



FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y ARTES AUDIOVISUALES

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y  
SALUD OCUPACIONAL ORIENTADAS A LA CULTURA DE PREVENCIÓN,  
CASO ACERO COMERCIAL ECUATORIANO S.A.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos  
establecidos para optar por el título de Licenciada en Comunicación  
Corporativa

Profesor Guía

Mgs. Sara Isabel Alcívar Pozo

Autora

Sarah Elizabeth Cano Sarria

2016

## DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación

---

Sara Isabel Alcívar Pozo  
Magíster  
C.I. 172111975-6

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

---

Sarah Elizabeth Cano Sarria  
C.I. 171546217-0

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a Dios por ser mi camino y mi fuerza vital para seguir adelante. A mis abuelitos Héctor y Guillermina por su apoyo y amor constante.

A mis padres y hermano quienes han sido mi inspiración para el cumplimiento de esta meta.

A mis amigas Nicole y Bianca por su apoyo incondicional.

Agradezco a la carrera de Comunicación Corporativa y a todos los docentes que supieron entregarme sus conocimientos.

A mi tutora, Sarita que en el transcurso de este proyecto me ha apoyado para realizar el presente trabajo de titulación.

Finalmente, agradezco a todos quienes hicieron posible el desarrollo de este proyecto.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi madre, quien ha sido mi guía siempre; a mi padre, que desde el cielo, tengo la certeza que ilumina mi camino. A mis abuelitos, quienes han estado junto a mí brindándome todo el amor y el apoyo necesario. A mi hermano Farid, quien ha sido mi apoyo y ejemplo. A mis tíos y primos que siempre me motivan con sus consejos, historias y ejemplo. ¡Los amo muchísimo a todos!

## RESUMEN

Las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional son elementos indispensables para las empresas, más aún, para aquellas que tienen procesos de alto riesgo, manejo de materiales o carga pesada como es el caso de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. Muchas empresas comunican dichas políticas y simplemente las poseen como un requerimiento que exige el Estado; puesto que, desde el área de comunicación, no existen estudios ni procesos que proporcionen una guía o planificación a las empresas de cómo comunicarlas a todos sus colaboradores de manera eficiente. Además, las empresas desconocen todos los beneficios que podría brindarles el tener una cultura de prevención.

Lo que busca este proyecto es indicar que la aplicación de estrategias comunicacionales, que establezcan las bases para el correcto uso de los canales y herramientas de comunicación, fomenta un intercambio positivo de información que logra generar espacios de acción en donde se pueden desarrollar hábitos capaces de repercutir en pensamientos y actitudes en los colaboradores, a todo nivel de la organización, tanto a corto como a largo plazo. Fomentando, en el caso particular de este proyecto, una cultura orientada a la prevención. Siendo los trabajadores los principales actores y promotores de la salud y seguridad ocupacional en su lugar de trabajo.

De esta manera, se plantea el caso específico de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. en donde mediante un análisis conceptual junto con una investigación se ubican los puntos clave a trabajar, concluyendo con la construcción de un plan estratégico de comunicación viable y aplicable a la organización.

## **ABSTRACT**

Occupational health and safety policies are essential for all companies, even more for those that are involved in high risk processes and heavy material handling which is the case of Acero Comercial Ecuatoriano S.A, a 50+ year's old enterprise in the business of importing industrial finish goods as well as commodities. Unfortunately, many companies do not communicate these policies and simply have them as a basic requirement that is mandatory by the government, seen from the communicational point of view there are no studies or processes that can act as a guide for corporations to be able to pass them on to their employees efficiently. In addition, they are unaware of all the benefits that could bring them by having a culture of prevention within the organization.

What this project intends to demonstrate, is that by carrying out a well thought communication strategy and by using the correct channels and announcement tools, employees at all levels may develop prevention orientated habits by being the main actors and promoters of occupational health and safety best practices at their work place.

It is by this path that the case of Acero Comercial Ecuatoriano S.A. is presented and where through research and conceptual analysis we are able to identify key points to work on as well as concluding with the construction of a strategic communication plan that is feasible and applicable within the organization.

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN .....   | 1  |
| 1 CAPÍTULO I: COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y CULTURA DE PREVENCIÓN .....                       | 3  |
| 1.1 Comunicación Corporativa desde la Teoría de los Sistemas .....                         | 3  |
| 1.1.1 Procesos de Comunicación Corporativa .....   | 6  |
| 1.1.2 Comunicación Interna.....  | 7  |
| 1.2 Comunicación Estratégica en la Comunicación Corporativa.....                           | 9  |
| 1.3 La Comunicación y su relación con las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional ..... | 11 |
| 1.3.1 Cultura Organizacional .....   | 13 |
| 1.3.2 Cultura de Prevención .....  | 17 |
| 1.3.3 Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional .....                                     | 22 |
| 2 CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL TEMA.....  | 23 |
| 2.1 Estado Situacional de Acero Comercial S.A.....   | 23 |
| 2.2 Resultados de la investigación .....   | 25 |
| 3 CAPÍTULO III Conclusiones y Recomendaciones .....  | 43 |
| 3.1 Conclusiones.....  | 43 |
| 3.2 Recomendaciones.....   | 45 |
| 4 PROPUESTA COMUNICACIONAL .....   | 47 |
| 4.1 Plan de comunicación .....   | 47 |
| 4.1.1 Objetivo General.....  | 47 |
| 4.1.2 Objetivos Específicos .....  | 47 |
| 4.2 Matriz Estratégica.....  | 48 |
| 4.3 Matriz de Acciones .....   | 49 |
| 4.4 Cronograma .....   | 52 |



|     |  |    |
|-----|--|----|
| 4.5 | Matriz de Evaluación Estratégica ..... | 53 |
| 4.6 | Presupuesto .....                      | 54 |
|     | REFERENCIAS.....                       | 55 |
|     | ANEXOS .....                           | 58 |

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se estructura en cuatro capítulos, donde los tres primeros son la guía para la realización del plan estratégico de comunicación de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa Acero Comercial Ecuatoriano S.A. el cual busca generar una cultura de prevención en sus colaboradores.

El primer capítulo, parte desde la teoría de sistemas y encamina, desde la perspectiva de la Comunicación Corporativa, a conocer más sobre los postulados, tanto de comunicación estratégica, como acerca de la comunicación de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional y sus conexiones. Además, se exponen conceptos esenciales sobre la cultura organizacional y sus elementos, proporcionando estos las directrices para la creación de una cultura de prevención, dentro de la organización, tomando como referente principal a Scheinsohn (2009).

El segundo capítulo, está estructurado en dos partes esenciales. En la primera parte, se establece información relevante sobre la empresa y un resumen sobre el estado del problema motivante del proyecto, con el fin de conocer sus posibles causas y efectos. En la segunda parte, se explican las categorías que se utilizaron y cómo éstas se desarrollaron en la metodología de investigación que se aplicó para la recolección de datos, tanto cualitativos como cuantitativos, en las distintas poblaciones. Además, se puede encontrar algunos cruces de variables que permitieron obtener datos más específicos en cuanto a herramientas, preferencias comunicativas, y la cultura de prevención que tienen los colaboradores; siendo parte fundamental del proceso que ayudó a aterrizar en datos concretos e importantes para la construcción de la propuesta de comunicación.

En consecuencia y partir de los dos capítulos anteriores, se exponen las conclusiones y recomendaciones en base a la teoría analizada y la información

recabada a través de los instrumentos de investigación, sacando a relucir los puntos clave a trabajar.

Finalmente, partiendo de los puntos mencionados, el proyecto concluye en un plan estratégico de comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de Acero Comercial Ecuatoriano S.A., el cual busca generar una cultura de prevención utilizando al máximo los recursos de la empresa, sin dejar de lado la creatividad y la innovación.

# **1 CAPÍTULO: I COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y CULTURA DE PREVENCIÓN**

## **1.1 Comunicación Corporativa desde la Teoría de los Sistemas**

Para el desarrollo del presente proyecto es necesario apoyarse en una teoría general, que proporcione los pilares y bases científicas que permitirán dar una explicación lógica a todo el desarrollo de la investigación, como base para el presente estudio. A continuación, se explicará la teoría general de sistemas desde la perspectiva funcionalista aplicada a la comunicación corporativa.

Un sistema se define como grupo de elementos que interactúan entre sí para cumplir un logro en común, siendo éste el objetivo por el cual se integran todos los elementos del sistema. Las organizaciones se identifican como sistemas abiertos, que forman parte de un entorno en el cual se hallan otros sistemas, ya sean más complejos o sencillos; y a su vez se conforman por subsistemas, integrados por las diferentes normativas, áreas, departamentos e individuos que componen una organización; y que son interdependientes, interrelacionados y coordinados, en los cuáles, desde la teoría funcionalista, el cambio o modificación de una de sus partes o elementos repercute en toda la organización, recalcando que todas estas partes deben tener una conexión entre ellas, conformando un todo (Watzlawick, Helmick Beavin, & Jackson, 1971).

Es así que, el funcionamiento de una organización depende de los procesos y la interacción entre los diferentes elementos, lo cual genera acciones y reacciones. La complejidad de un sistema obedece a la cantidad de elementos y componentes que se encuentran involucrados, así como también el número de relaciones que existen entre cada uno de ellos.

En las organizaciones del siglo XXI los resultados de ésta residen en las relaciones que existen entre los actores del esquema o la estructura, más no en el orden jerárquico que existe dentro de la misma. Como lo define Costa “la

estructura de las empresas se hace global y se revela como un auténtico sistema, con sus mecanismos de relaciones en el interior de la organización y con los públicos, el mercado y la sociedad modelo de comunicación estratégica” ( 2012, pág. 21).

Es así que, se puede entender a la organización Acero Comercial Ecuatoriano S.A. como un sistema empresarial, desde la teoría de los sistemas, lo cual permite comprender de mejor manera su funcionamiento, a partir de sus subsistemas principales, que para el presente caso son: la comunicación estratégica y la Seguridad y Salud Ocupacional. El trabajo sobre estos permite entonces generar esfuerzos comunicacionales con el fin de lograr una cultura con hábitos de prevención reflejada en todos los subsistemas de la organización y en su totalidad, mediante la recolección de información y su gestión adecuada.

Cada uno de estos subsistemas se apoya entre sí, ya que no se puede lograr una buena comunicación si no se cuenta con una buena estrategia para su desarrollo; y no se puede tener una estrategia si no se cuenta con la información adecuada y suficiente de seguridad y salud ocupacional; por lo que, todos estos subsistemas se encuentran interrelacionados de alguna manera. “El sistema puede verse amenazado si se rompe un solo nexo entre dos componentes, o sea que la ruptura de un eslabón, aunque sea el más débil, afecta a su funcionamiento en su totalidad” (Costa, 2012, pág. 74).

El subsistema fundamental de este proyecto es la comunicación. Watzlawik, Beavin y Jackson (1971) entienden a la comunicación como un sistema que tiene múltiples o varios canales en donde, el autor social participa en todo momento, aunque no lo desee, ya que su mirada, gestos, su silencio estarán comunicando siempre.

De ahí, el surgimiento de varios autores y definiciones que permiten que actualmente tengamos una mejor concepción sobre lo que es la comunicación.

Bastoso y Ruesch (1984), representantes de la escuela de Palo Alto, enuncian que “la comunicación es la matriz en la que se encajan todas las actividades humanas” (como se citó en Rizo, 2011, pág. 5). Dándole un enfoque holístico, es decir global, a la comunicación.

Kreps menciona que “la comunicación es el proceso que permite a las personas coorientar sus conductas” (1990, pág. 5) facilitando así, su percepción. Desde esta definición, la comunicación puede entenderse también como una fuerza social, que permite que las personas trabajen en equipo hacia la consecución de metas y objetivos comunes.

Tomando en cuenta a la organización como un sistema desde la perspectiva funcionalista, y a la comunicación como el principal subsistema que será abordado en el presente proyecto, es indispensable tener una directriz que aborde las dos definiciones, es ahí donde encontramos a la comunicación corporativa.

la comunicación corporativa es aquella que se desarrolla en las instituciones públicas, corporaciones, empresas y entidades no gubernamentales sobre la base del intercambio de experiencias, conocimientos, emociones y pensamientos entre los sujetos que las integran con la finalidad de producir sentidos, crear universos simbólicos y sistemas de significación internos y externos que contribuyan al logro de objetivos estratégicos (Ulloa, Apolo, & Villalobos, 2015, pág. 7).

Es así que, la comunicación y la organización tienen vínculos estrechamente relacionados; por ejemplo, la información es una variable que conecta a la comunicación con la organización. De la misma manera, la comunicación realiza un proceso de recolección, interpretación y envío de información a las personas, lo que les permite recolectar más información y compartirla

concibiendo herramientas de pensamiento y de dirección para cooperar entre sí y generar vínculos de ayuda entre ellos.

La comunicación corporativa debe ser dinámica, concreta y contar con una planificación, convirtiéndose en una herramienta directiva que se fundamenta en la retroalimentación. Siendo el eje principal para el funcionamiento de los subsistemas con la cual se busca repercutir de manera positiva en todo el sistema.

### **1.1.1 Procesos de Comunicación Corporativa**

Una vez establecida la definición de comunicación corporativa, es importante precisar los elementos que intervienen para cumplir con su proceso y funcionamiento.

El proceso de comunicación se desarrolla a través de la emisión de sonidos, gestos, olores y señales que tienen la intención de dar a conocer un mensaje; y, como reacción o consecuencia, se obtiene la respuesta de quien lo recibe.

“El proceso requiere la utilización de signos (lingüísticos, gestuales, no verbales, etc.), como formas de representar el mundo y, en ocasiones, de la mediación de medios técnicos (impresos, audiovisuales, electrónicos, etc.). Sin embargo, es preciso aclarar que en ningún caso, la comunicación puede reducirse ni a los signos, ni a los medios” (Restrepo, 1995, pág. 92).

“La comunicación en tanto un modo de acción, es un proceso, y el mecanismo que los sustenta en el espacio-tiempo es la interacción; ésta se basa en la retroacción (acción en retorno o feedback)” (Costa, 2012, pág. 32). Existen dos formas comunicativas: la primera, es a través de actos y significados los cuales son intercambiados por medio de la segunda forma comunicativa, acciones y reacciones; demostrando así que la comunicación permite el intercambio de actos y significados.

La comunicación en su acción tiene dos lenguajes: el verbal y el no verbal. En la comunicación humana y empresarial, el lenguaje no verbal muchas veces complementa al lenguaje verbal; sin embargo, puede llegar a ser involuntario o contrapuesto.

### **1.1.2 Comunicación Interna**

Este proyecto está enfocado únicamente en la comunicación interna de la empresa Acero Comercial Ecuatoriano S.A., por lo que es importante conocer cuál es el trabajo de la comunicación dentro de la empresa. De acuerdo a Brandolini y González (2009), la comunicación interna se entiende como una herramienta de gestión, que tiene como prioridad alcanzar la eficacia tanto en la recepción de mensajes así como en la comprensión de los mismos.

Por lo general, la función principal de la comunicación interna es motivar al talento humano de la organización, enfocándolo a su trabajo de acuerdo con los objetivos éticos, productivos, y generales, y estrechando de esta manera vínculos dentro de la empresa.

Es así que, la comunicación interna permite:

- Promover el compromiso individual y grupal de todos los colaboradores.
- Armonizar de las diferentes áreas y acciones de la actuación cotidiana de la empresa.
- El cambio de actitud, es decir: saber querer y poder; logrando que el personal mantenga una actitud positiva ante las metas propuestas por la empresa.
- Mejorar la productividad, ya que al comunicar, el público interno tendrá una visión más clara y orientada de su labor y sus condiciones a desempeñar para mejorar, entre otras.



De esta manera, se puede expresar que en todas las organizaciones, de una u otra forma, se presenta la comunicación interna, pero no todas las empresas la gestionan de una manera estratégica.

Como se mencionó previamente, el sistema organizacional está estructurado por diferentes elementos, uno de ellos son los individuos o públicos. Desde la perspectiva de la comunicación, los públicos son un pilar fundamental para que la organización funcione y para que la comunicación accione. Es necesario saber diferenciar sus roles y relaciones con la organización para poder establecer y desarrollar políticas.

Para Paul Capriotti (2009, pág. 74), los públicos son “el conjunto de personas u organizaciones que tienen una relación similar y un interés en común con respecto a una organización, y que pueden influir en el éxito o el fracaso de la misma”. Existen dos tipos de públicos: el interno y externo; sin embargo, para la presente investigación solo se analizará el público interno.

El término públicos internos, se refiere a “todo el talento humano que se presta servicios no eventuales a la organización, con un salario y bajo dependencia de la misma” (Mantilla, 2010, pág. 188).

Tanto los canales como las herramientas de comunicación, son los medios a través de los cuales la organización satisface las necesidades comunicacionales de público interno.

Existen dos tipos de canales de comunicación: los canales formales y los informales. Los canales formales son aquellos que la empresa ha establecido y pueden darse de manera ascendente, descendente, horizontal y transversal; permitiendo: conocer lineamientos generales, controlar el trabajo y seguimiento del mismo y canalizar inquietudes según su nivel. Por otro lado, los canales informales son aquellos que han sido generados por los colaboradores de la

organización, siendo vías no oficiales por donde circula la información (Zayas, 2000).

Por su lado, las herramientas de comunicación interna, se definen, de acuerdo a lo establecido por Cedaro (2007), como respaldos que permiten la transferencia de los distintos mensajes y del proceso comunicativo, Partiendo de esta primera clasificación, Karina Cedaro establece que los canales y herramientas de comunicación se clasifican de la siguiente manera:

- **Canales Orales:** por los cuáles los mensajes circulan de manera oral, es importante mencionar que este tipo de canales permiten al receptor dar un feedback de manera inmediata. Este tipo de canal que se efectúa de manera verbal involucra, a su vez, la transmisión de señales no verbales, las cuales muchas veces encierran la mayor parte del significado del mensaje Cedaro (2007).
  - **Herramientas Orales:** comités, charlas, llamadas telefónicas, entre otras.
- **Canales Escritos:** son aquellos que se dan por medio de la escritura, es decir por medio de palabras o símbolos escritos. Este tipo de canales permiten tener evidencia o registro; por lo tanto, obliga a las personas a tener más cuidado en lo que buscan transmitir, pero de la misma manera el mensaje será mucho más lógico y claro Cedaro (2007).
  - **Herramientas Escritas:** Carteleras, boletines, manuales, informes, entre otras.
- **Canales electrónicos:** estos mensajes se dan por medio de códigos cerrados, que están relacionados a lo tecnológico Cedaro (2007).
  - **Herramientas Electrónicas:** Correo electrónico, página web

## 1.2 Comunicación Estratégica en la Comunicación Corporativa

Actualmente, las empresas empiezan a comprender que la comunicación es un elemento esencial para el funcionamiento eficiente y la articulación de todos los

procesos que hacen posible su existencia, razón por la cual resulta elemental saber gestionarla de manera estratégica.

La comunicación estratégica muestra un nuevo panorama lleno de ventajas sobre el modelo tradicional comunicacional, exponiendo una forma multidisciplinaria en la cual se trabaja con una organización, una situación y una proyección (Scheinsohn, 2009).

Scheinsohn (2009) plantea que existen los siguientes niveles el estratégico, el logístico, el táctico y el técnico, los cuales son definidos de la siguiente manera:

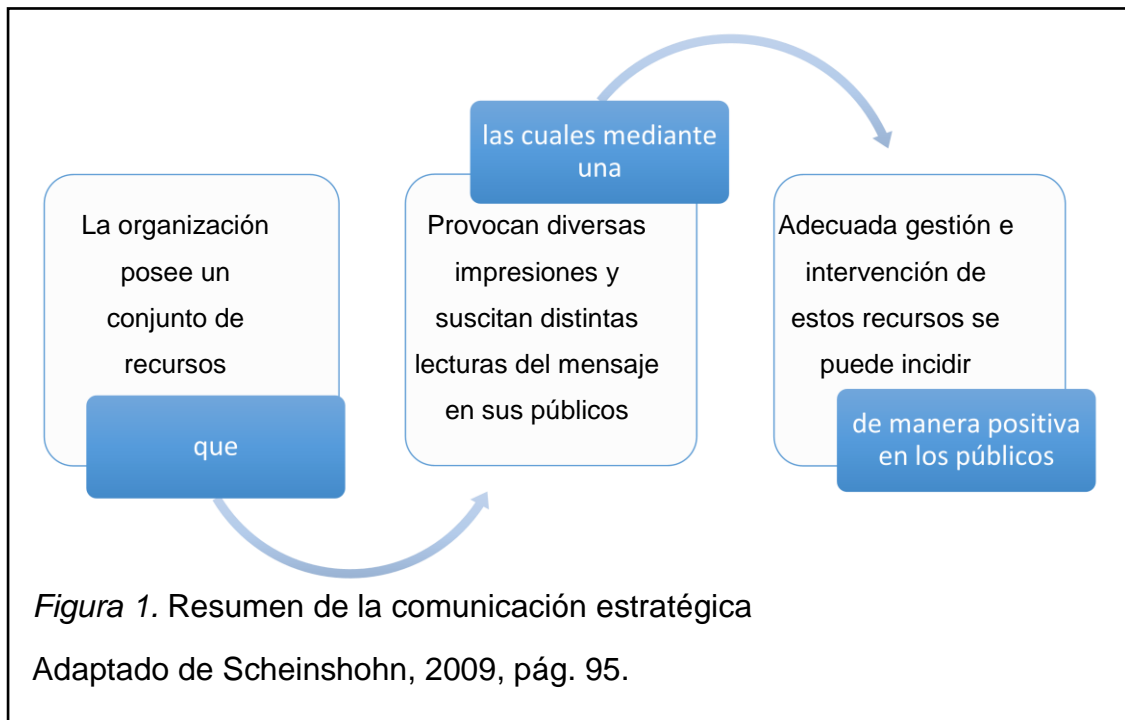
**Nivel Estratégico:** eje principal que proporciona saber dónde se encuentra la organización y hacia donde se está encaminando.

**Nivel logístico:** este nivel se enfoca en ver los recursos con los que cuenta la empresa para cumplir con los fines estratégicos comunicacionales que se proponen.

**Nivel Táctico:** trata de buscar la mejor manera, medios y herramientas de comunicación por las cuales emplear los recursos, detectando el momento idóneo para utilizarlos.

**Nivel Técnico:** se refiere a todas las maniobras que se realizan mediante medios y las herramientas anteriormente mencionadas para cumplir los fines estratégicos.

Esta propuesta se puede resumir de la siguiente manera:



De la misma manera, implica una reflexión la cual busca potenciar o cambiar visiones, habilidades y hábitos. La comunicabilidad desde la estrategia logra una mayor aceptación e involucramiento de los distintos miembros de la organización siendo una puerta hacia los escenarios de interacción.

### 1.3 La Comunicación y su relación con las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional

Partiendo de la organización como un sistema, conformado por diferentes subsistemas que la integran, el segundo subsistema que se ha determinado para este trabajo es la Seguridad y Salud Ocupacional. A pesar de que las disciplinas relacionadas con estos temas de la seguridad y salud en el trabajo no son muy tomados en cuenta, a lo largo de la historia han ido adquiriendo fuerza; tanto, que en los últimos años se ha notado gran incremento de interés en los mismos.

En raras ocasiones se podría considerar que el trabajo es una actividad que puede generar varios problemas de salud. Las posturas, instrumentos y

maquinas que se utilizan, así como las horas de trabajo diarias, el ritmo, las sustancias o químicos y los ambientes, interactúan en el organismo provocando, en innumerables ocasiones, alteraciones en la salud. Cuando se habla de estos temas se debe considerar, no únicamente a los denominados accidentes y enfermedades del trabajo; sino también a las enfermedades y accidentes que se pueden suscitar en el trayecto al trabajo, conociendo así varias instancias que influyen, de una u otra manera, en la seguridad y salud del talento humano de las organizaciones.

Que los colaboradores puedan reconocer estos elementos, reduce el riesgo laboral y, en algunas ocasiones, puede salvar la vida de un trabajador. Es por ello que, resulta crucial que las organizaciones sepan comunicar, de forma estratégica, las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional.

En un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (2002), varios años atrás, se evidenció que aproximadamente dos millones de fallecimientos se hacen manifiestos al año a causa del trabajo y más de 5000 a diario; sin contar las innumerables lesiones que se ocasionan debido a las actividades que cada trabajador realiza en sus labores.

Las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional son elementos indispensables para las empresas, más aún para aquellas que tienen procesos de alto riesgo o manejo de materiales y carga pesada como es el caso de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. Muchas empresas no comunican estas políticas y simplemente las poseen como un requerimiento que exige el Estado; puesto que desde el área de la comunicación no existen estudios ni procesos que provean una guía o planificación a las empresas de cómo comunicarlas a todos sus colaboradores de manera eficiente. Por lo tanto, el no tener una guía de cómo hacerlo deja muchos vacíos para las empresas y deciden no hacerlo o simplemente lo desconocen.

Varios autores (Cortez, 2007; Díaz, Islas, Rolo, Villegas, y Ramos, 2008; Burton, 2010; Alcívar, 2015) establecen que el correcto uso de las

herramientas de comunicación fomentan un intercambio de información, que permite espacios de acción e inciden en el comportamiento de los empleadores y trabajadores; mismos que facilitan el desarrollo de valores de prevención capaces de crear hábitos grupales, generando una cultura orientada a la prevención organizacional.

Adicionalmente, “abundan datos que demuestran que las empresas que promueven y protegen la salud de los trabajadores también son algunas de las empresas más exitosas y competitivas en el largo plazo y también tienen las mayores tasas de retención de empleados” (Burton, 2010, pág.4). De esta manera, se forma un vínculo donde los trabajadores y sus familias no son los únicos beneficiarios; sino también las organizaciones al obtener mayor competitividad, constituyéndose así en un beneficio para ambas partes.

Por todo lo mencionado previamente, se puede establecer que la implementación de estrategias de comunicación permitirá difundir esta normativa a todos los miembros de la organización. Esto tendrá una influencia positiva mediante la emisión de mensajes, que repercutirán en sus pensamientos y sus actitudes, tanto a corto como a largo plazo; reconociendo así la obtención de resultados perdurables.

### **1.3.1 Cultura Organizacional**

A pesar de que las empresas tienen un valor económico, de estrategias, y recursos como los mencionados anteriormente, no existirían sin su capital humano. Las personas son el talento que pone en funcionamiento a todos los componentes por lo que representan una parte fundamental para la organización. Son los colaboradores quienes pueden facilitar u obstaculizar un proyecto corporativo, ya que ellos son los portavoces o embajadores de la empresa, ante su familia, amistades y otros, interpretando lo que la empresa es, lo que desea ser, cómo son sus productos, cómo se trata al personal, entre otras cosas.

En toda organización siempre va a existir un patrón de comportamientos que predomine más que otros. “La cultura corporativa es el conjunto de formas tradicionales con las que la gente de una empresa piensa y actúa ante las situaciones con las que ha de enfrentarse” (Scheinsohn, 2009, pág. 58). Son valores compartidos, símbolos, normas, ideas en las que los colaboradores piensan, actúan y aprenden. El funcionamiento de la cultura no es estático, pues este está en constante movimiento, siendo la suma de las fuerzas que lo aceptan y de las que lo rechazan (Scheinsohn, 2009).

Siempre es valioso explicitar las normativas y reglas de una organización, muchos más cuando estas reglas o creencias son afines a los miembros de una organización, es más fácil que se vayan arraigando en las personas, formando una atmósfera de cohesión y desestimulando cualquier acción que vaya en contra de las mismas. En el caso de este trabajo, lo elemental será comunicar las normativas establecidas bajo las Políticas de Salud y Seguridad Ocupacional.

Mientras más cohesión, más fuerte es una cultura, lo que hace que los procedimientos, organigramas y manuales sean menos necesarios. “La cultura corporativa establece formas de interacción, liderazgos y preferencias; estos modelos surgen de un intercambio entre la empresa y su entorno” (Scheinsohn, 2009, pág. 59).

Deal y Kenedy (1982), (como se citó en Hernangómez, 1986, pág. 250) mencionan que existen 4 componentes básicos de interacción de la cultura corporativa, estos son:

- **Creencias, valores y normas:** Son aquellas ideas o principios que la organización acepta, estos constituyen la base de los actos cotidianos o diarios; como por ejemplo: respeto, disciplina, motivación, cooperación y compromiso. Las creencias son la guía del proyecto corporativo, y los valores son la base para su implementación.

- **Héroes:** Son aquellos personajes quienes encarnan o personifican los valores y creencias explicadas anteriormente, la figura de héroe es fuente de motivación, un símbolo, un referente y un modelo de actuación dentro de la organización.
- **Ritos y rituales:** Son protocolos o ceremonias simbólicas que los miembros de la organización llevan a cabo para celebrar y reforzar las interpretaciones acerca de las creencias y valores, por lo general este tipo de elementos ayuda a generar emoción y espectáculo en las actividades del proyecto de la organización.
- **Redes culturales:** Son los canales por donde fluyen los valores y las creencias. Esta red es de carácter informal; sin embargo, es un medio básico para que los miembros de la organización interactúen.

Si bien existen canales formales, también existen canales informales de los cuales se puede sacar provecho al trabajarlos de manera correcta para el bien de la organización.

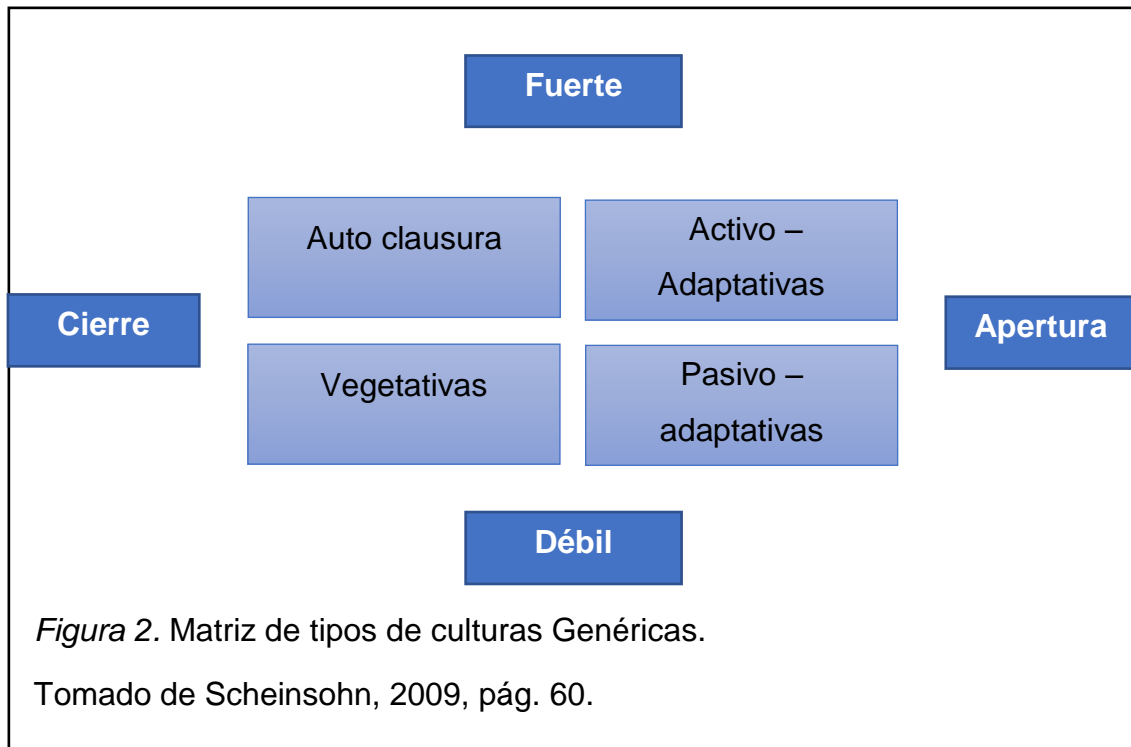
Existen también diferentes enfoques tipológicos de la cultura corporativa, conocer en qué estado se encuentra la organización nos permitirá realizar un diagnóstico para posteriormente determinar un nuevo patrón ideal.

Los rasgos de la cultura de las organizaciones se pueden clasificar de 2 maneras:

- **Culturas fuertes o débiles:** Se clasifican de esta manera ya que dependen del grado de intensidad con el que los valores y creencias se manifiestan además del grado de cohesión que existe entre los involucrados.
- **Culturas de cierre o apertura:** Se clasifican de esta manera de acuerdo al grado de sensibilidad que poseen y la actitud que adoptan frente a los cambios Scheinsohn (2009).

A partir de estos dos elementos, se establece una matriz que define cuatro cuadrantes con cuatro tipos de culturas genéricas.





**Vegetativas:** Organización con bajo grado de conciencia cultural, por falta de información o cohesión de un proyecto corporativo. La empresa se cierra y pierde oportunidad de aprender.

**Auto clausura:** Organización que posee un fuerte proyecto corporativo que la mayoría de los involucrados comparte; sin embargo, no toma en cuenta los cambios del entorno y comete graves errores por falta de sensibilidad a las situaciones.

**Pasivo - Adaptativas:** Esta organización posee un proyecto corporativo inconsistente y una cultura débil debido a la extrema preocupación a los requerimientos del entorno. Esta preocupación puede no ser negativa siempre y cuando se la maneje de la manera adecuada.

**Activo - Adaptativas:** Este tipo de organización posee un alto sentido en cuanto al proyecto corporativo y una fuerte conciencia de lo que sucede en su entorno, tomando lo necesario para aprender y optimizar su actuación. Este último modelo es el que toda organización debería alcanzar para subsistir y progresar.

### 1.3.2 Cultura de Prevención

La seguridad y salud ocupacional representan un derecho fundamental del ser humano que ha tenido una marcada evolución en los últimos 20 años, sobre todo en aquellos entornos laborales en los cuales los integrantes de una organización se encuentran expuestos a riesgos diariamente.

La Organización Internacional del Trabajo (2015) menciona que una cultura de prevención de seguridad y salud ocupacional implica el derecho de gozar de un medio ambiente de trabajo seguro y saludable en todos los niveles de la organización; esto incluye también la participación de los trabajadores a través de un sistema de derechos, responsabilidades y deberes; pero sobre todo, dándole prioridad al principio de la prevención. “La comunicación ayuda a las personas a sobrevivir, al proporcionarles información acerca de amenazas inminentes y al ayudarles a evitar o a superar esas amenazas” (Kreps, 1990, pág. 20).

La cultura organizacional como se mencionó anteriormente “es el resultado de un proceso vital en el que predominan unos valores culturales sobre otros y son rechazados contravalores, condicionando pautas de conducta en las personas que forman parte de la misma” (Bestratén, 2005, pág. 49). Todos estos comportamientos son predominados por hábitos adquiridos.

La mayoría de actos que se realizan a diario son establecidos por el inconsciente, y los hábitos pueden modificarse según las características individuales de cada persona y la influencia cultural que proporcione la organización, es por esta razón que la empresa es responsable de ser un centro de enseñanza y aprendizaje.

En toda organización existe una cultura determinada, la cual se puede apreciar al hablar con los colaboradores, directivos y también al observar cómo se comportan en su lugar de trabajo. Por esta razón, es importante conocer y socializar los valores a partir de los cuales se establecerá el éxito de la cultura,

brindando así una perspectiva de lo que se busca alcanzar haciendo posible el desarrollo de hábitos de prevención.

La gestión comunicacional que maneja la empresa es uno de los elementos clave, ya que se requiere de estrategias y acciones planteadas en favor de los objetivos organizacionales, en cuanto a temas de Seguridad y Salud Ocupacional, que permitan que todos los integrantes estén involucrados.

Además, como lo menciona Bestratén (2005) también es necesario el capital intelectual, el cual se entiende como la suma de tres grandes dimensiones. La primera dimensión se define como la tecnología referida a patentes, servicios innovadores, materiales, tecnologías avanzadas en cuanto al tema. En segundo lugar, se encuentra la información, que no es más que tener a disposición el conocimiento necesario del entorno, en este caso del público interno de la organización; y por último, la dimensión de habilidades y motivaciones, que se encuentra sumamente ligada a la comunicación en los procesos de cambio humano, siendo esta la dimensión pertinente para el presente estudio y estableciendo los siguientes como sus componentes principales a partir de los cuales se genera y se transmite la cultura de prevención:

- La comunicación e información.
- La integración del trabajo en equipo y las vías de participación.
- La delegación de competencias y la autonomía.
- La motivación y el reconocimiento.
- La innovación y la creatividad la formación continua y el desarrollo humano.
- La toma de decisiones y el liderazgo del personal con mando.

### **Principios para la implementación de una cultura de prevención**

Las organizaciones se encuentran enfrentando nuevos retos constantemente, además la situación actual del país las obliga a buscar innovación y a brindar una formación en la empresa orientada a los cambios sociales y

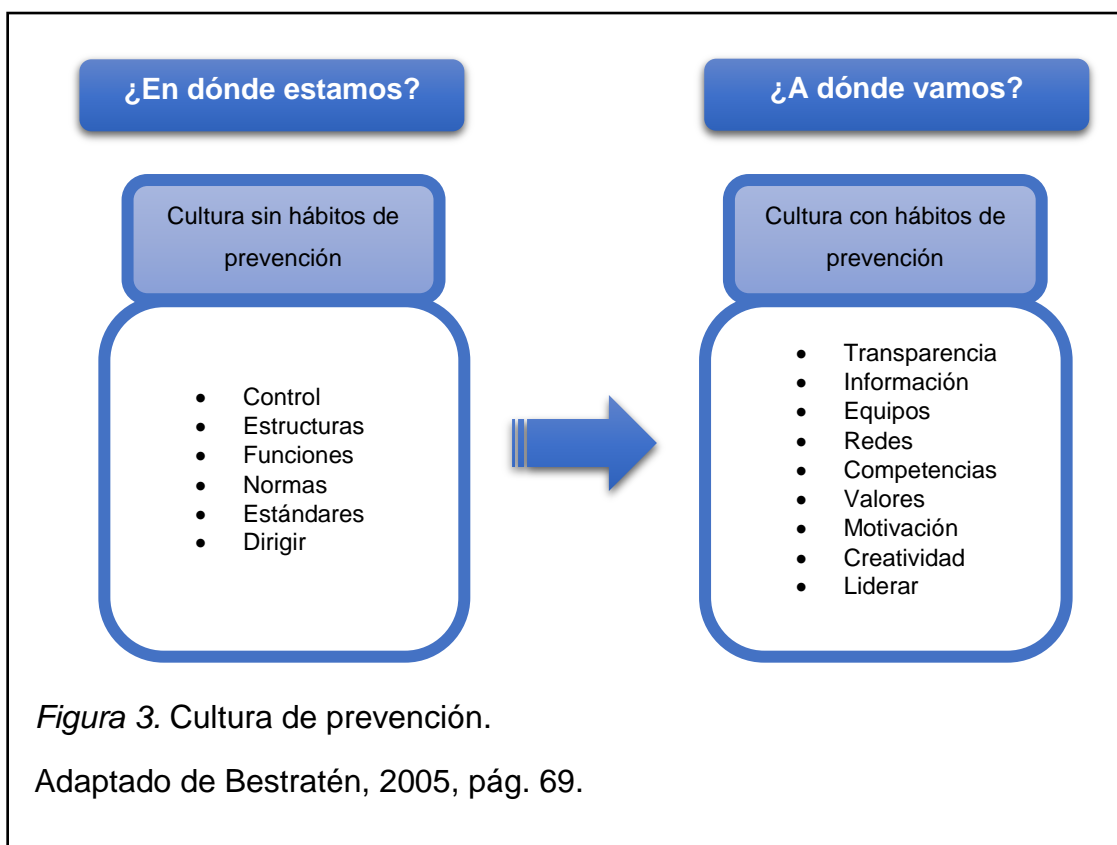
medioambientales; por lo cual, según el autor Bestratén (2005), existen 10 principios básicos para orientar una nueva cultura en la empresa enfocada a la prevención:

- 1. Liderazgo basado en valores:** un buen gobierno corporativo no es una tarea fácil, ya que se requieren habilidades y conocimientos e instrumentos de gestión basados en el diálogo y la confianza entre todas las personas que conforman la empresa, incluyendo a la dirección ya que la misma debe estar totalmente convencida de los beneficios que puede traer el implantar esta nueva cultura, así como también debe conocer que para esto son necesarios varios medios y sobretodo el ejemplo profesional honesto y transparente, para que el resto de la organización los siga. “La dirección debe actuar con una visión a medio y largo plazo, sin perder la operatividad del día a día” (Bestratén, 2005, pág. 61). Empezando, de esta manera, un liderazgo participativo que potencie los nuevos hábitos de prevención en la organización.
- 2. Personas competentes y comprometidas:** Se refiere a poder brindar un marco de autonomía y libertad a los colaboradores, lo cual hará posible que aporten con sus ideas y comportamientos creativos y eficientes para la generación de esta nueva cultura de prevención.
- 3. Ética empresarial y condiciones del trabajo:** Son los principios éticos de la organización, así como los valores que deben estar definidos para que los colaboradores sepan y tengan claro lo que se exige y lo que hay que evitar “Hay que tener en cuenta que la ética en el trabajo está en la esencia de la acción preventiva de riesgos laborales” (Bestratén, 2005, pág. 62). En este sentido, resulta primordial que la empresa esté cumpliendo con el reglamento establecido por la constitución, asegurando áreas de trabajo seguras y saludables para todos. Además, la prevención de riesgos laborales debe ser asumida como una oportunidad hacia la eficiencia más no como una obligación.
- 4. Investigación, desarrollo e innovación:** Se refiere a que la organización se adapte a los nuevos cambios de manera innovadora,

aprovechando recursos y nuevas tecnologías que se adecuen a las necesidades y capacidades de las personas para un trabajo en conjunto.

- 5. Información, formación y participación:** Brindar una formación permanente a las personas permite que mejoren hábitos, aptitudes y actitudes, además de ser un elemento que ayuda al cambio. La información permite que los colaboradores realicen su trabajo adecuadamente y su participación permite que su opinión sea considerada al permitirles realizar sus actividades de mejor manera vivenciando lo que se realiza. Es importante potenciar la participación individual y en equipo, ya que este tipo de dinámica favorece el aprendizaje y el autocontrol.
- 6. Alianzas de cooperación:** Cooperar con los colaboradores permitiendo el desarrollo de oportunidades de interés mutuo que aporten a la cultura que se desea implementar.
- 7. Calidad integral de productos, servicios y procesos:** La gestión de estos procesos debe generar siempre un diferenciador constante para que progresivamente se establezca valor en todas sus etapas y haga sentir a todos los involucrados que la organización se preocupa en todos los niveles, no solamente en los que les conviene.
- 8. Respeto al medioambiente:** Generar esfuerzos frente a las necesidades medioambientales que demuestren que la empresa cumple con el reglamento y muestra preocupación por lo que pueda suceder dentro y fuera de la misma.
- 9. Responsabilidad social:** “Exige que la empresa sea responsable, lo que representa cumplir con los puntos anteriores” (Bestratén, 2005, pág. 66). También se trata de demostrar el compromiso que tiene con la sociedad frente a lo que la misma le brinda.
- 10. Capital intelectual:** Se refiere a todo el conocimiento que tiene la organización, fruto de la actividad empresarial.

La aplicación de estos 10 principios permite el cambio cultural tomando en cuenta que cada empresa es un sistema diferente y necesita de una estrategia enfocada a su situación.



El modelo de prevención que se plantea en la mayoría de las organizaciones son sistemas reactivos en donde se establecen normas que hay que cumplir, a como dé lugar, y en el caso de suscitarse algún accidente lo que se realiza es indagar cuál fue el problema para realizar esfuerzos que impidan que el accidente vuelva a suceder, generalmente centrándose en el error del empleado y no en el error del empleador. Sin embargo, lo ideal sería la gestión activa de la prevención la cual se da mediante el planteamiento de un sistema de comunicación activo de prevención, en el cual se trata de incorporar temas de seguridad y salud ocupacional de la organización tomando elementos clave como la política de comunicación preventiva, la organización, la planificación e implementación de acciones comunicativas y la medición de las mismas acoplándose esta estructura a la de la comunicación estratégica.

### **1.3.3 Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional**

Por lo mencionado en el inciso anterior, hoy por hoy, ha surgido una nueva realidad que influye en las condiciones de trabajo de grandes grupos, y son las Políticas de Seguridad y Salud de los trabajadores. En las organizaciones del siglo XXI, resulta prioritario que se instaure este tipo de programas que representan un área importante de la prevención considerando como uno de los principios básicos de la salud de los trabajadores. “Las medidas de prevención en los centros de trabajo deben ser la esencialidad de la salud de los trabajadores” (Betancourt, 1999, pág. 46). En este sentido, con las políticas, no simplemente se trata de tener una política instaurada sino dar a conocer a los colaboradores temas como:

- Obligaciones y prohibiciones del empleador y trabajador.
- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Prevención de riesgos en poblaciones vulnerables.
- Riesgos propios de la organización.
- Accidentes mayores.
- Señalización de seguridad.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.
- Registro de investigación de incidentes y accidentes.
- Información y capacitación en prevención de riesgos.

Por lo tanto las políticas son fundamentales, debido que estas establecen un sentido general a la dirección, fijando los principios en los que se debe trabajar en cuanto seguridad y salud ocupacional. Además de determinar los objetivos en cuanto a la responsabilidad y desempeño que se buscan en la organización.

## **2 CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL TEMA**

Una vez establecidos todos los puntos teóricos que sustentan este trabajo, es importante tener un conocimiento básico acerca de la empresa, logrando identificar cuál es el estado actual de la comunicación de las Políticas de Salud y Seguridad Ocupacional, y cómo eso repercute en la cultura organizacional, para poder posteriormente plantear una propuesta comunicacional idónea para Acero comercial Ecuatoriano S.A., bajo los postulados de comunicación estratégica.

Acero Comercial Ecuatoriano S.A., es una empresa creada en un ambiente familiar y ha ido creciendo con la mentalidad de ofrecer a sus clientes una gran variedad de productos para la industria y la construcción. En la actualidad es una de las empresas con más diversidad de materias y herramientas.

La idea del dueño de la empresa ha sido ofrecer en un solo almacén todo lo que requiere el industrial, el constructor, empresario o cualquier consumidor que busque herramientas o simplemente desee remodelar su casa o área de trabajo.

### **2.1 Estado Situacional de Acero Comercial S.A.**

En el año 2006, Acero Comercial Ecuatoriano S.A. desarrolló Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional; sin embargo, éstas no fueron formalizadas hasta el año 2008, debido a una disposición legal. En la Constitución de la República del Ecuador, del mismo año, en el capítulo Sexto: Trabajo y Producción, Sección Tercera: Formas de Trabajo y su Retribución, menciona que el Ecuador, por ser parte de la Comunidad Andina de Naciones, tiene la obligatoriedad de cumplir con lo establecido en el instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, y el reglamento de aplicación. Lo que establece que todas las organizaciones deben contar con una política de prevención, además de un Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional aprobado por la Unidad de Seguridad y Salud en el trabajo del Ministerio de Trabajo, conforme el Acuerdo Ministerial 0220/05. Tener las políticas no es



suficiente, ya que en el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en el ART. 2, inciso “g”, se menciona que se debe impulsar acciones formativas y divulgadoras de las regulaciones sobre seguridad y salud en el trabajo y es ahí donde radica el problema.

Acero Comercial Ecuatoriano S.A. a pesar de que realiza algunas acciones de comunicación como entrega de manuales y talleres en cuanto a salud y seguridad ocupacional, no cuenta con un plan o una estrategia de comunicación que direcciona eficazmente a sus públicos internos respecto a esta temática.

Actualmente, la comunicación interna se maneja de forma empírica de acuerdo a las necesidades particulares de cada departamento, es decir que no existe un departamento que se encargue específicamente en direccionar la comunicación. A pesar de que la mayoría de mensajes y comunicaciones las realiza el departamento de Recursos Humanos, según sus procedimientos es la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional quien se debe encargar de la comunicación de estos temas.

La Unidad, a pesar de que cuenta con los conocimientos técnicos sobre estos temas, no cuenta con conocimientos en cuanto a comunicación y los escasos esfuerzos comunicacionales que brindan a los colaboradores no son realmente suficientes y no se encuentran correctamente direccionados; lo que provoca que no todos los colaboradores en primer lugar, no reconozcan las Políticas de Salud y Seguridad Ocupacional; y en segundo lugar, que sientan que la organización se preocupa por comunicarles acerca de las mismas.

Por otro lado, tampoco no existe un correcto uso de las demás herramientas y recursos que proporciona la organización, ya que por donde se suele enviar información acerca de este tema no es una herramienta a la que todos los colaboradores tienen acceso; por lo tanto, varios de ellos desconocen del tema.

Además, muchas acciones se las realiza de manera informal; por lo que, no existen registros ni evidencias de que se realizan las mismas, lo que a futuro puede traer complicaciones.

A partir de lo expuesto, es difícil que los colaboradores tengan hábitos de prevención en cuanto a temas de Seguridad y Salud Ocupacional, ya que desconocen y no obtienen información, lo que evita que se genere una cultura de prevención que traiga beneficios, no solamente a los colaboradores sino también a la empresa en general.

## **2.2 Resultados de la investigación**

Mediante el enfoque multimodal de investigación, el cual, permite extrapolar puntos clave para poder realizar la triangulación de la información y permite obtener conclusiones, se emplearon distintos instrumentos de investigación, tanto cualitativos (entrevistas y fichas de observación) como cuantitativos (encuestas), aplicados a las diferentes poblaciones junto con un marco conceptual respaldado por documentos escritos y no escritos de autores entendidos. De esta manera, es importante mencionar que el análisis de resultados se realizará en cuanto a los objetivos específicos propuestos para esta investigación.

### **1. Reconocer cuáles son las Políticas de Seguridad y Salud ocupacional que tiene la empresa.**

En el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de Acero Comercial Ecuatoriano S.A., se encuentran todas las políticas que de conformidad con lo establecido en el artículo 434 del Código de trabajo Vigente, Decreto Ejecutivo 2393, buscan la protección del talento humano que trabaja en la organización. Además, estas políticas buscan precautelar por la seguridad y fomentar el bienestar y la salud de los trabajadores, adoptando normas capaces de prevenir, disminuir o eliminar riesgos enfermedades

ocupacionales (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, 1986).

Este reglamento se propone 4 objetivos específicos que son:

- a. Asegurar que los trabajadores reciban inducción o re-inducción en Seguridad y Salud en el trabajo, de acuerdo con los programas establecidos por la Unidad de Seguridad y Salud.
- b. Investigar, dar seguimiento y tomar medidas correctivas, en todas aquellas acciones de trabajo que eventualmente pudieren presentar condiciones de inseguridad.
- c. Capacitar permanentemente a ejecutivos, administrativos, operativos y logísticos, sobre los mejores métodos para prevenir riesgos laborales.
- d. Mantener un ambiente saludable y sin riesgos derivados del ejercicio de trabajo en toda su labor.
- e. Prevenir los riesgos de accidentes de trabajo y evitar enfermedades ocupacionales.
- f. Establecer las sanciones por la inobservancia de este reglamento.

De acuerdo a los instrumentos de investigación aplicados, se pudo evidenciar que no se cumple con el primer objetivo. Por ejemplo, la Directora de Recursos Humanos comentó que uno de los pocos esfuerzos comunicacionales que realiza en la empresa, es entregarles el Reglamento como parte de la inducción, pero no se realiza acciones de seguimiento que permitan determinar si los colaboradores aplicaron lo expuesto, entendieron o al menos leyeron el manual. Además, Jessica Morales Jefa de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, indicó que desde hace poco se trata de dar una inducción muy rápida, pero esta es una actividad solamente direccionada hacia los nuevos colaboradores; por lo que, los colaboradores antiguos solamente conocen la existencia de las políticas gracias al manual, pero no han tenido acciones de información y capacitación adicional sobre las mismas.

En cuanto al segundo objetivo, la organización sí ha tomado medidas correctivas en situaciones de inseguridad que se han presentado. Williams Leiva, del Departamento de Adquisiciones, en la entrevista realizada comentó que hace unos meses no existía señalización en los parqueaderos, lo que provocó que un auto bajara por el carril equivocado. Ventajosamente no sucedió nada grave y se pudo tomar las medidas necesarias, ahora se encuentra la señalización correspondiente; sin embargo, Leiva precisó que sí se requiere más señalética dentro y fuera de las instalaciones.

Por otro lado, acerca del tema de las capacitaciones, las cuales se brindan esporádicamente ya que según Jessica Morales, Jefa de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, no se puede cumplir con el cronograma establecido debido a todas las actividades que realizan a diario los colaboradores. Si bien es cierto, se brindan charlas de temas generales a todo el personal como: combate de incendios, simulacros; sin embargo, al personal operativo se trata de brindar charlas mucho más específicas por el tipo de trabajo que desempeñan como: trabajo en alturas, manejo de equipos, entre otros. Siendo las charlas el único tipo de capacitación que se brinda al personal.

La organización tiene unas instalaciones muy modernas, y se puede evidenciar que la gerencia no escatima en cuanto a invertir en implementos para que sus colaboradores tengan escritorios, mesas, sillas, uniformes entre otros; por lo que, se puede considerar que en la organización mantiene un ambiente de trabajo saludable cumpliendo con el objetivo “d”.

Prevenir los riesgos de accidentes de trabajo y evitar las enfermedades es el penúltimo objetivo, en el cual se ve que la organización realiza esfuerzos; a pesar de ello, Viteri alude que la comunicación es fundamental y que todavía les falta mucho por hacer, ya que muchas ideas no se concretan ni se efectúan.

El último objetivo habla de establecer sanciones por la inobservancia del reglamento el cual se cumple con normalidad; pero, si se profundiza un poco más en el reglamento, también se habla de un sistema de incentivos el cual no se cumple “No existe el sistema de incentivos, a pesar de que en el manual que se les entrega se menciona el mismo” mencionó Gina Viteri, Jefa de Recursos Humanos.

El Reglamento Interno de Seguridad y Salud de los Trabajadores Acero Comercial Ecuatoriano S.A., cuenta con 77 hojas de contenido que se distribuye de esta manera:

#### I. **Obligaciones y Prohibiciones del Empleador**

Este capítulo contiene las obligaciones y prohibiciones que deben cumplir tanto el empleador como los empleados, entre estos artículos se encuentran algunos que son fundamentales para el presente proyecto y por ello se detallan a continuación.

Entre las obligaciones del empleador se encuentran los siguientes artículos.

**“Art 4:** Proporcionar programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo con el propósito de contribuir a la creación de una cultura de prevención de los riesgos laborales” (Acero Comercial Ecuatoriano S.A., 2013, pág. 13).

**“Art 6:** Proveer a los trabajadores de Acero Comercial Ecuatoriano S.A., de un ejemplar del reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y de unas cuantas normas relativas a prevención de riesgos de aplicación en el ámbito de Acero Comercial Ecuatoriano S.A.” (Acero Comercial Ecuatoriano S.A., 2013, pág. 14).

**“Art 9:** Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos a fin de prevenirlos, minimizarlos o eliminarlos” (Acero Comercial Ecuatoriano S.A., 2013, pág. 14).

**“Art 17:** Proporcionar la información y capacitación sobre la adecuada utilización y mantenimiento preventivo de la maquinaria y los equipos,

sobre el apropiado uso de sustancias, materiales, agentes, productos físicos, químicos y biológicos; a fin de prevenir los peligros inherentes a los mismos y monitorear los riesgos” (Acero Comercial Ecuatoriano S.A., 2013, pág. 15).

Entre las obligaciones del trabajador se encuentran los siguientes artículos:

**“Art 19:** Será obligación del personal adoptar y cumplir todas las normas y procedimientos emitidos por la Unidad de Seguridad y Salud” (Acero Comercial Ecuatoriano S.A., 2013, pág. 19).

**“Art 22:** Informar al jefe inmediato o responsable de área de cualquier problema o defecto de seguridad y salud que presente riesgo, e informar rápidamente cualquier accidente, condiciones o pérdidas peligrosas que ocurran” (Acero Comercial Ecuatoriano S.A., 2013, pág. 16).

**“Art 25:** Informar oportunamente de cualquier dolencia que sufran los empleados, originada como consecuencia de sus actividades y condiciones de trabajo” (Acero Comercial Ecuatoriano S.A., 2013, pág. 16).

**“Art 31:** Los trabajadores de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. tendrán derecho a la información sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan de forma continua y en materia de prevención de riesgos laborales” (Acero Comercial Ecuatoriano S.A., 2013, pág. 17).

**“Art 32:** Los trabajadores tendrán derecho a las capacitaciones en materia de prevención de riesgos laborales” (Acero Comercial Ecuatoriano S.A., 2013, pág. 17).

En cuanto al sistema de incentivos:

**“Art 45:** Acero Comercial Ecuatoriano S.A. otorgará al Departamento de Recursos Humanos establecer un procedimiento interno de incentivos al personal que cumpla con los estándares de seguridad” (Acero Comercial Ecuatoriano S.A., 2013, pág. 21).

## **II. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

En este capítulo se establece quienes son las personas que conforman el comité paritario y el comité general de seguridad y salud ocupacional; así como también las funciones que deben realizar. Una de ellas es cooperar en la realización de campañas de prevención de riesgos fomentando la participación de todo el personal.

## **III. Prevención de Riesgos en Poblaciones Vulnerables**

En cuanto a las poblaciones vulnerables, se detalla la prevención de riesgos para el personal femenino, menores de edad, personas con discapacidad y el personal extranjero.

## **IV. Prevención de Riesgos Propios de Acero Comercial**

En el capítulo cuarto, se encuentran los factores de riesgo y las disposiciones en cuanto a los riesgos propios que tiene Acero Comercial Ecuatoriano S.A. como; los riesgos físicos, mecánicos, ergonómicos, biológicos, y psicosociales.

## **V. Accidentes Mayores**

En este capítulo se detallan, los procedimientos que se deben seguir en caso de: incendios y explosiones, planes de emergencia, planes de contingencia.

## **VI. Señalización de Seguridad**

En este punto, se describe la señalización como un espacio fundamental a la hora de la prevención. En este capítulo se detallan los tipos de señalización que existen y los colores que se utilizan de acuerdo a cada tipo.

## **VII. Vigilancia de la Salud de los Trabajadores**

En cuanto a la salud de los trabajadores en este capítulo se establece el procedimiento a seguir sobre los exámenes pre-ocupacionales, periódicos, de reintegro y post ocupacionales que a los que se deben someter los colaboradores.

### **VIII. Registro de Investigación de Incidentes y Accidentes**

Este capítulo habla de cómo se debe realizar el procedimiento post y durante el incidente o accidente.

### **IX. Información y Capacitación en Prevención de Riesgos**

La información que se brinde a los colaboradores de acuerdo al Artículo 212 deberá centrarse en:

- a. Los riesgos existentes en las empresas, tanto en el puesto de trabajo como a nivel general.
- b. Las medidas preventivas adoptadas para eliminar o minimizar los riesgos.
- c. Las medidas preventivas adoptadas para situaciones de emergencia, tales como primeros auxilios, prevención y manejo de incendios, evacuaciones.
- d. Educación para la salud.
- e. Otros temas de seguridad como estadísticas de accidentalidad, planes de entrenamiento, planes de emergencia, proyectos de investigación.

### **X. Equipo de Protección**

En este capítulo se precisa cómo deben, tanto los empleados como el empleador, realizar el manejo y utilización del equipo de protección.

### **XI. Gestión Ambiental**

Por último, se describe cómo se debe realizar la gestión de condiciones de impacto ambiental.

## **2. Identificar cómo se comunican las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional que tiene la empresa.**

Para identificar cómo se comunican las Políticas de Seguridad y Salud ocupacional se determinaron algunas categorías.



### a. Proceso de Comunicación Estratégica

Según Scheinsohn (2009) existen 4 niveles que deben cumplirse para que la comunicación, en este caso interna, sea estratégica.

- **Nivel Estratégico:**

El cual brinda una directriz de comunicación general que encamina y guía a la organización en estos temas. La Directora de Recursos, mencionó que Acero Comercial Ecuatoriano S.A., no cuenta con un objetivo general para saber cómo se debe manejar la comunicación o hacia donde se deben encaminar todos los esfuerzos comunicacionales que se realicen; además, especificó que a veces surgen necesidades en la empresa, estas necesidades, serían tomadas en cuenta como objetivos esporádicos que se buscan resolver; sin embargo, no cuentan con una estrategia base. Por lo que, se determina que la empresa no cuenta con el nivel estratégico a pesar de que el 70.8% de colaboradores precisen sí conocerlo.



- **Nivel Logístico**

El no tener una estrategia influye en el resto de niveles puesto que sin una dirección no se puede planificar los recursos que serán implementados para los fines comunicacionales.

- **Nivel Táctico**

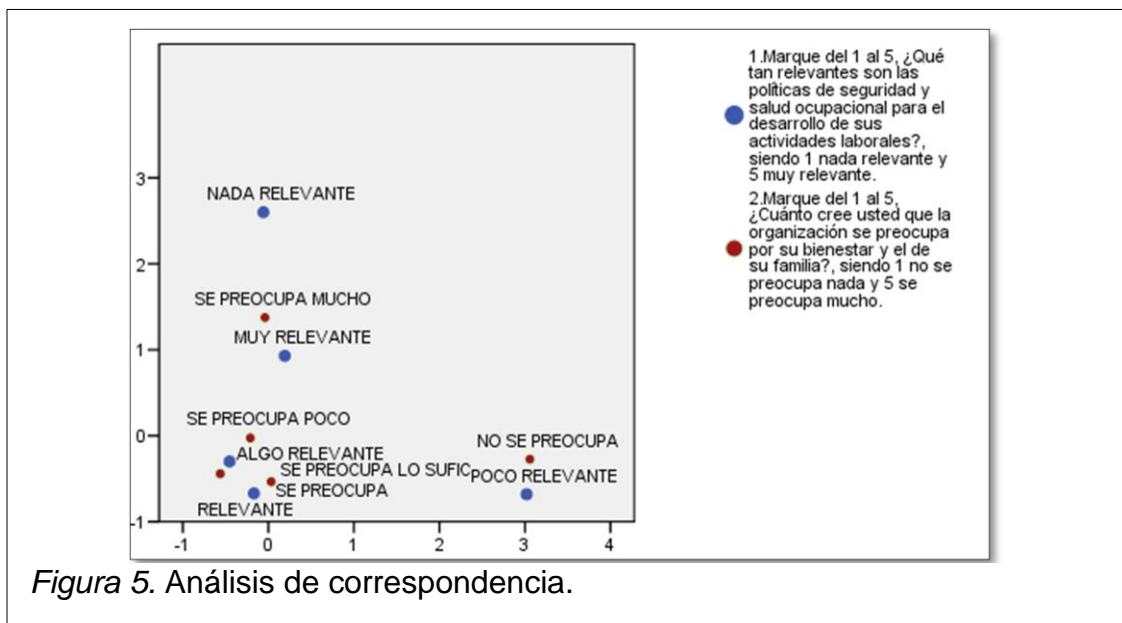
Ni los medios y herramientas por los cuales se enviarán de manera efectiva los recursos.

- **Nivel Técnico**

Peor aún las maniobras o actividades planificadas para cumplir con lo establecido en el nivel estratégico

De esta manera, se evidencia que la organización no cuenta con una comunicación estratégica interna.

Por otro lado, se realizó un análisis de correspondencia, en el programa SPSS, entre la pregunta 1) ¿Qué tan relevantes son las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional para el desarrollo de sus actividades?) Y 2 (¿Cuánto cree usted que la organización se preocupa por su bienestar y el de su familia?), de la encuesta aplicada a los colaboradores, en lo que se obtuvo como resultado que las personas que sienten que la organización se preocupa por el bienestar de ellos, son las mismas personas que creen que las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional son muy relevantes para el desarrollo de sus actividades laborales.



De la misma manera, aquellos colaboradores que respondieron que la organización, no se preocupa o se preocupa poco, son aquellos que creen que las políticas son poco relevantes para el desarrollo de su trabajo. A partir de esto se puede inferir que la existencia y difusión de las Políticas de Salud y Seguridad ocupacional para los trabajadores se relaciona de una manera directa con la percepción que tienen de la empresa. Por lo que, la comunicación de las Políticas de Salud y Seguridad Ocupacional podría impactar, ya sea positiva o negativamente, dependiendo de la gestión que se realice, en la percepción de la imagen de la organización como responsable con sus colaboradores.

El cuanto a la comunicación, específicamente de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional, solamente el 25% de los colaboradores cree que es muy buena.

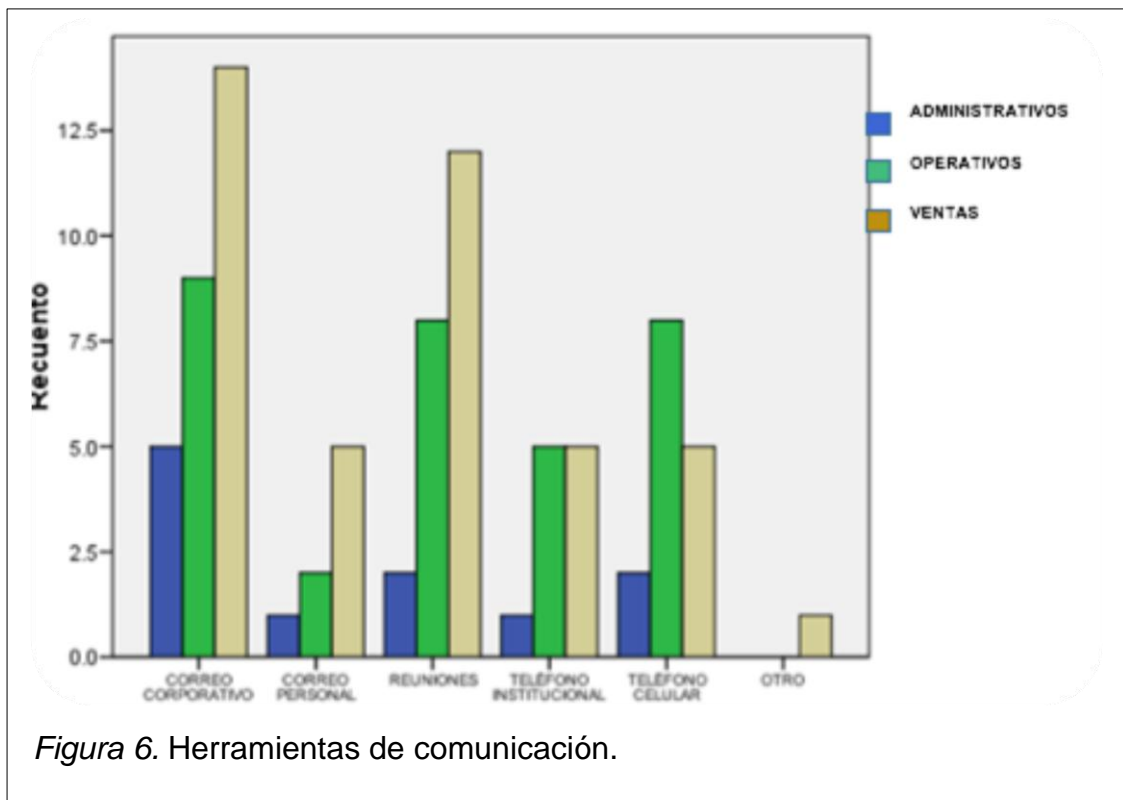
#### **b. Canales y herramientas de comunicación utilizados por Acero Comercial Ecuatoriano S.A.**

En las entrevistas realizadas a los distintos públicos de la organización se pudo recolectar información fundamental para saber cuáles son los canales y herramientas que más se utilizan en la organización, así como también la frecuencia con la que las utilizan.

La Directora de Recursos Humanos comentó que el medio que más utiliza para brindar información a los colaboradores, es el correo electrónico, y que después de enviar la información, trata de reunir a los equipos de trabajo para dársela de manera personal.

De la misma manera, Williams Leiva (jefe de Adquisiciones) explicó que el medio más efectivo para enviar y recibir información es el mail corporativo; sin embargo, la jefa de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, precisó que muchas veces se debe bajar a las bodegas y talleres e informar de manera personal o a su vez explicar a sus jefes para que comuniquen a su equipo.

Por otro lado, en la encuesta realizada a los colaboradores se evidencia que el mail corporativo es una de las herramientas más utilizadas, seguidos por las reuniones y las llamadas telefónicas.



Además estas herramientas fueron las mismas que, en la pregunta de frecuencias, obtuvieron el porcentaje más alto en cuanto a que su periodicidad o uso se lo realiza “siempre”. Esto determina que los canales formales, es decir aquellos que la organización los establece como medios de comunicación oficiales, predominan frente a los canales informales en la organización.

De la misma manera se preguntó, tanto a los encuestados como a los entrevistados, a través de qué herramientas de comunicación les gustaría recibir información acerca de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional con los que se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 1. Herramientas de comunicación.

| #  | Herramienta              | Porcentaje |
|----|--------------------------|------------|
| 1  | Carteleras               | 13.1%      |
| 2  | Mail Corporativo         | 12.1%      |
| 3  | Charlas o Conferencias   | 10.1%      |
| 4  | Circulares               | 9.1%       |
| 5  | Campañas                 | 8.1%       |
| 6  | Reuniones                | 7.1%       |
| 7  | Carteleras Digitales     | 6.1%       |
| 8  | Boletines                | 5.1%       |
| 9  | Teléfono Institucional   | 4.0%       |
| 10 | Grupos en Redes Sociales | 4.0%       |
| 11 | Teléfono Celular         | 3.0%       |
| 12 | Equipos de Trabajo       | 3.0%       |
| 13 | Eventos                  | 3.0%       |
| 14 | Flyers                   | 3.0%       |
| 15 | Cartas Al Personal       | 2.0%       |
| 16 | Manuales                 | 2.0%       |
| 17 | Equipos de Trabajo       | 1.0%       |
| 18 | Comités                  | 1.0%       |

Con el mayor porcentaje siendo 13.1% se encuentran las carteleras, seguido del mail corporativo con el 12.1% después encontramos a las charlas o conferencias 10.1%, las circulares con un 9.1%, las campañas con un 8.1% siendo esta las más puntuadas dentro de una lista de 18 herramientas.

Además también se realizó un cruce de variables, entre las poblaciones y las herramientas que se eligieron, con el fin de saber exactamente cuáles son las herramientas por las que les gustaría recibir información a cada población con lo que se obtuvo los siguientes resultados:

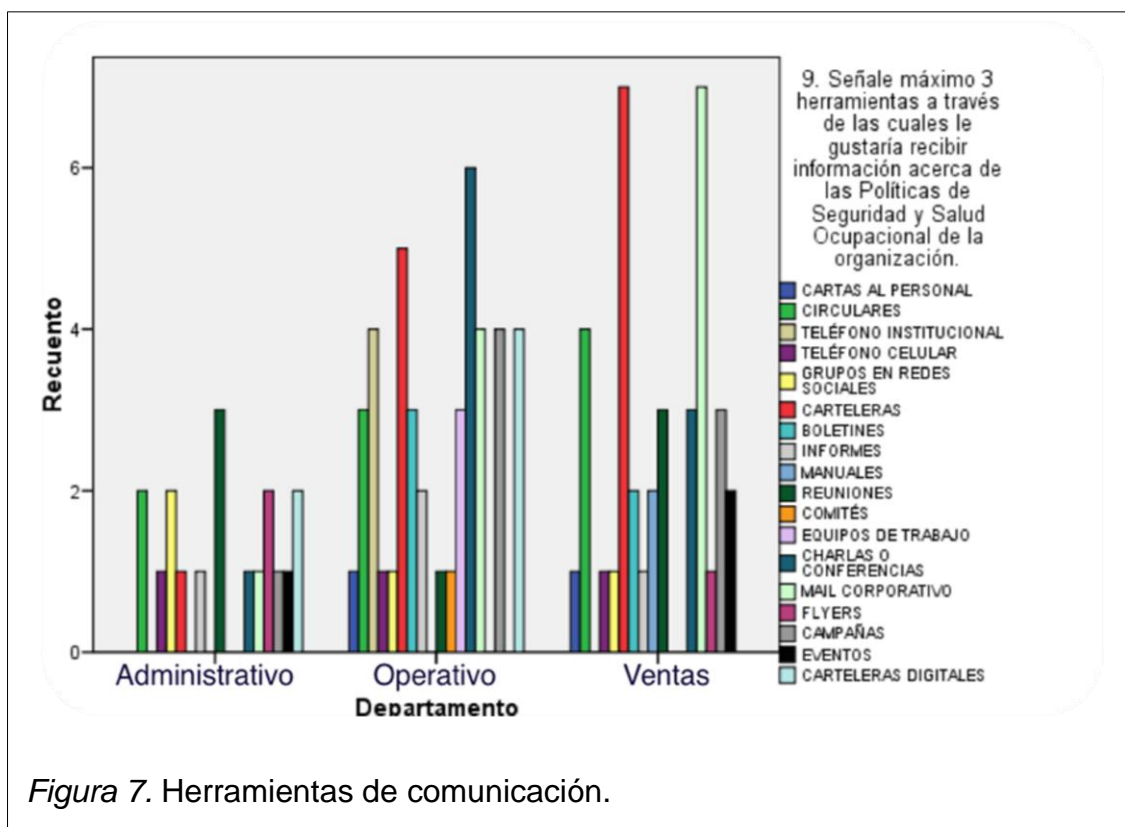


Figura 7. Herramientas de comunicación.

Los colaboradores administrativos señalaron las reuniones, circulares, grupos en redes sociales, teléfono celular, y carteleras digitales. Por su parte, los colaboradores operativos destacaron las charlas o conferencias, carteleras, teléfono institucional, mail corporativo, campañas y carteleras digitales. Y por último los colaboradores que trabajan en ventas, respondieron que les gustaría recibir información por medio de las carteleras, el mail corporativo y circulares. Se debe agregar que, también se realizó una pregunta para saber cada cuanto les gustaría recibir información sobre seguridad y salud ocupacional, a lo que el 41.7% de los encuestados respondió que les gustaría recibir este tipo de información mensualmente, siendo esta la cifra predominante.



Cabe mencionar que a las 3 personas a las que se les realizó las entrevistas estuvieron de acuerdo con que sería bueno utilizar de manera adecuada la cartelera, “Tenemos una cartelera pero la mayoría del tiempo se encuentra desactualizada o la información no es la apropiada, sería genial que se pueda realizar alguna cosa con eso” (Leiva, 2016). “Se podría mejorar la cartelera...porque si se pone un letrero y no se cambia durante 5 meses la gente ya se cansa y no hace caso, y eso es lo que suele pasar en la organización” (Viteri, 2016). Otra herramienta que, precisan los encuestados, se debe implementar es una intranet, la cual la Jefa de Recursos Humanos aclaró que es una herramienta que se encuentra en proceso de implementación y que le gustaría que se pueda brindar una idea o un apoyo en cuanto a los contenidos y estructura que ésta debería tener.

Además, la jefa de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional cree que las herramientas que se le brindan para poder realizar productos comunicacionales no son las adecuadas “Lo que aquí hace falta es una herramienta de diseño, por ejemplo yo hago los flyers con Power Point o Paint que nos son buenas herramientas” (Morales, 2016). Haciendo que la elaboración de estos productos se mucho más largo, complejo y poco atractivo.

### **3. Analizar las características de la cultura Acero Comercial Ecuatoriano S.A**

#### **Cultura organizacional**

Como se mencionó anteriormente la cultura organizacional, es un conjunto de hábitos, normas y formas en las que los colaboradores piensan y se enfrentan a las situaciones que se presentan a diario. Es por este motivo que se vio necesario analizar cuáles son las características que tiene la cultura organizacional de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. de manera que, se pueda examinar la forma más adecuada para enfocar y establecer estrategias, desde el ámbito de la comunicación, las cuales apoyen a que se genere una cultura de prevención.

Es importante precisar esto ya que, cuando estas normas o reglas, en este caso políticas, son más afines a los colaboradores es mucho más fácil estructurar los mensajes evitando cualquier acción comunicativa que pueda desestimular lo que se busca.

(Deal y Kenedy 1982, en Hernangómez, 1986, pág. 250) existen 4 componentes básicos de interacción en la cultura organizacional, siendo el primer componente las creencias, valores y normas; segundo los héroes; tercero los ritos y rituales; y por último las redes culturales.

- **Valores y Normas**

De acuerdo a estos componentes se precisó conocer, desde hace cuánto tiempo la organización cuenta con valores institucionales. Se obtuvo distintas respuestas en la entrevistas, la primera fue que los valores se implementaron más o menos hace 10 años, pero que la organización los ha ido modernizando conforme el paso del tiempo. Otra de las respuestas fue que, hace 2 años, recién se dieron a conocer los valores, junto con la misión y visión de la organización ya que anteriormente estos no existían. La última entrevistada



contestó que pese a que lleva trabajando más de un año en la empresa desconoce los valores institucionales. Sin embargo, esta información no se corroboró, ya que casi todos los colaboradores respondieron de forma correcta en la selección de los valores institucionales, los cuales son: compromiso, competencia y respeto. De los colaboradores que acertaron, el 58% de los encuestados indicaron haberlos conocido mediante reuniones. Si bien los encuestados no supieron responder de manera clara, cuándo y cómo se establecieron los valores corporativos, la mayoría de colaboradores conocía cuales eran los mismos. Los valores son la base guía del proyecto corporativo de manera que es muy importante que los colaboradores los conozcan.

Para completar esta información, los valores organizacionales de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. se implementaron exactamente el 20 de marzo de 2012, en una exposición didáctica que brindó el antiguo Gerente de Adquisiciones a varios colaboradores. En esta exposición se realizó la entrega de trípticos. Mediante la técnica de observación, se pudo evidenciar que algunos colaboradores los tenían pegados en las paredes de sus oficinas o escritorios. Finalmente, estos valores fueron publicados en 3 grandes placas las cuales se encuentran a la entrada del almacén de exhibición que forma parte de las instalaciones de la organización.

- **Héroes**

El segundo elemento a investigar fueron los héroes, entendidos como personajes importantes, que hayan marcado en algún punto la historia institucional y sirven como referentes del accionar de los demás colaboradores. En este punto, no se evidenció que los miembros de Acero Comercial reconozcan a algún miembro como “héroe”, algunos de los colaboradores hicieron referencia a los fundadores, que fueron personas visionarias e iniciaron un negocio que al paso de los años logró un crecimiento muy grande. Actualmente identificaron como héroe al gerente de adquisiciones Richard Rodríguez, describiéndolo líder, amigo y emprendedor.

- **Ritos y Rituales**

En cuanto a los ritos y rituales que son costumbres o ceremonias simbólicas que sirven para reforzar las interpretaciones sobre las creencias y valores organizacionales. Se realizó una pregunta a los entrevistados, sobre las reuniones que se consideran una tradición en la organización, en lo que todos coincidieron que las fiestas de Quito, Navidad y el campeonato de deportes son las más destacadas.

- **Redes Culturales**

Finalmente, se indagó acerca del último elemento, las redes culturales entendidas como redes informales por donde fluyen los valores y creencias; en torno a este elemento, se consultó a los colaboradores, mediante la encuesta, con qué atributo relacionarían a la cultura describirían a la organización, obteniendo estos resultados: con el 37% se encuentra el atributo adaptable, con el 35% responde que es una cultura fuerte, con el 20.8% manifiestan que es una cultura de equipo, siendo estos los porcentajes más altos entre 11 atributos que se les colocó como opción. Leiva, uno de los entrevistados también comentó que considera que la cultura organizacional de empresa es una cultura de constante formación. La Directora de Recursos Humanos precisó que es una cultura colaborativa, siempre y cuando se les incentive y se motive a realizar las actividades que se pide.

### **Tipos de culturas organizacionales**

Según Scheinsohn (2009), existen 4 tipos de culturas genéricas, que se mencionaron en el primer capítulo del documento. Acero Comercial Ecuatoriano S.A. encaja en el cuadrante de la cultura de Auto Clausura, debido a que la mayoría de los colaboradores conocen y comparten el proyecto corporativo; sin embargo, la organización pasa por alto los cambios del entorno lo que produce que cometa graves errores, tanto en el ámbito de la comunicación como en general.

## **Cultura de prevención**

En cuanto a la cultura de prevención es fundamental saber que la empresa es un centro de enseñanza el cual permite que sus colaboradores adquieran conocimientos y hábitos. Por esta razón, fue necesario investigar acerca de las prácticas, en cuanto a seguridad y salud ocupacional, que tiene los colaboradores. De manera que se estructuraron preguntas en donde solamente una de las respuestas era la correcta en base el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de Acero Comercial Ecuatoriano S.A.

La primera pregunta que se realizó fue: ¿En caso de tener alguna duda o inconveniente en temas de seguridad y salud ocupacional, a quién se dirige para resolverlo? El 62.5% de los encuestados respondieron de manera correcta, afirmando que se acercan a la Unidad de Seguridad y salud Ocupacional, Lo cual está estipulado por el Reglamento. El 22.9% restante de los encuestados respondieron que se acercan al Jefe de área y por último el 14.6% resuelve su inquietud con el área de Recursos Humanos lo cual es incorrecto.

En cuanto a las obligaciones y prohibiciones como trabajador el 68.8% de los colaboradores respondieron que sí las conocen, el 29.2% que las conocen en parte y por último el 2.1% que no las conocen. Para corroborar esta afirmación se preguntó sobre los factores de riesgo que se podrían presentar, en donde solamente el 2.1% de la población lo respondió de manera correcta. También se les pidió unir con una línea la descripción correcta a cada tipo de señalización en donde, nuevamente, alrededor del 20% de la población logró responder de manera correcta. Determinando que, a pesar de que la mayoría de los colaboradores dicen conocer sus obligaciones y prohibiciones, son muy pocos los que verdaderamente las conocen.

Por último, se preguntó a los encuestados cómo se han sentido en cuanto a los procesos de comunicación que realiza la organización, en donde el 41.7% respondió que se sienten poco satisfechos.

### **3 CAPÍTULO III CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **3.1 Conclusiones**

A continuación se hablará sobre las conclusiones del presente proyecto, en base a la investigación realizada. En estas conclusiones se presenta información específica y relevante en el orden lógico de la matriz, una de las herramientas guía del proyecto (Anexo # 1)

Como primera conclusión se puede establecer que los colaboradores de Acero Comercial S.A. no tienen hábitos de prevención y en su mayoría los desconocen por falta de comunicación por lo tanto se determina que no existe una cultura de prevención.

Después de haber revisado el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional, se determina que la organización cuenta y realiza la mayoría de los artículos establecidos, sin embargo, existen muchos otros, específicamente en el ámbito de la comunicación que no se cumplen en su totalidad. Por este motivo, se buscará desarrollar las mejores estrategias comunicacionales para cumplir de manera eficiente y llenar esos vacíos, orientándolos a generar una cultura de prevención en la organización, enfocándose principalmente en los siguientes temas:

- Obligaciones y prohibiciones del empleador y trabajador.
- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Prevención de riesgos en poblaciones vulnerables.
- Riesgos propios de la organización.
- Accidentes mayores.
- Señalización de seguridad.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.
- Registro de investigación de incidentes y accidentes.
- Información y capacitación en prevención de riesgos.

Después de haber realizado un proceso de revisión bibliográfica pudimos determinar que Acero Comercial Ecuatoriano S.A. no maneja la comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de manera estratégica, motivo por lo cual, no existen objetivos que brinden una guía a los colaboradores de cómo realizar los procesos. Este elemento proporcionará las guías para estructurar un plan de comunicación logístico, táctico y técnico, aplicable y viable de manera que se optimicen los recursos que tiene la organización para de diversas maneras comunicar los temas anteriormente mencionados a todos sus colaboradores provocando un impacto positivo en la generación de una cultura de prevención.

En lo que se refiere a los canales y herramientas de comunicación la organización no aprovecha todos los recursos que tiene a su alcance y muchos de los que utiliza no son correctamente utilizados, por ejemplo envía la información por mail, cuando no todos los colaboradores cuentan con un computador, entrega manuales poco atractivos en fondo y forma para el lector o, tiene carteleras ubicadas en lugares estratégicos; sin embargo nunca se cambia la información de las mismas, entre otras situaciones. Por lo que, las herramientas no están bien enfocadas a cada tipo de colaborador de la organización.

Por otro lado, los entrevistados sugieren que se implementen herramientas innovadoras que llamen la atención del público. Así como también se sugieren que se les proporcione herramientas para crear y estructurar productos comunicacionales que tengan el mismo impacto. Todo esto para que se pueda brindar conocimiento sobre las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de manera que la información enviada no solamente se almacene, sino que repercuta de manera positiva e incida en sus pensamientos y hábitos.

Según los datos obtenidos en cuanto a la cultura organizacional se puede determinar que Acero Comercial Ecuatoriano S.A. *tiene una cultura de Auto Clausura*, lo que quiere decir que la mayoría de los colaboradores conocen y

comparten el proyecto corporativo de la organización a pesar de que éste tenga algunas falencias. Sin embargo, la organización se ha quedado en el tiempo, pasando por alto los cambios del entorno, lo que le ha hecho fallar y cometer grandes errores comunicacionales como los comentados anteriormente. No obstante, se *realizó una pregunta en cuanto a cómo describirían la cultura organizacional*, en donde el mayor porcentaje lo obtuvo el atributo adaptable, lo que quiere decir que es una cultura a la que se le puede enseñar e ir guiando hacia donde queremos alcanzar que es una cultura de prevención.

Por último, la cultura de prevención es un tema que no se ha aplicado en la organización, lo que se pudo evidenciar mediante las entrevistas, en donde nos respondieron que, evidentemente, no es algo que se haya aplicado en la organización. Además se realizó preguntas para saber su nivel de conocimiento en cuanto las políticas y cultura de prevención, y se pudo concluir que a pesar de que la mayoría de colaboradores dicen saberla o conocerlas, el porcentaje de las personas que realmente las conocen es bajo. Por lo tanto, el proceso comunicacional, elemento clave para el enfoque de la cultura de prevención, no está siendo aplicado, así como tampoco los 10 principios para la creación de la nueva cultura de la empresa.

### **3.2 Recomendaciones**

Estas recomendaciones se fundamentan en los resultados que se obtuvieron de la investigación mediante las técnicas e instrumentos aplicados en Acero Comercial Ecuatoriano S.A.

Es importante elaborar un Plan Estratégico de Comunicación el cual, como lo menciona Scheinsohn (2009) aplique los niveles estratégico, logístico, táctico y técnico, con el fin de aprovechar todos los recursos que la organización posee. De manera que, se pueda generar una cultura de prevención a través de la comunicación.

Es sumamente importante tomar en cuenta aquellos canales de comunicación que tanto los colaboradores entrevistados como los encuestados han sugerido,

para elaborar el plan. De acuerdo a los resultados de la investigación, éstos son; reuniones, mail corporativo, cartelera, cartelera digital y campañas, además de herramientas innovadoras y creativas.

Es necesario que se implemente un valor en referencia a la prevención, ya que el proyecto de la organización solamente cuenta con 3 valores de los cuales ninguno se vincula con la prevención.

Junto con esto se debe aprovechar el tipo de cultura organizacional que posee la organización (cultura de Auto Clausura), de manera que se potencien las virtudes y se eliminen las inconsistencias, encaminado todo los componentes básicos de interacción de la cultura organizacional, a una cultura de prevención por medio de la comunicación, información, integración de trabajo, proporción de vías de participación, delegación de competencias, motivación, reconocimiento, innovación, creatividad, formación continua, toma de decisiones y liderazgo del personal. Sin olvidar los 10 principios básicos para orientar la nueva cultura que ayuden a superar los cambios que constantemente se dan en el ámbito laboral.

## **4 PROPUESTA COMUNICACIONAL**

A continuación se presentará la propuesta comunicacional teniendo como principal objetivo generar una cultura de prevención a través de la comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa Acero Comercial Ecuatoriano S.A. El objetivo general así como los específicos evidencian el nivel estratégico, explicado en el primer capítulo, el cual muestra la directriz a la cual se encamina la organización.

Después encontraremos estrategias, las cuales evidencian el nivel logístico y táctico, buscando emplear los mejores recursos en el momento preciso, para abordar las necesidades comunicacionales. Y finalmente, encontraremos las acciones del plan, así como también el cronograma, matriz de evaluación y presupuesto las cuales evidencian el nivel técnico que hace referencia a todas las maniobras que se deben realizar para cumplir con los niveles anteriormente mencionados.

### **4.1 Plan de comunicación**

#### **4.1.1 Objetivo General**

Generar una cultura de prevención a través de la comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de Acero Comercial Ecuatoriano S.A.

#### **4.1.2 Objetivos Específicos**

- Fortalecer la gestión de las herramientas de comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional en Acero Comercial Ecuatoriano S.A.
- Promover hábitos de prevención a través de la comunicación de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional en todos los colaboradores.



## 4.2 Matriz Estratégica

Tabla 2. Matriz Estratégica.

| Matriz Estratégica  |  |   |  |
|---|--|---|--|
| Objetivo General  | Objetivos Específicos  | Publico   | Estrategia   |
| Generar una cultura de prevención a través de la comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. | 1. Fortalecer la gestión de las herramientas de comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional en Acero Comercial Ecuatoriano S.A. | Altos Mandos, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y Recursos Humanos  | 1.1 Generar directrices para la comunicación de temas vinculados a Seguridad y Salud Ocupacional en Acero Comercial Ecuatoriano S.A.                                 |
|   |  | Altos Mandos, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, Recursos Humanos, vendedores, operarios y administrativos. | 1.2 Implementar nuevas herramientas de comunicación que permitan llegar a todos los colaboradores con información de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional.     |
|   |  | Altos Mandos, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y Recursos Humanos  | 1.3 Mejorar la gestión de las herramientas que maneja la organización para la comunicación de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional.                            |
|   | 2. Promover hábitos de prevención a través de la comunicación de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional en todos los colaboradores.            | Altos Mandos, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y Recursos Humanos  | 2.1 Implementar campañas que promuevan los hábitos de prevención de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional.  |
|   |  | Altos Mandos, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y Recursos Humanos  | 2.2 Reconocer las mejores prácticas de los colaboradores, buen desempeño y compromiso con la organización en relación con la aplicación de la cultura de prevención. |
|   |  |   |  |

### 4.3 Matriz de Acciones

Tabla 3. Matriz de Acciones.

| Matriz de Acciones   |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| OE1: Fortalecer la gestión de las herramientas de comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional en Acero Comercial Ecuatoriano S.A.             |   |                                 |
| Estrategia   | Acciones  | Responsable                     |
| 1.1 Generar directrices para la comunicación de temas vinculados a Seguridad y Salud Ocupacional en Acero Comercial Ecuatoriano S.A.                             | <p><b>1.1.1 Reuniones Directivos</b></p> <p>Realizar una reunión con los directivos de la organización, el comité de Seguridad y Salud ocupacional y la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, con el fin de establecer un objetivo organizacional de comunicación para las Políticas de Seguridad y Salud ocupacional en la organización. Además de la incorporación de un valor corporativo, como refuerzo del objetivo organizacional, que tenga referencia a la prevención.</p>   | Comunicador Corporativo Externo |
|  | <p><b>1.1.2 Directrices SSOAC</b></p> <p>Elaborar un documento digital, en donde se establezca las directrices de comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <p>En este documento contendrá la especificación de:</p> <p><b>Reuniones:</b> Reuniones periódicas para discutir temas generales en relación a la seguridad y salud ocupacional.</p> <p><b>Autoevaluación:</b> Reuniones para autoevaluación y mejora continua.</p> <p><b>Cascadas de información:</b> Red de información que simula una cascada, de manera que la información que se imparta desde la Gerencia General o de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional fluya y llegue a todos los miembros de la organización en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia General</li> <li>• Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional</li> <li>• Gerentes</li> <li>• Jefes de Área</li> <li>• Equipos de trabajo</li> </ul> <p><b>Espacios de almacenamiento de información:</b> Espacio en las carpetas compartidas de la organización con el fin de almacenar toda la información y programación referente a seguridad y salud de la empresa de manera sistematizada y organizada.</p> <p><b>Formatos y evidencias:</b> Establecer formatos para reuniones, actividades, talleres, eventos, conferencias, de manera que la información se encuentre unificada, organizada y sistematizada; y se almacenen evidencias de las actividades realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reuniones de seguridad y salud ocupacional. <a href="#">Ver anexo #7</a></li> <li>• Formatos de evento/taller/conferencia/chatla/seminario. <a href="#">Ver anexo #8</a></li> <li>• Acta de evidencia o informe de evento/taller/conferencia/chatla/seminario. <a href="#">Ver anexo #9</a></li> </ul>   |                                 |
| 1.2 Implementar nuevas herramientas de comunicación que permitan llegar a todos los colaboradores con información de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional. | <p><b>1.1.3 Manual de Herramientas de Comunicación de Seguridad y Salud Ocupacional</b></p> <p>Realizar un manual en donde se establezca el uso correcto de las herramientas de comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud ocupacional. En este manual se establecerá los pasos para el manejo adecuado de cada herramienta, el tipo de contenido y la periodicidad con la que se debe enviar o publicar la información. A este manual tendrán acceso los directivos, personal de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y el Departamento de Recursos Humanos. <a href="#">Ver anexo #10</a></p> <p><b>1.1.4 Capacitación de Comunicación a la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional</b></p> <p>Realizar una capacitación y asesoría a la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de manera que puedan tener un conocimiento en cuanto a comunicación y puedan gestionar de la mejor manera las herramientas de comunicación establecidas en la empresa y actividades que se van a realizar.</p>   | Comunicador Corporativo Externo |
|  | <p><b>1.2.1 Cartelera Digitales</b></p> <p>Implementar una cartelera digital, a través de una pantalla LED, en el comedor de la organización donde se proyecten videos e imágenes con temas referentes a salud y seguridad ocupacional además de temas que generen interés en los colaboradores.</p> <p><b>1.2.2 Espacio en la Intranet</b></p> <p>Diseñar un espacio en intranet, destinado para la información de seguridad y salud ocupacional, donde se pueda acceder a toda la información como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional Digital.</li> <li>• Planes de emergencia de la organización.</li> <li>• Programación de eventos, talleres, conferencias, o charlas.</li> <li>• Tips</li> <li>• Fotos de eventos anteriores. <a href="#">Ver anexo #11</a></li> </ul> <p>Se busca que este espacio se convierta en una red cultural en donde fluyan valores y creencias en cuanto a seguridad y salud ocupacional</p> <p><b>1.2.3 El Minuto de Acero</b></p> <p>El minuto de Acero se implementará en todas las reuniones de la organización. En cada reunión que se realice, la persona que haga la apertura, tendrá que iniciar mencionando algún dato informativo en relación a la seguridad y salud ocupacional para luego seguir con el tema a tratar. Este dato no puede extenderse más de 3 minutos.</p> <p><b>Ejemplo del Minuto de Acero</b></p> <p>Buenos días bienvenidos a reunión mensual de ventas.</p> <p>El minuto de Acero del día de hoy es: Puntos de encuentro en caso de Emergencias</p> <p>Recuerden que el punto de encuentro provisional es en el parqueadero principal, no olviden seguir la ruta de evacuación que se encuentra señalada en el piso.</p> <p>Empezando con el tema de la reunión, las ventas este mes han aumentado un 3,2%...</p> <p>Se busca que el minuto de Acero se convierta en un protocolo (ritos y rituales) el cual refuerzo sus conocimientos en cuanto a seguridad y salud ocupacional</p> | Comunicador Corporativo Externo |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>1.2.4 APP SSOAC (Seguridad y Salud Ocupacional en Acero Comercial)</b></p> <p>Diseñar y crear de una aplicación móvil para el personal de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. la cual les permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir alertas tempranas sobre las reuniones de seguridad y salud ocupacional.</li> <li>• Recibir comunicados especiales en caso de algún evento o catástrofe suscitado fuera de las horas de trabajo.</li> <li>• Recibir recordatorios sobre los eventos, charlas, capacitaciones o talleres que se impartirán.</li> <li>• Descarga y visualización del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Accesos rápidos a las publicaciones de seguridad y salud ocupacional de la empresa.</li> <li>• Botón de emergencia para comunicarse con el ECU 911.</li> <li>• Espacio para comentar sus experiencias o información relevante que pueda ser útil para sus compañeros o la organización. <a href="#">Ver anexo #12</a></li> </ul>  | <p>Departamento de Sistemas, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y Comunicador Corporativo Externo</p>         |
| <p><b>1.2.5 Código SSOAC</b></p> <p>Implementar un código QR personal en el carné de cada colaborador. Este código, al escanearlo los llevará a una página con los datos personales y de salud de cada persona como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Edad</li> <li>• Teléfonos en caso de emergencia</li> <li>• Tipo de sangre</li> <li>• Alergias</li> <li>• Enfermedades</li> <li>• Otros</li> </ul> <p>De manera que en el caso de suscitarse un evento inesperado o lamentable, se puedan obtener los datos de la persona de manera inmediata y efectiva. <a href="#">Ver anexo #13</a></p>   | <p>Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, Departamento de Recursos Humanos y Comunicador Corporativo Externo</p> |
| <p><b>1.2.6 Inducción SSOAC</b></p> <p>Implementar un proceso de inducción, donde se dedique un espacio especial para las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional. Esta inducción se la realizará en el "Lugar de trabajo de Mr. SSO", además se entregará el reglamento Interno de Seguridad y Salud ocupacional.</p>  | <p>Departamento de Recursos Humanos</p>  |
| <p><b>1.3.1 Señalética</b></p> <p>Implementar un nuevo diseño visual de la señalética de todas las instalaciones el cual estará acorde al diseño visual de todas las herramientas de comunicación. <a href="#">Ver anexo #14</a></p>   | <p>Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional</p>   |
| <p><b>1.3.2 Resocialización del Reglamento</b></p> <p>Realizar un rediseño visual del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de manera que sea mucho más atractivo para los colaboradores. Y mediante una reunión entregar el nuevo manual para que los colaboradores lo conozcan. <a href="#">Ver anexo #15</a></p>  | <p>Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional</p>   |
| <p><b>1.3.3 Programación de Charlas, talleres y conferencias</b></p> <p>Impartir charlas, talleres o conferencias mensuales a todos los colaboradores sobre temas generales en el ámbito de la seguridad y salud ocupacional. Las charlas tendrán una duración máxima de 45 minutos. Estas actividades se realizarán con la ayuda de los implementos de "El lugar de trabajo de Mr. SSO". Además para el personal operativo se impartirán charlas específicas en cuanto a sus labores diarias. Algunas de estas actividades contarán con la presencia de personajes expertos en el tema.(Dos de estas actividades serán realizadas por especialistas externos a la organización)</p> <p><b>Propuesta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temas para todos los colaboradores</li> <li>• Higiene y salud en el trabajo.</li> <li>• Obligaciones y prohibiciones del trabajador.</li> <li>• Sistema OIS.</li> <li>• Prevención de riesgos propios de Acero comercial Ecuatoriano S.A.</li> <li>• Nutrición. (Andrea Merino, Nutricionista )</li> <li>• Prevención de Incendios y Explosiones.</li> <li>• Planes de Emergencia</li> <li>• Señalización de seguridad (Ing. Franklin M. García Sánchez, Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo)</li> <li>• Primeros auxilios.</li> <li>• Accidentes mayores.</li> </ul> <p>Temas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de trabajo en talleres</li> <li>• Trabajo en alturas.</li> <li>• Prevención para el personal femenino.</li> <li>• Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Equipo de protección en talleres</li> </ul> | <p>Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y Diseñador Gráfico</p>   |
| <p><b>1.3.4 Cartelera</b></p> <p>Establecer una sección especial en la cartelera para toda información de seguridad y salud ocupacional. Esta sección será atractiva ya que contendrá una luz de alerta que se activará a ciertas horas del día en donde existe mayor flujo de personal en la zona (las normas para colgar la información en cartelera se encontrarán en el Manual de Herramientas de Comunicación de Seguridad y Salud Ocupacional)</p>   | <p>Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional</p>   |
| <p><b>1.3.5 Tips de Seguridad y Salud Ocupacional</b></p> <p>Las Políticas de Salud y Seguridad Ocupacional establecidas dentro de los reglamentos serán segmentadas y redactadas a manera de "tips"; de tal forma que pueda difundirse información a través de correos electrónicos, cartelera e intranet a cada departamento acerca de los riesgos y formas de prevención en cuanto a seguridad y salud. Esto permitirá que los empleados tengan información global de las Políticas en la organización. <a href="#">Ver anexo #16</a></p>   | <p>Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y Comunicador Corporativo Externo</p>                                   |

1.3 Mejorar la gestión de las herramientas que maneja la organización para la comunicación de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional.



| OE2: Promover hábitos de prevención a través de la comunicación de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional en todos los colaboradores. |  |   |
|---|--|---|
| Estrategia  | Acciones   | Responsable   |
| 2.1 Implementar campañas que promuevan los hábitos de prevención de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional.                           | <p><b>2.1.1 Campaña: Un día seguro ¡Seguro es un gran día! Personaje Mr. &amp; Ms. SSO</b></p> <p><b>Nombre:</b> Un día seguro ¡Seguro es un gran día!<br/><b>Duración:</b> 1 año</p> <p>La realización de esta campaña estará dividida en tres partes. La primera se enfocará en informar a los colaboradores sobre todas las políticas de seguridad y salud ocupacional. La segunda etapa buscará motivar a los colaboradores para que pongan en práctica las políticas de seguridad y salud ocupacional, finalmente la última fase busca generar un cambio de actitud en los colaboradores para mantener una cultura de prevención. Es importante mencionar que las tres fases de la campaña se desarrollarán a través de una serie de acciones a realizar tales como:</p> <p><b>Personajes Mr. &amp; Ms. SSO</b><br/>Crear un personaje animado con el cual los miembros de la organización asocien e identifiquen todo lo relacionado a Seguridad y Salud Ocupacional cuando lo vean.<br/>Nombre del personaje: Mr. &amp; Ms. SSO. <a href="#">Ver anexo #17</a></p> <p><b>Descripción:</b> Mr. &amp; Ms. SSO serán una pareja de superhéroes dentro de la organización que llega justamente cuando los colaboradores tienen dudas, inquietudes y desconocimiento acerca de las normas de Salud y Seguridad Ocupacional, las mismas que pueden salvarles la vida. Mr. &amp; Ms. SSO serán dos personajes animados con partes de su cuerpo de acero, su escudo es una señal de prevención con su nombre y un cinturón con la inicial del nombre de la empresa. La misión de Mr. &amp; Ms. SSO es prevenir a los colaboradores de Acero Comercial de sufrir cualquier percance laboral.</p> <p><b>Lugar de Trabajo de Mr. &amp; Ms. SSO</b><br/>El lugar de trabajo de Mr. &amp; Ms. SSO es una simulación de una oficina a manera de stand. Este stand contendrá materiales de apoyo para las inducciones, charlas y talleres que se impartan a los colaboradores. <a href="#">Ver anexo #18</a></p> <p><b>Video Mr. &amp; Ms. SSO</b><br/>Se realizará un video promocional en donde se mostrarán todas las características de los personajes. El video se proyectará en el computador de todos los colaboradores al iniciar su sesión y en el caso de los colaboradores operativos se les solicitará subir a la sala de conferencias para proyectarlo y terminar con unas palabras por parte de la unidad. Además el video se proyectará durante una semana en las carteleras digitales.</p> <p><b>Floor Graphics</b><br/>Un BTL que llamarán la atención de los colaboradores dentro de la organización y se colocarán en lugares estratégicos de la empresa simulando las rutas de evacuación; estarán relacionados con el personaje Mr. &amp; Ms. SSO y las Políticas de Seguridad y Salud ocupacional.</p> <p><b>Personajes Tamaño Real</b><br/>Se realizarán 2 Personajes de tamaño real para publicarlos en distintos sitios de la organización.</p> <p><b>Contador de Accidentes</b><br/>Se colocará un contador de accidentes digital en los talleres, el almacén y la parte administrativa que proyecte con mensajes motivacionales como: 075 días sin accidentes. La meta es 365. <a href="#">Ver anexo #19</a></p> <p><b>Sistema OIS</b><br/>Mecanismo que permitirá a los colaboradores cuidarse y motivarse entre sí, a tener hábitos de prevención en cuanto a seguridad y salud ocupacional. Cuando un colaborador tienen un comportamiento inseguro, sus compañeros podrán indicarle que sus acciones están comprometiendo su seguridad y salud mediante el <b>Sistema OIS (OBSERVAR + IMPACTO + SUGERENCIA)</b>. El sistema consiste en observar el comportamiento inseguro del compañero; recordarle el impacto que puede generar en su ambiente de trabajo y finalmente darle una sugerencia de cómo debería ser su comportamiento. Si el compañero lo desea puede registrar este comportamiento en una tarjeta SSOAC de manera que la organización tenga información sobre las conductas inadecuadas con más incidencia y pueda reaccionar sobre las mismas.</p> | Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, Departamento de Recursos Humanos y Comunicador Corporativo Externo   |
|   | 2.2 Reconocer las mejores prácticas de los colaboradores, buen desempeño y compromiso con la organización en relación con la aplicación de la cultura de prevención.   | <p>*Todas las actividades estarán sincronizadas con las herramientas de comunicación.</p> <p><b>2.2.1 Video</b></p> <p>Realizar un video integrando a colaboradores, brigadistas y la Unidad de Salud y Seguridad Ocupacional para que, durante la realización del mismo los miembros de Acero Comercial puedan sentirse involucrados y sujetos activos dentro de la cultura de prevención de la organización; y el video pueda ser transmitido en pantallas, intranet, inducciones y talleres. Cada año se renovará el video, integrando a nuevos colaboradores</p> <p><b>2.2.4 Quiz Virtual</b></p> <p>Elaborar un <i>quiz</i> virtual en el cual los colaboradores podrán aplicar de manera voluntaria. El <i>Quiz</i> contará de 20 preguntas aleatorias (de un banco de 75 preguntas) relacionadas a la información de seguridad y salud ocupacional que se encuentran en el manual y de información entregada a partir de todas las herramientas de comunicación.</p> <p>Si el colaborador obtiene un puntaje mayor a 15 se le entregará un premio que será un maletín de emergencia que contiene: Manual de primeros auxilios - Gasa estéril - Jabón - 5 tabletas de acetaminofén - Tijeras - Termómetro - Linterna con pilas de repuesto - Mascarillas - Agua oxigenada - Gel antibacterial - Papel higiénico - Toalla de manos y cara - Paños húmedos - Manta polar - Paquete de galletas - Chocolate en barra - 2 comidas enlatadas - Agua embotellada.</p> <p>Si el colaborador no obtiene el puntaje mínimo podrá aplicar al <i>quiz</i> un máximo de 3 veces anuales. Sino deberá esperar a al siguiente año para poder aplicarlo de nuevo.</p> <p><b>2.2.5 Día mundial de la seguridad y salud ocupacional</b></p> <p>Realizar un desayuno por el día mundial de la seguridad y salud ocupacional, en donde se motive a los colaboradores por medio de la exposición de todo el trabajo realizado y mediante la entrega de diplomas a los colaboradores destacados en distintas categorías, además se proyectará un video con testimonios y evidencias del trabajo efectuado y finalmente el Gerente General y el Gerente de adquisiciones, considerados como personajes héroes de la empresa, expresarán unas palabras de agradecimiento por el compromiso de todos. <a href="#">Ver anexo #20</a></p> <p>Además se busca que esta reunión se convierta en un ritual anual de la organización.</p> |

#### 4.4 Cronograma

Tabla 4. Cronograma.

| Cronograma de Actividades   |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
|---|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|---------|-------|-------|
| Actividades   | MES   |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
|   | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Enero | Febrero | Marzo | Abril |
| 1.1.1 Reuniones Directivos  |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.1.2 Directivos SSOAC  |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.1.3 Manual de Herramientas de Comunicación de Seguridad y Salud Ocupacional   |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.1.4 Capacitación de Comunicación a la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.2.1 Cartelera Digitales   |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.2.2 Espacio en la Intranet  |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.2.3 El Minuto de Acero  |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.2.4 APP SSOAC (Seguridad y Salud en Acero Comercial)                          |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.2.5 Código SSOAC  |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.2.6 Inducción SSOAC   |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.3.1 Señalética  |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.3.2 Resocialización del Reglamento  |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.3.3 Programación de Charlas, talleres y conferencias                          |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.3.4 Cartelera   |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 1.3.5 Tips de Seguridad y Salud Ocupacional                                     |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 2.1.1 Campaña: Un día seguro ¡Seguro es un gran día!                            |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 2.2.1 Video   |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 2.2.4 Quiz Virtual  |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |
| 2.2.5 Día mundial de la seguridad y salud ocupacional                           |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |       |       |

#### 4.5 Matriz de Evaluación Estratégica

Tabla 5. Matriz de Evaluación.

| Matriz de Evaluación  |                                  |                       |   |                                      |  |
|---|----------------------------------|-----------------------|---|--------------------------------------|--|
| Objetivo Específico   | Tipo Objetivo                    | Nivel Evaluación      | Acciones  | Instrumento                          | Indicadores  |
| 1 Fortalecer la gestión de las herramientas de comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional en Acero Comercial Ecuatoriano S.A. | Informativo                      | Básico                | 1.1.1 Reuniones Directivos  | Registro de asistencia               | Número de personas asistentes / Número de personas convocadas.   |
|   |                                  |                       | 1.1.2 Directrices SSOAC   | Acta de entrega y aprobación         | Directrices propuestas / Directrices implementadas   |
|   |                                  |                       | 1.1.3 Manual de Herramientas de Comunicación de Seguridad y Salud Ocupacional   | Acta de entrega y aprobación         | Tiempo de la aprobación del manual / Tiempo de realización del manual  |
|   |                                  |                       | 1.1.4 Capacitación de Comunicación a la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional | Registro de asistencia               | Número de personas asistentes / Número de personas convocadas.   |
|   |                                  |                       | 1.2.1 Carteleras Digitales  | Sondeo de opinión                    | Número de personas que se informan mediante las carteleras / Número total de colaboradores   |
|   |                                  |                       | 1.2.2 Espacio en la Intranet  | Conteo                               | Número de entradas al espacio de SSO en la intranet / Número publicaciones en la intranet  |
|   |                                  |                       | 1.2.3 El Minuto de Acero  | Conteo                               | Número total de Minutos de Acero / Número total de reuniones.  |
|   |                                  |                       | 1.2.4 APP SSOAC (Seguridad y Salud en Acero Comercial)                          | Conteo                               | Número de usuarios / Número total de empleados en la empresa.  |
|   |                                  |                       | 1.2.5 Código SSOAC  | Conteo                               | Número de escaneos en emergencias / Número de emergencias.   |
|   |                                  |                       | 1.2.6 Inducción SSOAC   | Registro de asistencia               | Registro total de inducciones / Registro total de colaboradores nuevos.  |
|   |                                  |                       | 1.3.1 Señalética  | Sondeo de opinión                    | Número de personas que conocen la señalética / Número total de colaboradores   |
|   |                                  |                       | 1.3.2 Rediseño del Reglamento   | Sondeo de opinión                    | Número de personas que conocen el reglamento / Número total de colaboradores   |
|   |                                  |                       | 1.3.3 Programación de Charlas, talleres y conferencias                          | Conteo                               | Número total de charlas - talleres - conferencias impartidas / Número total de charlas - talleres - conferencias planificadas.                             |
|   |                                  |                       | 1.3.4 Cartelera   | Conteo                               | Número de mensajes emitidos / Número de mensajes planificados.   |
|   |                                  |                       | 1.3.5 <i>Tips</i> de Seguridad Ocupacional                                      | Software de análisis de datos masivo | Número de personas que leen el correo / Número de personas que reciben el correo.  |
| 2. Promover hábitos de prevención a través de la comunicación de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional en todos los colaboradores            | Motivacional y Cambio de Actitud | Intermedio y Avanzado | 2.1.1 Campaña: Un día seguro ¡Seguro es un gran día! Personajes Mr. & Mrs. SSO  | Auditoria                            | Calificación de la campaña mediante un cuestionario de 5 preguntas   |
|   |                                  |                       | 2.2.2 Sistema OIS   | Estudio de líneas básicas            | Medición de las actitudes de cada colaborador después de la implementación del sistema / Medición de actitudes antes de la implementación del sistema OIS. |
|   |                                  |                       | 2.2.3 Video   | Conteo                               | Número de visualizaciones / Número total de colaboradores  |
|   |                                  |                       | 2.2.4 Quiz Virtual  | Promedio de calificaciones           | Promedio de calificaciones de los colaboradores en el <i>quiz</i> / Promedio de calificaciones ideal   |
|   |                                  |                       | 2.2.5 Día mundial de la seguridad y salud ocupacional                           | Conteo de asistentes.                | Número de personas asistentes al evento / Número de personas invitadas al evento.  |

## 4.6 Presupuesto

Tabla 6. Presupuesto.

| Presupuesto   |                           |          |                |                                |                          |
|---|---------------------------|----------|----------------|--------------------------------|--------------------------|
| Acciones  | Unidad de Medida          | Cantidad | Costo Unitario | Costo Total                    | Método de Financiamiento |
| 1.1.1 Reuniones Directivos  | -                         | -        | -              | \$ -                           | Autofinanciamiento       |
| 1.1.2 Directrices SSOAC   | Diseño A4                 | 1        | \$ 200,00      | \$ 200,00                      |                          |
| 1.1.3 Manual de Herramientas de Comunicación de Seguridad y Salud Ocupacional   | Diseño A5                 | 1        | \$ 300,00      | \$ 300,00                      |                          |
|   | Impresiones               | 5        | \$ 8,00        | \$ 40,00                       |                          |
| 1.1.4 Capacitación de Comunicación a la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional | Elaboración del manual    | 1        | \$ 200,00      | \$ 200,00                      |                          |
|   | Capacitación / Asesoría   | 1        | \$ 5.000,00    | \$ 5.000,00                    |                          |
| 1.2.1 Carteleras Digitales  | Cartelera digital         | 1        | \$ 345,00      | \$ 345,00                      |                          |
| 1.2.2 Espacio en la Intranet  | Diseño del promocional A3 | 1        | \$ 20,00       | \$ 20,00                       |                          |
|   | Impresiones               | 5        | \$ 1,20        | \$ 6,00                        |                          |
| 1.2.3 El Minuto de Acero  | -                         | -        | -              | \$ -                           |                          |
| 1.2.4 APP SSOAC (Seguridad y Salud en Acero Comercial)                          | Diseño y programación     | 1        | \$ 600,00      | \$ 600,00                      |                          |
| 1.2.5 Código SSOAC  | Diseño de Carné           | 1        | \$ 20,00       | \$ 20,00                       |                          |
|   | Carnés                    | 80       | \$ 1,80        | \$ 144,00                      |                          |
| 1.2.6 Inducción SSOAC   | -                         | -        | -              | \$ -                           |                          |
| 1.3.1 Señalética  | Piezas de acrílico        | 65       | \$ 5,45        | \$ 354,25                      |                          |
| 1.3.2 Resocialización del Reglamento  | Rediseño de manual        | 1        | \$ 200,00      | \$ 200,00                      |                          |
|   | Impresiones               | 100      | \$ 12,00       | \$ 1.200,00                    |                          |
| 1.3.3 Programación de Charlas, talleres y conferencias                          | Charlas                   | 2        | \$ 200,00      | \$ 400,00                      |                          |
| 1.3.4 Cartelera   | Luz programable           | 1        | \$ 87,00       | \$ 87,00                       |                          |
|   | Instalación               | 1        | \$ 20,00       | \$ 20,00                       |                          |
| 1.3.5 Tips de Seguridad y Salud Ocupacional                                     | Impresiones               | 1000     | \$ 0,45        | \$ 450,00                      |                          |
|   | Diseños A5                | 10       | \$ 20,00       | \$ 200,00                      |                          |
| 2.1.1 Campaña: Un día seguro ¡Seguro es un gran día!                            | Personajes                | 2        | \$ 60,00       | \$ 120,00                      |                          |
|   | Stand                     | 1        | \$ 2.000,00    | \$ 2.000,00                    |                          |
|   | Video                     | 1        | \$ 80,00       | \$ 80,00                       |                          |
|   | Floor Graphics            | 45       | \$ 6,75        | \$ 303,75                      |                          |
|   | Personajes tamaño Real    | 2        | \$ 92,00       | \$ 184,00                      |                          |
|   | Contadores Digitales      | 3        | \$ 120,00      | \$ 360,00                      |                          |
| 2.2.1 Video   | Video                     | 1        | \$ 180,00      | \$ 180,00                      |                          |
| 2.2.4 Quiz Virtual  | Maleta de emergencias     | 80       | \$ 30,00       | \$ 2.400,00                    |                          |
|   | Diseño del promocional A3 | 1        | \$ 30,00       | \$ 30,00                       |                          |
| 2.2.5 Día mundial de la seguridad y salud ocupacional                           | Desayuno                  | 100      | \$ 7,00        | \$ 700,00                      |                          |
|   | Diplomas                  | 100      | \$ 1,00        | \$ 100,00                      |                          |
|   | Video                     | 1        | \$ 180,00      | \$ 180,00                      |                          |
|   |                           |          |                | <b>Subtotal</b>                | <b>\$ 16.424,00</b>      |
|   |                           |          |                | <b>5% de imprevistos</b>       | <b>\$ 821,20</b>         |
|   |                           |          |                | <b>Presupuesto total (USD)</b> | <b>\$ 17.245,20</b>      |

## REFERENCIAS

- Acero Comercial Ecuatoriano S.A. (2013). *Reglamento Interno de Seguridad y Salud de los Trabajadores*. Acero Comercial Ecuatoriano , Unidad de Seguridad y Salud , Ecuador.
- Alcívar, S. (2015). La comunicación en el mundo de la seguridad y salud ocupacional . En *Estrategas, investigación en comunicación* (pág. 102). Quito , Pichincha , Ecuador .
- Bestratén, M. (2005). *Gestión de la prevención en un marco de excelencia*. Madrid, España: UOC. Obtenido de ProQuest ebrary: <http://site.ebrary.com/bibliotecavirtual.udla.edu.ec/lib/udlasp/detail.action?docID=11126210>
- Betancourt, O. (1999). *Salud y seguridad en el trabajo* . (A. Iris, Ed.) Quito , Ecuador .
- Brandolini, A., Gonzáles, M., & Hopkins, N. (2009). Comunicación Interna, Claves para una gestión exitosa . En L. C. Ediciones (Ed.). Buenos Aires , Argentina .
- Capriotti, P. (2009). Branding Corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la comunicación corporativa . En Ariel (Ed.). Santiago, Chile.
- Cedaro, k. (2007). *Importancia de los distintos Canales de Comunicación Interna para la gestión de las Universidades Públicas*. Universidad Tecnológica Nacional . Uruguay: edUTecNe.
- Cortés, M. (2007). *Técnicas de Prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo* . Madrid, España: Tebar.
- Costa, J. (2012). *El DirCom de Hoy: Dirección y Gestión de la Comunicación en la Nueva Economía*. Barcelona, España: Costa Punto Com.
- Costa, J. (2015). *El Paradigma Dircom, El nuevo Mapa del Mundo de la Comunicación Y el Managment estratégico global*. Barcelona, España.
- Díaz, D., Isla, R., Rolo, G., Villegas, O., Ramos, Y., & Estefanía, H. (2008). La Salud Y la Seguridad Organizacional desde una perspectiva integradora. *Papeles del psicólogo* , 29(1), 83-92.



- Hernangómez, & Juan. (1986). *La cultura, un nuevo campo de análisis en la dirección de empresas*. Universidad de Valladolid. Valladolid: e-CONOMICA. Obtenido de Dialnet: file:///Users/MAC/Downloads/Dialnet-LaCulturaUnNuevoCampoDeAnalisisEnLaDireccionDeEmpr-785484.pdf
- Kreps, G. (1990). *La Comunicación en las organizaciones* (Vol. II). (L. P. Group, Ed.) Londres, Inglaterra.
- Leiva, W. (2016). Entrevista . (S. Cano, Entrevistador)
- Mantilla, K. (2010). *Conceptos fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas* . Barcelona , España: UOC.
- Morales, J. (2016). Entrevista . (S. Cano, Entrevistador)
- Organización Internacional del trabajo. (2010). *Organización Internacional del trabajo*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2015, de Noticias : [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS\\_071435/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS_071435/lang--es/index.htm)
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (17 de Noviembre de 1986). Ministerio del Trabajo, Quito. Recuperado el 2 de Noviembre de 2015, de Seguridad y salud en el Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Restrepo, M. (1995). *Comunicación para la dinámica organizacional*. (S. y. Pensamiento, Ed.)
- Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación Estratégica: la Opinión Pública y el Proceso Comunicacional*. (Granica, Ed.) Argentina .
- Ulloa, C., Apolo, D., & Villalobos, J. (2015). Aproximación conceptual a la comunicación corporativa: Retos y propuestas. *Revista Austral Comunicación, IV*, 287-301.
- Viteri, G. (2016). Entrevista. (S. Cano, Entrevistador)

Watzlawick, P., Helmick Beavin, J., & Jackson, D. D. (1971). *Teoría de la comunicación Humana*. Tiempo contemporáneo. Obtenido de <http://loginbp.untrefvirtual.edu.ar/archivos/repositorio/1000/1170/html/Unidad1/archivos/pdf/unidad1.pdf>

Zayas, P. (2012). *La comunicación interpersonal*. B- EUMED. Obtenido de ProQuet ebrary: <http://site.ebrary.com/bibliotecavirtual.udla.edu.ec/lib/udlasp/detail.action?docID=10592392>

# **ANEXOS**

# Anexo 1. Matriz Lógica

Tabla 7. Matriz lógica

| Matriz Lógica  |  |                                |   |                        |   |   |   |  |             |                            |             |   |   |   |  |             |   |   |   |
|--|--|--------------------------------|---|------------------------|---|---|---|--|-------------|----------------------------|-------------|---|---|---|--|-------------|---|---|---|
| Tema   | Objeto de Estudio  | Teoría                         | Categorías  | Autores                | Elementos   | Características   | Preguntas   |  | Metodología | Método                     | Población   | Descripción   | Técnica   | Instrumento   |  |             |   |   |   |
|  |  |                                |   |                        |   |   | Entrevista  | Encuesta   |             |                            |             |   |   |   |  |             |   |   |   |
| Estrategias de comunicación de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional orientadas a la cultura de prevención, Caso Acero Comercial Ecuatoriano S.A. | Cómo se debería comunicar las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional para promover una cultura orientada a la prevención | Teoría general de los sistemas | Reconocer cuáles son las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional que tiene la empresa          | Betancourt, O. (1999). | Políticas de Seguridad y Salud ocupacional                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Obligaciones y prohibiciones del empleador y trabajador</li> <li>Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional</li> <li>Prevención de riesgos en poblaciones vulnerables</li> <li>Prevención de riesgos propios de la organización</li> <li>Accidentes mayores</li> <li>Señalización de seguridad</li> <li>Información y capacitación en prevención de riesgos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo es el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la organización?</li> </ul>   |  | Multimodal  | Cualitativo - Cuantitativo | Población 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Altos Mandos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada</li> <li>Ficha de observación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario #1</li> <li>Ficha de observación #1, 2 y 3</li> </ul> |  |             |   |   |   |
|  |  |                                | Identificar cómo se comunican las políticas de seguridad y salud ocupacional que tiene la empresa | Scheihsohn, D. (2009). | Proceso Comunicación Estratégica para los públicos internos | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel Estratégico</li> <li>Nivel logístico</li> <li>Nivel Táctico</li> <li>Nivel Técnico</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el proceso de comunicación de los planes de emergencia y contingencia dentro de la organización? ¿Existe una necesidad en cuanto a comunicar las políticas de seguridad y salud ocupacional?</li> <li>Se ha realizado una investigación para saber ¿Qué se debe comunicar acerca de las políticas de seguridad y salud ocupacional a los públicos internos?</li> <li>¿Existe un plan de comunicación interno dentro de la organización?</li> <li>¿Existe un objetivo o estrategia direccionado para la comunicación de políticas de seguridad y salud ocupacional? ¿Quiénes están involucrados en la realización de este plan?</li> <li>¿Cuándo se realizan acciones comunicacionales en la empresa, ¿existe algún tipo de evaluación posterior?</li> <li>¿Existen herramientas de comunicación que establezca cómo se debe manejar la comunicación de la organización?</li> <li>¿Cómo describiría la comunicación interna de la organización? Cada cuanto se realizan esfuerzos comunicacionales para informar a los colaboradores acerca de estos temas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tan relevantes son las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional para el desarrollo de sus actividades laborales?</li> <li>¿Cuánto cree usted que la organización se preocupa por su bienestar y el de su familia?</li> <li>¿Conoce usted si existe un plan de comunicación interna de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional?</li> <li>¿Cómo describiría la comunicación interna de la organización en cuanto a Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional?</li> <li>¿Le gustaría que le comuniquen, todo lo que tiene que ver con las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización a usted y su familia?</li> </ul>  |             |                            | Población 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Seguridad y salud Ocupacional</li> <li>Recursos Humanos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada</li> <li>Ficha de observación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario 1</li> <li>Ficha de observación 1, 2 y 3</li> </ul>   |  |             |   |   |   |
|  |  |                                |   | Cedaro, K. (2007).     | Canales   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formales</li> <li>Informales</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Para comunicarse con su equipo de trabajo, qué canales formales se utilizan y cuáles se podrían implementar?</li> <li>¿Para comunicarse con su equipo de trabajo, qué canales informales se utiliza?</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Por cuál de los siguientes medios se comunica con su jefe? ¿Con qué frecuencia lo realiza?</li> <li>¿Por cuál de los siguientes medios se comunica con sus compañeros de la misma área? ¿Con qué frecuencia lo realiza?</li> <li>¿Por cuál de los siguientes medios se comunica con sus compañeros de diferentes áreas? <input type="checkbox"/> Con qué frecuencia lo realiza?</li> </ul>   |             |                            | Población 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativos</li> <li>Vendedores</li> <li>Operarios</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada</li> <li>Ficha de observación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario 1</li> <li>Ficha de observación 1, 2 y 3</li> </ul>   |  |             |   |   |   |
|  |  |                                |   | Cedaro, K. (2007).     | Herramientas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Orales</li> <li>Escritos</li> <li>Electrónicos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué herramientas de comunicación se utilizan generalmente en la organización?</li> <li>¿Qué herramientas de comunicación considera que son las más efectivas para comunicar información relevante de la organización?</li> <li>¿Qué herramientas de comunicación utiliza la organización para comunicar las políticas de seguridad y salud ocupacional?</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Marque con una x la frecuencia con la que utiliza las siguientes herramientas de comunicación</li> <li>Señale máximo 3 herramientas a través de las cuales le gustaría recibir información acerca de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización.</li> <li>¿Cada cuánto le gustaría recibir información relevante de la organización?</li> </ul>  |             |                            | Población 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Altos Mandos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada</li> <li>Ficha de observación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario 1</li> <li>Ficha de observación 1, 2 y 3</li> </ul>   |  |             |   |   |   |
|  |  |                                |   | Scheihsohn, D. (2009). | Cultura organizacional                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Creencias</li> <li>Valores</li> <li>Simbolos</li> <li>Ritos rituales</li> <li>Redes culturales</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Desde cuándo la organización implementó oficialmente los valores organizacionales y dónde se publicaron los mismos?</li> <li>¿Qué eventos o reuniones son considerados como una tradición en la organización?</li> <li>¿Cómo describiría la cultura organizacional de Acero Comercial Ecuatoriano S.A.?</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Marque con una x los valores institucionales de su organización. ¿Por qué medio conoció los valores señalados en la pregunta anterior?</li> <li>Marque del 1 al 5, siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, su grado de conocimiento en referencia a los siguientes temas:</li> <li>¿Con cuáles de estos atributos relacionaría a la cultura organizacional de Acero Comercial Ecuatoriano S.A.?</li> </ul>  |             |                            | Población 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Seguridad y salud Ocupacional</li> <li>Recursos Humanos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada</li> <li>Ficha de observación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario 1</li> <li>Ficha de observación 1, 2 y 3</li> </ul>   |  |             |   |   |   |
|  |  |                                |   | Beastrain, M. (2005).  | Cultura de prevención                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Principios de la nueva cultura empresarial</li> <li>Liderazgo basado en valores</li> <li>Personas competentes y comprometidas</li> <li>Ética empresarial y condiciones del trabajo</li> <li>Investigación, desarrollo e innovación</li> <li>Información, formación y participación</li> <li>Alianzas de cooperación</li> <li>Calidad integral de productos, servicios y procesos</li> <li>Respeto al medioambiente</li> <li>Responsabilidad social</li> <li>Capital intelectual</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Conoce usted cuáles son algunas de las obligaciones y prohibiciones del empleador en cuanto a políticas de seguridad y salud ocupacional?</li> <li>¿Conoce usted qué es una cultura de prevención?</li> <li>¿Conoce usted los beneficios que puede brindar a la organización el tener una cultura de prevención?</li> <li>¿Cómo describiría la cultura de prevención en la organización?</li> <li>¿Cree usted que la organización debe implementar nuevas estrategias comunicacionales en temas de seguridad y salud ocupacional? ¿Cómo se realiza el procedimiento interno de incentivos y qué tipo de incentivos se brinda por el cumplimiento de las políticas de seguridad y salud ocupacional?</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Siente que la dirección tiene un compromiso activo de dar a conocer las normas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización?</li> <li>¿Cómo se ha sentido en cuanto a los procesos de comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional que realiza la organización?</li> <li>¿Considera que en la organización existe una cultura de prevención?</li> <li>¿Si usted ve que un compañero sufre alguna dolencia, qué hace?</li> <li>¿Si ve algún objeto que se encuentra fuera de su lugar (cables, herramientas, muebles) qué hace?</li> <li>Marque del 1 al 5, siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, el nivel en el que la organización cumple con los siguientes principios: Marque con una x los factores de riesgo que se podrían presentar en la organización.</li> <li>Una con una línea cada tipo de señalización con su descripción correcta.</li> <li>¿Conoce con el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización?</li> <li>¿Qué tipo de incentivo le gustaría recibir por el cumplimiento de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización? ¿En caso de tener alguna duda o inconveniente en temas de Seguridad y Salud Ocupacional, a quién se dirige para resolverlo? ¿Conoce cuáles son sus derechos, obligaciones y prohibiciones como trabajador?</li> <li>¿Conoce la existencia del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</li> <li>Marque del 1 al 5, siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, su grado de conocimiento en referencia a los siguientes temas</li> </ul> |             |                            | Población 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Altos Mandos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada</li> <li>Ficha de observación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario 1</li> <li>Ficha de observación 1, 2 y 3</li> </ul>   |  |             |   |   |   |
|  |  |                                |   |                        |   |   |   |  |             |                            |             |   |   |   |  | Población 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Seguridad y salud Ocupacional</li> <li>Recursos Humanos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada</li> <li>Ficha de observación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario 1</li> <li>Ficha de observación 1, 2 y 3</li> </ul> |
|  |  |                                |   |                        |   |   |   |  |             |                            |             |   |   |   |  | Población 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativos</li> <li>Vendedores</li> <li>Operarios</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista estructurada</li> <li>Ficha de observación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario 1</li> <li>Ficha de observación 1, 2 y 3</li> </ul> |

## Anexo 2. Modelo de Entrevista

### Entrevista

Se realiza esta entrevista con el objetivo de mejorar la comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización. Sus respuestas serán de carácter confidencial y serán utilizadas únicamente para el propósito de este estudio.

- ¿Existe una necesidad en cuanto a comunicar las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional?
- Se ha realizado una investigación para saber ¿qué se debe comunicar acerca de las Políticas de Seguridad y Salud ocupacional a los públicos internos?
- ¿Existe un plan de comunicación interno en la organización?
- ¿Existe un objetivo o estrategia direccionado para la comunicación de de seguridad y salud ocupacional? ¿Quiénes están involucrados en la realización de este plan?
- ¿Qué departamento se encarga de la comunicación interna de la organización?
- Cuando se realizan acciones comunicacionales en la empresa, ¿existe algún tipo de evaluación posterior?
- ¿Existe un objetivo de comunicación que establezca cómo se debe manejar la comunicación de la organización?
- ¿Cómo describiría la comunicación interna de la organización?
- ¿Para comunicarse con su equipo de trabajo qué canales utiliza? ¿Formales o informales, considerando que los canales formales son aquellos que son establecidos por la empresa como mail corporativo, o intranet e informales, whatsapp, llamadas, etc.?
- ¿Para comunicarse con su equipo de trabajo, qué canales formales se podrían implementar?
- ¿Para comunicarse con su equipo de trabajo, qué canales informales se podrían implementar?
- ¿Qué herramientas de comunicación se utilizan generalmente en la

organización?

- ¿Qué herramientas de comunicación considera que son las más efectivas para comunicar información relevante de la organización?
- ¿Qué herramientas de comunicación utiliza la organización para comunicar las de seguridad y salud ocupacional?
- ¿Conoce usted cuáles son algunas de las obligaciones y prohibiciones del empleador en cuanto a Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional?
- ¿Cuáles son los riesgos propios de la organización en cuanto a temas relacionados con seguridad y salud ocupacional?
- ¿Cómo es el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la organización?
- ¿Cada cuánto se realizan esfuerzos comunicacionales para informar a los colaboradores acerca de estos temas?
- ¿Cómo se realiza el procedimiento interno de incentivos y qué tipo de incentivos se brinda por el cumplimiento de las Políticas de Seguridad y salud Ocupacional?
- ¿Cuál es el proceso de comunicación de los planes de emergencia y contingencia dentro de la organización?
- ¿Desde cuándo la organización implementó oficialmente los valores organizacionales y donde se publicaron los mismos?
- ¿Qué eventos o reuniones son considerados como una tradición en la organización?
- ¿Cómo describiría la cultura organizacional de Acero Comercial Ecuatoriano S.A.?
- ¿Conoce usted qué es una cultura de prevención?
- ¿Conoce usted los beneficios que puede brindar a la organización el tener una cultura de prevención?
- ¿Cómo describiría la cultura de prevención en la organización?
- ¿Cree usted que la organización debe implementar nuevas estrategias comunicacionales en temas de seguridad y salud ocupacional?

## Anexo 3. Modelo de Encuesta

### Encuesta Colaboradores

Se realiza esta encuesta con el objetivo de mejorar la comunicación de las Políticas de Salud y Seguridad Ocupacional de la organización. Sus respuestas serán de carácter confidencial y utilizadas únicamente para el propósito de este estudio.

1. Marque del 1 al 5, ¿Qué tan relevantes son las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional para el desarrollo de sus actividades laborales?, siendo 1 nada relevante y 5 muy relevante.

| 1              | 2              | 3         | 4              | 5             |
|----------------|----------------|-----------|----------------|---------------|
| Nada relevante | Poco relevante | Relevante | Algo relevante | Muy relevante |

2. Marque del 1 al 5, ¿Cuánto cree usted que la organización se preocupa por su bienestar y el de su familia?, siendo 1 no se preocupa y 5 se preocupa mucho.

| 1              | 2                | 3           | 4                         | 5                 |
|----------------|------------------|-------------|---------------------------|-------------------|
| No se preocupa | Se preocupa poco | Se preocupa | Se preocupa lo suficiente | Se preocupa mucho |

3. ¿Conoce usted si existe un plan de comunicación interna de Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional ?

Sí  No

4. ¿Cómo describiría la comunicación interna de la organización en cuanto a Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional?

| Pésima | Mala | Regular | Buena | Muy buena |
|--------|------|---------|-------|-----------|
|        |      |         |       |           |

5. ¿Por cuál de los siguientes medios se comunica con su jefe?

- Correo corporativo  
 Correo personal  
 Reuniones  
 Teléfono institucional  
 Teléfono celular (mensajes SMS o Whatsapp, llamadas, Redes sociales)  
 Otro.....

⇒¿Con qué frecuencia lo realiza?

| Diario | Semanal | Mensual | Semestral | No me comunico |
|--------|---------|---------|-----------|----------------|
|        |         |         |           |                |

6. ¿Por cuál de los siguientes medios se comunica con sus compañeros de la misma área?

- Correo corporativo  
 Correo personal  
 Reuniones  
 Teléfono institucional  
 Teléfono celular (mensajes SMS o Whatsapp, llamadas, Redes sociales)  
 Otro.....

⇒¿Con qué frecuencia se comunica?

| Diario | Semanal | Mensual | Semestral | No me comunico |
|--------|---------|---------|-----------|----------------|
|        |         |         |           |                |



7. ¿Por cuál de los siguientes medios se comunica con sus compañeros de diferentes áreas? Puede seleccionar más de uno

- Correo corporativo
- Correo personal
- Reuniones
- Teléfono institucional
- Teléfono celular (mensajes SMS o Whatsapp, llamadas, Redes sociales)
- Otro.....

⇒¿Con qué frecuencia lo realiza?

| Diario | Semanal | Mensual | Semestral | No me comunico |
|--------|---------|---------|-----------|----------------|
|        |         |         |           |                |

8. Marque con una x la frecuencia con la que utiliza las siguientes herramientas de comunicación, siendo 1 nunca y 5 siempre.

| HERRAMIENTAS            | 1<br>Nunca | 2<br>Poco frecuente | 3<br>Frecuentemente | 4<br>Algo frecuente | 5<br>Siempre |
|-------------------------|------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------|
| Cartas al personal      |            |                     |                     |                     |              |
| Circulares              |            |                     |                     |                     |              |
| Teléfono institucional  |            |                     |                     |                     |              |
| Teléfono celular        |            |                     |                     |                     |              |
| Carteleras              |            |                     |                     |                     |              |
| Boletines               |            |                     |                     |                     |              |
| Informes                |            |                     |                     |                     |              |
| Manuales                |            |                     |                     |                     |              |
| Reuniones               |            |                     |                     |                     |              |
| Comités                 |            |                     |                     |                     |              |
| Equipos de trabajo      |            |                     |                     |                     |              |
| Charlas o conferencias  |            |                     |                     |                     |              |
| Mail corporativo        |            |                     |                     |                     |              |
| Flyers                  |            |                     |                     |                     |              |
| Campañas                |            |                     |                     |                     |              |
| Eventos institucionales |            |                     |                     |                     |              |
| Otros.....              |            |                     |                     |                     |              |

9. Señale **máximo 3** herramientas a través de las cuales le gustaría recibir información acerca de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización.

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="radio"/> Cartas al personal       | <input type="radio"/> Boletines              | <input type="radio"/> Mail corporativo        |
| <input type="radio"/> Circulares               | <input type="radio"/> Informes               | <input type="radio"/> Flyers                  |
| <input type="radio"/> Teléfono institucional   | <input type="radio"/> Manuales               | <input type="radio"/> Campañas                |
| <input type="radio"/> Teléfono celular         | <input type="radio"/> Reuniones              | <input type="radio"/> Eventos institucionales |
| <input type="radio"/> Grupos en Redes Sociales | <input type="radio"/> Comités                | <input type="radio"/> Carteleras digitales    |
| <input type="radio"/> Carteleras               | <input type="radio"/> Equipos de trabajo     | <input type="radio"/> Otros.....              |
|  | <input type="radio"/> Charlas o conferencias | .....   |



10. ¿Cada cuánto le gustaría recibir información relevante de la organización?

| A diario | Semanal | Quincenal | Mensual | Semestral | Anual | No me gustaría recibir información |
|----------|---------|-----------|---------|-----------|-------|------------------------------------|
|          |         |           |         |           |       |                                    |

11. ¿En caso de tener alguna duda o inconveniente en temas de Seguridad y Salud Ocupacional, a quién se dirige para resolverlo? Marque con una x su respuesta.

- Gerente General
- Recursos humanos
- Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional
- Jefe de área
- Me quedo con la duda

12. Marque del 1 al 5, siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, su grado de conocimiento en referencia a los siguientes temas:

| TEMÁTICA  | 1<br>Desconozco | 2<br>Conozco poco | 3<br>Conozco lo necesario | 4<br>Conozco algo | 5<br>Conozco mucho |
|---|-----------------|-------------------|---------------------------|-------------------|--------------------|
| Obligaciones y prohibiciones del empleador y trabajador |                 |                   |                           |                   |                    |
| Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional     |                 |                   |                           |                   |                    |
| Prevención de riesgos en poblaciones vulnerables        |                 |                   |                           |                   |                    |
| Prevención de riesgos propios de la organización        |                 |                   |                           |                   |                    |
| Accidentes mayores                                      |                 |                   |                           |                   |                    |
| Señalización de seguridad                               |                 |                   |                           |                   |                    |
| Información y capacitación en prevención de riesgos     |                 |                   |                           |                   |                    |

13. ¿Conoce cuáles son sus derechos, obligaciones y prohibiciones como trabajador?

- Sí
- No
- En Parte

14. ¿Conoce la existencia del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización?

- Sí
- No
- En Parte

⇒ Si su respuesta fue afirmativa ¿Escriba quiénes lo conforman?

.....

.....

15. Marque con una x los factores de riesgo que se podrían presentar en la organización.

- Físicos
- Mecánicos
- Biológicos
- Químicos
- Ergonómicos
- Psicosociales

16. Una con una línea cada tipo de señalización con su descripción correcta.

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Señal de obligación               | De forma cuadrada o rectangular y de color verde.                     |
| Señal de advertencia y prevención | De forma circular con fondo azul oscuro y un reborde en color blanco. |
| Señal de información              | De forma triangular de color amarillo con filo negro.                 |

17. ¿Conoce con el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización?

- Sí  No  En Parte

18. ¿Qué tipo de incentivo le gustaría recibir por el cumplimiento de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización?

- Entradas a eventos  
 Medallas  
 Diplomas  
 Regalos o presentes  
 Día libre  
 Otro .....

19. ¿Le gustaría que le comuniquen, todo lo que tiene que ver con las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización a usted y su familia.?

- Sí  No

20. Marque con una x los valores institucionales de su organización.

- Rigor  
 Respeto  
 Competencia  
 Solidaridad  
 Compromiso

21. ¿Por qué medio conoció los valores señalados en la pregunta anterior?

- Cartelera  
 Reuniones  
 Notas informativas  
 Boletines  
 Eventos institucionales  
 Correo corporativo

Otro.....

22. Marque del 1 al 5, siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, su grado de conocimiento en referencia a los siguientes temas:

| TEMÁTICA                               | 1<br>Desconozco | 2<br>Conozco poco | 3<br>Conozco lo necesario | 4<br>Conozco algo | 5<br>Conozco mucho |
|--|-----------------|-------------------|---------------------------|-------------------|--------------------|
| Infraestructura de la organización     |                 |                   |                           |                   |                    |
| Políticas generales de la organización |                 |                   |                           |                   |                    |
| Áreas de la organización               |                 |                   |                           |                   |                    |
| Departamentos de la organización       |                 |                   |                           |                   |                    |
| Reuniones de la organización           |                 |                   |                           |                   |                    |
| Eventos de la organización             |                 |                   |                           |                   |                    |

23. ¿Con cuáles de estos atributos relacionaría a la cultura organizacional de Acero Comercial Ecuatoriano S.A.?

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Fuerte      | <input type="radio"/> Inconsistente     |
| <input type="radio"/> Burocrática | <input type="radio"/> Débil             |
| <input type="radio"/> Adaptable   | <input type="radio"/> Racional y lógica |
| <input type="radio"/> Cerrada     | <input type="radio"/> De equipo         |
| <input type="radio"/> Sensible    | <input type="radio"/> Flexible          |
| <input type="radio"/> Preocupada  | <input type="radio"/> Otro.....         |

24. ¿Siente que la dirección tiene un compromiso activo de dar a conocer las normas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización?

- Nada
- Poco
- Mucho
- Bastante

25. ¿Cómo se ha sentido en cuanto a los procesos de comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional que realiza la organización?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

26. ¿Considera que en la organización existe una cultura de prevención?

- Sí
- No

⇒ ¿Por qué?

.....

27. ¿Si usted ve que un compañero sufre alguna dolencia, qué hace?

- Ignora a su compañero
- Le recomienda que asista al doctor de planta
- Avisa a otro compañero
- Le avisa a su jefe

28. ¿Si ve algún objeto que se encuentra fuera de su lugar (cables, herramientas, muebles) qué hace?

- Lo coloca en su lugar
- Avisa a la unidad competente
- Lo evita y sigue con sus actividades
- Anuncia a sus compañeros que deben tener cuidado

29. Marque del 1 al 5, siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, el nivel en el que la organización cumple con los siguientes principios

| TEMÁTICA   | 1<br>No existe<br>Nada | 2<br>Existe<br>Poco | 3<br>Es regular | 4<br>Es bueno | 5<br>Es muy<br>bueno |
|--|------------------------|---------------------|-----------------|---------------|----------------------|
| Hacer las cosas bien a la primera                                    |                        |                     |                 |               |                      |
| El compromiso activo de la dirección de la empresa                   |                        |                     |                 |               |                      |
| Implicación de todos los miembros de la organización en sus procesos |                        |                     |                 |               |                      |
| Mejora continua en todos los ámbitos                                 |                        |                     |                 |               |                      |
| Formación a través desarrollo de competencias                        |                        |                     |                 |               |                      |
| Medición de actuaciones y de resultados                              |                        |                     |                 |               |                      |
| Generación de hábitos con procedimientos sistematizados.             |                        |                     |                 |               |                      |

#### Anexo 4. Fichas de Observación

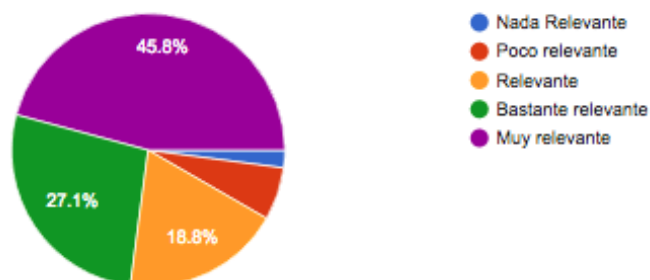
| Ficha de observación #1 |   |
|-------------------------|---|
| <b>Observador:</b>      | Sarah Cano  |
| <b>Fecha:</b>           | Mes de abril  |
| <b>Lugar:</b>           | Instalaciones de Acero Comercial Ecuatoriano S.A  |
| <b>Observaciones:</b>   | <p>Al visitar las instalaciones de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. y esperar en la recepción para poder pasar a las oficinas, pude percatarme de que en el counter se encontraba un enunciado con las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización. El enunciado más o menos tenía unas medidas de 15 x 20 cm, por lo cual fue muy difícil leerlo.</p> <p>Después de haber tenido la reunión con la Directora de Recursos Humanos, me dirigí a los talleres en donde pude evidenciar que los colaboradores operarios solamente cuentan con un computador, por lo que la información que la organización envía por medio de mails, probablemente no llega estos colaboradores.</p> <p>Además, el otro punto que pude evidenciar fue que las carteleras tenían contenidos con letras muy pequeñas y muy desactualizadas, era más el espacio vacío que el espacio ocupado. La ubicación de la cartelera es perfecta ya que se encuentra justo en donde los colaboradores deben timbrar hora de entrada, almuerzo y salida.</p> |

| Ficha de observación # 2 |   |
|--------------------------|---|
| <b>Observador:</b>       | Sarah Cano  |
| <b>Fecha:</b>            | Mes de Mayo   |
| <b>Lugar:</b>            | Instalaciones de Acero Comercial Ecuatoriano S.A  |
| <b>Observaciones:</b>    | <p>He visitado las instalaciones varias veces; sin embargo, no me había percatado que algunos de los colaboradores, específicamente en el área de Recursos Humanos y Adquisiciones, tienen en sus paredes o divisiones unos trípticos con los valores institucionales.</p> <p>Recordé que hace varios años estuve en la presentación de los mismos, la cual fue realizada por el antiguo Gerente de Adquisidores, Richard Rodríguez, en donde se impartió una presentación y al finalizar se les obsequio unos <i>cupcakes</i> con motivos de los valores, además de un tríptico.</p> |

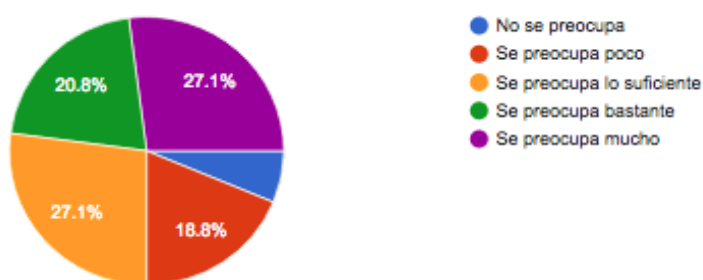
| Ficha de observación # 3 |   |
|--------------------------|---|
| <b>Observador:</b>       | Sarah Cano  |
| <b>Fecha:</b>            | Mes mayo  |
| <b>Lugar:</b>            | Instalaciones de Acero Comercial Ecuatoriano S.A  |
| <b>Observaciones</b>     | <p>A medida que reviso el Reglamento de Seguridad y Salud organizacional puedo evidenciar que contenido de todo el reglamento es de gran relevancia y de fácil entendimiento; sin embargo, existen algunas fallas en cuanto a corrección de estilo y diagramación, además el tener tanto texto no lo hace atractivo al lector.</p> <p>Por otro lado se menciona el tema de señalización, en cuanto a eso, puedo decir que las veces que he visitado las instalaciones de la organización me he podido dar cuenta que la señalización en cuanto a seguridad y salud ocupacional es muy escasa.</p> |

## Anexo 5. Resultado de las encuestas

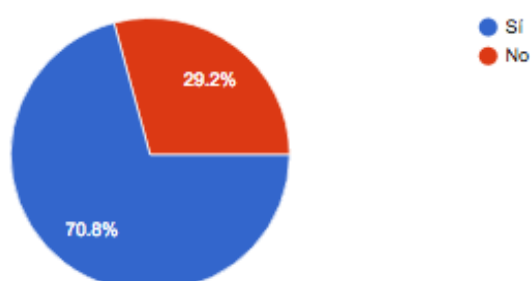
Marque del 1 al 5, ¿Qué tan relevantes son las políticas de seguridad y salud ocupacional para el desarrollo de sus actividades laborales?, siendo 1 nada relevante y 5 muy relevante.



Marque del 1 al 5, ¿Cuánto cree usted que la organización se preocupa por su bienestar y el de su familia?, siendo 1 no se preocupa nada y 5 se preocupa mucho.

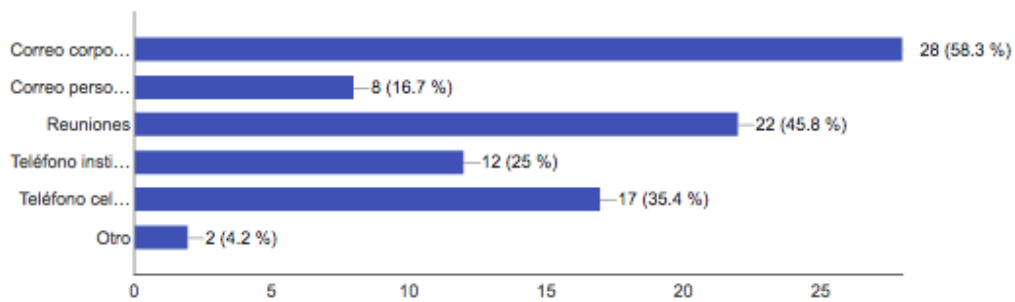


¿Conoce usted si existe un plan de comunicación interna de políticas de seguridad y salud ocupacional ?

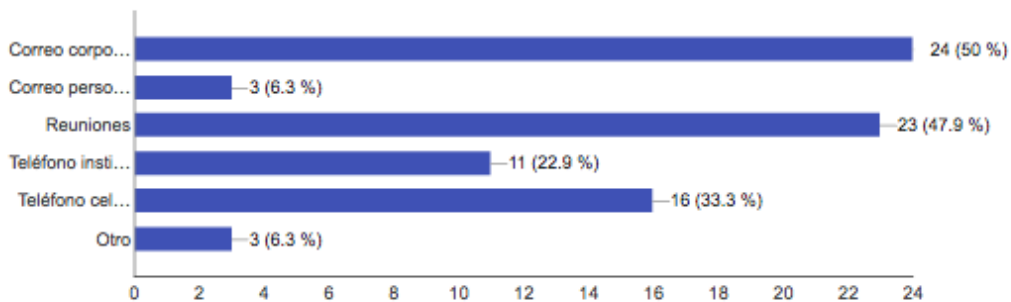




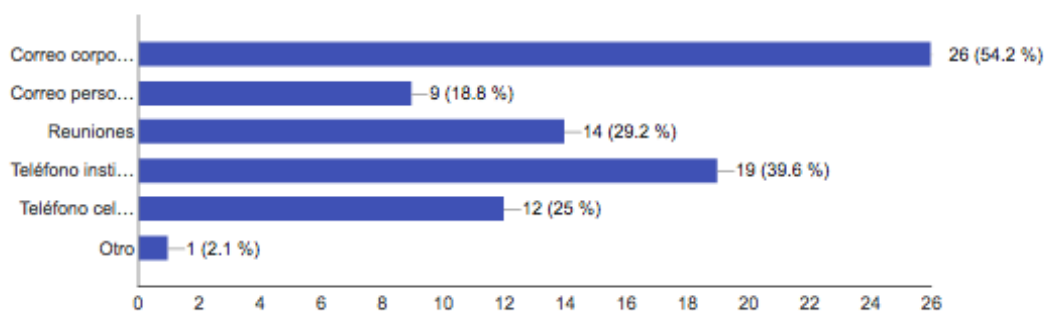
### ¿Por cuál de los siguientes medios se comunica con su jefe?



### ¿Por cuál de los siguientes medios se comunica con sus compañeros de la misma área?

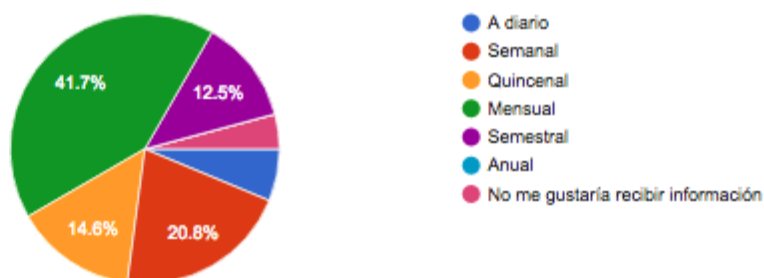


### ¿Por cuál de los siguientes medios se comunica con sus compañeros de diferentes áreas? Puede seleccionar más de uno

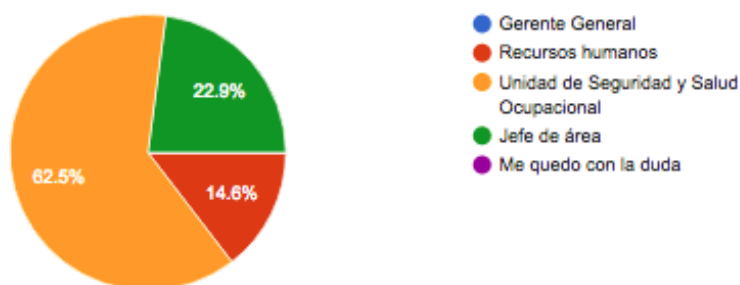




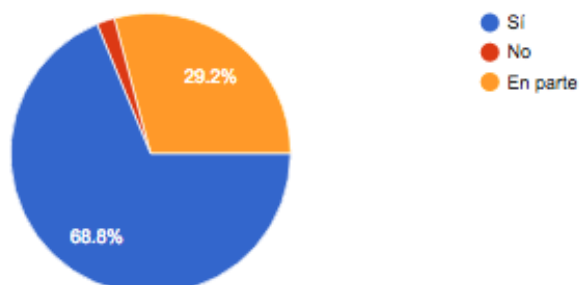
¿Cada cuánto le gustaría recibir información relevante de la organización?



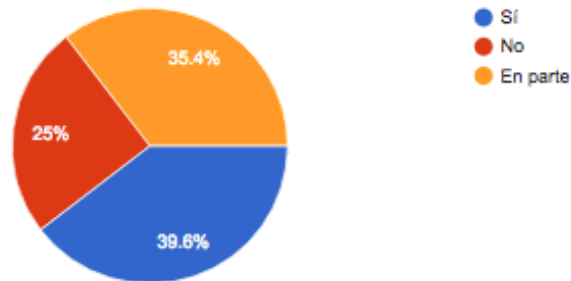
¿En caso de tener alguna duda o inconveniente en temas de Seguridad y Salud Ocupacional, a quién se dirige para resolverlo? Marque con una x su respuesta.



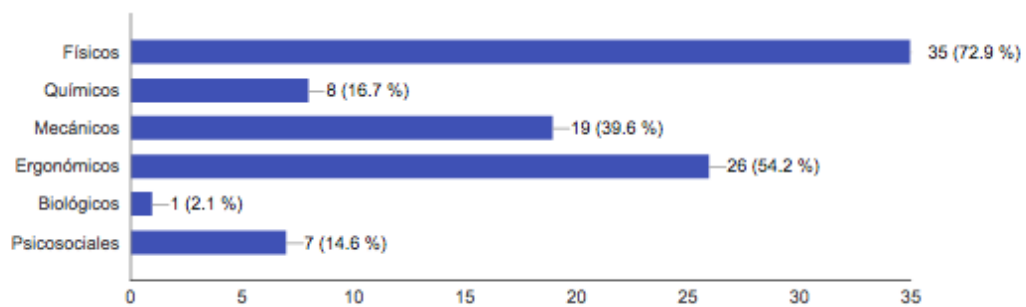
¿Conoce cuáles son sus derechos, obligaciones y prohibiciones como trabajador?



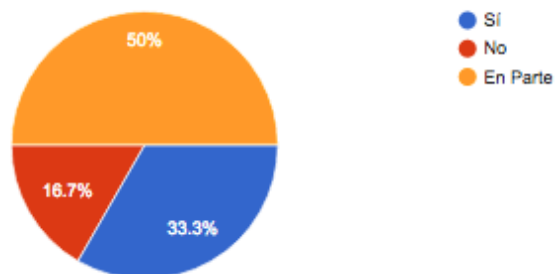
¿Conoce la existencia del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización?



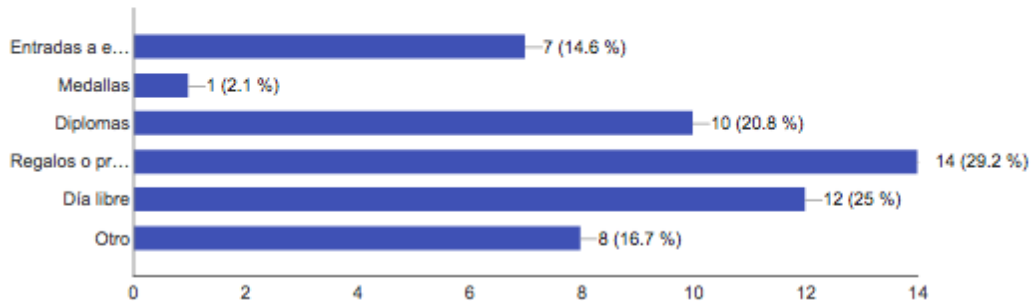
Marque con una x los factores de riesgo que se podrían presentar en la organización.



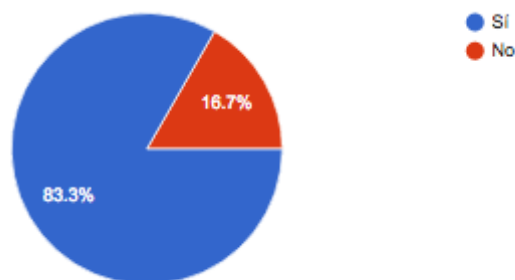
¿Conoce con el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización?



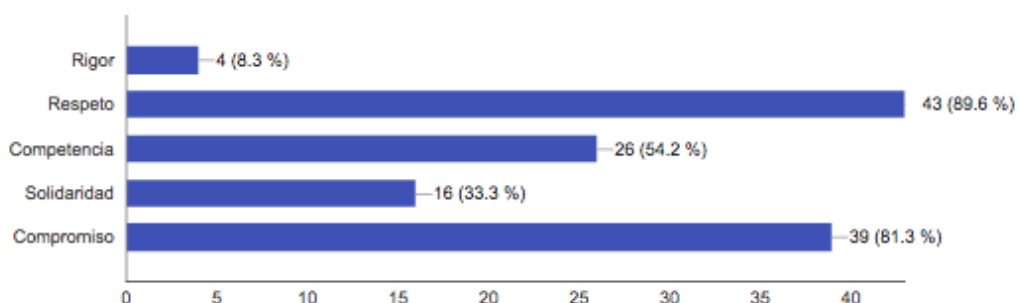
¿Qué tipo de incentivo le gustaría recibir por el cumplimiento de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización?



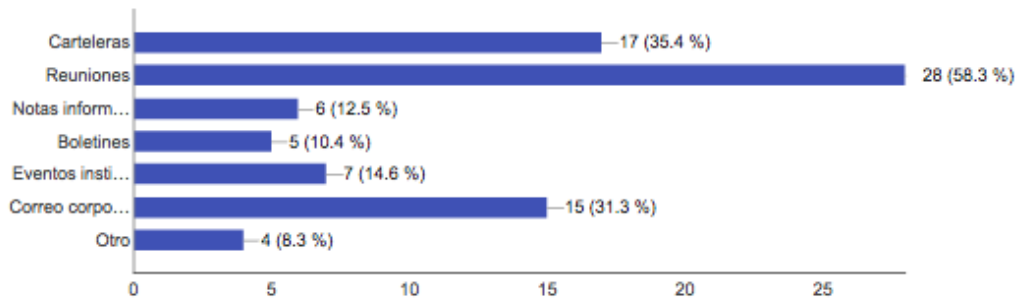
¿Le gustaría que le comuniquen, todo lo que tiene que ver con las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización a usted y su familia?



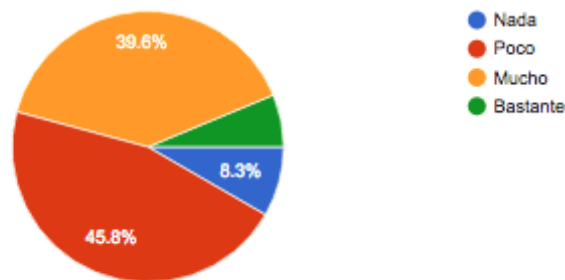
Marque con una x los valores institucionales de su organización.



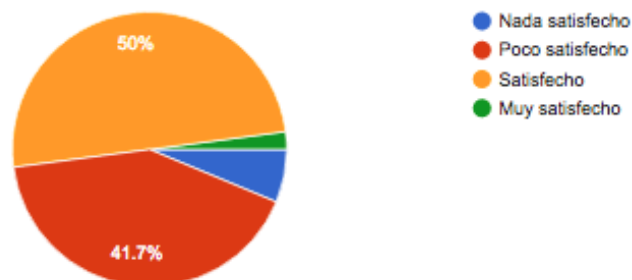
### ¿Por qué medio conoció los valores señalados en la pregunta anterior?



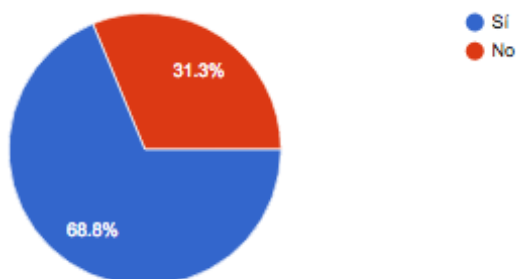
### ¿Siente que la dirección tiene un compromiso activo de dar a conocer las normas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización?



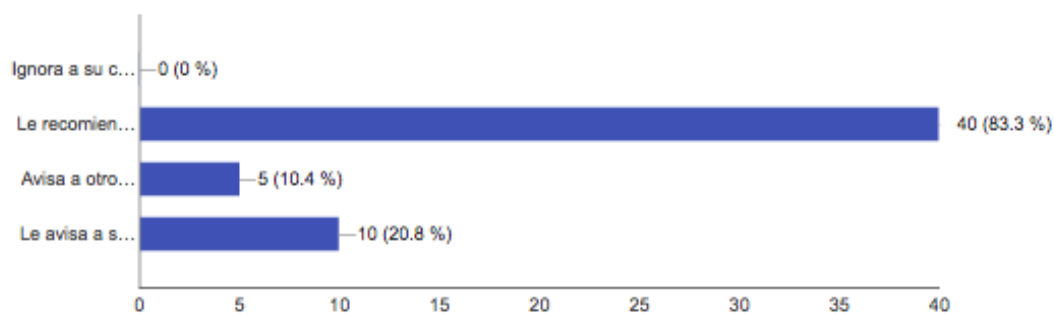
### ¿Cómo se ha sentido en cuanto a los procesos de comunicación de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional que realiza la organización?



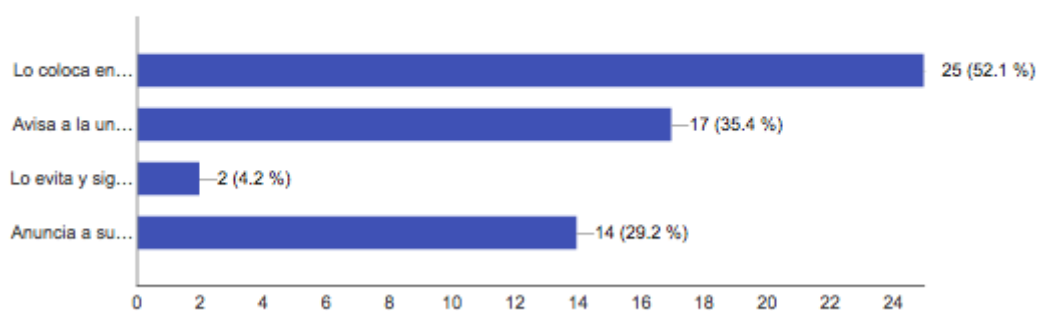
¿Considera que en la organización existe una cultura de prevención?



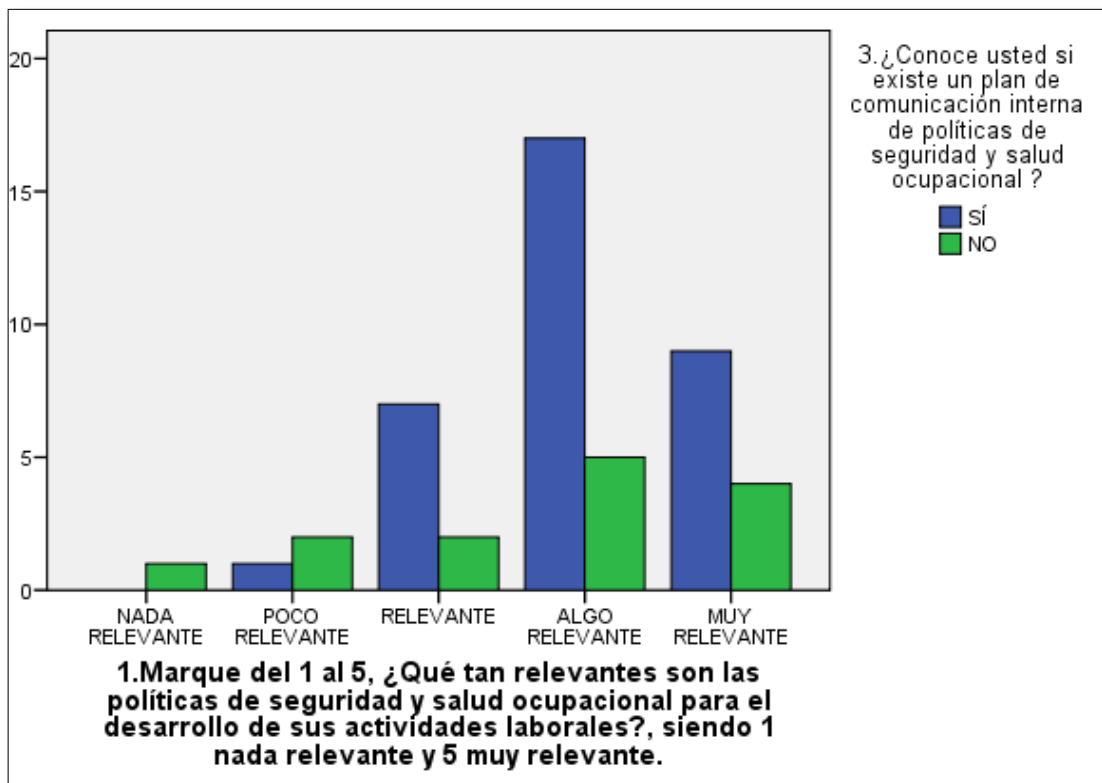
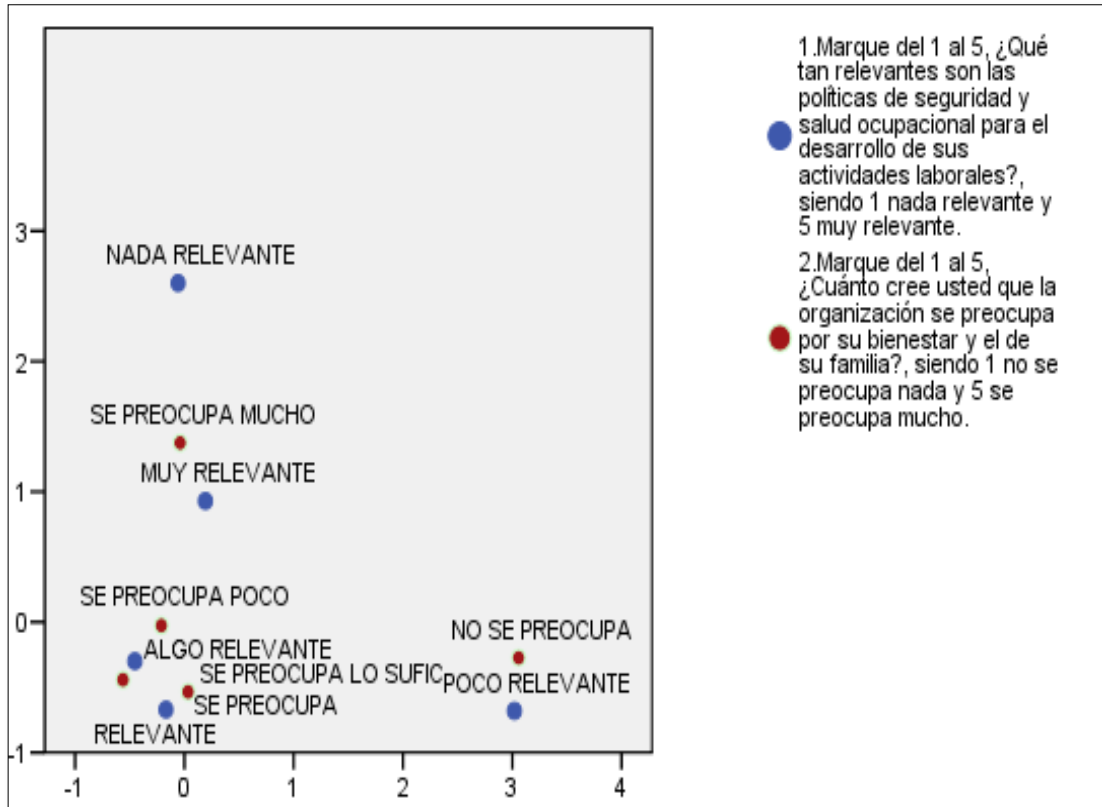
¿Si usted ve que un compañero sufre alguna dolencia, qué hace?



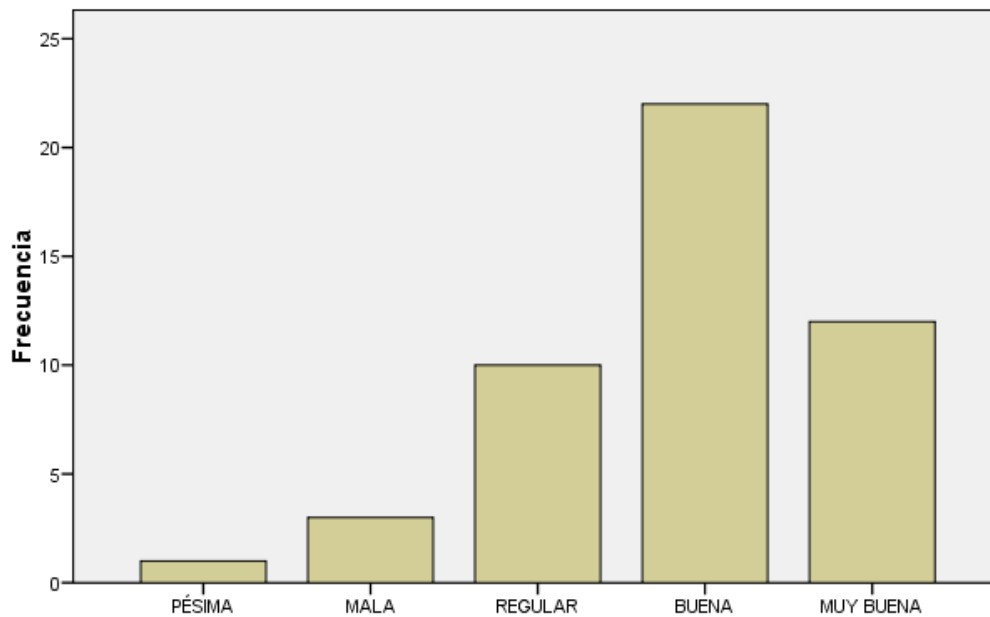
¿Si ve algún objeto que se encuentra fuera de su lugar (cables, herramientas, muebles) qué hace?



## Anexo 6. Cruces de Variables

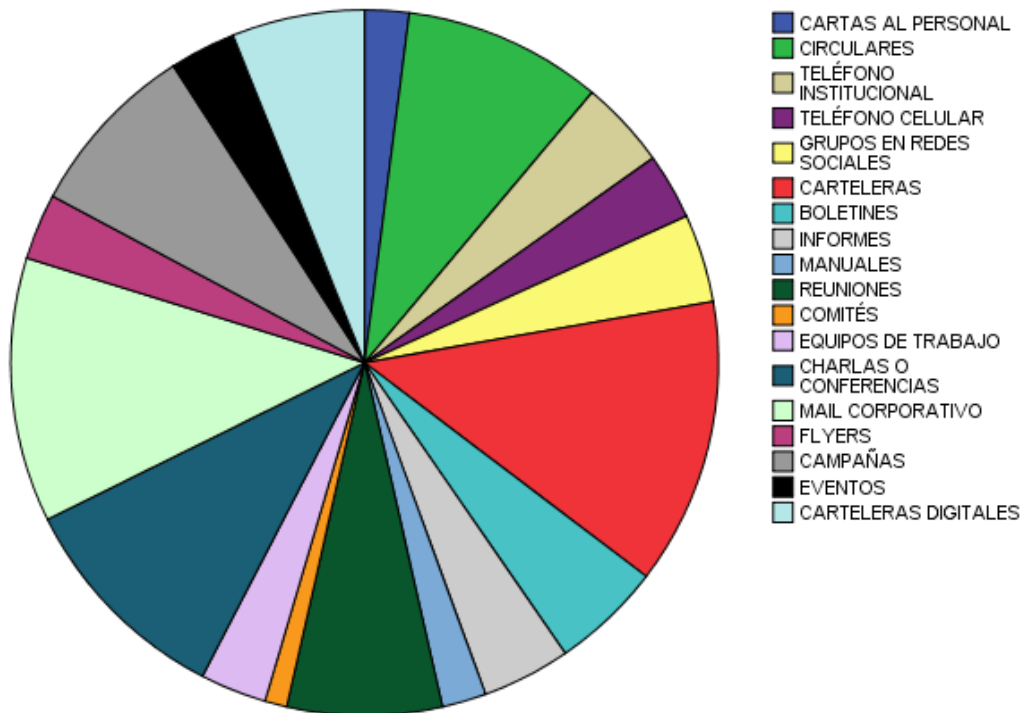


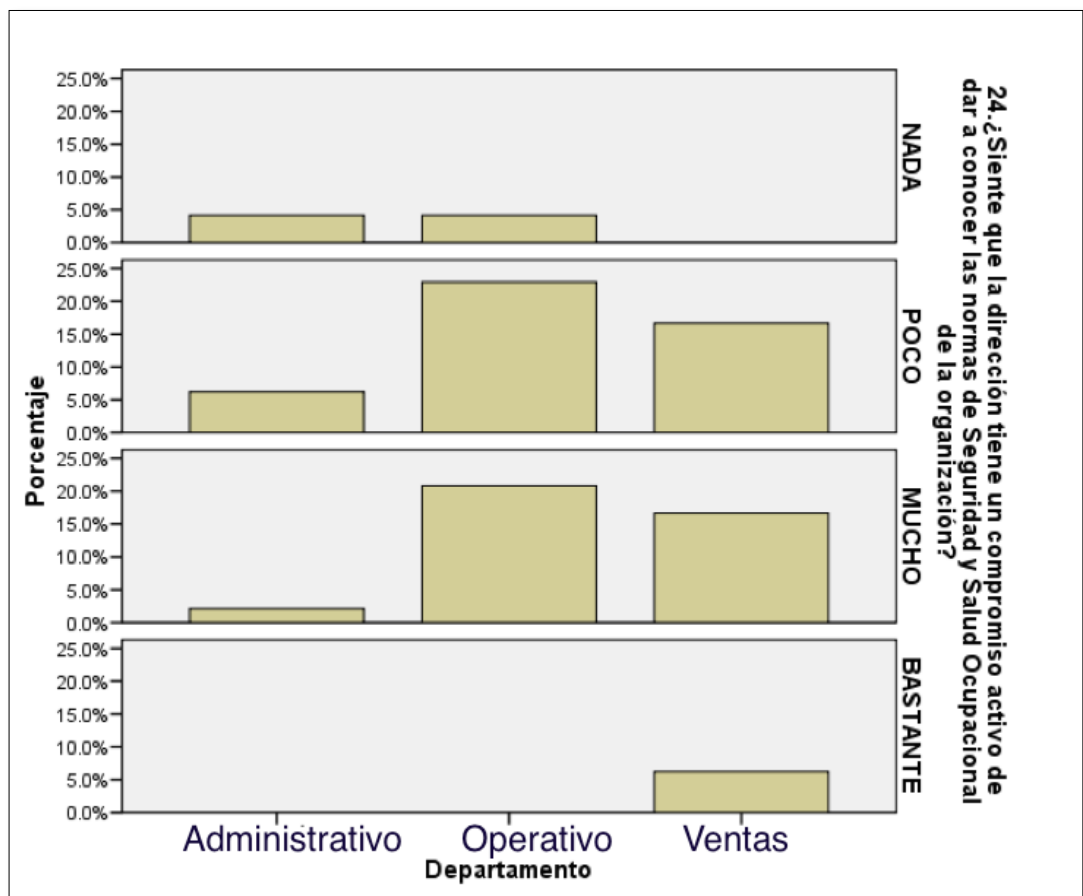
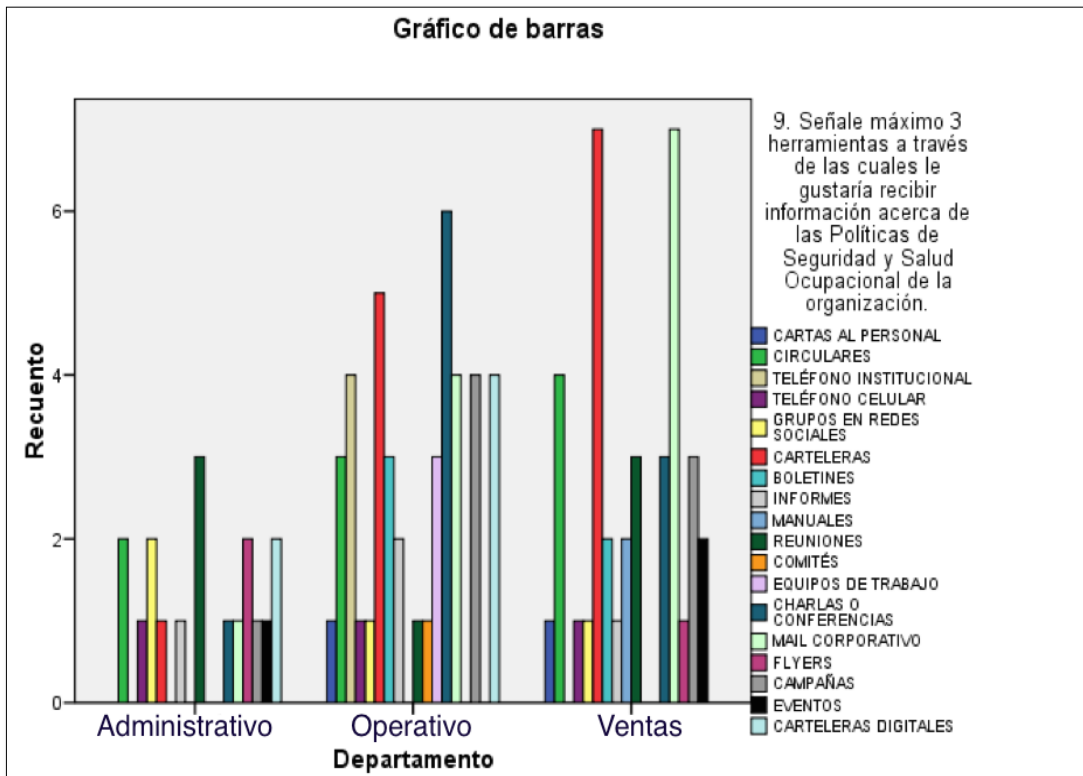
**4. ¿Cómo describiría la comunicación Interna de la organización en cuanto a políticas de seguridad y salud ocupacional?**



**4. ¿Cómo describiría la comunicación Interna de la organización en cuanto a políticas de seguridad y salud ocupacional?**

**9. Señale máximo 3 herramientas a través de las cuales le gustaría recibir información acerca de las Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización.**







## Anexo 7. Actas de Reuniones de Seguridad y Salud Ocupacional



**ACERO**  
ACERO COMERCIAL ECUATORIANO S.A.

**Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional**  
 Acta de reunión

Tema: \_\_\_\_\_  
 Fecha de reunión: \_\_\_\_\_  
 Lugar: \_\_\_\_\_

**1. Objetivos de la reunión**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**2. Asistencia**

| Nombre | Departamento | Requerido |
|--------|--------------|-----------|
|        |              |           |
|        |              |           |
|        |              |           |
|        |              |           |

**3. Agenda**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**4. Notas, decisiones, temas relevantes**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**5. Compromisos**

| Acción | Asignado a: | Fecha Límite |
|--------|-------------|--------------|
|        |             |              |
|        |             |              |
|        |             |              |

**6. Aceptación del Acta**

| Nombre | Departamento/División | Firma |
|--------|-----------------------|-------|
|        |                       |       |
|        |                       |       |
|        |                       |       |



**ACERO**  
ACERO COMERCIAL ECUATORIANO S.A.

**Anexo 8. Formatos de evento/taller/conferencia/charla/seminario.**



**Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional**  
Taller / Curso / Seminario o Evento

Título:

**1. Objetivo General**

|  |
|--|
|  |
|  |

**2. Descripción**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**3. Beneficiarios**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**4. Otros**

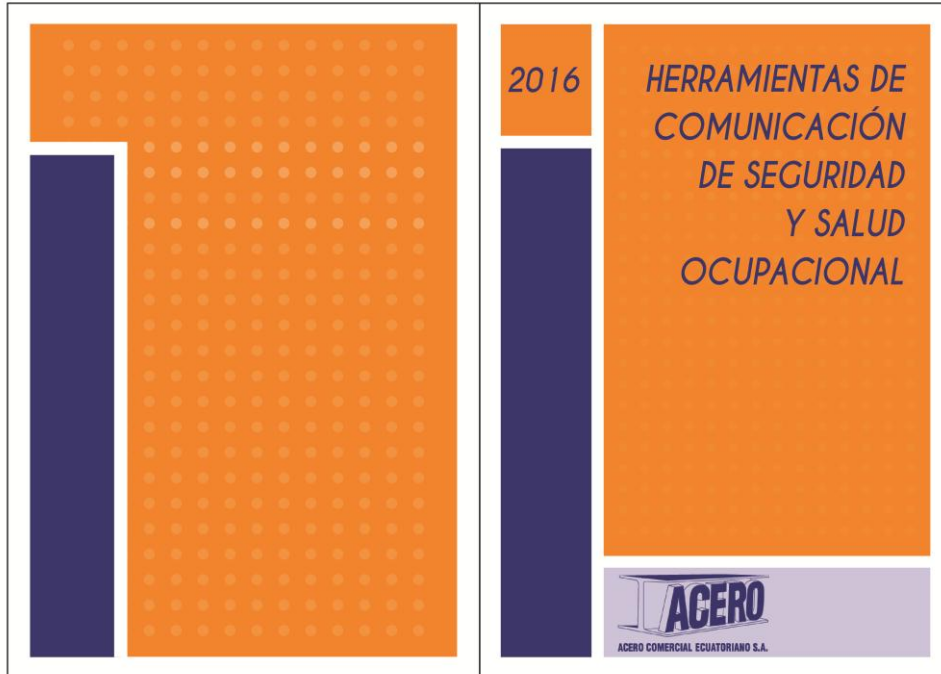
|                  |  | Observaciones |
|------------------|--|---------------|
| Número de horas: |  |               |
| Modalidad:       |  |               |
| Requerimientos:  |  |               |
|                  |  |               |
|                  |  |               |

## Anexo 9. Informe de Evento / Taller / Conferencia / Charla / Seminario.

| <br>ACERO COMERCIAL ECUATORIANO S.A. |  |
|---|--|
| <b>Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional</b><br>Informe   |  |
| Nombre del taller / seminario / evento:   |  |
| Fecha:  |  |
| Lugar:  |  |
| <b>1. Informe</b>   |  |
|                                      |  |

|  |
|--|
| <b>2. Evidencias</b>   |
|  |

## Anexo 10. Manual de Herramientas de Comunicación de Seguridad y Salud Ocupacional



## Anexo 11. Espacio en la Intranet



## Anexo 12. APP SSOAC (Seguridad y Salud Ocupacional en Acero Comercial)




### Anexo 13. Código SSOAC


Mis Datos en caso de Emergencia



Escanea el código en caso de emergencia o ingresa este número (7489410333) en la siguiente página [www.acerocomercial.com/ssoac/emergencia](http://www.acerocomercial.com/ssoac/emergencia)



ACERO COMERCIAL ECUATORIANO S.A.



**Mr. SSO**  
Asistente Adm.  
C.C. 1730997483

## Anexo 14. Señalética









# Anexo 15. Resocialización del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional



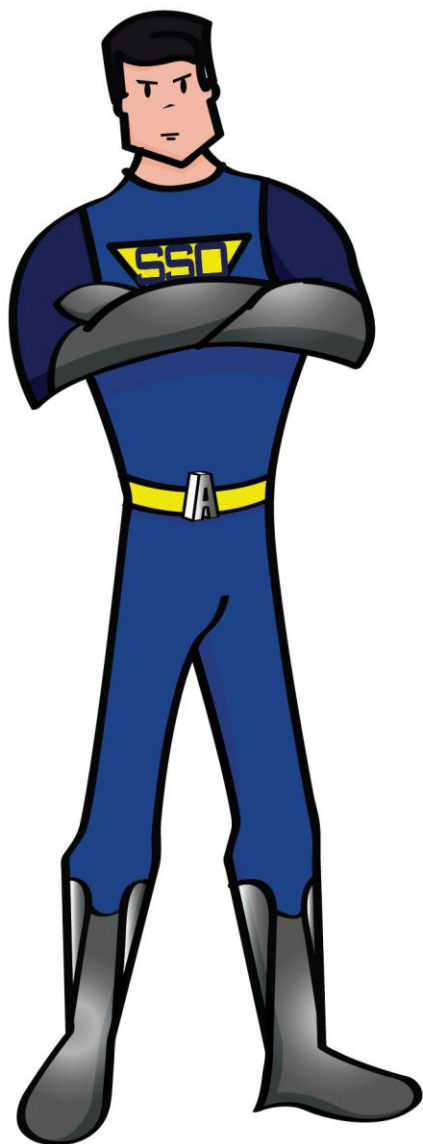
## Anexo 16. Tips de Seguridad y Salud Ocupacional

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>Mr. SSO      Mrs. SSO</p>  | <p>¿Por qué debes respetar la señalización?</p> <p>Porque puede indicar vías de escape, refugios, usos correctos de herramientas y procedimientos a seguir, entre otros.</p> <p>Porque es una obligación que determina qué equipos de protección utilizar y qué método de trabajo seguro debemos seguir.</p> <p>Porque es una advertencia de peligros o riesgos cercanos en el lugar de trabajo.</p> <p>Porque nos indica lo que no podemos hacer o lo que está prohibido.</p> <p>Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional</p> |  <p>Un día seguro<br/>¡Seguro es un gran día!</p> <br><p>Respetemos<br/>la señalización</p>  |
|--|---|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <h3>Señalización de Seguridad y Salud Ocupacional</h3> <p><b>Señales de Prohibición</b><br/>Son de forma circular y el color base de las mismas es rojo. En un círculo central, sobre fondo blanco, se dibuja en negro el símbolo de lo que prohíbe.<br/>Si transgredes esta señalización puedes recibir una sanción.</p>  <p><b>Señales de Obligación</b><br/>Son de forma circular con fondo azul oscuro con un reborde en color blanco. Sobre el fondo azul, se dibuja en blanco el símbolo de la obligación que se debe cumplir.<br/>Si transgredes esta señalización puedes recibir una sanción.</p>  <p><b>Señales de Advertencia o Prevención</b><br/>Están constituidas por un triángulo equilátero y llevan un borde exterior en color negro. El fondo del triángulo es de color amarillo sobre el que se dibuja en negro el símbolo del riesgo que se avisa.</p>  | <p><b>Señales de Información</b><br/>Son de forma cuadrada o rectangular y el color de fondo es verde. El símbolo o información se inscribe en blanco y se encuentra en el centro de la señal.</p>  <p><b>Conos, canecas, barricadas y cintas.</b><br/>Los conos, canecas y barricadas son señales de precaución, advertencia y prohibición. Los conos delimitan áreas por tanto no debes retirarlas bajo ningún concepto.<br/>Las cintas de peligro advierten acerca de riesgos que te pueden ocasionar un accidente.</p>  <p><b>Recomendaciones</b><br/>· No transgredas, ni dañes la señalización de seguridad.<br/>· Si es necesario solicita que en tu área de trabajo exista más señalización de seguridad por medio de una inspección técnica de la Unidad de Seguridad y Salud de la empresa.</p> |
|--|--|--|

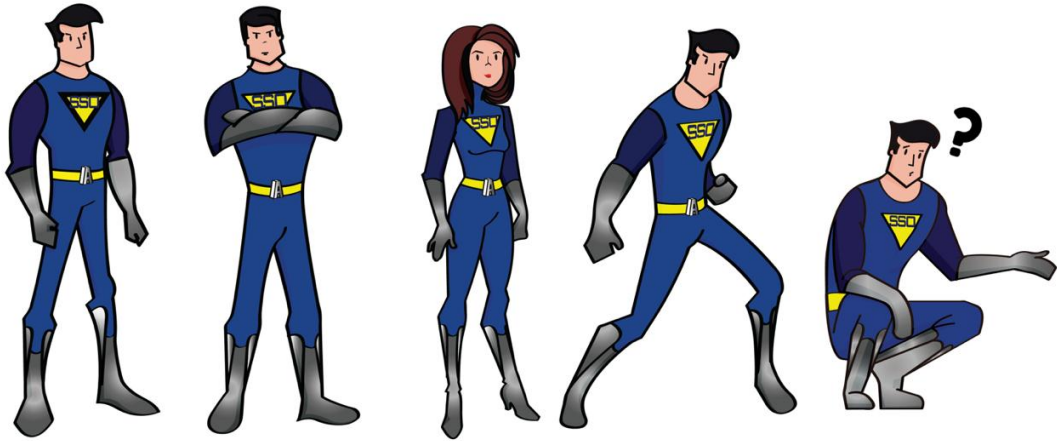
Anexo 17. Personaje Mr. & Mrs. SSO

*Mrs. SSO*

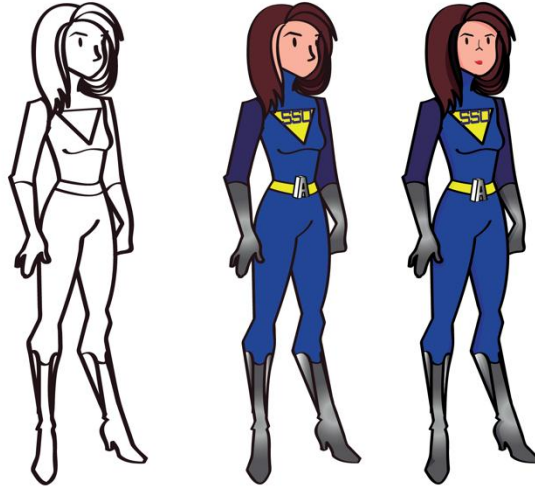


*Mr. SSO*



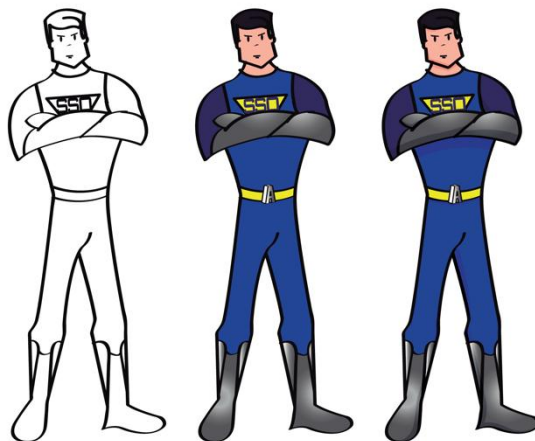


**Mrs. SSO**



- Pantone P 100-8C
- Pantone P 100-16C
- C 80 / M 80 / Y 80 / N 100
- Gradient
- Pantone P 1-8 C
- C 83 / M 85 / Y 68 / N 66

**Mr. SSO**



- Pantone P 100-8C
- Pantone P 100-16C
- C 80 / M 80 / Y 80 / N 100
- Gradient
- Pantone P 1-8 C
- C 83 / M 85 / Y 68 / N 66

## Anexo 18. Lugar de Trabajo de Mr. & Ms. SSO





Anexo 19. Contador de accidentes

The graphic is a safety counter for ACERO COMERCIAL ECUATORIANO S.A. It features a blue background with orange and white sections. In the top left, there is an illustration of a male and female superhero in blue suits with yellow accents. To their right, the text "Hoy cumplimos" is written in a blue, cursive font. In the top right, the ACERO logo is displayed, consisting of a stylized blue and white steel beam with the word "ACERO" in bold blue letters, and "ACERO COMERCIAL ECUATORIANO S.A." in smaller blue letters below it. In the bottom left, the numbers "075" are shown in large, yellow, 3D-style digits on orange squares. Below these numbers, the text "Días sin accidentes" is written in white. In the bottom right, the text "Nuestra meta a superar es:" is written in white, followed by the numbers "365" in large, yellow, 3D-style digits on orange squares.

Hoy cumplimos

ACERO  
ACERO COMERCIAL ECUATORIANO S.A.

Nuestra meta  
a  
superar es:

075

Días sin accidentes

365

## Anexo 20. Diploma



Otorga el presente

# RECONOCIMIENTO

a:

*Sarah Elizabeth Cano Sarría*

Por promover los hábitos de prevención en cuanto a las  
Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional

Ing. Gerardo Reyna Martínez  
DIRECTOR GENERAL

Lic. Claudia Reyna Cuellar  
GERENTE GENERAL

Lic. Ricardo Cuellar Espinosa  
RECURSOS HUMANOS

QUITO, JULIO DE 2016