



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Estrategias de Comunicación y sus efectos en la prevención de riesgos en un
almacén temporal del Callao en el año 2021”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Comunicación Estratégica

PRESENTADO POR:

Castillo Ordozgoiti Juan Manuel Laurent - Comunicación Estratégica

Gabriel Arratea, Antoni - Administración y Dirección de Negocios

Llosa Guardia Angelo Jean Pierre - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Mg. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

LIMA – PERÚ

2022

ASESOR:

Mg. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

PRESIDENTE (A) DEL JURADO

.....

MIEMBROS DEL JURADO

CARLOS MANUEL CAMERO TABOADA

JORGE CERNA

.....

DEDICATORIA

A nuestras madres, porque siempre estuvo ahí en esos momentos buenos y malos. Gracias por enseñarme que el esfuerzo trae recompensas.

Gracias familia por siempre apoyarme en cada momento, por entenderme mis horarios de trabajo y estudio.

AGRADECIMIENTOS

Todos mis profesores de la Escuela de ISIL porque sin ellos no tendría todos los conocimientos que actualmente tengo. A mi asesora Roxana por todo este procedimiento y siempre ayudándonos para mejorar nuestra investigación.

A todas las personas que llegamos a conocer durante todo este tiempo, sin todos ellos no habiéramos podido terminar nuestra investigación.

ÍNDICE

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	1
ASESOR:.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
ÍNDICE.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN	11
1. INFORMACIÓN GENERAL	13
1.1 Título del Proyecto	13
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	13
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	13
1.4 Alcance de la solución	15
2.DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	16
2.1.1 Planteamiento del problema	16
Tabla Nro° 01: Empresas en las que se produjeron siniestros según sector económico. Unidades productivas. Año 2019(cont.)	18
2.1.2 Formulación del problema	20

2.1.3	Objetivos de investigación.....	21
2.1.4	Justificación de la investigación	22
2.1.5	Limitaciones de la investigación	23
2.1.6	Viabilidad de la investigación	24
3.	MARCO REFERENCIAL	25
4.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	47
5.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
6.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	56
	Tabla N°02: Matriz de análisis FODA.....	59
	Tabla Nro 03: Presupuesto del proyecto	66
	RECOMENDACIONES	70
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
	ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro° 01: Empresas en las que se produjeron siniestros según sector económico. Unidades productivas. Año 2019(cont.)	18
Tabla N°02: Matriz de análisis FODA.....	59
Tabla Nro 03: Presupuesto del proyecto	66

INDICE DE FIGURAS

Figura Nro.01.- Tipo de trabajo más frecuentes con Accidentes en jornada de trabajo.....	17
Figura Nro.02: Descripción del almacén aduanero.....	35
Figura Nro.03: Significado de los colores	39
.....	39
Figura Nro. 04: Colores de contraste	40
Figura Nro. 05: Forma geométrica y significado general	40
Figura Nro. 06: Gráfico resultante de la hoja de cotejo.....	54
Figura Nro. 07: Costo de mantenimiento.....	55

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en la prevención de riesgos en un almacén temporal del Callao en el año 2021. Para este trabajo, se ha empleado un estudio aplicado a una problemática actual donde la investigación es identificar qué tipos de estrategias de comunicación son efectivas para los colaboradores, cual es la más acertada para que los trabajadores puedan retener información de prevención de accidentes y tenga una jornada laboral mucho más segura y productiva.

Se realiza una investigación cualitativa descriptiva y se utiliza la hoja de cotejo para observar y recopilar datos de las estrategias de comunicación utilizadas dentro de un almacén temporal en el Callao.

Luego de la investigación se llega a conclusión que las estrategias de comunicación aplicadas en el diseño de señalética, en la formación de personal y en el plan de mantenimiento de forma correcta influyen en la seguridad de prevención de riesgos dentro de un almacén temporal en el Callao.

Palabras clave: almacén temporal, estrategias de comunicación, diseño de señalética, plan de mantenimiento, formación de personal.

ABSTRACT

The general objective for the Investigation is to determine how communication strategies influence risk prevention in a temporary warehouse in Callao in 2021. For this work, a study applied to a current problem has been used where the research is to identify what types of communication strategies are effective for employees, which one is the most appropriate for workers to retain accident prevention information and have a much safer and more productive working day.

Descriptive qualitative research is carried out and the checklist is used to observe and collect data within the communication strategies used in a temporary warehouse in Callao.

After the investigation, the conclusion reached is, communication strategies applied in the design of signage, in the training of personnel and in the maintenance plan, influence the safety of risk prevention inside a temporary warehouse in Callao in 2021.

Keywords: temporary warehouse, communication strategies, signage design, maintenance plan, staff training.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los almacenes temporales son clave dentro de la cadena logística de las empresas que se dedican al comercio exterior con operaciones en importaciones, exportaciones, perfeccionamientos activos, depósito aduanero u otros regímenes aduaneros en los cuales dentro del almacén temporal transitan todo tipo y clase de mercancías, como materias primas, insumos químicos, productos en proceso o terminados, en el cual exponen a los colaboradores a diferentes tipos de riesgos laborales durante su horario de labores.

La problemática de la investigación es identificar qué tipos de estrategias de comunicación son efectivas para los colaboradores, cual es la más acertada para que los trabajadores puedan retener información de prevención de accidentes y tenga una jornada laboral mucho más segura y productiva.

El presente trabajo tendrá como línea de investigación el desarrollo de campañas de comunicación en almacenes temporales del Callao y cambios sociales. Se determinarán a través de este, las estrategias de comunicación oportunas para informar y concientizar las normas de prevención de riesgos de los colaboradores que trabajen en condiciones de riesgo. Asimismo, se analizarán los efectos que se genere en la prevención de riesgos de los trabajadores, para así poder implementar alternativas de mejora. Por último, se buscará analizar una organización y desarrollar procesos de mejora de comunicación interna para mejorar las interrelaciones y la disminución de accidentes.

La presente investigación está compuesta por 6 apartados. En el primero se describen aspectos generales del proyecto como el área prioritaria donde se

desarrolla. En el segundo se describe el planteamiento del problema, objetivos de investigación y la justificación de la investigación. En el tercero el marco referencial. En el cuarto apartado se mencionan las hipótesis y variables. En el quinto se desarrollará la metodología de investigación el apartado sexto el desarrollo de la propuesta de innovación.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Estrategias de Comunicación y sus efectos en la prevención de riesgos en un almacén temporal del Callao en el año 2021.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

El presente trabajo tendrá como línea de investigación el desarrollo de campañas de comunicación en almacenes temporales del Callao y cambios sociales. Se determinarán a través de este, las estrategias de comunicación oportunas para informar y concientizar las normas de prevención de riesgos de los colaboradores que trabajen en condiciones de riesgo. Asimismo, se analizarán los efectos que se genere en la prevención de riesgos de los trabajadores, para así poder implementar alternativas de mejora. Por último, se buscará analizar una organización y desarrollar procesos de mejora de comunicación interna para mejorar las interrelaciones y la disminución de accidentes.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

El presente trabajo se desarrollará en el campo logístico pues se tomará en cuenta, el proceso de comunicación dentro de los almacenes temporales. Un almacén temporal hace referencia a aquellos depósitos de tránsito

extraportuario que se encuentran agrupados fuera de los aeropuertos y puertos. En estos recintos se recibe mercadería que arriban vía marítima y/o aérea y realizan su proceso de aduana, dónde obtienen el canal a su vez obtiene el levanté para poder disponer de mercadería o enviar a otro país.

Actualmente, los accidentes laborales son un problema para todas las compañías, un estudio realizado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) reportó lo siguiente: “hubo 34, 800 accidentes y 241 muertes en el 2019”. Esto quiere decir que las empresas no aplican controles ni protocolos adecuados a la prevención de riesgos laborales. Asimismo, en la edición de mayo 2021 del Boletín Estadístico Mensual - Notificaciones de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales, se indica que, en el Sistema Informático de Notificación de Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales (SAT), se registró: “2 586 notificaciones lo que representa un aumento de 415,1% respecto al mes de mayo del año anterior”. También, según el SAT, el Callao se ubica en segundo lugar de registro: “con 267 notificaciones de accidentes de trabajo no mortales y mortales (11,0%)”.

Según lo señalado anteriormente, podemos deducir que las empresas no cuentan con protocolos para la comunicación efectiva, así como tampoco estrategias para informar sobre los riesgos laborales, en consecuencia, se observa el crecimiento de reportes de accidentes y falta de cultura de prevención en las empresas nacionales.

Por otro lado, desde la llegada de la globalización a nuestro país ha crecido el comercio exterior debido a la apertura de TCLS desde el año 2000. Actualmente tenemos 34 acuerdos comerciales según el ministerio de comercio exterior. Por tal motivo, nuestra investigación se desarrollará en un eslabón SCM por sus siglas en inglés (*Supply Chain Managament*). Los almacenes temporales de una empresa logística, que se encuentren habilitados en el distrito de Callao.

1.4 Alcance de la solución

La localización de la solución de mejora será aplicada a los trabajadores de la empresa logística objeto de estudio, exactamente a los colaboradores de los almacenes temporales. Posteriormente, se buscará replicar dicha solución hacia las demás empresas del sector que cuenten con esta tipología de almacenes temporales y se encuentren en la Provincia Constitucional del Callao.

2.DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Descripción de la realidad problemática

2.1.1 Planteamiento del problema

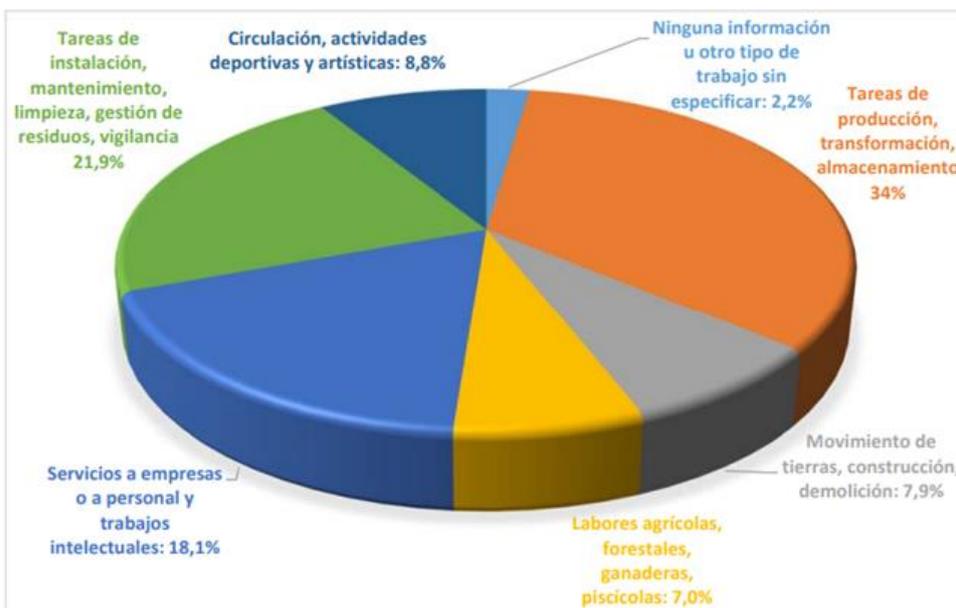
En la actualidad los almacenes temporales son clave dentro de la cadena logística de las empresas que se dedican al comercio exterior con operaciones en importaciones, exportaciones, perfeccionamientos activos, depósito aduanero u otros regímenes aduaneros en los cuales dentro del almacén temporal transitan todo tipo y clase de mercancías, como materias primas, insumos químicos, productos en proceso o terminados, en el cual exponen a los colaboradores a diferentes tipos de riesgos laborales durante su horario de labores.

La problemática de la investigación es identificar qué tipos de estrategias de comunicación son efectivas para los colaboradores, cual es la más acertada para que los trabajadores puedan retener información de prevención de accidentes y tenga una jornada laboral mucho más segura y productiva.

Ante un índice elevado de accidentes las empresas están compartiendo información sobre la seguridad ocupacional y la seguridad en el trabajo, por ejemplo, según el Gráfico del Informe anual de accidentes de trabajo en España (2020) del Instituto Nacional de seguridad y salud en el trabajo

podemos observar que el 34% de los accidentes totales se producen en tareas de producción, transformación y almacenamiento, en el cual los depósitos temporales pertenecen a esta investigación dentro de esta categoría.

Figura Nro.01.- Tipo de trabajo más frecuentes con Accidentes en jornada de trabajo.



Fuente: Elaboración del INSST a partir del fichero de microdatos de accidentes de trabajo 2020. MITES

Nota: Trabajos que están en sumerges a los accidentes y los porcentajes.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 3/1995 de 8 de noviembre, BOE de 10 de noviembre), generó un cambio en los temas relacionados a la seguridad e higiene laboral, provocó la creación de un modelo de prevención de riesgos laborales, donde se impulsó un nuevo sector profesional emergente, técnicos en prevención de riesgos laborales.

La serie de retos importantes a cumplir de este modelo son varios, y la formación de trabajadores, representantes, empresarios y de otros equipos de profesionales, donde se encuentran los equipos de prevención con técnicos, capacitados para poder gestionar programas y las acciones preventivas que sean aplicables a las empresas

Tabla Nro° 01: Empresas en las que se produjeron siniestros según sector económico. Unidades productivas. Año 2019(cont.)

SECTOR ECONOMICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automóviles y motocicletas	20.970	20.6%
Industria manufacturera	18.180	17.9%
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	12.197	12.0%
Construcción	9.669	9.5%
Servicio de transporte y almacenamiento	8.134	8.0%
Servicios de alojamiento y servicio de comida	6.104	6.0%
Servicios de asociaciones y servicios personales	4.078	4.0%
Enseñanza	3.636	3.6%

Fuente: INFORME ANUAL SRT, 2019

Nota: Relación de sectores empresariales que sufrieron siniestros.

Los almacenes temporales en argentina mantienen los mismos estándares a nivel internacional, es decir la logística dentro de los almacenes operan de manera similar bajo procedimientos estandarizados fiscalizados por Administración Federal de Ingresos Públicos de argentina y la Dirección General de Aduanas (**DGA**).

Las estrategias de comunicación para prevención de riesgos son oportunas ya que tiene un impacto económico en el sector económico o industria y un impacto de prevención de riesgo en los colaboradores.

En el año 2020, en el país de Colombia se registraron 451.110 accidentes de trabajo calificado, comparado con el año 2019 es una reducción importante donde la cifra fue 611.275, los sectores que tienen mayor concentración de accidentes en el trabajo son: Minas, Transporte de carreteras, almacén y comunicaciones, agricultura, construcción e Inmobiliario, silvicultura, ganadería y caza.

Datos publicados por FASECOLDA (Federación de aseguradores colombianas) y Ministerio de Salud de Protección Social, los accidentes y las muertes ocasionadas durante el trabajo tuvieron una reducción en el año 2020 con respecto al año 2019.

En el Perú, históricamente el sector logístico se ubica en su mayoría en zonas de Lima y Callao, debido a la zona estratégica del Puerto del Callao y a las vías hacia Lima Centro. Durante los últimos años, los 22 almacenes en el Callao han operado ininterrumpidamente para cumplir con los clientes internacionales y nacionales. No obstante, en las jornadas laborales se han presentado accidentes que invitan a rediseñar las estrategias de seguridad laboral dentro de los almacenes. Según la

Organización Mundial de Trabajo, 313 colaboradores padecen accidentes no mortales en la organización que laboran lo cual genera rotación, multas y ausencias en la compañía.

Los almacenes han invertido en recursos tecnológicos, digitales y financieros para captar clientes, sin priorizar el lado de la seguridad y salud de la organización, lo cual ha llevado a incrementar los daños físicos, psicológicos y de mortalidad. Por otro lado, se debe verificar constantemente la ley que el Ministerio de Trabajo estableció en el 2011, Ley 29783, la cual tiene como objetivo fomentar y fiscalizar la prevención en empresas del Perú.

Tal es el caso de la empresa objeto de estudio donde se realizará el estudio, existen un plan de seguridad para la prevención de riesgos. Pero no tienen desarrollado un área de comunicación, donde puedan evitar los riesgos de forma oportuna. Esto indica que carece de estrategias efectivas de comunicación. Según los reportes de accidentes, la empresa en estudio tiene entre 4 - 8 accidentes al mes. Si aplicamos estrategias correctas existirá una disminución de accidentes. Asimismo, podremos mejorar el nivel de productividad de la empresa.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿De qué manera las estrategias de comunicación influyen en la prevención de riesgos en un almacén temporal del Callao en el año 2021?

2.1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera las estrategias de comunicación influyen en el diseño de la señalética de un almacén temporal del Callao en el año 2021?

¿De qué manera las estrategias de comunicación influyen en la formación del personal de un almacén temporal del Callao en el año 2021?

¿De qué manera las estrategias de comunicación influyen en el mantenimiento de un almacén temporal del Callao en el año 2021?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en la prevención de riesgos en un almacén temporal del Callao en el año 2021

2.1.3.2 Objetivos específicos

Determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en el diseño de la señalética de un almacén temporal del Callao en el año 2021

Determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en la formación del personal de un almacén temporal del Callao en el año 2021

Determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en el mantenimiento de un almacén temporal del Callao en el año 2021

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

Se cuenta con una justificación de tipo teórica pues existe teoría suficiente que brinde el fundamento debido al marco teórico de la investigación y las herramientas usadas para comprobar los resultados.

2.1.4.2 Justificación metodológica

Esta investigación cuenta con una justificación de tipo metodología pues se aplicará el método científico y responderá a los planteamientos en la investigación. La presente investigación analizará por medio de una hoja de cotejo a la empresa evaluada con la finalidad de conocer el estado actual de las estrategias de comunicación en prevención de riesgos laborales. La ventaja de aplicar este instrumento es medir la opinión de los trabajadores y encontrar posibles soluciones que puedan aplicarse en un corto plazo en la compañía.

2.1.4.3 Justificación práctica

La presente investigación servirá para conocer la realidad de las estrategias de comunicación en riesgos laborales en los almacenes temporales. De esta manera, los operadores logísticos y almacenes encontrarán diversas alternativas comunicacionales que reduzcan accidentes en las empresas.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

En el tema investigado se tiene limitaciones de tamaño de muestra que solo está considerando 2 almacenes temporales para la recopilación de datos que se ubican en la provincia constitucional del Callao en comparación a la lista de almacenes temporales habilitados en el listado de SUNAT a nivel nacional. En adicional, el acceso a los almacenes temporales que son empresas de carácter privado en el cual tienen muchos protocolos de confidencialidad es una limitante latente.

La falta de trabajos de investigación en el tema específico es limitada no se tiene mucha información, por lo cual nos estamos guiando de fundamento teórico relacionado a la comunicación y prevención de riesgos laborales y de las estrategias utilizadas en la actualidad dentro de las instalaciones de los almacenes temporales.

Se debe considerar que la información de Datos son autoinformados y están limitados por el hecho de que se muestra recopilación de datos de entrevistas de trabajadores de la industria.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

La presente investigación tiene factores de viabilidad importantes, nuestro equipo está conformado por integrantes especialistas en comunicaciones y en comercio exterior. La limitación de acceso a la información es superada ya que 2 integrantes del equipo de investigación trabajan dentro de 2 almacenes temporales ubicados en la provincia constitucional del callao y nos pueden facilitar acceso a la información de estrategias de referencia utilizadas para los fines de la investigación.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes nacionales

Lara (2020) en su investigación titulada “Trabajo de mejora del almacén en una empresa comercializadora de equipos industriales: APTEIN SAC” tuvo como objetivo general proponer metodologías que permitan administrar los almacenes de una manera más eficiente; la metodología que utilizó fue cuantitativa, de tipo aplicada. El autor concluye que, Para poder implantar las propuestas de mejora, es necesario que el personal de más alta jerarquía mantenga su compromiso y se involucre activamente en las distintas etapas del proyecto, ya que una distribución inadecuada de los productos dentro del almacén provoca una mala utilización del espacio disponible, lo cual genera una percepción de espacio insuficiente, desorden e ineficiencia en la labor de recolección de pedidos.

Martínez (2019) en su investigación titulada “Implementación de medidas de seguridad de un almacén de envases y productos terminados dentro de una industria cervecera”, su objetivo principal fue complementar la política de seguridad de la empresa adoptando medidas técnicas, organizacionales y administrativas orientadas al comportamiento de los empleados con el fin de prevenir accidentes, la metodología fue cuantitativa de tipo descriptiva, la cual el autor concluye que la inversión en temas de seguridad no debe ser considerado como un gasto en sí, este debe ser considerado como una inversión que a la larga generará un ahorro para la empresa, al reducir los accidentes laborales, se genera un buen clima

laboral para los trabajadores debido a que se encuentran libres de accidentes e indican que un año anterior lograron reducir en promedio un 40% de accidentes de trabajo con incapacitantes.

3.1.2. Antecedentes internacionales

Maldonado (2017) en su investigación titulada: Diagnóstico de la gestión de comunicación de crisis, casos ecuatorianos: Almacenes Tía SA y Corporación el Rosado, cuyo objetivo fue determinar la gestión de comunicación que han implementado las cadenas de supermercados. En cuanto a la metodología que empleó fue cualitativa, de tipo exploratoria, descriptiva. Los resultados que obtuvo que las empresas seleccionadas, están en proceso de elaboración de planes preventivos y un manual de crisis, o en el caso de tener uno, no es de manera formal ni de conocimiento por todos los que conforman la compañía; sin embargo, es importante mencionar, que ambas empresas, han pasado por varias situaciones de riesgo, por lo que cuentan con ciertas estrategias a seguir al momento de que se presente una situación de este tipo. Coy et al. (2017) en su investigación titulada "Identificación de los peligros y valoración de los riesgos laborales en los procesos de producción", tuvo como objetivo general identificar los peligros y valorar los riesgos laborales en los procesos de producción, la metodología de la investigación fue de tipo exploratorio – descriptivo. La conclusión de los autores indica que hay un desconocimiento de la normatividad en Colombia en el tema de Seguridad Laboral, más del

66% de encuestados confirman que el conocimiento es mínimo, y se exponen a una mayor tasa de accidentalidad.

Torres (2018) en su investigación titulada “Propuesta de mejora del sistema de almacenamiento y distribución interna”, su objetivo principal fue elaborar una propuesta para mejorar el Layout en el área de bodegas de una empresa de productos plásticos, la metodología fue de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental. El autor concluyó que los directivos de dicha empresa tenían en completo abandono el área de almacenamiento, pero al darse cuenta que los clientes no estaban conformes con los tiempos de entrega decidieron ver soluciones para atar los problemas como también poder reducir los riesgos que se pueda ocasionar en el área para poder despachar a los clientes.

Flores (2017). En su investigación de título: La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales, cuyo objetivo fue: Analizar la presencia de la Prevención de Riesgos Laborales en la Comunicación Organizacional y las acciones aplicadas en las empresas. En cuanto a la metodología empleada se utilizó un enfoque cualitativo, así como también descriptivos como técnicas de observación, análisis documental, bases teóricas y análisis de casos de organizaciones como Telefónica de España y EsSalud del Perú. Los resultados mostraron que la Comunicación Organizacional es una actividad inseparable de la Prevención de Riesgos, y que ambas materias deben aplicarse de forma conjunta para ejecutar correctamente el mensaje y difusión que la empresa desea comunicar.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Estrategias de Comunicación

En líneas generales podríamos decir que las estrategias de comunicación cumplen cada vez un rol más importante en la sociedad y en las empresas, donde la gestión comunicacional es un recurso clave para transmitir correctamente los mensajes. “Una estrategia de comunicación permite establecer metas claras frente al análisis de problemáticas comunicacionales previamente concebidas en un proceso investigativo y que determinan metas y objetivos claros para dar soluciones concretas a lo establecido previamente”. (Ríos et al., 2020, p.18).

A nivel corporativo, toda empresa que apunte al éxito debe mantener entre sus pilares la comunicación corporativa para poder difundir los lineamientos, valores, normas y objetivos claves. Un medio para su funcionamiento son los canales de comunicación internos, los cuales permiten a los colaboradores conocer las últimas noticias, reconocimientos y logros de la compañía. La comunicación empresarial es el conjunto de decisiones materializadas en distintas acciones (publicidad, folletos, relaciones con los medios...) para que una organización alcance sus objetivos. (Zavala y Vega, 2017).

Estrategia de Comunicación Social

Otro aspecto para considerar dentro de la investigación son las estrategias de comunicación para el cambio social. Un profesional y experto de las comunicaciones sabe que para generar impacto debe valerse de

herramientas comunicativas para generar empoderamiento y participación ciudadana, fomentando el compromiso y la empatía con los cambios transformacionales que se quieren difundir. “enfatisa la necesidad de propiciar mayores espacios de empoderamiento, toma de decisión por parte de los grupos o comunidades con las que se trabaja-. La comunicación para el cambio social ve en la comunicación un vehículo para catalizar procesos de cambio, empoderar individuos, fortalecer comunidades y liberar voces que no han sido escuchadas previamente”. (Rodríguez et al., 2002, p.1). La comunicación social crece cada año, está incluido en los programas de responsabilidad social de las empresas, lo cual permite el desarrollo y empoderamiento de las comunidades que se ven beneficiadas por el mensaje de compromiso y unión de la compañía.

Estrategias de media training

Hoy en día las comunicaciones son responsables de generar impactos en las acciones internas y externas, tanto en el sector público como en el privado. La evolución de la era digital ha incluido diversos medios de comunicación, lo que antes se transmitía por la radio y televisión pasó a segundo plano con las plataformas de *streaming*, los podcasts, las agencias de noticias digitales y las redes sociales. Los medios son el bastión sobre el que se apoya el proceso de formación de la opinión pública al interior de una democracia, la cual a su vez dota de soberanía a los gobernados frente a su gobernante”. (Orozco et al., 2016, p.10).

En los indicadores de las estrategias de media training se tiene a los siguientes elementos definidos por Calero (2021):

- a) **Los periodistas:** Tienen intereses particulares, en referencia a la línea editorial que deben seguir, propuesto por el medio al que representan (Financieros, políticos, ideológicos, entre otros), no son intereses propios.

La información que obtienen es parte de su evaluación pues podrán hacer muchas cosas para conseguir lo que desean y la información que se desea transmitir. (p.20)

- b) **Los speaker:** Son seleccionados por tener la capacidad de transmitir un mensaje causando pasión e interés, la habilidad para comunicarse con los demás, la posiciones en la institución u organización. (p.21)

Estrategias de visibilidad

En el mundo actual, la visibilidad digital ya no puede ser considerada, únicamente, como un elemento que otorga capacidad competitiva; más allá de eso, se trata de una necesidad imperante, que toda organización debe satisfacer independientemente de su segmento, tamaño y perfil (Macholi, 2015).

El concepto de la visibilidad en el marketing online no se basa únicamente en tener presencia en Internet, es decir, contar con un sitio web operativo o tener perfiles registrados en las redes sociales. En ese sentido, la visibilidad va mucho más allá y exige un esfuerzo constante. El objetivo de cualquier estrategia de marketing enfocada a la visibilidad online persigue aumentar la conciencia de los usuarios sobre la existencia de una marca o negocio (Macholi, 2015).

Los indicadores sobre las estrategias de visibilidad son definidos por Fontalba (2015) y son:

- a) **Contenido:** Se refiere a la web donde se disponga un contenido interesante ya que es importante atraer a un público objetivo, se hará mucho más fácil atraer a aquellos usuarios que puedan llegar a convertirse en clientes potenciales. Se recomienda que se realice una estrategia de contenidos, ya que es perfecta para saber qué tienes que publicar, dónde, cuándo y por qué; trabajar a partir de una estrategia eficiente tendrá un impacto directo en el grado de visibilidad de tu marca (p. 7).
- b) **Posicionamiento:** El posicionamiento en buscadores o SEO es una de las estrategias más importantes y efectivas para ganar visibilidad en tu web. Tener una buena estrategia SEO y haber optimizado tu página hará que consigas llegar a más usuarios que aún no te conocen. Conquista a los buscadores con una buena estrategia y consigue posicionarse entre las primeras páginas para que tu visibilidad aumente, pero para ello la página debe indicar lo que se ofrece. (p.8)

Estrategias de confiabilidad

Mantener los niveles óptimos de inventario es uno de los principales modelos de gestión de almacén de cualquier empresa, si bien es cierto, que es gracias a nuestros stocks, podemos satisfacer la demanda cuando se produce tratando de cumplir nuestro compromiso de servicio al cliente, también es cierto que el inventario requiere una inversión de capital que lógicamente no está disponible para otros usos que también son de gran interés, el problema es que la inversión en stock no suele producirse por una decisión expresa de dedicar más recursos,

sino una consecuencia de múltiples factores relacionados, lo que supone detraer recursos financieros para financiar el almacén sin una decisión consciente en tal sentido, por esto es tan importante gestionar el almacén y se consideran los siguientes elementos definidos por Pallares (2020):

- a) **Clientes:** Los clientes es una forma de generar confianza es incluir las marcas de los clientes actuales en tu sitio web, si te diriges al consumidor final se puede agregar fotos de los clientes usando el producto o lo satisfecho que se pueden encontrar.

- b) **Influencia:** La influencia es uno de los medios sociales como un indicador de confianza para los negocios, ya que cuando uno busca un buen lugar para adquirir un producto y se ve aquel local lleno, lo primero que piensa el cliente el lugar debe ser un lugar que vende productos de buena calidad, lo mismo pasa con las plataformas online, por ello de se debe cuidar la estrategia integral para crear y hacer impacto (parr.12-16)

Estrategia de Imagen corporativa

La estrategia debe estar acompañada de la imagen corporativa y sobre todo del material gráfico para generar el elemento de recordación, según Lueza (2018) afirma que:

“...la imagen pública es la representación mental de una percepción (racional, sensorial y emocional) compartida que los diversos públicos tienen sobre cualquier ente público: nación, ciudad, organización, institución

corporación, empresa, producto/servicio o figura pública (político, artista, deportista, empresario u otra persona). Esta representación mental condiciona la manera y la profundidad en que cada público se comunica y relaciona con el ente público, en un tiempo y contexto determinado”. (p. 36)

Aquello nos permite comprender mejor la importancia, de un correcto uso gráfico que represente y genere impacto en el público objetivo. Este contexto, nos permite plantear y conocer cómo mejorar las herramientas que incluye la línea gráfica como el nombre, la tipografía, los colores, la representación gráfica y el eslogan.

3.2.2 Prevención de riesgos

Almacenes

Los Almacenes es una cadena de logística integral, donde cada almacén tiene su propios sistemas y procedimientos de acuerdo a cada tipo de mercadería y/o funcionalidad. Como nos indica Iglesias (2012) podemos definir almacenes como:

El almacén es un lugar específicamente estructurado y planificado para custodiar y controlar los bienes activos fijos o variables de la empresa. Está diseñado para el requerimiento de las diferentes áreas como producción, administración y venta. Dependiendo de los almacenes se pueden clasificar en los siguientes: almacén de materia prima, almacén de productos terminados, almacén de productos semielaborados, almacén piezas de recambios, almacenes materiales auxiliares (p.14).

Riesgo en almacenes

Los principales riesgos en los almacenes es mantenerlos bajo control, en los almacenes existen diferentes series de peligros que pueden afectar al operario o mercadería. Los cuales se pueden clasificar dependiendo de cada actividad y puestos de trabajo. En el objeto de estudio existen estos riesgos como incendios, golpes o atropellos, cortes, contacto con sustancias nocivas para salud, sobreesfuerzo, riesgos electrónicos, utilización imprudente de los equipos (Mecalux, 2021).

Además, el operario de almacenes según el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018) indica que:

El Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo colabora en esta publicación en el marco del V Plan director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2017-2020 y no se hace responsable de los contenidos de la misma ni de las valoraciones e interpretaciones de sus autores. La obra recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión. (p.28).

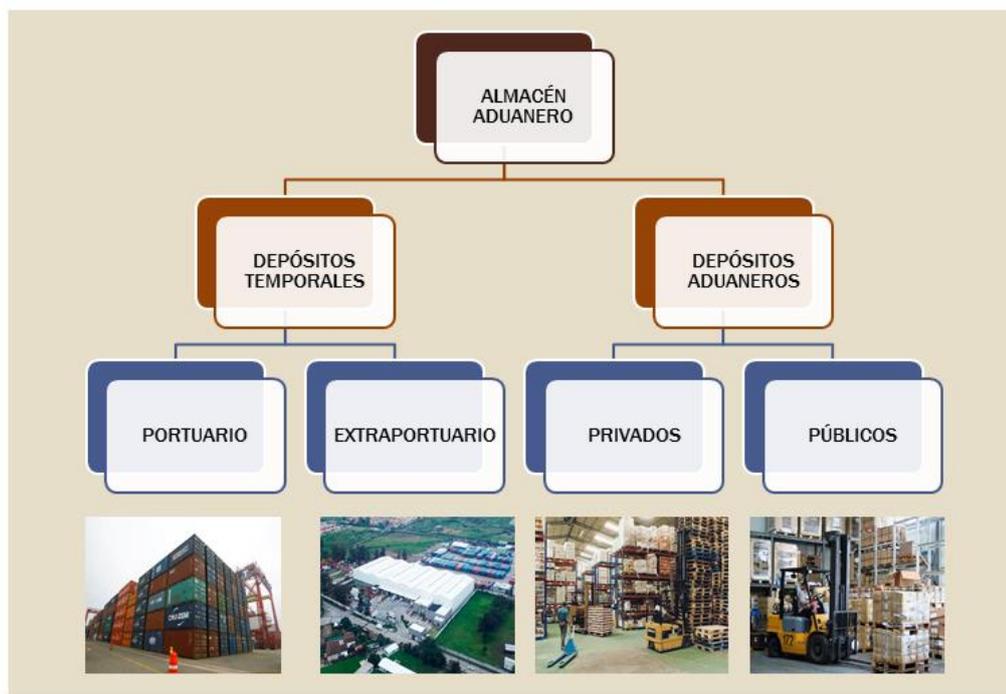
El instituto de Seguridad Y Salud en el trabajo coopera con la edición en el cuadro del Plan director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid, y no se responsabiliza de los resultados de esta ni de los valores y comentarios de los autores.

Almacén aduanero

En el mundo del comercio exterior los almacenes son un eje importante para los importadores y exportadores. Según el Diario El Exportador (2020) menciona y describe a los almacenes aduaneros y la diferencia que existen entre ellos.:

Los almacenes aduaneros son locales destinados a la custodia temporal de las mercaderías mientras se solicita su levantamiento u obtenga el canal de control, cuya administración puede estar a cargo de la autoridad aduanera o de otras dependencias públicas, personas naturales o jurídicas. Pueden ser portuarios y extraportuarios. (p.1.)

Figura Nro.02: Descripción del almacén aduanero



Fuente: Diario del exportador

Nota: Describe los tipos de almacenes aduaneros y sus divisiones

Tipos de almacenes aduaneros

Depósito Temporales

Los depósitos temporales son toda empresa que cuente con la autorización de autoridad aduanera con la finalidad para que ingresen y/o almacenes temporalmente mercancías pendiente de la autorización de levante por la autorización aduanera. Los servicios que ofrecen son almacenaje, revisión documentaria, transmisiones electrónicas ante aduana, emisión de volantes, verificación de datos, zona de inspección y plataforma digital para relacionado con cualquier tipo de despacho anticipado, diferido o urgente (SUNAT, 2021).

- Depósito Temporal Portuario: Son almacenes ubicados dentro del puerto, como por ejemplo DP WORLD y APM. Además, cuenta con el código de depósito temporal aduanero (p. 12).
- Depósito Temporal Extraportuario: Son almacenes que se encuentran fuera del puerto y cumplen con los mismos servicios que los depósitos portuarios, estos se usan como recintos para embarcar y descargar sea vía aérea, marítima, terrestre, postal fluvial o lacustre (p. 13).

Depósito Aduanero

El depósito aduanero es aquel local físico reconocido y controlado por la autoridad aduanera. Donde se pueden destinar mercancías del régimen 70 (Depósito) por un tiempo determinado. Estos recintos pueden ser privados o públicos (p. 14).

- Depósito aduanero público: Depósito aduanero reservado al uso exclusivo de determinadas personas cuando las necesidades particulares del comercio exterior lo justifiquen, debidamente autorizados por la autoridad aduanera (p. 15).

- Depósito aduanero privado: Depósito aduanero que pueda utilizar cualquier persona que tenga derecho a disponer de las mercancías, debidamente autorizadas por la autoridad aduanera (p. 16).

3.2.3. Tipos de señalización

Según Ministerio de Transporte y Telecomunicación (MTT, 2018) señala los siguientes tipos de señalización:

La señalización óptica

Es una señal con enfoque a la seguridad que se basa en la estimación del perfil y colores por medio del sentido de la vista que sirve para la comunicación, advirtiendo al trabajador del peligro o riesgos que se encuentran dentro de un espacio. Donde es de suma importancia la escasa luz que se refiere a la Visión Nocturna o la visión diurna. Como por ejemplo en los dispositivos más conocidos tenemos los avisos de Seguridad, pigmentos de señalización, señales de seguridad y/o alumbrado de seguridad (p. 132)

Señalización acústica

Son dispositivos de observación por forma de señales sonoras recopilando la emisión y expandiendo por intermedio instrumento, que debe de tener una categoría superior a la escala del sonido ambiental, sin intromisión del audio humano que aparece manifestándose audible, sin llegar a ser exageradamente incómodo (p.133).

Dentro de este grupo puede incluirse los siguientes tipos de señales.

- evacuación de emergencia
- Presencia de fuego
- Presencia de gases tóxicos
- Presencia de radiaciones ionizantes

Señalización olfativa

Esta se difunde por una determinada porción odorante, la guía que aparece al admisible espectador dependiendo de los puntos ambientales del día y de la orografía del campo. Se tiene que tener en mente la solución del delegado que ninguno dependerá de la delicadeza particular, la edad, el sexo, y el determinado estado de sanidad en el instante (p. 135).

Señalización táctil

La seguridad está basada en las sensaciones percibidas por el tacto de las personas al tocar diversos tipos de superficies. Por ejemplo, el braille resulta interesante porque también es un sistema de lectura y escritura táctil pensado para personas ciegas. Se conoce también como cecografía, y está compuesto por un procedimiento numérico binario. Otro ejemplo son Los pavimentos táctiles son unas franjas con texturas geométricas en altorrelieve que se utilizan para indicar cambios de nivel, ocupando la totalidad del ancho del itinerario peatonal, colocándolas de forma perpendicular a la dirección de la marcha, cruzando transversalmente en su totalidad, de igual manera para para indicar rutas de orientación, situándose de forma paralela

al sentido de la marcha, suspendiéndose desde su inicio hasta el punto o zona de interés o para definir áreas específicas (p. 138).

Diseño de la Señalética

El Comité técnico de normalización de seguridad contra incendios es el responsable de la elaboración de la Norma Técnica Peruana (NTP) en el Perú. La NTP 399.010-1, 2004 establece los requisitos para el diseño, colores, formas y dimensiones de las señales de seguridad en Perú.

La información para la prevención de accidentes, la protección contra incendios, peligros o riesgos para salud, la evacuación de emergencia, es el objetivo de las señales de seguridad (p. 140).

Figura Nro.03: Significado de los colores

Color empleados en las señales de seguridad	Significado y finalidad
ROJO	Prohibición, material de prevención y de lucha contra incendios
AZUL¹	Obligación
AMARILLO	Riesgo de peligro
VERDE	Información de Emergencia

I. El azul se considera como color de seguridad únicamente cuando se utiliza en forma circular.

Fuente: NTP 399.010-1,204 INDECI, 2004

Nota: Brinda información de los colores de alerta

En la primera tabla N°03 se puede apreciar 4 tipos de colores el cual significan color de empleados en las señales de Seguridad el primer color es el rojo con la finalidad de la prohibición de materiales y de lucha contra incendios, el segundo que es de azul significa la obligación, el tercero amarillo consiste en el riesgo de peligro, y por último el verde con significado información de Emergencia.

Figura Nro. 04: Colores de contraste

Color de la señal de seguridad	Color de contraste
ROJO	BLANCO
AZUL	BLANCO
AMARILLO	NEGRO
VERDE	BLANCO

Fuente: NTP 399.010-1,2004 INDECI, 2004

Nota: Muestra de colores de Contraste de colores alerta

En la Figura Nro. 04 colores de contraste igual que el primero se ven 4 colores lo cual con los siguientes significados: el primero, el segundo y el cuarto con un color de contraste de color blanco, mientras el tercero con un color de contraste negro.

Figura Nro. 05: Forma geométrica y significado general

FORMA GEOMETRICA	SIGNIFICADO	COLOR DE SEGURIDAD	COLOR DE CONTRASTE	COLOR DEL PICTOGRAMA	EJEMPLO DE USO
 CIRCULO CON DIAGONAL	PROHIBICIÓN	ROJO	BLANCO ^a	NEGRO	Prohibido fumar. Prohibido hacer fuego. Prohibido el paso de peatones.
 CIRCULO	OBLIGACIÓN	AZUL	BLANCO ^a	BLANCO	Use protección ocular Use traje de seguridad. Use mascarilla.
 TRIANGULO EQUILÁTERO	ADVERTENCIA	AMARILLO	NEGRO	NEGRO	Riesgo eléctrico. Peligro de muerte. Peligro ácido corrosivo
 CUADRADO  RECTÁNGULO	CONDICION DE SEGURIDAD RUTAS DE ESCAPE EQUIPOS DE SEGURIDAD	VERDE	BLANCO ^a	BLANCO	Dirección que debe seguirse. Punto de reunión. Teléfono de emergencia.

 CUADRADO  RECTÁNGULO	SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS	ROJO	BLANCO ^a	BLANCO	Extintor de incendio Hidrante incendio. Manguera contra incendios.
--	----------------------------	------	---------------------	--------	--

 CUADRADO  RECTÁNGULO	INFORMACIÓN ADICIONAL	BLANCO O EL COLOR DE LA SEÑAL DE SEGURIDAD	NEGRO O EL COLOR DE CONTRASTE DE LA SEÑAL DE SEGURIDAD	COLOR DEL SÍMBOLO O EL DE LA SEÑAL DE SEGURIDAD RELEVANTE	Mensaje adecuado que refleja el significado del símbolo gráfico.
^a EL COLOR BLANCO DE CONTRASTE INCLUYE EL COLOR DE CONTRASTE PARA MATERIALES FOSFORESCENTES BAJO LA LUZ DE DIA CON PROPIEDADES DEFINIDAS EN LA TABLA 4.					

Fuente: NTP 399.010-1,2004 INDECI, 2004

Nota: Muestras de las figuras y su significado en alertas de peligro

En la Figura N°05 consiste en la forma geométrica y significado general, existen 6 formas con el cual el significado son diferentes cada uno de ellos, la primera figura geométrica con un color de seguridad rojo significado de la prohibición, la segunda figura geométrica color de seguridad azul con el significado de obligación, la tercer figura geométrica con el amarillo como color de seguridad y la advertencia como significado, la cuarta figura geométrica significa que existen 3 tipos de significados condición de seguridad, rutas de seguridad y equipos de seguridad con un color de seguridad color verde, el quinto tiene un color anaranjado que significa seguridad contra incendios y el ultimo da la información adicional con un color de seguridad blanco.

“El orden permite disponer de un lugar adecuado para cada cosa y que cada cosa se mantenga en un lugar asignado para ello” (Cortés, 2007, p.167), este concepto nos lleva a entender que toda se señalización tiene un fin para la prevención del riesgo en el cual el orden y la limpieza afecta directamente a las actividades de los trabajadores.

Para Quintana (2018) el diseño de la señalética en un almacén debe considerar los siguientes criterios:

- a) **Señalización:** Es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos. Se aplica al servicio de los individuos, a su orientación en un espacio a un lugar determinado, para la mejor y la más rápida accesibilidad a los servicios requeridos y para una

mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones b) **Señalética:** Nace de la ciencia de la comunicación social o de la información y la semiótica, constituye una disciplina técnica que colabora con la ingeniería de la organización, la arquitectura, el acondicionamiento del espacio y la ergonomía bajo del vector del diseño gráfico. Se aplica por lo tanto en servicios de los individuos, a su orientación en un espacio o un lugar determinado, para mejorar y más rápida accesibilidad a los servicios requeridos y para una mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones (p. 8).

El primer criterio llamado Señalización dando a conocer las funciones de signos de los espacios y los comportamientos de los usuarios, el segundo criterio nos especifica que tiene relación con la ingeniería de la organización, la arquitectura, el acondicionamiento y la ergonomía bajo la vectorización del diseño gráfico.

Formación del personal

La formación de personal tiene como objetivo la mejora, la adquisición de habilidades o conocimientos que el profesional precisa para ser más eficiente en su puesto de trabajo o para optar a otros de más categoría, es decir, potencia el aprendizaje y el desarrollo. La formación es un activo clave en la cultura organizacional de una empresa; el principal motivo es el rápido que cambia y evolucionan los mercados. Aquello que hoy sirve, mañana puede quedar totalmente obsoleto; por lo tanto, establecer procesos de formación continua ayuda a la plantilla a permanecer actualizada y adaptarse rápidamente a las novedades que puedan surgir (Kenjo, 2014).

ESAN (2018) indica que los elementos que deben considerarse para la formación de personal son los siguientes:

- a) **Competitividad:** Para la empresa, es fundamental medir la competitividad externa con el fin de ofrecerles salarios y oportunidades justas a sus empleados. Los principales indicadores de retribución son: deben de tener un porcentaje de salarios fuera del mercado, un número de incorporaciones y capacidad de atracción, un porcentaje de salarios equitativos y acordes al mercado
- b) **Clima laboral:** El clima es un aspecto importante en el día a día de los profesionales, porque de eso dependerá su rendimiento y permanencia, los cuales se debe medir en el porcentaje de rotación, el nivel de identificación con la empresa, el clima organizativo, el índice de satisfacción de los empleados. Cada uno de estos puntos forma parte de todo un sistema de estrategias, medición y gestión de personas en una empresa, así, los indicadores funcionan como herramientas fundamentales para evaluar el cumplimiento de los objetivos y para la toma de decisiones organizacionales. (p.31)

En el año 2018 ESAN da a conocer dos aspectos a considerarse para la formación del personal las cuales son las siguientes, la competitividad sugiere que la empresa tiene oportunidades justas laborales para los empleados como el salario y el segundo el clima laboral que es importante para un mejor rendimiento del personal que labora en esa empresa, estos aspectos forman parte de cada persona.

Mantenimiento

El mantenimiento son las actividades o el planeamiento que interviene en la degradación en el tiempo o por el uso de equipos e instalaciones. Todo

negocio ya sea pequeño debe ejecutar un mantenimiento periódico a sus activos muebles e inmuebles. (Maller, 2020).

Para Lameirinhas (2017) considera que los indicadores de mantenimiento son los siguientes:

a) Tiempo medio entre fallos: MTBF (*Mean Time Between Failure*)

o tiempo medio entre fallos, es un importante indicador para el área de mantenimiento, ayuda a medir el tiempo de buen funcionamiento hasta el fallo de un activo reparable, nos da una visión de la confiabilidad de una máquina. b) **Costo de Mantenimiento sobre la Facturación:** El indicador nos informa el porcentaje que ocupa el área de mantenimiento sobre los costos totales para el funcionamiento de la empresa, Nos ayuda a la visibilidad a nivel directivo si el área de mantenimiento está gestionando de forma correcta los recursos o está incrementando los costos (p.21)

La primera el tiempo medio entre fallas es uno de los indicadores primordiales para el rubro de mantenimiento, mide el tiempo total del funcionamiento intermedio. El segundo, el costo de mantenimiento sobre la facturación, demuestra el aspecto de los costos afiliados con buen rendimiento de la empresa.

3.3. Definición de términos básicos

Levante aduanero: Acto que realiza la autoridad aduanera donde autoriza a los interesados a disponer de las mercancías de acuerdo con el régimen aduanero solicitado.

Almacén aduanero: Local destinado a la custodia temporal de las mercancías cuya administración puede estar a cargo de la autoridad aduanera, de otras dependencias públicas o jurídicas, entendiéndose como tales a los depósitos temporales y depósitos aduaneros.

Semiótica: Es una disciplina científica que estudia los signos y formas en la que se construye y transmite el sentido durante la comunicación. Para estudiar la semiótica se divide en tres ramas: la semántica, la pragmática y la sintáctica.

MTBF: Son Siglas en ingles cual significado es Mean Time Between Failure. Es el tiempo promedio transcurrido entre dos fallas en el mismo activo.

4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1 Hipótesis principal

Las estrategias de comunicación influyen en la prevención de riesgos de un almacén temporal del Callao en el año 2021.

4.1.2 Hipótesis derivadas

H1: Las estrategias de comunicación influyen en el diseño de la señalética de un almacén temporal del Callao en el año 2021.

H2: Las estrategias de comunicación influyen en la formación del personal de un almacén temporal del Callao en el año 2021.

H3: Las estrategias de comunicación influyen en el mantenimiento de un almacén temporal del Callao en el año 2021.

4.2 Operacionalización de variables.

Variable 1: Estrategias de comunicación

Una estrategia de comunicación son conjunto de acciones comunicativas que se realizan para lograr objetivos planteados en torno a la imagen de una compañía, las ventas o la reputación.

- Estrategia de media training
- Estrategia de Visibilidad
- Estrategia de Confianza

Variable 2: Prevención de riesgos

La prevención de riesgos son medidas destinadas a reducir la posibilidad de que un trabajador sufra algún daño en el desempeño de su trabajo. De los cuales, existen varios tipos de medidas de prevención.

- Diseño de señalética
- Formación de personal
- Mantenimiento

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS	
								1	2
VI: ESTRATEGIAS DE COMUNICACION	Una estrategia de comunicación permite establecer metas claras frente al análisis de problemáticas comunicacionales previamente concebidas en un proceso investigativo y que determinan metas y objetivos claros para dar soluciones concretas a lo establecido previamente	Operacionalmente se entiende que las estrategias de comunicación se orientan a tres dimensiones como Estrategia de media training, Estrategia de Visibilidad y Estrategia de Confianza.	Estrategia de media training	El almacén temporal cumple tiene estrategias de comunicación	DICOTOMICA	1	HOJA DE COTEJO	SI	NO
				El almacén temporal cuenta con speakers		2			
			Estrategia de Visibilidad	El almacén temporal cuenta con pantallas de anuncios de seguridad		3			
				El almacén temporal cuenta con programas de seguridad via web		4			
			Estrategia de Confianza	El almacén temporal cuenta con una imagen corporativo		5			
				El almacén temporal cuenta con cliente afianzados		6			
VD: PREVENCIÓN DE RIESGOS	La prevención de riesgos es el conjunto de medidas destinadas a reducir la posibilidad de que un trabajador sufra daño en el desempeño de su trabajo.	Operacionalmente se entiende que la prevención de riesgos se orientan a 3 dimensiones.	DISEÑO DE SEÑALÉTICA	El almacén temporal cuenta diseño señalética en patio y zonas de peligro	DICOTOMICA	7	HOJA DE COTEJO	SI	NO
				El almacén temporal cuenta con señalización acústica		8			
			FORMACION DEL PERSONAL	El almacén temporal cuenta con planes de medición del personal		9			
				Existe un buen clima laboral en el almacén temporal		10			
			MANTENIMIENTO	El almacén temporal cuenta con planes mantenimiento		11			
				Existe sobre costo en mantenimiento del almacén temporal		12			

5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo

La investigación es de tipo aplicada porque se expondrá alternativas para una solución de mejora de comunicación en un almacén temporal del Callao en el año 2021.

Enfoque

El enfoque que le hemos dado a esta investigación es de tipo cuantitativa debido a que recolectamos datos dentro de una población para realizar el análisis correspondiente a través de una hoja de cotejo en relación con las alternativas y soluciones para comunicación del objeto de estudio.

Diseño

El diseño es de tipo descriptivo porque veremos cómo las estrategias de comunicación influyen en la prevención de riesgos en un almacén temporal del Callao en el año 2021. Se busca analizar los datos a fin de desarrollar una propuesta integral comunicacional que aborde la problemática.

Nivel

El nivel es de tipo correlacional, debido a que se realizará una correlación entre ambas variables desde el inicio de la investigación.

5.2 Diseño muestral

El diseño que se utilizará será la selección natural del objeto de estudio pues se analizan los procesos internos dentro de una institución. La elección es a través del muestreo por conveniencia.

5.3 Población

Todos los depósitos temporales del Callao, que brindan los mis servicios y estén habilitados.

5.4 Muestra

La muestra será la empresa en estudio que se encuentra en el distrito del Callao, lo cual nos servirá como ejemplo para analizar las estrategias de comunicación y sus efectos en prevención de riesgos.

5.5 Técnica de recolección de datos

La técnica empleada es observación y a través de ella se emplea la hoja de cotejo como herramienta orientada a recolectar las incidencias relacionadas al proceso de comunicación interna y cómo éstas influyen en la prevención de riesgos en un almacén temporal del Callao en el año 2021.

5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

Se aplicará la herramienta de recojo de información para posteriormente tabular las opciones de respuesta. Al tratarse de una hoja de cotejo, se cuenta con preguntas dicotómicas (SI/NO) que permitirán realizar una verificación de procesos internos además de brindar un pequeño comentario de lo observado. Posteriormente, se contabilizarán a través de

la herramienta de Excel las respuestas positivas y negativas para brindar luego, una estadística que permitan brindar un porcentaje a la evaluación. Finalmente se mostrarán los resultados a través de un diagrama.

5.7 Resultados

5.7.1 Análisis descriptivo

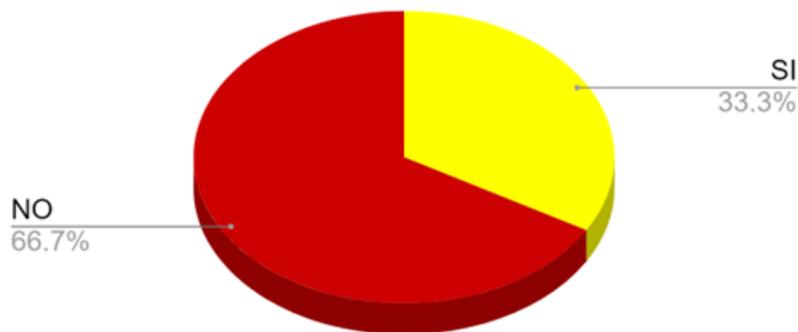
De acuerdo a la hoja de cotejo aplicada en la investigación a la empresa depósito temporal del Callao, se obtuvieron los siguientes resultados.

LISTA DE HOJA DE COTEJO				
N°	CRITERIOS A EVALUAR	CUMPLIMIENTO		OBSERVACION
		SI	NO	
ESTRATEGIA DE MEDIA TRAINING				
1	El almacen temporal cumple con tener una estrategias de comunicacion		x	El almacen temporal no cumple con tener uan estrategia de comunicacion definida, es por eso que exieten accidentes a menudo.
2	El almacen temporal cuenta con speakers		x	El almacen temporal no cuenta con una persona o area de comunicaciones por la cual su comunicacion con el personal es limitada.
ESTRATEGIA DE VISIBILIDAD				
3	El almacen temporal cuenta con pantallas de anuncios de seguridad		x	No, pero esta pensando en implementar debido a que la estrategia de comunicacion que utilizan es muy basica e no tiene el alcance esperado.
4	El almacen temporal cuenta con programas de seguridad medio web		x	El almacen temporal no tiene una plataforma donde interactuen con personal para prevenir las accidentes en patio.
ESTRATEGIA DE CONFIANZA				
5	El almacen temporal cuenta con una imagen corporativa		x	No, actualmente los almacenes temporales son muy cerradas y solo se concen a 4 dentro de las mas importantes de Lima.
6	El almacen temporal cuenta con clientes afianzados	x		Si, cada almacen temporal cuenta con clientes afianzados es por eso que tienen movimiento dentro se sus instalaciones y pueden manejar un personal operativo mayor cada mes.
DISEÑO DE SEÑALÉTICA				
7	El almacen temporal cuenta diseño señalética en patio y zonas de peligro	x		Si, cuenta con señalizacion porque es un requisito que la Aduana obliga para otorgar el permiso de operador de comercio exterior. Pero tienen que si tienen un plan de mantenimiento preventivo podrian caer en una sancion por parte de aduana y tener accidentes con su personal.
8	El almacen temporal cuenta con señalizacion acustica		x	No, porque no tiene implementado al 100% en zonas que no son administrativas por ejemplo en patio no tienen un sistema que detecte señales de humo, gases toxicos, entre otros.
FORMACION DEL PERSONAL				
9	El almacen temporal cuenta con planes de medicion del personal	x		Si, cuenta con KPIs para medir la productividad del personal esto lo realiza para tener un personal calificado y que cumpla con los requisitos de Aduana en temas de procedimiento y normativa.
10	Existe un buen clima laboral en el almacen temporal		x	No, en observacion se encontro que el amacen temporal no tiene un buen clima, debido a los horarios extendidos y remuneracion que no es igualitario a sus responsabilidades. Por lo cual exietn falta de interes en respetar las normas internas y de seguridad.
MANTENIMIENTO				
11	El almacen temporal cuenta con planes mantenimiento		x	En el almacen temporal no cuenta con planes de mantenimiento, porque no tiene una estrategia definida en temas de economicos y seguridad. Pero la empresa quiere tener una estrategia de comunicacion eficiente.
12	Existe sobre sobre costos en mantenimiento del almacen temporal	x		Si, en el analisis se encontro que el almacen temporal existen sobre costos por la deficientes planes de mantenimientos y prosupuestos. Esto refleje que si existiera una eficiente estartegia de comunicacion se evitaria los sobres costos.

fuelle: elaboración propia.

Nota: hoja de cotejo y resultados.

Figura Nro. 06: Gráfico resultante de la hoja de cotejo



Fuente: Elaboración propia

Nota: resultado de análisis de respuesta de hoja de cotejo.

La empresa no cumple 66.7% con estrategias de comunicación, esto quiere decir que la empresa no aplica correctamente las estrategias de comunicación dentro de sus instalaciones. Es por este motivo que la tasa de accidentes es alta. Además, muestra que la técnica de comunicación que utiliza no es efectiva como la charla cada mes y folletos que se proporcionan al personal. La hoja de cotejo muestra que no tienen planes de contingencias para disminuir los accidentes en zonas operativas.

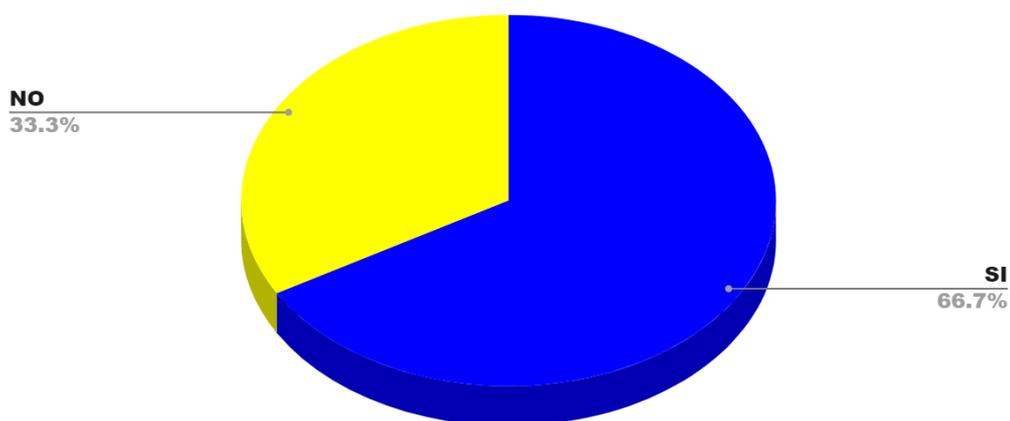
Por otro lado, refleja que los depósitos temporales no cuentan con señalización acústica por lo que la retención de información para el personal operativo es poco o mínima. Estas deficiencias traen como consecuencia que el clima laboral dentro las instalaciones sea fraccionado y áspera. Donde el personal trabaja con poca eficiencia y su rendimiento es malo. Además, los planes de mantenimientos son inesperados y generan sobre costos.

Análisis ligados a las hipótesis

Según el análisis de hoja de cotejo podemos afirmar que las estrategias de comunicación influyen en la prevención de riesgos de un almacén temporal en el Callao en 2021, porque si se aplica y se usa correctamente una estrategia de comunicación, se tiene un impacto positivo en la prevención de accidentes en los almacenes temporales y disminución de costos en temas de mantenimiento de zonas de peligro, por ejemplo, el gráfico muestra que el 66.7% de lo observado, genera costo en el mantenimiento de áreas de peligro y por lo tanto un sobre costo en la capacitación de personal.

Figura Nro. 07: Costo de mantenimiento

COSTO DE MANTENIMIENTO



Fuente: elaboración propia

Nota: muestra que existen sobre costo en mantenimiento

6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

Con la propuesta de innovación se busca informar, capacitar y comprometer de manera correcta a todos los colaboradores de un almacén temporal del Callao, sobre prevención de riesgos laborales.

Las estrategias permitirán optimizar la capacidad de riesgos y respuesta de los colaboradores, además de comprometerse en cumplir con las normas que impone la compañía. Por su parte, la compañía utilizará de manera efectiva los recursos económicos para transmitir el mensaje, así como también medir los canales de comunicación más oportunos para analizar las mejoras y falencias de la compañía.

A su vez, las estrategias de comunicación contarán con la participación de los líderes que solicitarán y analizarán mensualmente para comprobar el estado de las estrategias.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

La Propuesta de innovación que se recomienda es implementar el uso de herramientas tecnológicas y la técnica que se implementará es la estrategia de visibilidad, debido a que las técnicas que se utilizan actualmente los depósitos temporales no tienen el mismo impacto.

La estrategia de visibilidad consiste en instalar paneles que reflejan los daños que podrían estar expuestos en si no siguen las instrucciones para operar una mercadería o uso de las instalaciones.

6.3 Diagnóstico situacional

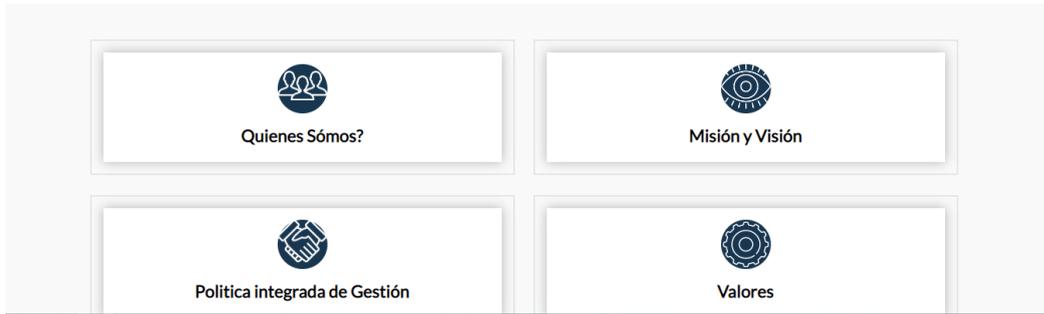
Antecedentes de la empresa

La empresa objeto de estudio se creó en 15 diciembre del 2016 con la finalidad de captación, depuración y distribución de agua. Pero en el año 2019 incrementó su actividad como almacenamiento y depósito. Inició sus actividades como Depósito temporal con código aduana 4406 con la resolución 324200/2022/000247 fecha 27/02/2020.

Información básica de la empresa

La empresa en objeto de estudio dispone de 16000m² de espacio para almacenamiento de mercadería, carga general y carga IMO. Se encuentra cerca del aeropuerto Jorge Chávez con una cercanía de 30 minutos a los puertos DPW y APM.

La empresa cuenta con 23 personas en áreas operativas y administrativas



Fuente: página web de un depósito temporal

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

6.4.1 FODA

A continuación, se mostrará el análisis FODA elaborado para la empresa en estudio, analizaremos los factores a largo plazo de manera que apoya a la organización para el cumplimiento de sus objetivos.

Tabla N°02: Matriz de análisis FODA

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<p>FORTALEZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa cuenta con certificación BASC • Para las actividades de almacenamiento y operaciones se cuenta con una infraestructura adecuada • Maquinaria de tecnología para traslado, descarga y carga en la zona de operaciones. • Directivos y Ejecutivos altamente capacitados. • Capacidad Financiera sólida 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento en régimen de importación y exportación • Los Tratados de libre comercio internacional • Los gobiernos regionales promueven la logística mediante licitaciones • Ampliación de puertos aeropuertos
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de control de accidentes e incidentes. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de desarrollo vial a nivel nacional

<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación del total de servicios a los clientes. • Bajo reconocimiento de marca en el mercado • Presencia de operadores globales en el mercado. • Alta rotación de empleados operarios • Lento desarrollo organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • La inestabilidad internacional de los mercados. • La falta de espacios y equipos suministrados por las navieras. • Inestabilidad política y económica del Perú. • Guerra entre los países potenciales
---	--

Fuente: Elaboración propia

Nota: Describe la situación de la empresa

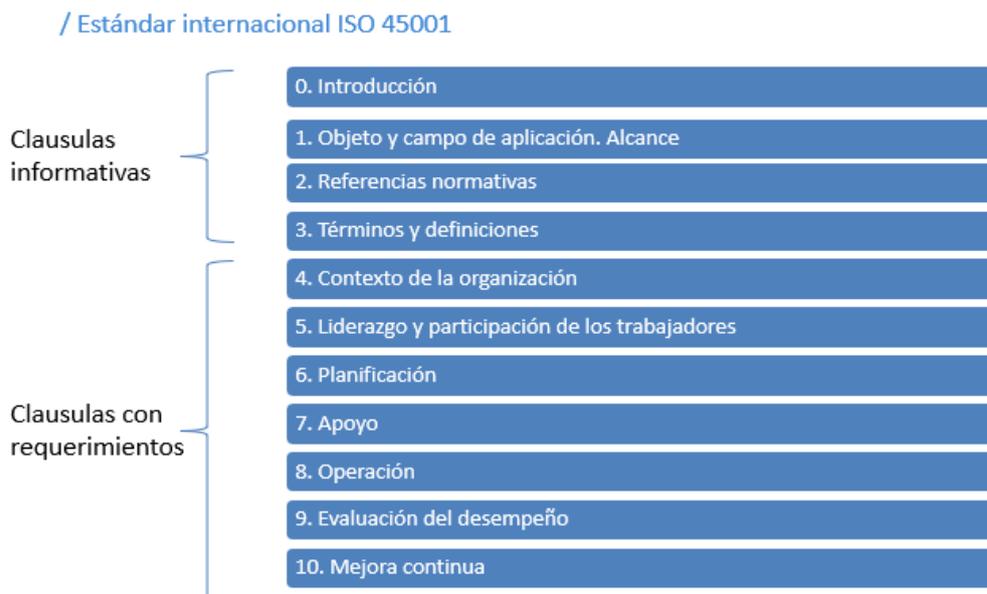
- **Desarrollo del proyecto de innovación**

El plan de comunicación

El siguiente plan de comunicación busca definir las acciones comunicacionales para aumentar la sensibilización de los colaboradores, en casos de prevención de riesgos, entre junio del 2022 y junio del 2023.

Este plan está basado en la normativa de seguridad y trabajo ISO 45001. Donde el principal objetivo de este ISO es el principal estándar mundial de seguridad y salud ocupacional.

Figura Nro. 08: Estandar internacional de ISO 45001



Fuente:

Nota: Cláusulas de requiere para obtener una certificación ISO

La participación de todos los equipos será relevante para diseñar la estrategia de visibilidad, la cual implementará nuevas medidas en los protocolos de seguridad internos.

Actualmente, la compañía busca reestructurar el contenido y la comunicación en los almacenes. El aporte de ideas y sugerencias será el principal pilar para mejorar los procesos.

Objetivos:

La organización tiene como objetivo comunicar e inculcar una cultura de seguridad, para lo cual necesita informar y educar en temas de prevención de riesgos laborales a todos los colaboradores.

Asimismo, determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en la prevención de riesgos en un almacén temporal.

Público objetivo

- Colaboradores administrativos y operativos de la organización.
- Proveedores externos.

Mensaje

El plan de comunicación tendrá un programa llamado “Todos nos cuidamos”, y tiene el propósito de ser claro y preciso en sus mensajes corporativos, los cuales tendrán un lenguaje coloquial y se apoyará de imágenes de los colaboradores.

Canales de comunicación

- Señaléticas
- Pantallas del televisor
- Periódico Mural
- WhatsApp corporativo

Plan de acción

Etapa 1

- **Subfase 1: Diseño del plan de comunicación:**

Las áreas encargadas del proyecto son Gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Durante el proceso, los equipos deberán designar a las personas encargadas del programa “Todos vuelven”.

- **Subfase 2: Planteamiento de una encuesta**

Preparar una encuesta para conocer los gustos, intereses y preferencias de los colaboradores, con el objetivo de recopilar información útil para vincular los resultados a las acciones de seguridad y salud.

Etapa 2

- **Subfase 1: Encuesta**

Recopilar la información y segmentar los públicos por grupos.

Etapa 3

- **Subfase 1: Capacitación de Liderazgo**

Realizar una Capacitación de Liderazgo con los gerentes, jefes, supervisores y aliados estratégicos.

- **Subfase 2: Objetivos de seguridad**

Informar sobre los objetivos de la cultura de seguridad que la empresa desea inculcar en los colaboradores.

Etapa 4

- **Subfase 1: Diseñar el contenido y los mensajes**

Realizar la línea gráfica del programa “Todos nos cuidamos”. Incluir la información recopilada en la encuesta.

- **Subfase 2: Programar el contenido**

Programar el contenido gráfico y audiovisual que se presentará en los canales de comunicación.

Etapa 5

- **Subfase 1: Presentación del plan de comunicación**

Puesto en marcha el plan de comunicación, el cual fue elaborado por los líderes y aliados estratégicos, los colaboradores podrán observar en la sede las pantallas que tendrán mensajes cortos y directos, y que mostrará las acciones que debe realizar para cumplir con los protocolos de seguridad.

- **Subfase 2: Medición trimestral**

Los líderes participarán de capacitaciones trimestrales de Liderazgo para potenciar el compromiso con los colaboradores y evaluar los resultados del plan de comunicación.

- **Presupuesto la siguiente tabla muestra**

Tabla Nro 03: Presupuesto del proyecto

PRESUPUESTO DEL PROYECTO				
Objetivo	Detalle	Cantidad	Valor	Inversión
Impresión de señaléticas	Stickers de peligro, stickers de zonas de operaciones, de Señaléticas de entrada y salida de áreas de trabajo.	10	S/ 3.00	S/ 30.00
Impresión de afiche o póster	Afiches de protocolos de seguridad internos, política de seguridad de la empresa.	4	S/ 3.00	S/ 12.00
Impresión de flyers	Impresiones graficas de consecuencias de accidentes para sensibilizar	100	S/ 6.00	S/ 600.00

Encuestas de recolección de datos	Recopilar información para generar contenido de valor en el plan de comunicación.	15	S/ 10.00	S/ 150.00
Capacitación de Liderazgo a Colaboradores incluyendo Gerentes	Capacitación de una consultora tercera especialista en coaching de liderazgo.	4	S/3,500.00	S/14,000.00
Compra de Pantallas móviles e instalación	Difundir las medidas de seguridad para los colaboradores de forma interactiva.	3	S/1,500.00	S/ 4,500.00
			TOTAL	S/19,292.00

Fuente: Elaboración propia

Nota: Presupuesto de proyecto

VII.CONCLUSIONES

El objetivo principal de esta investigación es determinar los efectos de las estrategias de comunicación en la prevención de riesgos en un almacén temporal del Callao en el año 2021. Luego de la investigación respectiva podemos apreciar que las estrategias de media training, las estrategias de visibilidad y de confianza tienen una relación directa en la prevención de riesgos en el diseño de señaléticas, la formación del personal y el mantenimiento de las instalaciones.

La hoja de cotejo realizada a un almacén temporal en el Callao, cumple solo con un 33.3% de las estrategias de comunicación y eleva el riesgo que ocurran accidentes en las diferentes áreas del almacén temporal. El almacén temporal no cumple el 66.7% de las estrategias analizadas en la investigación como estrategias de comunicación para informar a los colaboradores, no cuenta con un canal definido.

No cuenta con una imagen corporativa, no cuenta con programas de seguridad implementados, no cuenta con señalización acústica; el clima laboral es estresante y los colaboradores no se sienten bien remunerados.

De acuerdo al primer objetivo específico en el que se busca, determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en el diseño de la señalética de un almacén temporal del Callao en el año 2021, el objetivo se confirma, ya que se pudo observar mediante la hoja de cotejo, que, teniendo las

señaléticas por reglamento, pero al no tener un plan de mantenimiento se encuentran en mal estado, no son visibles y legibles para los colaboradores.

De acuerdo con el segundo objetivo, Determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en la formación del personal de un almacén temporal del Callao en el año 2021, se confirma el objetivo ya que podemos identificar que no se cuenta con un plan de comunicación y una persona de speaker, la formación de colaboradores para poder transmitir la información por canales adecuados y de forma efectiva es nula.

De acuerdo con el tercer objetivo, Determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en el mantenimiento de un almacén temporal del Callao en el año 2021, este objetivo se confirma, se ha identificado que no cuenta con un plan de mantenimiento ya que las estrategias no se encuentran definidas en seguridad, el cual es una limitante para poder asignar un presupuesto para que puedan minimizar los riesgos dentro de las áreas de trabajo.

VIII.RECOMENDACIONES

Se recomienda principalmente que el almacén temporal deba implementar estrategias de comunicación como de visibilidad y confianza para abordar los temas de prevención de riesgos y poder minimizar los accidentes de los colaboradores durante las horas de trabajo. De esta manera se busca que este plan sea interactivo y participativo, en el cual involucre a todos los colaboradores para obtener mejoras en la frecuencia de la comunicación.

Por otro lado, se recomienda que las estrategias de comunicación incluyan acciones de implementación de cursos y/o talleres que desarrollen las habilidades blandas, el liderazgo y la prevención de riesgos, considerando a consultoras y especialistas que puedan realizar el dictado del curso de manera virtual y presencial. Con finalidad que los colaboradores comprendan los beneficios de una cultura de seguridad en la organización y en la sociedad.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado Iñiga, S. A. (2011). *Desarrollo de un manual de media training*

adaptable a las necesidades de los altos ejecutivos de Guayaquil

[Trabajo de investigación de pregrado, Universidad Espíritu Santo].

<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/257/1/FACULTAD%20DE%20COMUNICACION%20C3%93N.pdf>

Cortés, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e*

higiene del trabajo (9a ed.). Editorial Tébar.

<https://books.google.com.pe/books?id=pjoYI7cYVVUC&lpg=PA19&ots=fMEDCcdKsr&dq=Prevencion%20de%20riesgos&lr&pg=PA167#v=onepage&q&f=false>

Coy, E., Daza, J., Sánchez, A. (2017). *Identificación de los peligros y valoración*

de los riesgos laborales en los procesos de producción de los negocios

de carpintería, construcción y ornamentación ubicados en la zona

urbana del municipio de Chiquinquirá [Tesis de pregrado, Universidad

Pedagógica y Tecnológica de Colombia].

<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2301/1/TGT-951.pdf>

Conexión ESAN. (febrero 5, 2018). *¿Cuáles son los principales indicadores para la administración de personas?* Esan Business. Conexión ESAN.

[https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cuales-son-los-principales-indicadores-para-la-administracion-de-personas#:~:text=Indicadores%20de%20formaci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20de%20las%20personas&text=N%C3%BAmero%20de%20encuestas%20de%20satisfacci%C3%B3n,la%](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cuales-son-los-principales-indicadores-para-la-administracion-de-personas#:~:text=Indicadores%20de%20formaci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20de%20las%20personas&text=N%C3%BAmero%20de%20encuestas%20de%20satisfacci%C3%B3n,la%20)

Fontalba, T. (12 de octubre de 2015). *10 estrategias para aumentar la visibilidad online de tu negocio.* TTANDEM. <https://www.ttandem.com/blog/10-estrategias-para-aumentar-la-visibilidad-online-de-tu-negocio/>

Fonte, M., (agosto de 2021). *Informe anual de accidentes de trabajo en España.* Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). <https://www.insst.es/documents/94886/602559/Informe+anual+de+accidentes+de+trabajo+en+Espa%C3%B1a+2020.pdf>

Kenjo. (marzo 11, 2014). *Formación y desarrollo de los empleados: guía para los responsables de RRHH.* Kenjo GmbH. <https://www.kenjo.io/es/guia-formacion-y-desarrollo-de-empleados>

Lameirinhas, G. (octubre 12, 2017). *8 indicadores indispensables para la gestión del mantenimiento.* Conexión Tractian. <https://traction.com/es/blog/8-indicadores-indispensables-para-la-gestion-del-mantenimiento>

Lara, C., Lung, J., (2020). *Trabajo de mejora del almacén una empresa comercializadora de equipos industriales: APTEIN SAC* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima].
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11658/Lara_Tiravanti_Claudia_Ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Legislación 31. (8 de noviembre de 1995). Obtenido de
<https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-24292-consolidado.pdf>

Macholi, A. (2015). *La visibilidad digital en el epicentro de la estrategia de marca*. Conexión Increnta.
<https://increnta.com/insights/visibilidad-de-marca/#:~:text=Una%C3%B3ptima%20estrategia%20de%20visibilidad,%20fuera%20de%20la%20mente%C2%AB>.

Maldonado, C. (2017). *Diagnóstico de la gestión de comunicación de crisis. Casos Ecuatorianos: Almacenes TÍAS S.A y Corporación el Rosado* [Tesis de pregrado, Universidad Casa Grande].
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1329/2/Tesis1492MALd.pdf>

Conexión Compara S, (octubre 8, 2020). *Almacén de Mantenimiento: Funciones y Cómo organizarlo*. Conexión Compara Software.

<https://blog.comparasoftware.com/almacen-de-mantenimiento/#Que-es-un-Almacén-de-Mantenimiento>

Martínez, D. (2019). *Implementación de medidas de seguridad de un almacén de envases y productos terminados dentro de una industria cervecera* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10286/Martinez_M%C3%A1rquez_Diego_Javier.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Conexión MTT (2018). *Manual de señalización de tránsito. Seguridad.* Conexión MTT. <https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2020/04/Manual-de-Sen%CC%83alizacion-de-Transito.pdf>

Pallares, A. (junio 14, 2020). *10 formas de generar confianza a través de tu estrategia digital.* Puromarketing. <https://www.puromarketing.com/13/22485/formas-generar-confianza-traves-estrategia-digital>

Pico, E., & Quimiz, V. (2018). *Diseñar modelo de gestión operativa aplicado al Centro de distribución nacional de Almacenes Boyacá* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28542>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2021). *Procedimiento de Depósito Aduanero*. Ley general de aduanas 1053. <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/deposito/depositoA/procGeneral/despa-pg.03-A.htm>

Quintana, R. (2018). *Diseño de sistemas de señalización y señalética* [Tesis de pregrado, Universidad de Londres].
https://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/senaletica_universidadlondres.pdf

Torres, J. (2018). *Propuesta de mejora del sistema de almacenamiento y distribución interna* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15974/1/UPS-GT002240.pdf>

Guzmán, G, (mayo 17, 2018) *Semiótica: qué es y cómo se relaciona con la comunicación*. Psicología y Mente.
<https://psicologiaymente.com/social/semiotica>

Conexión APMEN. *Por qué es importante la prevención de riesgos laborales*. Asociación mental.
<https://asociacionmetal.com/importante-la-prevencion-riesgos-laborales/>

Conexión AENOR. *La oportunidad real de integrar la SST en los procesos generales y estratégicos de la empresa.* AENOR Ediciones

<https://www.aenor.com/certificacion/riesgos-y-seguridad/seguridad-salud-trabajo-45001>

Flores, O. (2017). *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales* [Trabajo de investigación para optar el grado doctor, Universidad Complutense de Madrid].

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/46445/>

X. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO: Estrategias de Comunicación y sus efectos en la prevención de riesgos en un almacén temporal del Callao en el año 2021						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLE INDEPENDIENTE 1: ESTRATEGIAS DE COMUNICACION			
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	ITEM
¿DE QUÉ MANERA las estrategias de comunicación influyen en la prevención de riesgos en un almacén temporal del Callao en el año 2021?	DETERMINAR cómo las estrategias de comunicación influyen en la prevención de riesgos en un almacén temporal del Callao en el año 2021	Las estrategias de comunicación influyen en la prevención de riesgos de un almacén temporal del Callao en el año 2021	Estrategia de media training	LOS SPEAKER	El almacén temporal cumple tiene estrategias de comunicación	1
				LOS PERIODISTAS	El almacén temporal cuenta con speaker	2
			Estrategia de Visibilidad	CONTENIDO	El almacén temporal cuenta con pantallas de anuncios de seguridad	3
				POSICIONAMIENTO	El almacén temporal cuenta con programas de seguridad vía web	4
			Estrategia de Confianza	CLIENTES	El almacén temporal cuenta con una imagen corporativo	5
				INFLUENCIA	El almacén temporal cuenta con cliente afianzados	6
Problemas específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	VARIABLE INDEPENDIENTE 2: PREVENCIÓN DE RIESGOS			
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	ITEM
PE1: ¿De qué manera las estrategias de comunicación influyen en el diseño de la señalética en un almacén temporal del Callao en el año 2021?	OE1: Determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en el diseño de la señalética en un almacén temporal del Callao en el año 2021	H1: Las estrategias de comunicación influyen en el diseño de la señalética de un almacén temporal del Callao en el año 2021	Diseño de señalética	SEÑALIZACION	El almacén temporal cuenta diseño señalética en patio y zonas de peligro	7
				SEÑALETICA	El almacén temporal cuenta con señalización acústica	8
PE2: ¿De qué manera las estrategias de comunicación influyen en la formación del personal en un almacén temporal del Callao en el año 2021?	OE2: Determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en la formación del personal en un almacén temporal del Callao en el año 2021	H2: Las estrategias de comunicación influyen en la formación del personal de un almacén temporal del Callao en el año 2021	formación de personal	COMPETITIVIDAD	El almacén temporal cuenta con planes de medición del personal	9
				CLIMA LABORAL	Existe un buen clima laboral en el almacén temporal	10
PE3: ¿De qué manera las estrategias de comunicación influyen en el mantenimiento de un almacén temporal del Callao en el año 2021?	OE3: Determinar cómo las estrategias de comunicación influyen en el mantenimiento de un almacén temporal del Callao en el año 2021	H3: Las estrategias de comunicación influyen en el mantenimiento de un almacén temporal del Callao en el año 2021	Mantenimiento	TIEMPO MEDIO ENTRE FALLOS	El almacén temporal cuenta con planes mantenimiento	11
				COSTO DE MANTENIMIENTO SOBRE FACTURACION	Existe sobre costo en mantenimiento del almacén temporal	12