hacer en caso de sismos"																										
12	5to. Taller, tema: "Extintor de incendios: dónde ubicarlo y cómo usarlo"																										
13	Indicadores de éxito																										
14	Presentación y revisión del borrador																										
15	Entrega de borrador informe final																										
16	Evaluación individual (exámenes privados)																										
17	Entrega de informe digital e impreso, con copias de correos de entrega a bibliotecas según normativos																										
18	Finalización del EPS licenciatura																										
19	Graduación																										

Fuente: Elaboración propia



## Conclusiones

- a) Los resultados de la investigación demuestran que los directivos de la organización deben fortalecer la labor de información, comunicación y conciencia de la seguridad y salud ocupacional en la institución educativa.
- b) Existe un alto porcentaje de empleados que no conoce de manera exacta cómo proceder en caso de una emergencia dentro de las instalaciones de la organización, debido a la falta de simulacros, señalizaciones, planes y medidas en caso de emergencia.
- c) Se determinó que la información transmitida a los colaboradores en relación con el tema de seguridad y salud ocupacional no es efectiva cuando se carece de un plan estratégico de comunicación.
- d) Se identificó que los protocolos de seguridad y salud ocupacional no son comunicados por los medios de comunicación interna con que cuenta la empresa y esto reduce la efectividad de los mismos.
- e) Fue necesaria la creación de una línea gráfica para comunicar los protocolos de prevención del virus COVID-19 y se implementó la señalización de puntos de reunión y rutas de evacuaciones, para fortalecer el sistema de seguridad y salud ocupacional dentro de la institución educativa.
- f) Existe legislación nacional relativa a la seguridad y la salud ocupacional, contenida de manera breve y general en la Constitución Política de la República de Guatemala, Código de Trabajo, Código de Salud y Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social; y de manera más amplia y específica en el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sin embargo, la poca divulgación de los mismos contribuye a su desconocimiento.
- g) En este estudio, se concluyó que una persona que se siente apreciada o valorada por la institución para la que labora, mejora su estado de ánimo y esto se refleja en la calidad del trabajo que realiza.
- h) El compromiso de las organizaciones de velar por la seguridad y salud de los trabajadores, constituye la principal garantía del respeto a este derecho, ya que actualmente no existe mecanismos eficientes y efectivos que los obligue a la observancia del mismo.





## Recomendaciones

- a) Reconocer la importancia de la seguridad y salud en el trabajo, mediante la participación activa de las instituciones nacionales involucradas en este tema, con acciones de información, sensibilización y capacitación, que tengan alcance y cobertura nacional, no exclusiva de un área.
- b) Dar seguimiento y actualización de los talleres sobre seguridad y salud industrial, al menos una vez al mes para reforzar los conocimientos y reforzar la el sentido de seguridad en los colaboradores.
- c) Evaluar periódicamente la percepción que los colaboradores tienen sobre los protocolos de salud y seguridad implementados. Esto favorecerá el clima organizacional y las relaciones interpersonales.
- d) Implementar medios alternativos de comunicación interna, como el buzón de sugerencias propuesto en el presente proyecto, con el fin de hacer sentir a los colaboradores que sus opiniones son importantes y tomadas en cuenta.
- e) Creación de un comité de seguridad y salud ocupacional (SSO) integrado por un grupo de colaboradores que demuestren potencial interés en el tema. Este mismo comité sería el encargado de la ejecución de las recomendaciones anteriormente propuestas.
- f) A Escuela de Ciencias de la Comunicación la creación de talleres de cursos libres para el manejo de las nuevas tecnologías, de esta forma se capacitará al estudiante para ser competitivo en el área laboral. Asimismo, promover la investigación en las ciencias sociales.
- g) Mejorar los sistemas de control y verificación de cumplimiento de las obligaciones de los empleadores en materia de seguridad y salud ocupacional, a través del acatamiento del mandato legal por parte de las instituciones encargadas de dicha función. Y, de la inclusión en ley de sanciones más severas por dicho incumplimiento.



## Referencias bibliográficas

- Aljure, S. A. (2015). El plan estratégico de comunicación: método y recomendaciones prácticas para su elaboración. Bogotá, Colombia: UOC (Oberta UOC Publishing, SL). <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/27870>
- Alvarez, J. J. (2017). Guía de operaciones para un sistema de salud y seguridad ocupacional en un hotel. Guatemala. Obtenido de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/95629.pdf>
- Andrade, T. (1968). Diccionario profesional de Relaciones Públicas y comunicación y. En T. A. Souza, Diccionario profesional de Relaciones Públicas y comunicación y (pág. 28). Sao Pablo.
- Arias, Fidias (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5°. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Bruno, D. (2011). Por un siglo. Recuperado el 27 de Julio de 2020, de La Comunicación para comunicadores: <https://porunsiglo.files.wordpress.com/2011/02/el-diagn3b3stico-comunicacional-daniela-bruno.pdf>
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.
- CONRED, (2019). Guía para la señalización de ambientes. Norma de Reducción de Desastres Número dos –NRD2-. Guatemala: Guatemala.
- Constitución Política de la República de Guatemala. Reformada por Acuerdo legislativo No. 18-93 del 17 de Noviembre de 1993.
- Espinoza, H. M. (2012). Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en la sucursal Atlántico de una fábrica de alimentos tipo aperitivo. Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_4242.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4242.pdf)
- Flores, A. L. (2015). Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de México: <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. En T. G. G., *Tipos de investigación*.
- Guzman, V. P. (2012). *Comunicación organizacional*. Tlalnepantla, Estado de México: Red tercer milenio.
- Keyser, B. (2007). *HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL*. Buenos Aires: Atlantic International University.



Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala.

Ramírez, T. (1999). Como hacer un proyecto de investigación. (1º. Ed.). Caracas: Panapo.

Reglamento de salud y seguridad ocupacional acuerdo gubernativo 229-2014 Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Santos, L. M. (Mayo de 2004). Seguridad industrial. *ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN UNA LÍNEA DE PRODUCCIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTA* . Guatemala, Guatemala, Guatemala.

## E grafía

Abril, V. H. (2008). *Técnicas e instrumentos de la investigación*. Obtenido de de [http://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas\\_e\\_Instrumentos\\_Material\\_de\\_clases\\_1.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf).

Aced, C. (2009). Cómo elaborar el plan de comunicación. *Manuales prácticos de la Pyme*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1919>

Báez, J. (2006). Investigación cualitativa. Esic.

Canive, T., & Balet, R. (s.f.). *sinnaps*. Recuperado el 16 de 07 de 2020, de sinnaps: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-de-un-proyecto>

Cavassa, C. R. (1991). *Seguridad industrial: un enfoque integral*. México: Limusa.

Collado, C. F. (2002). *La comunicación en las organizaciones* (Segunda ed.). México: Trillas. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>

Espinosa, R. (15 de 11 de 2020). *RobertoEspinosa.es*. Obtenido de RobertoEspinosa.es: <https://robertoepinosa.es/2020/11/15/elementos-de-la-comunicacion>

Garrido, F. J. (2004). *Comunicación Estratégica*. Gestión 2000. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Francisco\\_Garrido7/publication/31735796\\_Co](https://www.researchgate.net/profile/Francisco_Garrido7/publication/31735796_Co)



municacion\_estragica\_FJ\_Garrido\_M/links/56d8484108aee1aa5f7c3055/Comunicacion-estragica-FJ-Garrido-M.pdf

- León, N. T. (2016). *Técnicas de Investigación cualitativas y cuantitativas*. México D.F., México.
- Meza, A., & González, P. C. (s.f.). *Desde la investigación: Infosol*. Recuperado el 25 de Julio de 2020, de Infosol:  
[https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde\\_la\\_Investigacion/El-Diagnostico-Organizacional-elementos.html#.XxzPXVVKgdU](https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_la_Investigacion/El-Diagnostico-Organizacional-elementos.html#.XxzPXVVKgdU)
- Monserrat, J. (2014). *Cómo elaborar un plan estratégico de comunicación: Una aplicación a la franquicia*. Universidad de Alicante. Obtenido de  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ytGeBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=Monserrat-Gauchi,+Juan+\(2014\).+C%C3%B3mo+elaborar+un+plan+estrat%C3%A9gico+de+comunicaci%C3%B3n.+Alicante:+Publicaciones+de+la+Universidad+de+Alicante.+&ots=t3dwuC1d8-&sig=gv\\_8mbB43l](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ytGeBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=Monserrat-Gauchi,+Juan+(2014).+C%C3%B3mo+elaborar+un+plan+estrat%C3%A9gico+de+comunicaci%C3%B3n.+Alicante:+Publicaciones+de+la+Universidad+de+Alicante.+&ots=t3dwuC1d8-&sig=gv_8mbB43l)
- Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es>
- Ortega, A. O. (2018). *Enfoques de investigación*. Obtenido de  
[https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)
- Picado, X. (1997). *Hacia la elaboración de indicadores de evaluación*. San José: Ts. Ucr. Ac. Cr.
- Pino, S. B. (2008). *Población y muestra. Innovación y experiencias educativas*(12).
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México, D.F., México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Umaña, K. S., & Cascante, V. R. (2011). *uned*. Recuperado el 06 de marzo de 2020, de  
<https://www.uned.ac.cr/ecsh/images/documentos/LitGram/guiADIDActica-709-2012-3.pdf>



## Anexos

### Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

#### a) Modelo de cuestionario de para las encuestas

Objetivo	Determinar la situación actual en base a las condiciones en la áreas de trabajo
Alcance	Todo el personal de la empresa
Instrucciones	Por medio de la siguiente encuesta se busca identificar el grado de conocimiento de las personas de las medidas de prevención y condiciones de trabajo. Por favor conteste de forma objetiva las siguientes interrogantes.
Género          Femenino _____ Masculino _____	
<b>Aspectos relacionados con Covid-19</b>	
1) ¿Considera que ha recibido suficiente información sobre las medidas de prevención del COVID-19 dentro de su lugar de trabajo? Sí__ No__	
2) ¿Considera que las medidas de bioseguridad dentro de su trabajo son efectivas? Sí__ No__	
3) ¿Sabe qué hacer en caso de presentar síntomas relacionados con Covid-19? Sí__ No__	
<b>Aspectos de rutas de evacuación y primeros auxilios</b>	
4) ¿Conoce el protocolo de evacuación en caso de una emergencia dentro de su trabajo? Sí__ No__	
5) ¿Sabe qué hacer si ocurre un sismo mientras se encuentra en su área de trabajo? Sí__ No__	
6) ¿Le parece que las salidas están señalizadas correctamente en su área laboral? Sí__ No__	
7) ¿Sabe qué es lo que debe de incluir kit de primeros auxilios? Sí__ No__	
<b>Aspectos de seguridad eléctrica</b>	



8) ¿Le parece que las áreas de trabajo están lo suficientemente iluminadas?

Sí\_\_ No\_\_

9) ¿Sabe usted si los cables de alimentación son lo suficientemente seguros?

Sí\_\_ No\_\_

10) ¿Sabe usted que los enchufes y los equipos están conectados a tierra correctamente?

Sí\_\_ No\_\_

**Seguridad contra incendios**

11) ¿Cuenta con fácil acceso a un extintor de incendios en caso de necesitar uno?

Sí\_\_ No\_\_

12) ¿Sabe usted cómo se utiliza un extintor de incendios correctamente?

Sí\_\_ No\_\_

## Anexo 2. Observación



Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.





Fuente: elaboración propia.

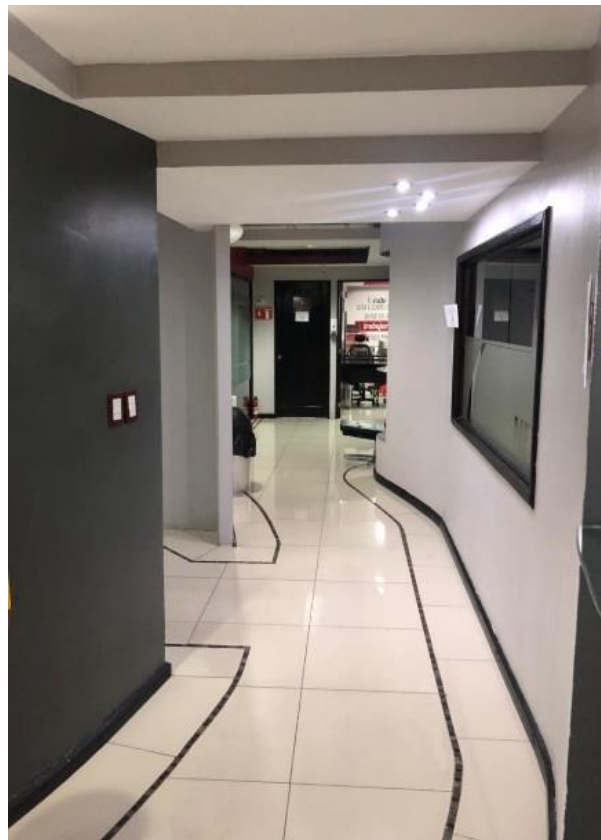


Fuente: elaboración propia.





Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.



### Anexo 3. Cotizaciones

**AGENCIA ROOSEVELT**  
 2 Calle 32-20 zona 7 Colonia Toledo  
 Telefono 2434 6491  
 Nit: 9397285-7  
**PROFORMA**  
**NO. 0120-0294**

VE-RE-04




<b>Fecha</b>	<b>6-jul-21</b>
--------------	-----------------

<b>CLIENTE:</b>	<b>PROVEEDOR:</b>
Empresa: NBS	Empresa: <b>INGASA, S.A.</b>
Dirección:	Dirección: 2 Calle 32-20 zona 7 Colonia Toledo
Contacto: Pablo Tala	Contacto: Nancy Pinto
Tel: 34226411	Puesto: Ejecutiva de Ventas
Correo: <a href="mailto:admissiones2@nbs.es">admissiones2@nbs.es</a>	Tels: 4267-0860
	correo: <a href="mailto:ventaszona7@ingasa.com.gt">ventaszona7@ingasa.com.gt</a>

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Medida</b>	<b>Precio por libra</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>TOTALES</b>
1	Extintor PQS Marca Solenco Corp. Recargables y con 2 años de garantía.	10 lb		Q400.00	Q400.00
2	Kit de primeros auxilios para 10 persona			Q1,275.00	Q2,550.00
6	Rotulos para extintor			Q40.00	Q240.00
<b>FAVOR EMITIR CHEQUE A NOMBRE DE INGASA, S.A</b>					
<b>OBSERVACIONES: INCLUYE BASE PARA PARED, INDUCCION DE USO Y MANEJO.</b>					
Los precios ya incluyen el IVA.				<b>TOTAL</b>	<b>Q3,190.00</b>

<b>TIEMPO DE ENTREGA:</b>	
<b>FORMA DE PAGO:</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	



**AGENCIA ROOSEVELT**  
 2 Calle 32-20 Zona 7 Col. Utatlán 1  
 Guatemala, Guatemala  
 Tel: 2434-6491 / 4267-0860

Firma Vendedor



## Cotización de impresión de afiches



**Compu Club Usac** <usac@compuclub.com.gt>  
para Admisionesgt2

mié, 7 jul 15:36 (hace 19 horas)

Buena Tarde: Pablo Tala

El costo por 6 afiches doble carta full color en texcote con barniz uv tiene un costo Q 25.00, tiempo de entrega en 2 días hábiles.

Quedó a la espera de sus comentarios.

Saludos Cordiales,  
Paola Tejeda

**Anexo 4.** Ejecución 1: charlas y talleres sobre seguridad y salud ocupacional.



Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

Charla  
**¿Sabemos utilizar un extintor de incendios?**

Fecha: martes 03 de agosto  
Hora: 3:00 pm

**NBS** National Business School

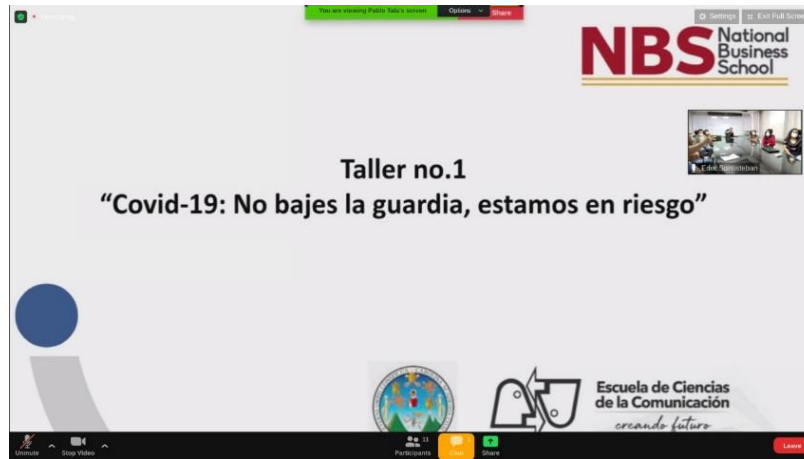
Fuente: elaboración propia.

Charla  
**Aprendamos sobre rutas de evacuación**

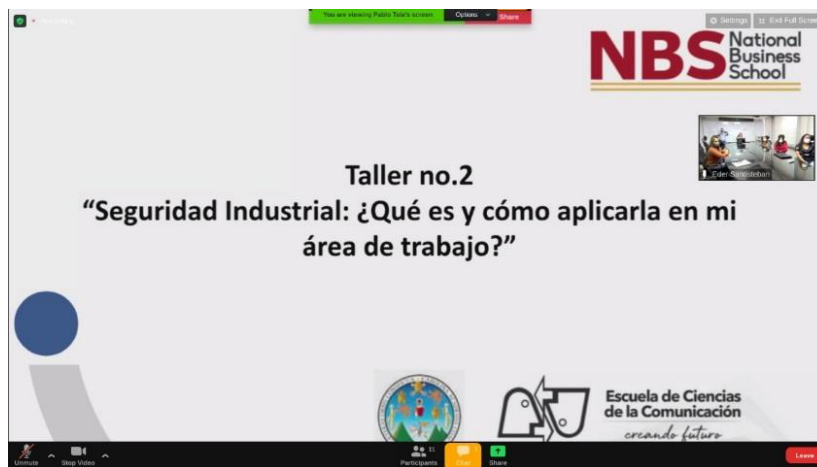
Fecha: martes 27 de julio  
Hora: 4:00 pm

**NBS** National Business School

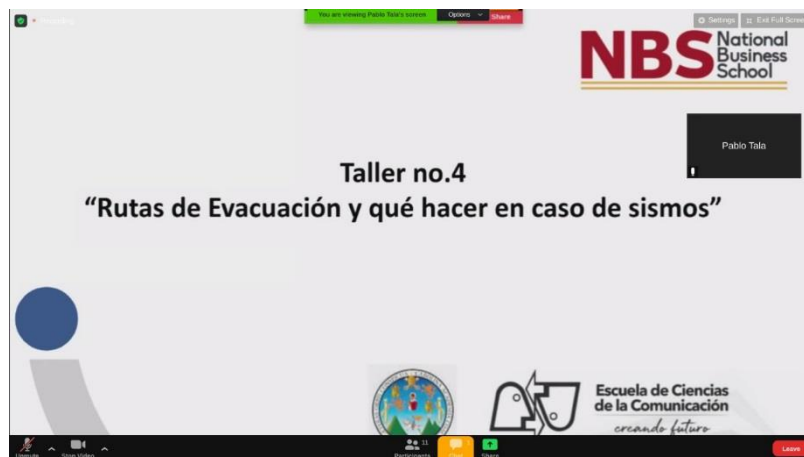
Fuente: elaboración propia.



Fuente: captura de pantalla aplicación Zoom, 2021

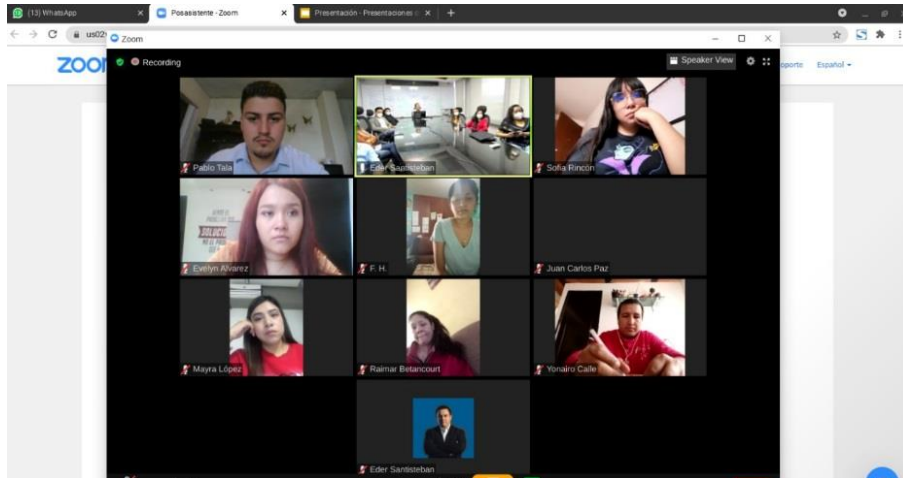


Fuente: captura de pantalla aplicación Zoom, 2021

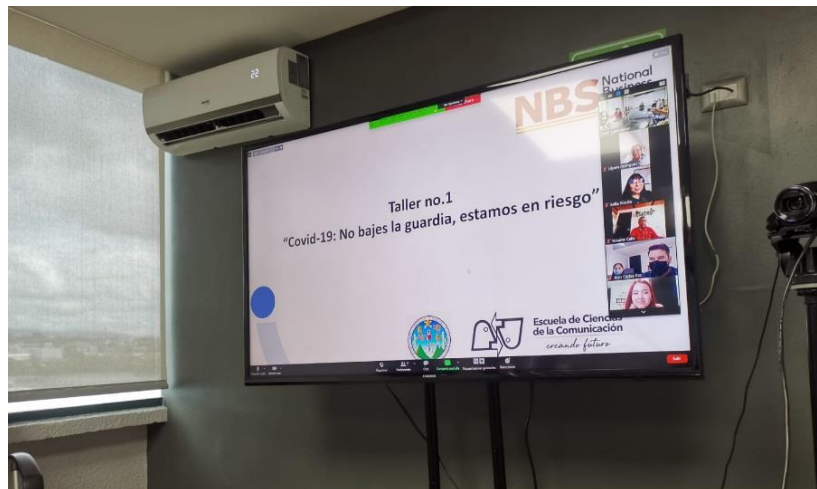


Fuente: captura de pantalla aplicación Zoom, 2021





Fuente: captura de pantalla aplicación Zoom, 2021



Fuente: Escobar, 2021



Fuente: captura de pantalla aplicación Zoom, 2021

## Anexo 5. Ejecución 2: diseño de señaléticas y productos gráficos para impresión



Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.





Fuente: elaboración propia.



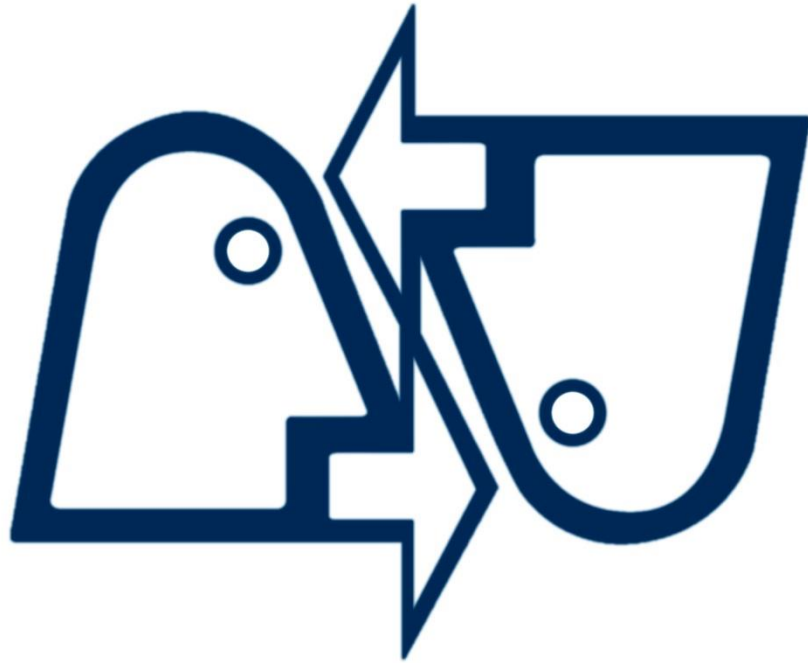
Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.



**Comunicación**  
*creando futuro*