



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MÉXICO**



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA

**"IMPLEMENTACION DEL MODELO DE SEGURIDAD EN UNA FABRICA DE
BOTANAS EN LA CIUDAD DE TOLUCA"**

MEMORIA DE EXPERIENCIA LABORAL

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

PRESENTA

LIZBETH ESQUIVEL ESQUIVEL

No. DE CUENTA: 9312323

ASESOR:

LIC. BENJAMIN RODRIGUEZ CASTILLO

TOLUCA, MEXICO, OCTUBRE DE 2014

AGRADECIMIENTOS

Te doy gracias por permitirme cerrar este ciclo,
me has llenado de tu amor y me has dotado de confianza.

Gracias Señor

Ustedes son mi impulso y motor a diario,

Mi amor es de ustedes

Valeria y Emiliano.

Porque siempre han estado ahí,
buscaron proporcionarme herramientas para ir por la vida

Su mejor herencia es ahora mi profesión.

Gracias a mis Padres.

Gracias por tu apoyo continuo
Y por ser mi cómplice en los proyectos de mi vida.

Fer

Gracias por sus valiosos conocimientos

y dedicarme su tiempo.

Maestro Benjamín

Gracias a todas las personas que estuvieron conmigo,

Y me ayudaron a llevar a cabo este trabajo.

8.5 Voto Aprobatorio : Evaluación Profesional



Facultad de Ciencias de la Conducta
 Universidad Autónoma del Estado de México
 Departamento de Asesoría Profesional



Versión Vigente No. 04

Fecha: 22/05/2014

VOTO APROBATORIO

Toda vez que el trabajo de evaluación profesional, ha cumplido con los requisitos normativos y metodológicos, para continuar con los trámites correspondientes que sustentan la evaluación profesional, de acuerdo con los siguientes datos:

Nombre del pasante	LIZBETH ESQUIVEL ESQUIVEL		
Licenciatura	PSICOLOGÍA	N° de cuenta	9312323
Opción	MEMORIA DE EXPERIENCIA LABORAL	Escuela de Procedencia	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA
Nombre del Trabajo para Evaluación Profesional	"IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SEGURIDAD EN UNA FABRICA DE BOTANAS EN LA CIUDAD DE TOLUCA"		

NOMBRE		FIRMA DE VOTO APROBATORIO	FECHA
ASESOR	LIC. BENJAMIN RODRIGUEZ CASTILLO		20 OCTUBRE 2014

NOMBRE		FIRMA Y FECHA DE RECEPCIÓN DE NOMBRAMIENTO	FIRMA Y FECHA DE ENTREGA DE OBSERVACIONES	FIRMA Y FECHA DEL VOTO APROBATORIO
REVISOR	MTRO. ALEJANDRO GUTIERREZ CEDEÑO	3/oct/2014	15/10/2014	15/10/2014
REVISOR	LIC. PATRICIA CASTAÑEDA LONGARES	03-oct-2014	15-oct-2014	15-oct-2014

Derivado de lo anterior, se le AUTORIZA LA REPRODUCCIÓN DEL TRABAJO DE EVALUACIÓN PROFESIONAL de acuerdo con las especificaciones del anexo 8.7 "Requisitos para la presentación del examen de evaluación profesional".

NOMBRE		FIRMA	FECHA
ÁREA DE EVALUACIÓN PROFESIONAL	DRA. GUADALUPE MIRAN BERNAL	 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA TITULACION	29/007/2014



8.11 Carta de Cesión de Derechos de Autor: Evaluación Profesional

Facultad de Ciencias de la Conducta
Subdirección Académica
Departamento de Evaluación Profesional



Versión Vigente No. 00

Fecha: 22/05/2014

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

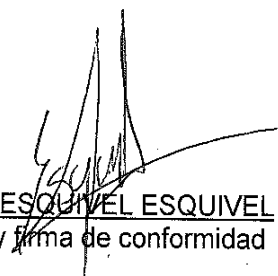
El que suscribe LIZBETH ESQUIVEL ESQUIVEL Autor(es) del trabajo escrito de evaluación profesional en la opción de MEMORIA DE EXPERIENCIA LABORAL con el título IMPLEMENTACION DEL MODELO DE SEGURIDAD EN UNA FABRICA DE BOTANAS EN LA CIUDAD DE TOLUCA, por medio de la presente con fundamento en lo dispuesto en los artículos 5, 18, 24, 25, 27, 30, 32 y 148 de la Ley Federal de Derechos de Autor, así como los artículos 35 y 36 fracción II de la Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México; manifiesto mi autoría y originalidad de la obra mencionada que se presentó en FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA para ser evaluada con el fin de obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN PSICOLOGIA.

Así mismo expreso mi conformidad de ceder los derechos de reproducción, difusión y circulación de esta obra, en forma NO EXCLUSIVA, a la Universidad Autónoma del Estado de México; se podrá realizar a nivel nacional e internacional, de manera parcial o total a través de cualquier medio de información que sea susceptible para ello, en una o varias ocasiones, así como en cualquier soporte documental, todo ello siempre y cuando sus fines sean académicos, humanísticos, tecnológicos, históricos, artísticos, sociales, científicos u otra manifestación de la cultura.

Entendiendo que dicha cesión no genera obligación alguna para la Universidad Autónoma del Estado de México y que podrá o no ejercer los derechos cedidos.

Por lo que el autor da su consentimiento para la publicación de su trabajo escrito de evaluación profesional.

Se firma presente en la ciudad de Toluca, Estado de México, a los 13 días del mes de Mayo de 2015.


LIZBETH ESQUIVEL ESQUIVEL
Nombre y firma de conformidad

INDICE

RESUMEN.....	7
PRESENTACION.....	8
INTRODUCCION.....	10
MARCO REFERENCIAL	
CAPITULO I: RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES...	12
1.1 Administración de recursos humanos.....	12
1.2 Funciones del proceso administrativo	17
1.3 El papel del Psicólogo en la organización.....	21
CAPITULO II: CAPACITACION.....	25
2.1 Definición de capacitación.....	25
2.2 Beneficios de la capacitación para las organizaciones	27
2.3 Aspecto legal de la capacitación.....	30
2.4 La capacitación y la productividad.....	32
CAPITULO III: SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.....	34
3.1 Seguridad.....	34
3.2 Higiene en el trabajo	36
3.3 Condiciones inseguras.....	38
3.4 Condiciones de trabajo	40
3.5 Riesgos de accidente	41
3.6 Prevención de riesgos laborales.....	44
CAPITULO IV METODOLOGIA.....	48
4 Lugar donde se realizó la práctica profesional	48
4.1 Antecedentes (descripción de la Institución).....	49

4.2	Descripción del sistema general.....	50
4.3	Descripción del puesto que desempeña el Psicólogo	53
4.4	Plan o programa de acción	53
4.4.1	Descripción de la problemática.....	55
4.5	Objetivo de la memoria de práctica profesional	54
4.6	Informe de actividades.....	55
	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	63
	CONCLUSIONES.....	66
	BIBLIOGRAFIA.....	70
	ANEXOS.....	72

RESUMEN

La presente Memoria de Práctica Profesional, pretende exponer la experiencia laboral en la Implementación del Modelo de Seguridad en una Fábrica de Botanas en la Ciudad de Toluca, para consolidar una cultura de seguridad en la fábrica y revertir la tendencia de accidentabilidad para llegar a cero accidentes graves, por lo cual se diseñó y se implementó este Modelo de Seguridad.

Se incluye en el marco teórico información que sustenta y nos proporciona conocimientos sobre la Seguridad en el trabajo; en el primero capítulo se expone el entorno organizacional y los procesos de administración de recursos humanos y cuál es el papel del psicólogo en este entorno. El segundo capítulo incluye información sobre la capacitación y sus propósitos en las organizaciones y la productividad, bajo los conceptos de competencias laborales. Un tercer capítulo muestra la información de la seguridad en el trabajo cuales son las condiciones inseguras se encuentran y la prevención de las mismas, a través de la implementación del modelo de seguridad.

En la metodología se da a conocer el lugar en el cual se desarrolló este trabajo, describiendo la problemática de la cual surgieron los objetivos y las actividades que se realizaron hasta la elaboración del programa.

PRESENTACION

La psicología en la organización empresarial desde siempre ha arrojado grandes beneficios no solo para la industria, si no para el hombre como elemento humano, siendo éste el recurso más importante de la misma. Para un administrador de personal es necesario conocer los principios del comportamiento del colaborador a fin de poder entender su desempeño laboral, ya sea en forma individual o grupo y existe un aspecto que merece gran importancia, que es la motivación.

Las organizaciones no pueden quedar fuera de este campo de estudio, pues es el hombre quien lo forma, crece y desarrolla a través de sus conocimientos, habilidades y desempeño. En este ámbito, el psicólogo posee un campo de acción muy amplio en esta área y su intervención aporta a las organizaciones un valor agregado a la empresa, pues su recurso laboral es el hombre junto a su desempeño dentro de la organización.

El presente trabajo surge de la inquietud personal de hacer un aporte de estrategia de cambio, debido a la existencia de un alto índice de accidentabilidad, afectando no solo a la compañía sino al individuo mismo, lo anterior conlleva a realizar un Modelo de seguridad para revertir la tendencia de accidentabilidad, con el objetivo de llegar a cero accidentes.

Para ello se realizó la implementación del Modelo de seguridad en una fábrica de botanas en la Ciudad de Toluca, a fin de consolidar una cultura de seguridad en la fábrica, que permita revertir la tendencia de accidentabilidad para llegar a cero accidentes graves. Esta cultura organizacional tiene como bases los valores, las creencias, la filosofía, los comportamientos, las actitudes, compartidos por los miembros de una organización, y en especial los integrantes de cada subcomité y de todas las áreas y niveles de la empresa de botanas

Lo anterior se empeña en hacer cumplir las políticas de esta empresa, en donde la integridad física de nuestros colaboradores va por delante de la eficiencia en la operación y de los resultados de la empresa, los esfuerzos en seguridad son una inversión, no un gasto, de tal manera que cada dirección con los diferentes niveles e integrantes, son los responsables directos que sus colaboradores estén capacitados, y apliquen las normas de seguridad, disminuyendo los riesgos a los que están expuestos; esto ayuda a evitar algunos accidentes laborales que ponen en riesgo su integridad, y a su vez, ocasionen perdidas a la compañía. Con estas y otras acciones actuamos como una empresa socialmente responsable, fomentando la cultura de seguridad, tanto en las familias del personal, como en la comunidad donde laboramos.

INTRODUCCION

Se vive en una época de constantes cambios, tanto a nivel nacional como internacional (el Tratado de libre comercio es uno de ellos), por lo que la empresa moderna debe optimizar sus recursos, ofrecer bienes y servicios de calidad, para satisfacer las necesidades del mercado y poder ser más competitivos.

Cuando se habla de calidad y productividad, se refiere a un cambio de actitudes, valores y cultura que deben de existir en todas las personas involucradas en la organización. Para lograr este cambio en el ser humano, es necesario saber cómo motivarlo.

Motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada forma, o por lo menos que de origen a una propensión a un comportamiento específico. Ese impulso a la acción puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) y puede ser también generado internamente en los procesos de raciocinio. (Sikula, 1987).

- La prevención de accidentes es parte integral del centro de trabajo y del negocio. El Comité de Seguridad y Salud es aceptado por toda la organización como la fuerza motriz para el mejoramiento continuo en el mismo.
- El SASS apoyado por el Comité de Seguridad y Salud es proactivo y siempre en búsqueda de oportunidades de mejora vs. reactivo y solo respondiendo ante las presiones de la implantación.
- El Comité de Seguridad y Salud es diseñado y presidido por la autoridad máxima del Centro de Trabajo y está organizado por Subcomités.

- La Gerencia reconoce que una organización por Comités y Subcomités, específica para administrar SS es efectiva para la implantación del SASS y para la involucración de todos los empleados.

Para lograr lo anteriormente antes mencionado queremos como objetivo asegurar que el trabajo se realice consistentemente de manera segura y eficiente.

Para llevar a cabo y lograr el objetivo mediante los siguientes propósitos:

- Implantar el Modelo de Seguridad y Salud.
- Contar con una Organización que descienda desde el nivel directivo hasta el nivel operativo en las plantas y agencias. que facilite:
 - El cumplimiento de las funciones y responsabilidades en materia de Seguridad y Salud,
 - El que se definan funciones, responsabilidades, autoridades y ámbitos de competencia de todos los puestos.
 - La participación de todos los colaboradores, de manera que el Modelo de Seguridad y Salud se desarrolle en forma natural e integral dentro de las actividades cotidianas del personal

MARCO REFERENCIAL

CAPITULO I: RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES

1.1 Administración de recursos humanos.

La administración de personas es la manera como las organizaciones tratan a los individuos que trabajan en conjunto en éstas, no como recursos organizacionales que deben ser administrados pasivamente, sino como seres inteligentes y proactivos, responsables, con iniciativa y dotados de habilidades y conocimientos que ayudan a administrar los demás recursos organizacionales materiales y que carecen de vida propia dentro de la empresa.

La nueva concepción, el nuevo espíritu, y la nueva visión no se basa en la administración de personas, sino en la administración con las personas, quienes serán la riqueza del futuro, serán el capital intelectual, que reposa en el cerebro de las personas, ocuparán el lugar de la moneda financiera en el mañana y serán propuestos como el principal recurso de la organización. No obstante, será un recurso muy especial que no deberá ser tratado como mero recurso organizacional.

Las empresas son sistemas abiertos, sensibles y con capacidad de respuesta frente a los cambios en el ambiente; son sistemas porque poseen límites y capacidad para crecer y auto reproducirse; son abiertos porque existen mediante el intercambio de materia, energía e información con el ambiente y la transformación de ellas dentro de sus límites, donde el propósito fundamental de estas, será la supervivencia y el mantenimiento de la estabilidad interna.

De alguna manera, pasamos la mayor parte de nuestras vidas dentro de organizaciones o en contacto con ellas, ya sea trabajando, aprendiendo, divirtiéndonos, o comprando y usando los productos y servicios que ellas ofrecen. Por tal motivo es fundamental que conozcamos como son y, sobre todo, como se comportan. La

dinámica de cada organización tiene sus propios secretos, recovecos, bases y características, por lo tanto es importante que sepamos cómo funcionan las organizaciones para poder vivir y trabajaren ellas, relacionarnos con ellas y, principalmente, dirigirlas en forma adecuada.

Los seres humanos por lo regular cooperan unos con otros, en gran medida por sus limitaciones individuales, y conforman organización que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar, una organización brinda la oportunidad perfecta para el trabajo en equipo porque es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla, en consecuencia, las organizaciones se forman para superar estas limitaciones. De ahí que una organización existe sólo cuando:

1. Hay personas capaces de comunicarse.
2. Están dispuestas a actuar conjuntamente (disposición de sacrificar su propio comportamiento en beneficio de la asociación).
3. Para obtener un objetivo común.

El hombre inventó las organizaciones para adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos, las organizaciones obtienen del ambiente los recursos y la información necesarios para subsistir y funcionar, y en el colocan los resultados de las operaciones realizadas, así mismo, se han ido desarrollándose cada día más y dentro de este desarrollo se ubica el papel importante que juega el recurso humano, siendo hoy en día considerados como la mayor riqueza que puede poseer una organización; este lugar importante que tiene el elemento humano surgió a partir de la relación de la organización con los trabajadores en cuanto a la consecución y motivación de los trabajadores para el logro de los objetivos de la empresa, así como lo relacionado con la satisfacción de las necesidades tanto físicas como de desarrollo personal y esto a su vez se encadena con la sociedad en general, que exige el cumplimiento al respeto laboral (Flippo, 1978).

Es a partir de lo anterior que cada empresa llega a comprender la necesidad de tener en primordial consideración, las necesidades del ser humano; quienes a su vez constituyen la fuerza y la vida productiva de las mismas; de tal manera que participan en una constante búsqueda para establecer programas de capacitación o entrenamiento que propicien el desarrollo del trabajador en su ambiente laboral y de esta manera se armonice con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Es así como al llegar a comprenderse que el departamento o área encargada de personal, no solo debe de estar enfocada a pago de salarios o sueldos, al cumplimiento de reglamentos o a cubrir requerimientos de personal; sino también es importante el enfoque de la búsqueda para el mejor desempeño de las funciones básicas de toda dirección, cuyo objetivo está enfocado a un objetivo específico, a un proceso administrativo efectivo; de esto podemos resumir que la administración de personal es el planteamiento, organización, dirección y control de la consecución, desarrollo, integración y mantenimiento de las personas, con el fin de contribuir al alcance de los objetivos individuales y sociales de la empresa.

Por lo antes mencionado un administrador de recursos humanos requiere de poseer un conjunto o serie de habilidades, así como de conocimientos para poder crear un producto o servicio eficaz y de calidad que complazca no solo la satisfacción de la empresa sino también de los clientes, pero que también aumente el buen desempeño de los trabajadores para que se reflejen el cumplimiento de objetivos; dando como resultado un trabajador satisfecho laboralmente, siendo un punto importante para la empresa, pues como se ha mencionado los trabajadores son el elemento principal y primordial para ofrecer productos o servicios de calidad.

Toda organización tendría que considerar la eficiencia y la eficacia de manera simultánea: la eficacia concebida como el logro de los objetivos previstos mediante la aplicación de los recursos disponible, poniendo atención a los aspectos externos de la organización.

La eficiencia se enfoca hacia la búsqueda de la mejor manera (*thebestway*) de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible. Ello implica la utilización adecuada de los recursos disponibles por lo tanto se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos de la organización, de ahí que no se preocupa por los fines, sino por los medios.

Cuando el administrador se preocupa por hacer correctamente las cosas, llega a la eficiencia, al igual que cuando utiliza instrumentos para evaluar el logro de los resultados puede verificar que las cosas estén bien hechas y así identifica las que en realidad debían hacerse, por lo tanto marcha hacia la eficacia, sin embargo la eficiencia y la eficacia no siempre van de la mano porque lo ideal es que una empresa sea eficiente y eficaz.

Cabe señalar que las organizaciones no funcionan al azar ni tienen éxito en forma aleatoria sino que deben ser administradas para que los ejecutivos quienes las dirigen o administran deban conocer a fondo el capital humano que las hace funcionar. El éxito o el fracaso de la mayoría de los proyectos de las organizaciones dependen del capital humano, es importante y muy necesario tener la habilidad para saber tratar con personas que tienen distintas personalidades para lograr relacionarse y comunicarse con ellas, a diferencia esto no tiene que ver con los conocimientos técnicos o especializados de cada ejecutivo, sino con el desarrollo de habilidades para las relaciones interpersonales.

El conocimiento puramente técnico sirve para llevarnos hasta cierto punto; sin embargo, a partir de ahí las habilidades interpersonales resultan imprescindibles, anteriormente las escuelas de administración limitaban el enfoque de sus planes de estudio casi exclusivamente a los aspectos técnicos de la administración, dando importancia a la economía, las finanzas, la contabilidad, la producción y las técnicas cuantitativas, pero recientemente han empezado a privilegiar la comprensión del

comportamiento humano, que permite que las organizaciones alcancen la eficiencia y la eficacia.

La efectividad de la administración de una empresa no depende del éxito de un área específica, sino del ejercicio de una coordinación balanceada entre las etapas del proceso administrativo y la adecuada realización de las actividades de las principales áreas funcionales, mismas que son:

A) La Producción: este departamento se tiene considerado como uno de los más importantes, ya que formula y desarrolla los métodos más adecuados para la elaboración de productos, al suministrar y coordinar: mano de obra, equipo, instalaciones, materiales y herramientas requeridas.

B) La Mercadotecnia: Es una función trascendental ya que a través de ella se cumplen algunos de los propósitos institucionales de la empresa su finalidad es la de reunir los factores y hechos que influyen en el mercado, para crear lo que el consumidor quiere, desea y necesita, para distribuir en forma tal, al que esté a su disposición en el momento oportuno, en el lugar preciso y al precio más adecuado.

C) Las Finanzas: Esta función es de vital importancia, ya que toda empresa trabaja con base en constantes movimientos de dinero, esta área se encarga de la obtención de fondos y del suministro del capital que se utiliza en el funcionamiento de la empresa, procurando disponer con los medios económicos necesarios para cada uno de los departamentos, con el objeto de que puedan funcionar debidamente.

Entonces, con lo anteriormente mencionado, decimos que la administración de recursos humanos tiene como objeto principal el conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los propósitos, metas

de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, de selección, de capacitación y desarrollo.

1.2 Funciones del proceso administrativo

La formación de administradores tradicionalmente se ha basado en dos enfoques principales: primero, el que se centra en el contenido del trabajo administrativo, el cual radica en las finanzas, marketing, producción, recursos humanos, etc. Y segundo, el que se concentra en la administración como proceso, esto es como se hace el trabajo en términos de planeación, organización, integración, dirección y control, así como en los comportamientos y las habilidades necesarios para un desempeño administrativo adecuado, es decir, por una parte está la formación técnica y, por otra, la que se relaciona con el comportamiento.

Así, el proceso administrativo requiere que la formación de los administradores incluya un profundo conocimiento del CO, en términos del estudio de las personas, los grupos y sus interacciones dentro de las estructuras de las organizaciones. La comprensión de los procesos administrativos es el mejor antídoto para las frecuentes limitaciones de los administradores: comunicación deficiente, problemas para las relaciones interpersonales, dificultades en la toma de decisiones, insensibilidad en los asuntos humanos, dificultad para integrar las funciones administrativas, etcétera.

La administración de recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, lo que significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable.

Por la importancia que tienen los recursos humanos describiremos cada función:

1. Planeación: es la etapa que da razón y contenido técnico a la capacitación, esta primera etapa es donde se analiza el que, porque y para que

de cada acción y ubicamos nuestra problemática, de tal manera que establezcamos un patrón que se ha presentado en las situaciones a analizar de esta manera podamos establecer acciones interinas si se requirieran y de esta manera empezar a analizar la problemática identificando causas posibles, probables y reales.

Una vez identificada la problemática se dan soluciones reales a la situación planeada o el plan programado, lo cual implica analizar de forma directa la trayectoria completa de la empresa en su determinación de objetivos y desarrollo de políticas y procedimientos. Según Flippo (1978), la planeación es la determinación de los avances del programa de personal, de tal forma que contribuye a la consecución de las metas establecidas por la empresa.

Cualquier proceso en el que establezcamos metas u objetivos implica una participación activa, inteligente y oportuna del administrador, es por ello que debemos de considerar esta primera etapa como los cimientos que determinan el éxito de lo realizado.

Al planear se ve con anticipación lo que se va a desarrollar y de esta forma se podrá prever acciones para contener situaciones inesperadas. Por ello es que es que un administrador del elemento humano debe de considerar gran tiempo a esta etapa de planeación pues es el cimiento para tener éxito en nuestro proceso.

2. Organización: Esta etapa incluye el desarrollo de una estructura formal para facilitar la coordinación e integración de los recursos y este proceso de organización se inicia con la división del trabajo (Chiavenato, 2007).

Es decir una vez que un programa de acción ha sido determinado, debe establecerse una organización para ejecutarlo, para que así las funciones que se determinen van a participar en el cumplimiento de objetivos de la organización, del mismo modo el administrador de personal debe de "formar una organización mediante el diseño de una estructura de relaciones, entre puestos de trabajo, factores de personal y factores físicos (Flippo, 1978).

En esta etapa el proceso de capacitación responde al ¿Cómo se va a realizar y Con qué recursos?; es decir, es la punta de lanza de los programas así como de conseguir el logro de los objetivos.

3. Dirección: En la teoría tenemos un plan y una organización para ejecutarlo debe de existir un nexo lógico entre lo que la función debería de ser y lo que en la operación es en realidad en el ejercicio del cargo, dicha función se denomina dirección, es decir una actuación, motivación o mando.

Dicha etapa de dirección está ligada con el liderazgo administrativo, ya que existen un número considerable de dificultades involucradas en el seguimiento de desarrollo del factor humano, en lograr que el personal venga gustoso al trabajo y de esta forma lo realicen de manera eficaz, de tal manera que se sientan como parte elemental de la empresa, y así se logre la identificación con cada uno de los objetivos que esta tiene, considerando cada logro como un logro en su historia laboral.

4. Control: La finalidad de esta etapa es asegurar que las tareas que se llevan a cabo se apeguen a los planes establecidos (Chiavenato, 1997). Ahora una vez que las funciones de personal han sido analizadas, se requiere de una observación y comparación de la acción con los planes y la corrección de cualquier desviación que pueda ocurrir y a veces de la necesidad de ir perfeccionando los planes de tal forma que se ajusten a lo requerido y

necesitado, es decir debemos de ir considerando los cambios necesarios en lo que se esté analizando; y de lo contrario seguir lo programado.

“El control de las directivas es relativo a una definición de las actividades de acuerdo con el plan de la organización, el cual en su momento fue formulado, sobre una base de análisis de los fines fundamentales de la organización” (Flippo, 1978).

La medición de los resultados actuales y pasados en relación con el esfuerzo, ya sea parcial o total para corregir, se desarrollan en esta etapa a partir de la evaluación, así se llegara a la determinación de un efecto del programa.

Estas 4 etapas han sido consideradas como básicas y comunes a todos los responsables de desarrollo de personal, ya que son las acciones que conllevan a una plena organización, a través de las cuales se detectarán las fallas existentes y se mejoraran cada una de las actividades desempeñadas.

1.3. El papel del Psicólogo en la organización

Un reto muy importante para las empresas y organizaciones es determinar cada una de las estrategias que se llevarán de tal forma que se pueda alcanzar la misión que se ha fijado como empresa.

Los aspectos de gran relevancia en estas estrategias de la organización son la formación, una buena selección de personal a los puestos de la empresa, así como un análisis de cada puesto y la motivación al personal; dichas actividades son parte integral de la planeación de recursos humanos.

Esto nos implica tener a una persona en el área de recursos humanos que contribuya a el buen funcionamiento de las actividades antes mencionadas, alguien que nos ayude a mantener al personal adecuado a su puesto y de tal forma que las funciones del puesto sean las que realmente estén dando el valor correcto para poder así obtener resultados verídicos y eficaces. Es aquí en donde encontramos la importancia de que un Psicólogo esté dentro de la plantilla de recursos humanos, siendo su objetivo dentro de las organizaciones crear y mantener en el personal una mentalidad de éxito positivo en todas las actividades dentro de su trabajo.

El papel que juega el Psicólogo en la industria tiene una amplia variedad, podemos decir que juega varios escenarios en los cuales se mueve el trabajo profesional del factor humano; Paul Spector (2002) menciona que las funciones que realiza el psicólogo son las siguientes:

- Análisis de naturaleza de un puesto (análisis de puesto)
- Conducción de un análisis para determinar la solución a un problema organizacional.

- Conducción de estudios de sentimientos y opiniones de los empleados.
- Diseño de sistemas de evaluación de desempeño
- Diseños de sistemas de selección de personal
- Diseño de programas de capacitación
- Desarrollo de pruebas psicológicas
- Evaluación de la efectividad de una actividad o práctica, como sería un programa de capacitación.
- Implementación de un cambio organizacional.

Davis, Keith y Newstrow, mencionan que: “es importante saber que sentimientos profesan los trabajadores hacia los distintos aspectos de su trabajo. La comprensión adecuada de estos sentimientos proporciona la base para interpretar correctamente toda clase de problemas relativos a las relaciones humanas” (Gómez, 1998).

Al retomar esto, se está convencido plenamente que el Psicólogo es la persona adecuada para poder identificar cada una de las emociones con las cuales llegan los trabajadores a su jornada diaria y que voluntaria e involuntariamente influyen en su desempeño cotidiano; si la persona que está al frente de la capacitación puede entender estos factores, será más efectiva la influencia que ejercerá en los trabajadores sobre las actitudes apropiadas que se deben tener ante la labor diaria; se podrán desarrollar estrategias que permitan ubicar a las personas como trabajadores motivados por sus sentimientos e influenciados por las vivencias cotidianas tanto en su vida personal como laboral.

El ser humano está lleno de experiencias, vivencias y sentimientos, los cuales los llevan a actuar de formas diversas ante cada experiencia y escenas que se le presenten en su vida cotidiana, no se puede dejar de lado la vida laboral en la cual todo factor humano se desarrolla como parte de las necesidades del ser humano como parte del desarrollo personal.

Bajo este esquema y esta realidad, el Psicólogo se vuelve indispensable dentro de las organizaciones ante las visiones del futuro y así poder llevar a cabo la planeación de los procesos en los cuales se involucra la mano de obra.

Para el administrador es fundamental el análisis de la estructura, porque necesita saber si es buena en relación con la empresa, con los objetivos y con el entorno, esto no significa que la puede modificar cuando considera que no es correcto, así mismo la empresa va desarrollándose y llega a la conclusión que su crecimiento está frenado por este tipo de estructura comercial, más sin embargo otras veces se puede cambiar la estructura, bajo el argumento que se suele dar, es decir: la estructura ha funcionado bien hasta ahora; no hay razones para modificarla.

Asimismo una estructura no es algo intangible, pero es la consecuencia de unos objetivos, unos medios y un determinado entorno, por lo tanto hay que prever los cambios que pueden afectar a estos elementos para que ésta pueda estar adaptada a ellos en todo momento.

Así el Psicólogo dentro de la organización ha sido orientado para que en las organizaciones pueda resolver problemas dentro de la misma relacionados con los empleados; ha sido su intervención en aspectos como el desarrollar evaluaciones para seleccionar personal o para medir el desempeño de los mismos. El papel de este profesional está dirigido al estudio del lado humano, a saber cómo desarrollar un programa de ambiente laboral que busque mantener la satisfacción del personal en su labor cotidiana en la empresa, como menciona Paul Spector (2002), "La Psicología

organizacional se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo”.

Hoy en día el personal que se desarrolla en las organizaciones debe de tener una capacitación y preparación técnica para enfrentar sus retos laborales, pero también debe de estar preparado para enfrentar todos los problemas que se le van presentando, debe de trabajar en equipo y estar dispuesto a mantener y sustentar esta relación con sus compañeros, además de mantenerse fuerte ante todas las posibles frustraciones, momentos de angustia y estrés laboral.

Por otra parte, Gracia (2004) menciona que la ocupación del Psicólogo en lo que corresponde a la capacitación debe tratar de darle un cambio positivo al comportamiento o actitud del personal hacia su trabajo, con la finalidad de aumentar el desempeño del mismo, haciéndolo más útil y más productivo tanto para el mismo como para la organización.

El Psicólogo como experto del comportamiento humano contribuye a que el personal pueda asimilar de forma adecuada todos los cambios que se presentan en la organización y que esto sea más fácil de digerir y que no afecte su entorno personal, buscando que se adapte a todo lo que se le presente sin afectar su desempeño.

CAPITULO II: CAPACITACION

2.1. Definición de capacitación

Para poder tener un concepto claro sobre la capacitación, es necesario diferenciarlo del entrenamiento y el adiestramiento, por lo que el entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función, mientras que el adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad.

En cambio, capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad se puedo señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más amplio.

Dentro de la gestión de la administración de recursos humanos, el proceso de capacitación al personal, mantiene el avance y la calidad laboral en la organización, otro aspecto importante es la formación y desarrollo del personal, la cual consiste en un continuo mejoramiento del trabajador pero para poder llegar a estos resultados se requiere establecer actividades planeadas cuyo objetivo sea buscar la mejora continua en el rendimiento presente y futuro de cada trabajador; la capacitación debe de llevar el enfoque de cambio y modificación de potencialidades, habilidades, actitudes y destrezas.

Como menciona Dolan (2003) “La formación trata de proporcionar al empleado habilidades específicas o corregir deficiencias en su rendimiento”.

El proceso de capacitación nos lleva a desarrollar una serie de acciones correctivas en término del desarrollo organizacional, que en su conjunto pretenden lograr activar un cambio empresarial y potencializar al capital humano hacia la consecución de objetivos estratégicos establecidos por la alta dirección de cada organización.

Para poder establecer un buen proceso de capacitación debemos de partir de las necesidades reales, las cuales se deben de detectar en conjunto con los jefes inmediatos y líderes para así tomar acciones que a la vez cubran las necesidades.

La detección de necesidades nos ayuda a encontrar los problemas o deficiencias actuales de la organización presentes o futuras, para lo cual se deben de establecerse acciones correctivas. Una detección de necesidades debe de tener como finalidad la orientación a estructurar planes y programas, a fin de contribuir con los objetivos de la empresa.

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. Bajo este marco, la capacitación busca básicamente:

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

Con la finalidad de que los centros de trabajo identifiquen y apliquen los aspectos mínimos necesarios que deben ser considerados para emprender un proceso de capacitación organizado, que involucre como actividad natural del mismo el dar cumplimiento a las disposiciones legales que se establecen en la materia, las fases sugeridas son las siguientes:

2.2 Beneficios de la capacitación para las organizaciones

Entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:

- Crear mejor imagen de la empresa.
- Mejora la relación jefe subordinado.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.
- Incrementa los niveles de satisfacción al puesto
- Permite el logro de metas individuales
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual
- Aumenta la confianza del trabajador , la posición asertiva y el desarrollo
- Desarrolla un sentido de progreso.

Al ser las organizaciones laborales entidades económicas destinadas a ofrecer al público usuario productos o bienes, y a obtener en algunos casos beneficio de ello, requieren para su correcto funcionamiento contar con una capacidad efectiva que les permita aprovechar los recursos de que disponen, así el éxito de todo centro de trabajo

depende en gran parte de la correcta administración de los elementos y recursos con que cuentan.

De manera interna se integra por personas, recursos materiales, financieros, tecnológicos, etc., en donde cada uno de ellos desempeña una función específica, pero a la vez contribuyen a las funciones generales de la unidad atendiendo a un objetivo común, por otra parte hacia afuera existen factores que afectan su quehacer, estos se refieren a las condiciones sociales, económicas, culturales, educativas y físicas del contexto.

Considerar cada uno de los aspectos anotados, y muchos otros más, debe representar para toda organización el punto de partida en la definición de cualquier proyecto de trabajo que se emprenda.

En este caso la función de capacitación se inserta como parte integrante del acontecer cotidiano de las empresas y para cumplir con sus objetivos toma información del medio ambiente y del mismo centro de trabajo. Por ello, es necesario que antes de tomar decisión al respecto se lleve a cabo un estudio que permita identificar la situación real que en términos generales prevalece en el centro de trabajo.

El análisis situacional, en el esquema que aquí se presenta, constituye la primera fase del proceso capacitador porque define el momento en que se establecen las bases de la actividad posteriores.

Por lo anterior, éste debe reflejar información sobre:

- Misión, objetivos y metas laborales.
- Proceso productivo.

- Estructura organizacional.
- Funciones y líneas de autoridad.
- Recursos disponibles.
- Clientes y proveedores.
- Fuerzas y debilidades.

A partir del análisis que realice la empresa de los aspectos antes anotados, se obtendrá información de las dificultades que enfrentan las áreas que la componen. Los puntos débiles o deficiencias encontradas deben ser cuidadosamente estudiadas a fin de establecer con claridad los problemas que pueden y deben ser resueltos con capacitación.

La capacitación al ser una actividad planeada contribuye a preparar y formar al recurso humano que requiere y labora actualmente en una empresa, por lo tanto no todos los problemas pueden ser satisfechos con la misma.

Cuando el diagnóstico de la empresa refleja problemas específicos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores referidos a la inducción, formación, actualización y desarrollo de sus funciones, éstos representan indicadores que guiarán el curso de las acciones de capacitación; por lo que representan la materia de la siguiente fase del proceso.

Diagnóstico de necesidades

- La determinación de necesidades de capacitación es la parte medular del proceso capacitador que permite conocer las deficiencias existentes en una empresa a fin de establecerlos objetivos y acciones a considerar en el plan.

Síntomas posibles que puedan indicar o sugerir una necesidad de capacitación son:

- Baja producción, normas de rendimiento, utilización de máquinas y equipos
- Aumento en la tasa de accidentes, rotación de personal, ausentismo, desperdicio.
- Aumento en demoras, disputas, quejas de clientes, problemas de reclutamiento.
- Tiempo demasiado prolongado para ejecutar los trabajos o para la utilización de máquinas y equipo.

La capacitación que surja de los problemas anteriores se reconoce como capacitación reactiva, ya que proviene de hechos y dificultades presentes. Por lo tanto las características del diagnóstico de la empresa permiten flexibilidad en su aplicación, ya que se puede realizar como una revisión periódica, semestral o anual buscando siempre la calidad y confiabilidad de los resultados, los cuales dependerán sustancialmente de la veracidad de la información.

2.3 Aspecto legal de la capacitación.

La Ley Federal establece en el artículo 153-A que “Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaria del trabajo y previsión social”.

Lo ideal en la capacitación sería que los trabajadores y el patrón se sentaran y discutieran sobre qué áreas requieren capacitarse y la formulación de los planes y programas de capacitación sea entre ambos; sin embargo legalmente no hay un artículo en el cual se obligue al trabajador a planear su propia capacitación.

La capacitación no debe de presentarse como una carga adicional para el trabajador, por ello es necesario sensibilizar al trabajador en relación a la capacitación.

La Ley Federal en su artículo 153-H dice: "Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

- I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación.
- II. Atender las indicaciones de las personas que imparten la capacitación o el adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y
- III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos".

La misma Ley Federal menciona en su artículo 153-F, la capacitación y adiestramiento deberán tener por objetivo:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante de puesto de nueva creación;
- III. Prevenir riesgos de trabajo;
- IV. Incrementar la productividad; y,
- V. En general, mejorar las aptitudes del colaborador.

2.4 La capacitación y la productividad

Ya hemos mencionado que la capacitación es parte indispensable en las organizaciones y que ésta constituye muchos logros que se deseen alcanzar, y por lo tanto, conlleva a obtener resultados positivos en la productividad.

Por tanto la productividad es “el empleo de los elementos y recursos necesarios para lograr productos o servicios de calidad” (Siliceo, 1997).

Este concepto fundamental se refiere a la relación que existe entre la necesidad que tiene todo individuo de identificarse con la visión de la empresa, el cual implica conocer su misión, metas estratégicas y objetivos de corto y mediano plazo, así como los objetivos particulares o contribución individual que se habrán de aportar a los propósitos generales de la organización.

Una persona que desarrolla su productividad debe de ser responsable, respetuosa y poseer los conocimientos, esto refleja a una persona madura, lo cual dará como resultado y muy importante la satisfacción y la productividad laboral. De ahí que Arias Galicia menciona que “el camino que debe seguir nuestro país para lograr el desarrollo depende de la productividad de sus habitantes y de la optimización de sus recursos” (Sánchez, 1994).

Así mismo, el reto de la productividad es difícil en una organización, no puede ser competitiva con mano de obra poco capacitada y con tecnología obsoleta; o en el otro plano tener tecnología de vanguardia y personal no capacitado.

Como menciona Schwartzman (2000), "hoy la competitividad y la productividad se dan en la capacitación de los recursos como una estrategia de cambio en forma continua y permanente, por lo que la capacitación no es una actividad aislada o desvinculada de las estrategias de la productividad, sino lo que provee de una esencial transformación productiva". La capacitación es la formación profesional de aprender y de adaptación laboral, que ante el rápido cambio tecnológico con transformaciones estructurales, se hacen necesarias para todo aquel que quiera concebir su capacidad de rendimiento o ejercer una ocupación calificada (Auger, 1995)

Es necesario ver a la Capacitación como una herramienta que habilita a cada trabajador para desarrollar un trabajo productivo, para así formar personal de alto rendimiento y calificado en las operaciones cotidianas.

La productividad es el resultado del trabajo organizacional, la capacitación en muchas organizaciones ha sido menospreciada, pero es importante que la inversión tecnológica vaya de la mano con el enriquecimiento del trabajador a través de la constante formación laboral, el capital humano es quien permite obtener una rentabilidad a través de su constante cooperación en los sistemas productivos.

Así pues hoy la competitividad y la productividad, se dan en la capacitación de los recursos como una estrategia de cambio en forma continua y permanente (Schwartzman, 2000).

CAPITULO III: SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

3.1 Seguridad.

Un proceso que en área de recursos humanos lleva consigo es la seguridad e higiene en la organización; si bien es un tema en el cual el psicólogo tiene influencia relevante, ya que para un trabajador desarrolle sus actividades de forma efectiva debe de moverse en ambiente seguro y confiable, ambientes que le demuestren que podrá llegar a trabajar y seguir manteniendo su seguridad física, emocional y familiar.

La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas, el empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo.

Los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos, de esta manera la seguridad es una responsabilidad de línea y una función de *staff*, en otras palabras, cada jefe es responsable de los asuntos de seguridad de su área, aunque exista en la organización un organismo de seguridad para asesorar a todas las jefaturas con relación a este asunto.

Como menciona Muchinsky (2007), debido a que el trabajo es una característica definitoria de la vida de muchas personas, se reconoce que los individuos deberían tener un ambiente de trabajo seguro.

La intención de cada programa en esta materia debe de estar enfocada no solo al cumplimiento del mismo, sino al cambio de mentalidad y conducta de los trabajadores, en donde los gerentes, jefes y supervisores, deben de ser los primeros interesados en este tema.

La seguridad debe de ser una actividad proactiva, no estática, proactiva en la cual cada uno de los colaboradores se mantengan alerta a los riesgos a los que se puede enfrentar el o alguno de sus compañeros, y de esta formar tomar una acción inmediata, la cual puede corregir el mismo trabajador, como lo es: limpiar una mancha de aceite del suelo o transferir la solución a los jefes o encargados de seguridad cuando son soluciones que están fuera de las manos de trabajador.

La seguridad tiene que ser un hábito en los trabajadores, la seguridad lleva consigo un compromiso emocional y conductual en la labor cotidiana, por ello como menciona Ivancevich (2005) "el éxito de un programa de seguridad e higiene exige el apoyo y cooperación de los gerentes, así como apearse y obedecer las normas de seguridad".

Dolan (2003) comenta que para crear una cultura segura se requiere de un liderazgo visible del equipo directivo, pero también supone que todos los supervisores y directivos deben de promover la seguridad y la salud laboral como una parte consustancial de sus actividades diarias.

En la empresa se presentan condiciones y/o riesgos inseguros que puedan desencadenar en un accidente, las condiciones inseguras están representadas por todo aquello que se relaciona con la maquinaria, las instalaciones, el equipo de seguridad, o formas establecidas de procesos, pero también nos encontramos con los actos inseguros lo que son la forma en que cada trabajador se desempeña laboralmente y en

este rubro los accidentes se ven reflejados por violación a las reglas o normas de seguridad, el exceso de confianza o al mantenerse voluble ante la posibilidad de tener un accidente.

Entonces, la seguridad industrial es el conjunto de conocimientos científicos de aplicación tecnológica que tienen por objeto evitar los accidentes en el trabajo, estos programas de seguridad y de salud constituyen algunas de estas actividades paralelas importantes para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal.

Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada, la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad.

3.2 Higiene en el Trabajo.

La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

Un plan de higiene en el trabajo cubre por lo general el siguiente contenido:

- 1.- Un plan organizado. Incluye la prestación no sólo de servicios médicos, sino también de enfermería y primeros auxilios, en tiempo total o parcial, según el tamaño de la empresa.

2.- Servicios médicos adecuados y abarcan dispensarios de emergencia y primeros auxilios, si es necesario, estas facilidades deben incluir:

- a) Exámenes médicos de admisión.
- b) Cuidados relativos a lesiones personales, provocadas por enfermedades profesionales.
- c) Primeros auxilios.
- d) Eliminación y control de áreas insalubres.
- e) Registros médicos adecuados.
- f) Supervisión en cuanto a higiene y salud.
- g) Relaciones éticas y de cooperación con la familia del empleado enfermo.
- h) Utilización de hospitales de buena categoría.
- i) Exámenes médicos periódicos de revisión y chequeo.

3.- Prevención de riesgos para la salud.

- a) Riesgos químicos.
- b) Riesgos físicos.
- c) Riesgos biológicos.

4.- Servicios adicionales, como parte de la inversión empresarial sobre la salud del empleado y de la comunidad; éstos incluyen:

- a) Programa informativo destinado a mejorar los hábitos de vida y explicar asuntos de higiene y de salud.
- b) Programa regular de convenios o colaboración con entidades locales para la prestación de servicios de radiografías, programas recreativos, conferencias, etc.
- c) Verificaciones inter departamentales, entre supervisores, médicos y ejecutivos, sobre señales de desajuste que implican cambios de tipo de trabajo, de departamento o de horario.

- d) Previsiones de cobertura financiera para casos esporádicos de prolongada ausencia del trabajo por enfermedad o accidente, mediante planes de seguro de vida colectivo, o planes de seguro médico colectivo.
- e) Extensión de beneficios médicos a empleados pensionados, incluidos planes de pensión o de jubilación.

Objetivos de la higiene en el trabajo

La higiene en el trabajo o higiene industrial, es eminentemente preventiva, vaya que se dirige a la salud y al bienestar del trabajador para evitar que éste se enferme o se ausente de manera temporal o definitiva del trabajo.

Entre los objetivos principales de la higiene en el trabajo están:

1. Eliminación de las causas de enfermedad profesional.
2. Reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos.
3. Prevención del empeoramiento de enfermedades y lesiones.
4. Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad por medio del control del ambiente de trabajo.

La higiene en el trabajo implica el estudio y control de las condiciones de trabajo, variables situacionales que influyen de manera poderosa en el comportamiento humano.

3.3 Condiciones inseguras

Es la manera de detectar desviaciones en el cumplimiento de los estándares y reglas establecidas y tomar acción correctiva evitando de esta manera accidentes e incidentes.

Hay diferentes tipos de auditorías:

1. Auditoria al modelo de seguridad. Es la verificación de la instalación de los elementos del modelo de seguridad y salud, en la cultura del centro de trabajo.
2. Auditorias de conductas inseguras. Están dirigidas principalmente a la identificación y corrección de conductas y condiciones fuera de estándar que pueda ocasionar lesiones y accidentes al colaborador.

Las auditorias de conductas inseguras pueden prevenir los incidentes, al permitir que se tomen medidas preventivas antes de que ocurra un incidente grave o catastrófico, como se menciona en el Manual de Seguridad y Salud de la empresa de botanas.

Beneficios de auditorías seguras

- Facilita la cercanía del jefe con el colaborador.
- Ayuda en el mejoramiento de los procesos en la operación.

Técnicas de auditorías de conductas inseguras

- Abarque con la mirada el área de trabajo
- Ubíquese en las acciones de las personas
- Detecte las condiciones inseguras
- Interrumpa las conductas inseguras
- Trate cordialmente el tema con el factor y obtenga una razón de porque se estaba cometiendo la conducta insegura
- Evalué con la persona las posibles consecuencias de sus acciones y las alternativas seguras para efectuar trabajo. Establezca un acuerdo o compromiso para futuro.

¿QUE SE REQUIERE PARA REALIZAR AUDITORIAS DE CONDUCTAS SEGURAS?

Se necesita aptitud, ser observador, tener capacitación, actitud y ser persuasivo.

3.4 Condiciones de trabajo.

Manual de Seguridad y Salud (2013), menciona que las condiciones de trabajo se refieren a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores, que puede hacerlo desagradable, molesto o sujeto a riesgos, exigiendo al ocupante del cargo una fuerte adaptación para mantener su productividad y rendimiento.

1- Ambiente de trabajo.

2- Riesgos.

En el ámbito de la seguridad laboral, la referencia a las condiciones de trabajo se efectúa con la consideración de que el empresario debe de controlar tales condiciones para que no se supongan una amenaza para la seguridad y la salud del trabajador, y al mismo tiempo, se alcance una calidad de trabajo.

En este sentido, se trata de aquellas características del trabajo que puedan influir significativamente en la generación de riesgos laborales. Se incluye en ellas:

- Condiciones de seguridad: espacios, pasillos, suelos, escaleras, Instalaciones, equipo de trabajo, materiales inflamables.
- Condiciones ambientales: exposición a agentes físicos (ruido, vibraciones, radiación ultravioleta, etc.
- Carga de trabajo: física y mental.

- Organización y ordenación del trabajo (monotonía, repetitividad, posibilidad de iniciativa, participación, descansos)

En la medida en que estas condiciones de trabajo puedan ser origen de daños para la salud, incluidas las lesiones (es decir, accidentes, patologías o enfermedades), o influyan significativamente en la magnitud de los riesgos, se les suele denominar **factores de riesgo** o también peligros, situaciones, actividades, condiciones peligrosas, o como dice la Ley de Prevención procesos, actividades, operaciones, equipos o productos potencialmente peligrosos.

3.5 Riesgos de accidente.

La Organización Mundial de la Salud define accidente como “un hecho no premeditado del cual resulta daño considerable”.

Comúnmente se habla de riesgo de accidente, por ejemplo, de caída de altura, de atrapamiento, de explosión, etc., que puede ser desencadenado de por existencia de uno o, en general, varios factores de riesgo. De la posibilidad de que se produzca el accidente, en este caso, y los daños que pueden derivarse como consecuencia de que ocurra, se evalúa el riesgo, pudiendo calificarlo desde el punto de vista de su gravedad.

Hay que tener en cuenta de que se conjugan dos variables de probabilidad, una es la probabilidad de que se produzca el accidente, y otra la probabilidad de que ocurrido el accidente este dé lugar a mayores o menores daños.

Existe otra clase de riesgos además de los de accidente, estos se suelen denominar riesgos ambientales o riesgos de sufrir una alteración de la salud (enfermedad o

patología), que pueden ser desencadenados por uno o varios factores de riesgo ambientales, (agentes químicos o físicos, por ejemplo) o de organización del trabajo.

Desde la existencia del hombre primitivo, las lesiones por accidente, han ocurrido, tanto en el trabajo como en las labores domésticas; es claro que cuando en el trabajo se empezaron a usar las herramientas, y más tarde las maquinas se hizo más peligroso el entorno laboral, los accidentes y las enfermedades profesionales ocurrieron con mayor frecuencia. Al principio se consideró que los accidentes y las enfermedades profesionales eran inevitables, con el tiempo, el hombre descubrió, que esto no era cierto, que en medida que se conocía como había ocurrido el accidente o la enfermedad profesional, algo se podía hacer, para evitar que siguieran teniendo lugar.

En la actualidad, se piensa que la seguridad no solo es un aspecto del área productiva, si no de las más importantes, puesto que se trata de preservar la integridad física de los trabajadores.

Así mismo la prevención de los accidentes laborales, parte del principio de que toda condición insegura, debe ser eliminada. El equipo de protección de personal, debe utilizarse, solamente en el caso de no poderse evitar el riesgo físico en el proceso de trabajo en su punto de origen. Así, para prevenir los accidentes de trabajo se han establecidos medidas que han dado origen a la seguridad laboral. Esta no solo debe tomar en cuenta, los elementos mecánicos o físicos, sino que también, y de manera relevante, el hombre como unidad sicosocial, es con este conjunto de elementos con lo que se debe de hacer la prevención de accidentes.

Ahora no se discute la enorme existencia de prevenir los accidentes y enfermedades del trabajo y por ello debemos tener presente, que como no se trata de curar una lesión ocurrida, sino de evitar su realización, en cuanto conozcamos como se

desencadenaron las circunstancias que implicaron una lesión y sus secuelas, en esta medida podemos realizar, una acción preventiva eficaz.

Si no se conoce el problema de los accidentes, en toda su magnitud, no será posible realizar actividades de prevención. La prevención debe necesariamente basarse en estadísticas adecuadas, de la ocurrencia de los accidentes y enfermedades del trabajo.

Con la prevención de los accidentes de trabajo, se pretende proteger de manera adecuada al cuerpo y a la vida humana de manera preferente, por lo que se debe salir de las suposiciones puramente teóricas, y de las aproximaciones, y basarse en el conocimiento pleno, de las causas de la inadaptación del hombre al trabajo.

El método estadístico por una parte y el análisis de las circunstancias desencadenantes de la lesión por otra, son condiciones necesarias para la investigación, que nos darán conocimientos indispensables para la toma de decisiones con el fin de evitar la ocurrencia de nuevos accidentes.

La seguridad busca minimizar los accidentes de trabajo. Podemos definir accidente de trabajo como el que ocurre en el trabajo y provoca, directa o indirectamente, lesión corporal, perturbación funcional o enfermedad que ocasiona la muerte, la pérdida total o parcial, permanente o temporal de la capacidad de trabajo. La palabra accidente significa un acto imprevisto, perfectamente evitable en la mayor parte de los casos. Las estadísticas de accidentes de trabajo, por ley, abarcan también los accidentes del trayecto, es decir, aquellos que ocurren en el transporte del empleado de su casa a la empresa y viceversa.

Los accidentes de trabajo se clasifican en:

- Accidentes sin dejar de asistir a trabajar. Este tipo de accidente no se considera en los cálculos de los coeficientes de frecuencia ni de gravedad, aunque debe ser investigado y anotado en el informe, además de presentado en las estadísticas mensuales.
- Accidente con inasistencia al trabajo. Es aquel que puede causar:
 - a. Incapacidad temporal. Pérdida total de la capacidad de trabajo en el día de accidente o que se prolongue durante un período menor de 1 año. A su regreso, el empleado asume su función sin reducir la capacidad. Cuando se agrava la lesión y debe dejar de asistir, el accidente recibirá nueva designación; se considerará accidente con inasistencia al trabajo. Se mencionará en el informe del accidente y en el informe del mes.
 - b. Incapacidad permanente parcial. Reducción permanente y parcial de la capacidad de trabajo. Generalmente está motivada por:

Pérdida de cualquier miembro o parte del mismo / Reducción de la función de cualquier miembro o parte del mismo / Pérdida de la visión o reducción funcional de un ojo / Pérdida de la audición o reducción funcional de un oído.

- c. Incapacidad total permanente. Pérdida total permanente de la capacidad de trabajo. Está motivada por:

Pérdida de la visión de los 2 ojos, o pérdida anatómica de más de un miembro (mano o pie), o pérdida de la audición de ambos oídos.

- d. Muerte.

3.6 Prevención de riesgos laborales.

En el contexto de la seguridad y salud en el trabajo, se define riesgo laboral como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Se

completa esta definición señalando que para calificar un riesgo, según su gravedad, se valorará conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y su severidad o magnitud.

Se consideran daños derivados del trabajo a las enfermedades, patologías o lesiones producidas con motivo u ocasión del trabajo. Se trata de lo que en los términos más comunes o tradicionalmente se habla como enfermedades o patologías laborales o accidentes laborales, aunque con un sentido más amplio y menos estricto, es decir, cualquier alteración de la salud, incluidas las posibles lesiones, debidas al trabajo realizado bajo unas determinadas condiciones.

La salud es un término que el todo el mundo asocia al estado o condiciones en que se encuentra el organismo de la persona con relación a su capacidad o ejercicio de las funciones que le corresponden normalmente.

Hay varias etapas y métodos con que una empresa puede emprender una campaña destinada a prevenir accidentes o reducir su frecuencia.

En primer lugar, hay que acumular datos precisos y verídicos sobre los accidentes ocurridos en la empresa. Sin duda, la mejor manera de tomar medidas preventivas y de protección contra percances futuros consiste en esclarecer las faltas. Los datos aportados por varias firmas y departamentos y los relativos a las actividades que se realizan en una compañía se analizan para determinar la industria y operaciones especialmente peligrosas, con la cual puede prestarles mayor atención. Quizá es cierto que la eficacia de cualquier programa desprende siempre de la calidad y seriedad de los informes referentes a los accidentes.

Estos habrán de comunicarse sin excepción alguna, por insignificante que parezca la lesión. A continuación se indica lo que deben contener los informes: 1. Hora y sitio exacto del accidente, 2. Tipo de trabajo y número de empleados que lo realizan, 3. Características de la personalidad de la víctima, 4. Naturaleza y causa del accidente, 5. Resultados del accidente.

Aunque la mayoría de los accidentes se debe al elemento humano, el ambiente físico también constituye a veces un peligro y es causa de accidentes.

La fase de ingeniería es uno de los aspectos centrales de los programas de seguridad industrial. Por completo y refinado que sea el programa de seguridad industrial, no dará resultados óptimos si los empleados no están convencidos de que la atmósfera laboral los favorece. Esto se demostró en un estudio de 20 empresas industriales en Israel, en donde se elaboró un cuestionario sobre la atmósfera que propicia la seguridad industrial. Los resultados revelaron que, cuanto mejor era la atmósfera de seguridad en la empresa, mayores calificaciones recibía en sus métodos.

La fase de adiestramiento de un programa de prevención de accidentes se centra en determinados métodos de seguridad y en las actitudes hacia ella, ni uno ni otro dan buenos resultados si se aplican por separado pues ambos han de orientarse a la reducción de percances. Quizá los trabajadores conozcan a la perfección la forma menos peligrosa de manejar el equipo de trabajo, pero si su actitud ante la seguridad es negativa ese conocimiento no los protegerá de eventuales daños.

De modo análogo, una actitud positiva no impediría que ocurran accidentes si los empleados desconocen las reglas de operar con seguridad su equipo en lo tocante a la destreza que exige el trabajo, los inexpertos son muy vulnerables en el periodo inicial.

Los estudios de investigación revelan que, si se imparte adiestramiento en los métodos de ejecutar la tarea sin riesgo alguno, aminoran los accidentes entre los empleados de ingreso reciente.

A fin de motivar a los empleados de que acaten las medidas de seguridad en sus labores, algunas empresas lanzan campañas de publicidad y promocionales.

CAPITULO IV: METODOLOGIA

4 Lugar donde se realizara la práctica profesional.

4.1 Antecedentes (descripción de la institución).

Todo comienza a finales de los 70's, cuando se adquiere una fábrica de botanas en Querétaro. A partir de entonces surge es empresa, una empresa en la que desde el 9 de febrero de 1978 labramos el camino inspirados en la calidad y la constante innovación.

En 1999 se iniciaron operaciones en la planta de Mexicali, Baja California, donde actualmente se producen botanas hechas a base de maíz.

La demanda de nuestros productos fue en aumento y así en 2004 se edificó una nueva planta en Mérida-Yucatán. Así mismo ese mismo año comenzó a operar la planta de tortillas y tostadas de maíz en Hidalgo.

En esta fábrica se preocupa por la innovación y calidad de nuestros productos y es por esto que abrimos el primer Instituto de Innovación y Nutrición en Lerma, Estado de México, en el 2008, sede de una importante parte de las operaciones que alberga al segundo de estos Institutos establecidos en el país y el cuarto a nivel mundial. El objetivo del Instituto de Innovación y Nutrición es desarrollar productos innovadores, saludables y de la más alta calidad, mediante la búsqueda constante de nuevas tecnologías que permitan estar a la vanguardia y ofrecer nuevas y mejores opciones a los consumidores.

Por lo que se ha caracterizado por ser una empresa con gran responsabilidad social y es por esto que nos preocupa la nutrición de los niños, es así como creamos un

portafolio escolar con las características nutrimentales recomendadas por las autoridades. Así mismo, nos esforzamos día a día para reducir la grasa, la sal, disminuir las grasas saturadas y eliminar completamente las grasas de nuestros productos.

Es así como en esta fábrica se ha consolidado en el mercado mexicano y por eso nuestro compromiso es ir más allá, buscando productos de vanguardia y de gran calidad.

Empresa alimenticia que se encuentra localizada en la ciudad de Toluca, en el corredor industrial “Parque el Coecillo”, se dedica a la fabricación de botanas.

Responsabilidad Social

Es de gran satisfacción para nosotros ser una empresa que contribuye de manera importante con el desarrollo económico del país, dando empleo directo a más de 16,000 personas a nivel nacional. Estamos enfocados a crear mayores oportunidades para extender nuestros niveles de crecimiento y con ello generar más empleos que mejoren los niveles de vida de más familias en México y en el mundo.

Nuestras acciones venideras estarán dirigidas a acrecentar nuestros niveles de productividad y de calidad, así como a mantener nuestra distinción como innovadores en el mercado de botanas saladas y confitería, basándonos en investigaciones orientadas a mejorar las características nutricionales de nuestros productos y en el desarrollo de tecnología como principal herramienta para seguir cumpliendo con nuestra misión.

De igual manera nos hemos comprometido a continuar trabajando arduamente a fin de llevar el nombre de una marca mexicana a todo el mundo y posicionarla en los primeros lugares de preferencia.

4.2 Descripción del Sistema general

La empresa de Botanas de la Ciudad de Toluca tiene como actividad económica la realización y distribución de productos alimenticios, para esta realización se revisara el proceso de papas, el cual inicia su proceso con la inspección y selección de la papa, trasladándolas a bodegas de la empresa; inician con proceso de rebanado, freído, se inspecciona nuevamente ya la papa frita, si pasa del área de calidad se va al área de condimentado, el pesado, pasa por el detector de metales, si hay alguna promoción se va, si no se van a la embolsadora, cumple con las características, si no cumple se va como producto terminado y de clasifica como baja, si cumple con las características pasa al área de almacenaje y finalmente al embarque (figura 1).

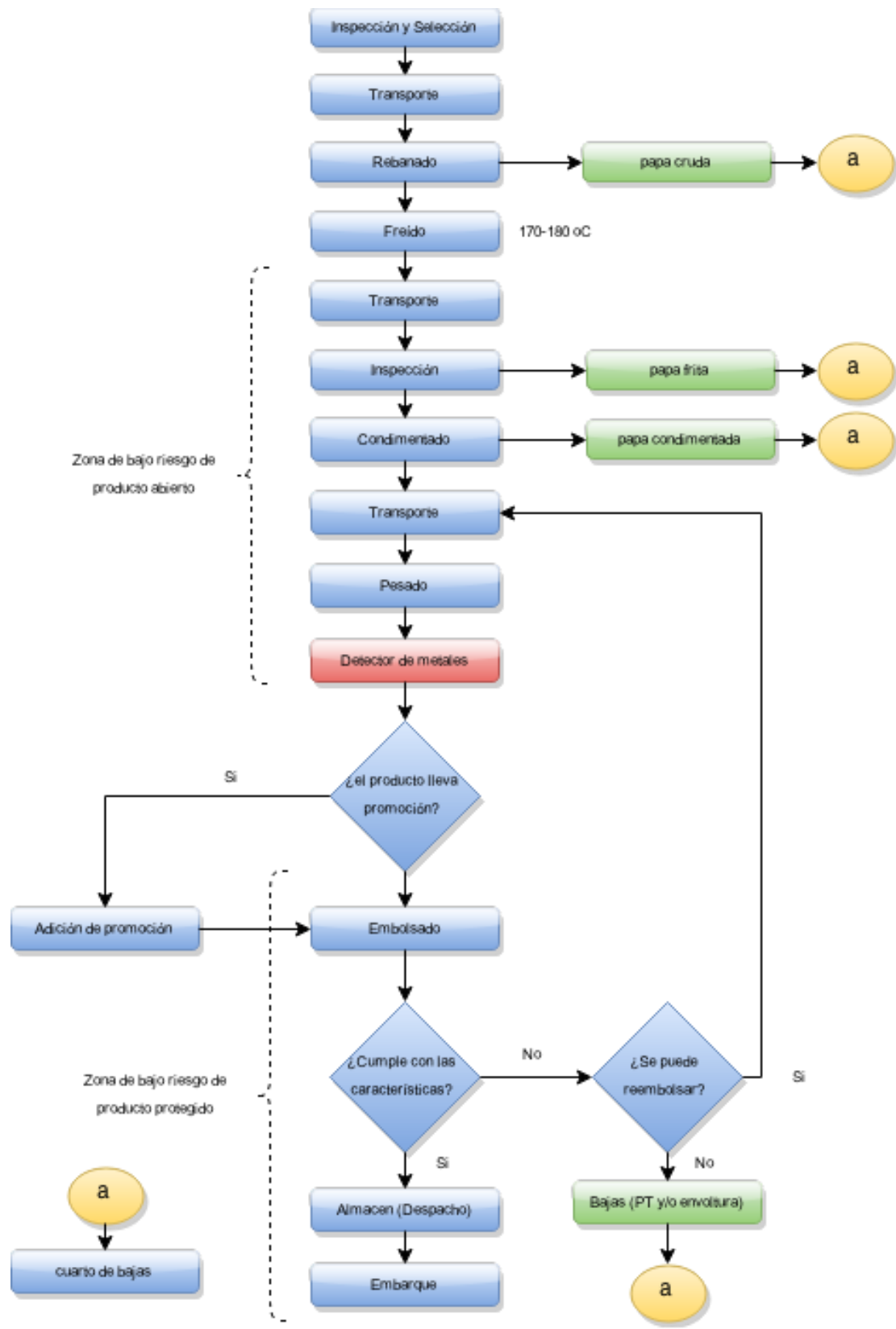


Figura 1. Diagrama de flujo del proceso de elaboración del producto.

A continuación se detalla la estructura organizativa de la planta, en donde el gerente de planta es la máxima autoridad, enseguida se encuentran los gerentes de cada departamento como Producción, Mantenimiento, Despacho y Personal, en este último departamento se encuentra también un gerente que a su vez tiene como colaboradores a un coordinador de capacitación, un médico de planta y un supervisor de administración y selección, así mismo este último tiene a cargo un administrativo que ven toda la parte de atención hacia todo el personal de la planta (figura 2).

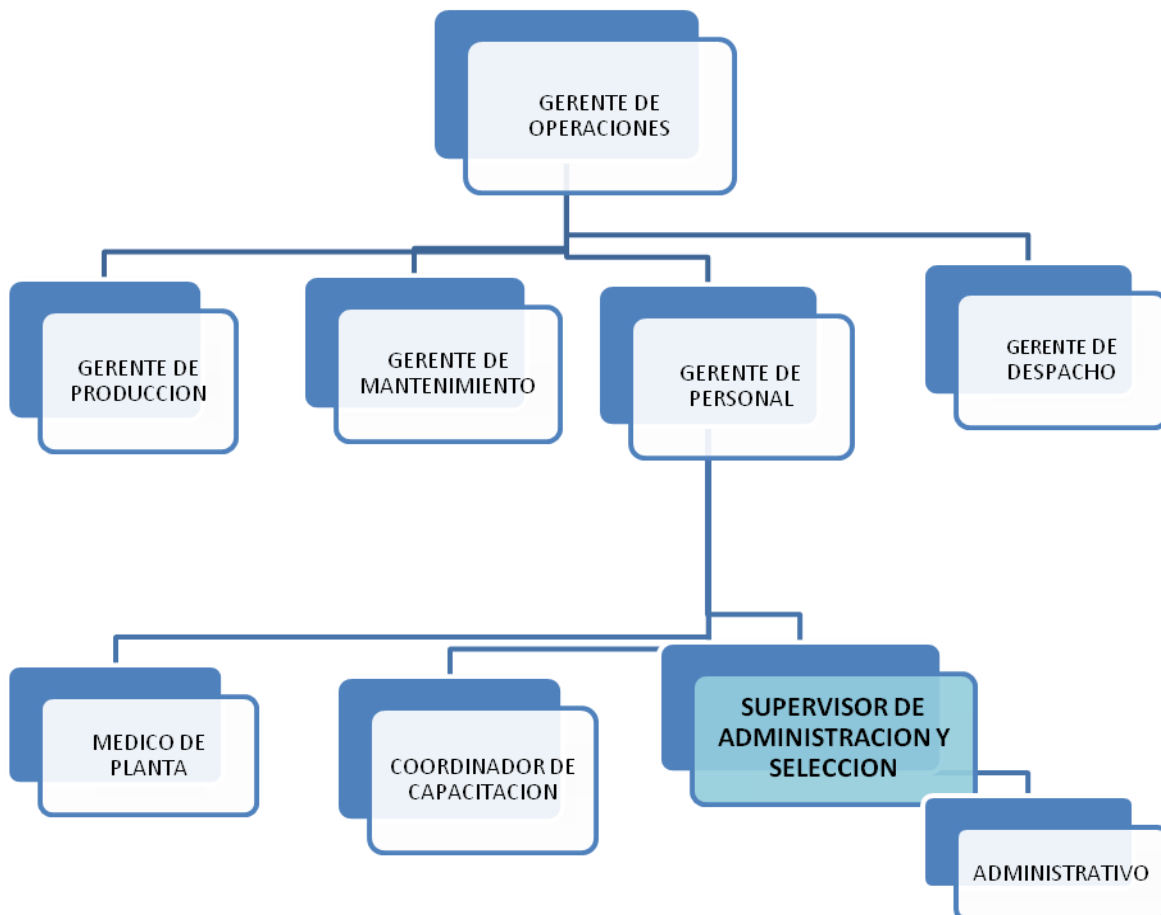


Figura 2. Organigrama de la planta donde se realiza el proceso

4.3 Descripción del puesto que desempeña el Psicólogo.

ANALISIS DEL PUESTO

PUESTO: Supervisor de administración y selección

UBICACIÓN: Toluca, Estado de México

FABRICA: Toluca

DEPARTAMENTO: Personal y relaciones

JORNADA NORMAL DE TRABAJO: de lunes a viernes de 8:30 a 5:30 y sábados de 8:30 a 13:30 hr.

JEFE INMEDIATO: Gerente de personal

CONTACTOS PERMANENTE: Con Gerentes de diferentes departamentos, producción, mantenimiento, sanidad, transportes, vehículos, contabilidad, administrativos y personal sindicalizado.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES: Bajo las órdenes directas del gerente de personal, seleccionar, y contratar personal, desempeñar actividades administrativas y de servicio del departamento, otorgar servicios y prestaciones al personal y desarrollar actividades con los diferentes departamentos y con representantes sindicales, dar a conocer el plan de inducción que contempla las prestaciones y obligaciones de las personas de nuevo ingreso. Manejo de indicadores semanales y mensuales. Atender bajas, cartas, realizar credenciales, juntas de equipo.

4.4 Plan o Programa de acción

4.4.1 Descripción de la problemática

Actualmente en la empresa de Botanas han sucedido 6 accidentes de los cuales 1 de ellos fue el que tuvo más impacto, en el que se vio involucrado el departamento de mantenimiento, en el cual un colaborador de 23 años de edad metió las manos dentro

de una guarda de seguridad y la máquina, que estaba en movimiento, le atrapo un dedo, el cual perdió hasta la falangina.

Desgraciadamente cuando pasan las cosas o este tipo de accidentes es cuando reaccionamos, de esta manera surge la necesidad de buscar la mejora continua del desempeño en la Organización, asegurando así la integridad física y mental de cada uno de los colaboradores con el único propósito de: disminuir el grado de riesgo, el cual aumenta por el número de accidentes que se presenten; ante el seguro social disminuir las cuotas obrero patronales mensuales y aumentar la prima de grado de riesgo anual, la cual genera más costos para la empresa y que son de gran impacto, porque afectan directamente a todas las áreas de la empresa; por lo tanto con este Modelo de implementación también se realizará esperando impactar directamente en las finanzas de la empresa.

Así mismo los colaboradores en general tendrían que comprender, la visión, los valores, la política, la visión, comprometerse a realizar cambios de conducta; capacitarse y mantenerse informado acerca de las acciones en materia de la seguridad y salud, y mantener la disciplina mediante apego a conocimientos.

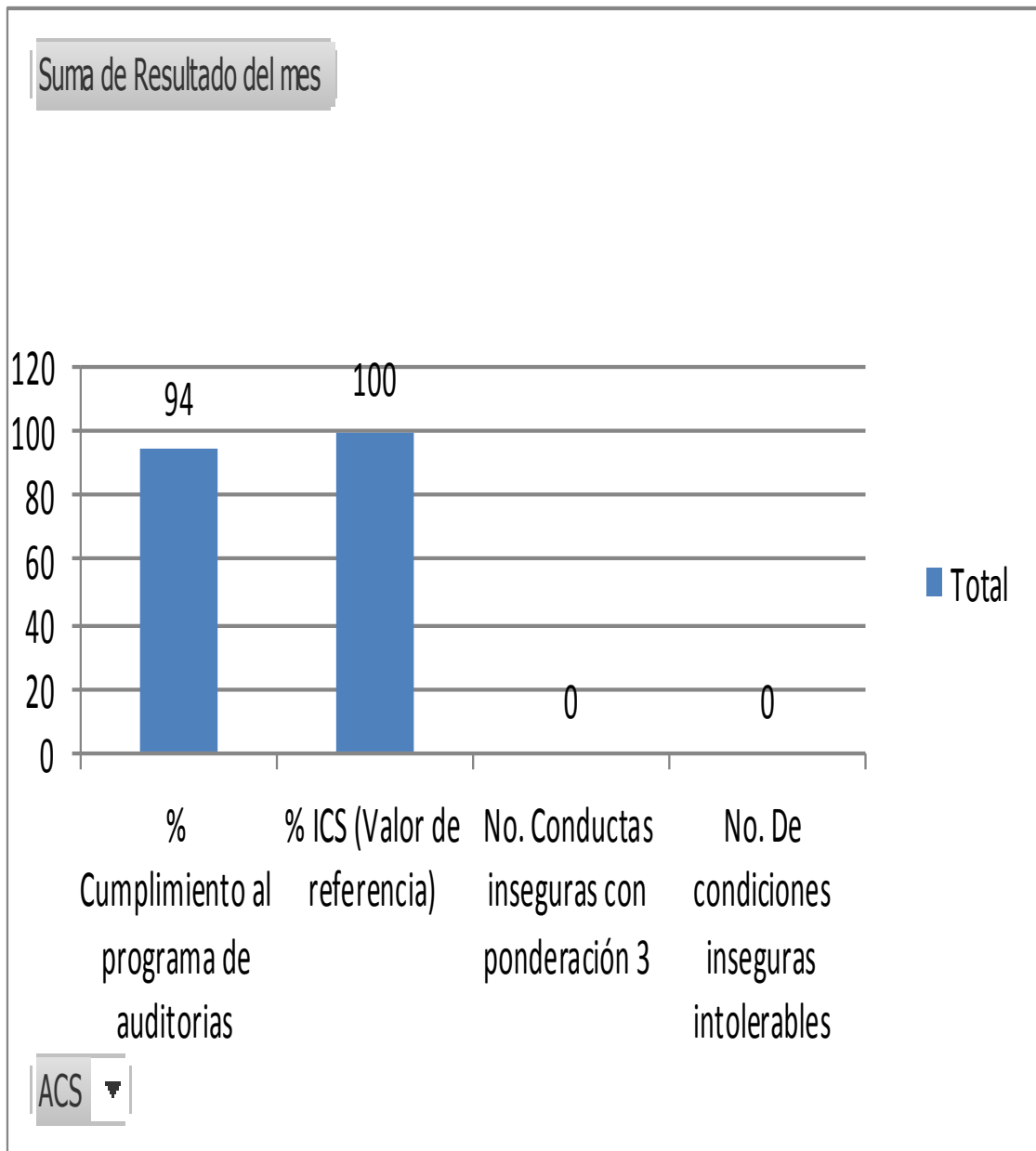
Esta empresa cree en la capacidad y potencial de cada uno; por tanto debemos promover la comunicación, participación y facilitar el desarrollo del ser humano. Entonces la integridad física de todos los colaboradores va por delante de la eficiencia en la operación y los resultados de la empresa.

4.5 Objetivo de la memoria de práctica profesional

Consolidar una cultura de Seguridad en la fábrica de botanas mediante la implementación del Modelo de seguridad, para revertir la tendencia de accidentabilidad, para llegar a cero accidentes.

4.6 Informe de actividades.

Una vez implementado el modelo de seguridad se obtuvieron los resultados que se presentan en la gráfica 1.

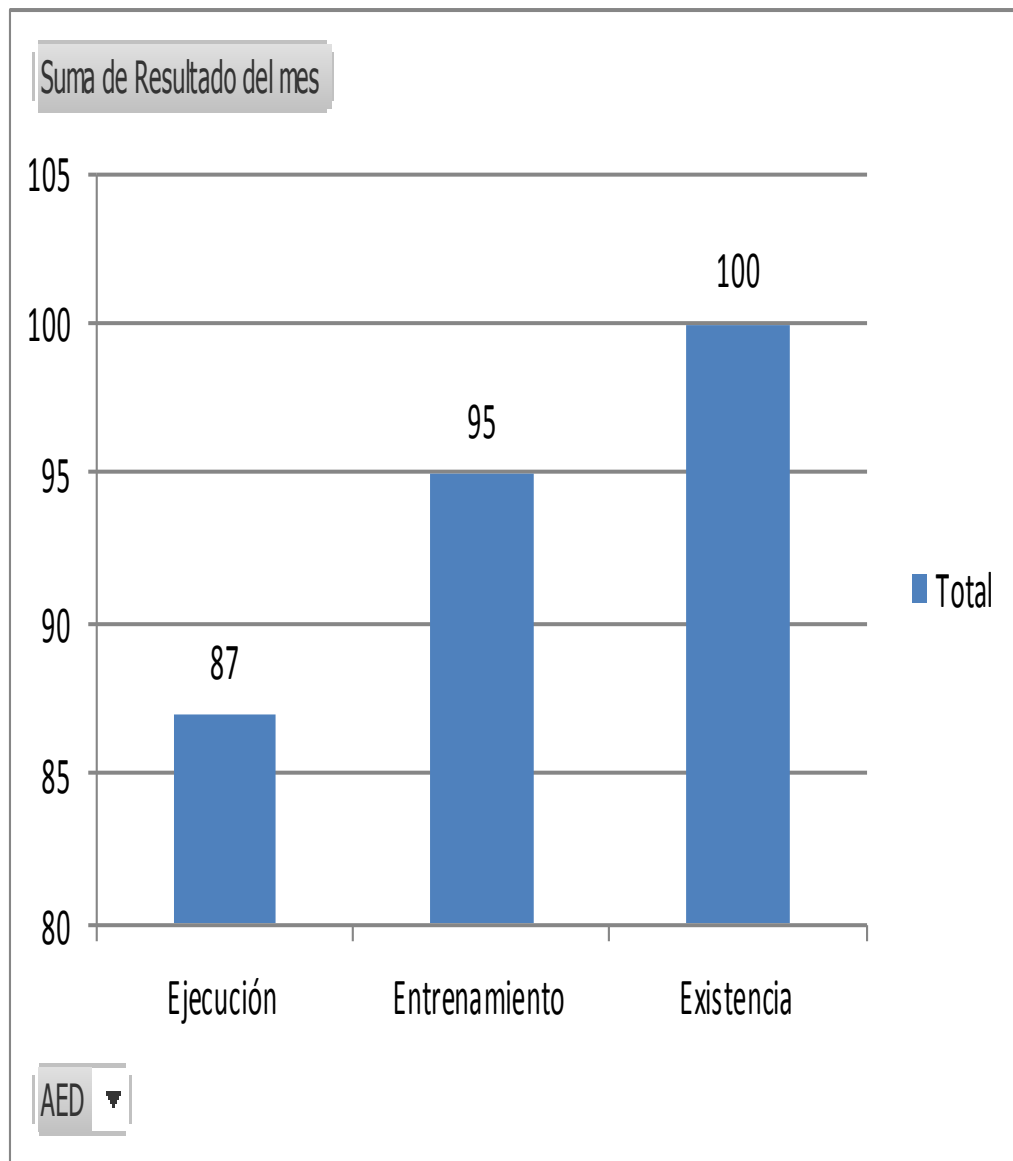


Gráfica 1. Auditorias de conductas inseguras.

El objetivo de este subcomité fue contar con un mecanismo para identificar oportunidades de mejora de cada uno de los elementos del sistema, así mismo se modificaron los comportamientos de riesgo, para la eliminación de los accidentes e incidentes en una operación. Se demostró el compromiso de toda la organización hacia la seguridad y salud de la persona. En la gráfica 1 se muestra como se cumplió el programa de auditorías. Lo anterior dio como resultado que no hubo condiciones inseguras intolerables, ni que hayan sido ponderadas como grado 3.

Fortalezas

- El programa de auditorías incluye todas a las áreas de la planta
- Se maneja el indicador de desempeño del subcomité
- Se determinan oportunidades de mejora
- No se cuenta con un sistema para el análisis de los datos de las auditorias de conducta segura.
- No están definidos los mecanismos de comunicación para los resultados e indicadores de desempeño de las auditorias.
- No se considera el ICS (referencia) como indicador de desempeño del subcomité ACS.



Gráfica 2. Altos estándares de desempeño.

Con este subcomité se asegura que el trabajo se realice de forma constante y de manera segura y eficiente, al contar con estándares escritos, evitamos que las personas determinen libremente sus propios métodos de trabajo, que pueden no siempre ser seguros y menos aún productivos, pero la existencia de procedimientos y la disciplina del apego a los mismos es la base para el desempeño consistentemente seguro y productivo. Se ve reflejado en gráfica 2 que del 100% de los procedimientos,

un 95 % se estuvieron llevando a cabo a través del entrenamiento y capacitación a los mismos; el 87% de los procedimientos se lograron ejecutar, y esto indica que un 13% determinan sus propios métodos de trabajo y no logran apearse a los lineamientos que se indicaron.

Se cuenta con el 100% de existencia de todas las áreas y/o departamentos y los indicadores se encuentran arriba del objetivo para este año.

La planta cuenta con una base de datos (control de documentos) la cual permite cargar y descargar los procedimientos, controlar cambios, autorizaciones, seleccionar revisores y aprobadores, además se cuenta con un procedimiento aprobado para la elaboración de procedimientos.

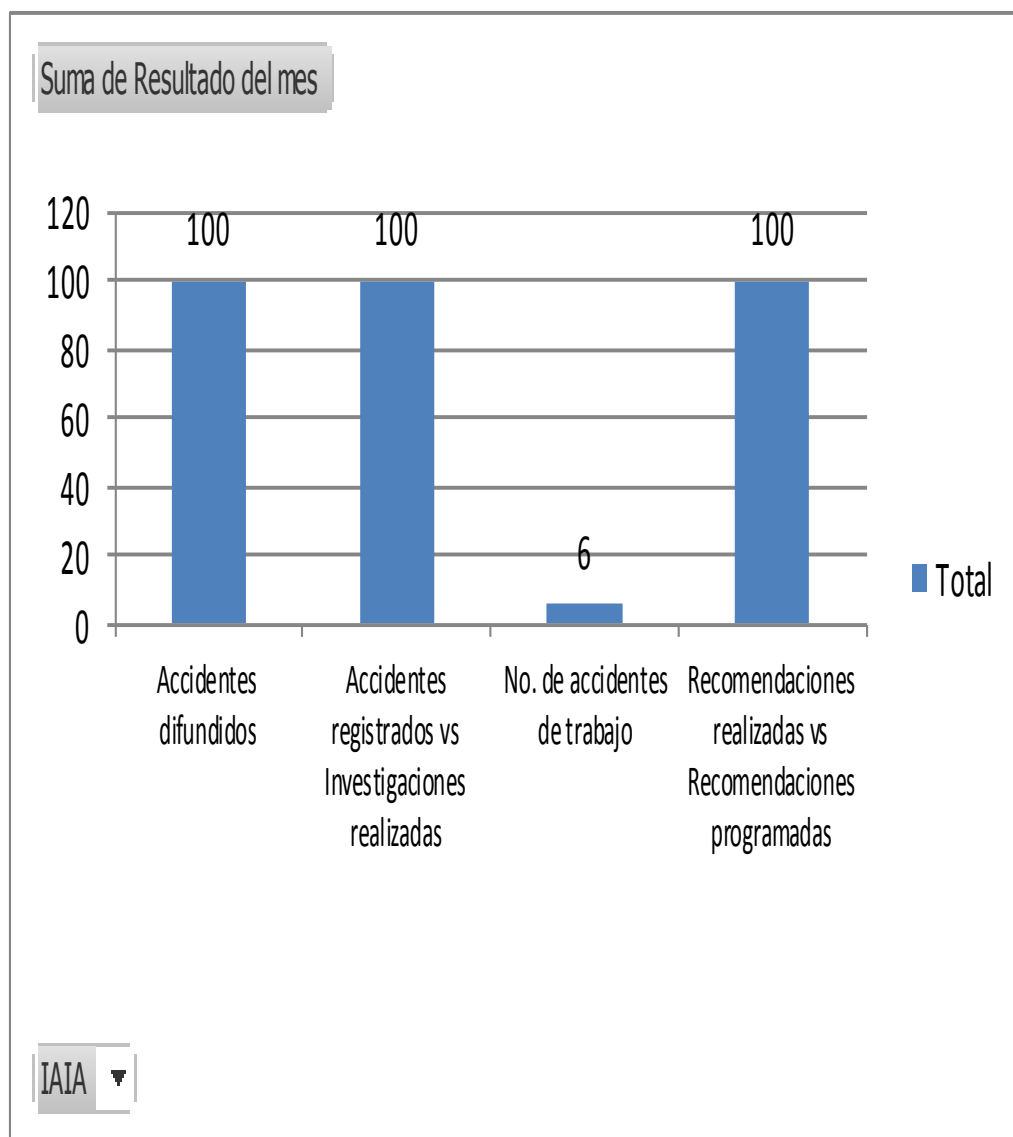
Para garantizar los conocimientos del elemento se realizó una capacitación a todos los integrantes del subcomité en el mes de octubre 2013.

Del proceso de AEDP se llevan a cabo los siguientes avances:

- a) Se han desarrollado los anexos para cada una de las áreas.
- b) Se cuentan con procedimientos, manuales e instructivos.

Oportunidades de mejora

- Se ha capacitado al personal respecto a los procedimientos por área, no tenemos las listas de asistencia para control y evidencia.
- No se utiliza el formato de revisión de la tarea por todas las áreas (producción).



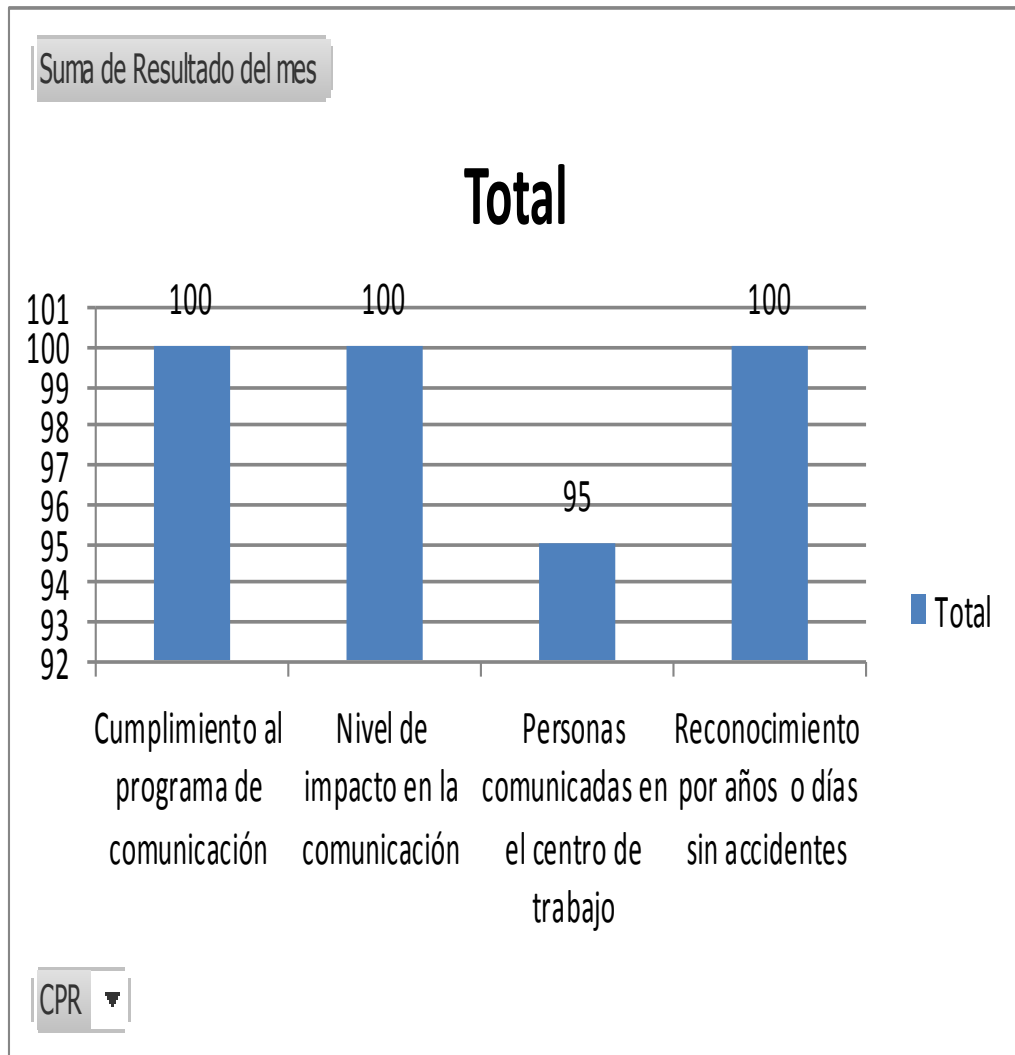
Gráfica 3. Investigación y análisis de accidentes e incidentes.

Tal como se ve reflejado en la gráfica 3, el proceso de análisis de accidentes e incidentes se enfocó a encontrar las causas raíz e identificar y comunicar los aprendizajes, mismos que deben de quedar implantados, logrando con esto que todos los colaboradores de la fábrica de botanas tuvieran conocimiento de los accidentes que ocurrieron, así como conseguir que las recomendaciones de seguridad se ejecutaran al

100%, sin embargo se registraron 6 accidentes durante la implantación del modelo de seguridad.

Fortalezas:

- En todos los análisis se identifican la causa-raíz.
- Se cuenta con un concentrado para el seguimiento a las recomendaciones.
- Se ha implantado el procedimiento para la investigación de accidentes e incidentes incluyendo todo el proceso de investigación, desde el reporte preliminar hasta el cierre de recomendaciones.
- El supervisor o jefe del colaborador lesionado es el responsable de coordinar el análisis causa-raíz.
- Rendición de cuentas del supervisor en el subcomité para evaluar el ACR
- Se detectaron oportunidades de mejora
- Se estandariza el formato de reporte preliminar, ACR: reporte ejecutivo, de acuerdo a procedimiento de IAIA corporativo.
- Se entregan en tiempo y forma los reportes (8 y 72 hr)



Gráfica 4. Comunicación, participación y reconocimiento (CPR).

En la gráfica 4 se muestra que se mantuvo la comunicación de seguridad y salud, promoviendo y facilitando la participación de los colaboradores así como el de reconocer los resultados sobresalientes en materia de seguridad logrando un 100%. Se desarrolló un programa de comunicación. Incluye comunicación verbal, apoyos visuales, banners, lonas, buzón de sugerencias (Castorín y colaborador seguro), reconocimiento de seguridad por línea, etc.

Así como también una plática mensual por departamentos que inicia con el ritual de seguridad, juntas de equipo en donde existe la apertura para reportar las condiciones y actos inseguros.

Oportunidades de mejora

- Se requiere motivar la comunicación lateral y el trabajo en equipo en los colaboradores para la prevención de accidentes o conductas inseguras.
- Comunicación con el resto de subcomités para la comunicación de relevantes:

IAIA: Definiciones de Accidentes e incidentes / Accidentes ocurridos y recomendaciones finales. Promover la confianza en los colaboradores para reportar accidentes.

ACS: Comunicar % cumplimiento a auditorias / ICS y acciones. Nivel de implantación.

AEDP: Difusión de procedimientos y nivel de implantación.

CSS: Programa de recorrido de liderazgo y difusión de organigramas

- Mayor difusión de la política, normas y reglas de seguridad.
- Encuesta al personal para definir planes de acción e impacto de la comunicación.

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de este trabajo, cuyo objetivo fue consolidar una cultura de seguridad en la fábrica de botanas mediante la implementación del Modelo de seguridad para revertir la tendencia de accidentabilidad para llegar a cero accidentes, en la cual si hubo disminución en los accidentes; se tuvieron 6 accidentes no de alto riesgo, a diferencia del año 2012 en donde se registraron 10 accidentes, entonces por subcomité se llegaron a los siguientes porcentajes:

- Los resultados del subcomité de AEDP, 100% en los niveles I y II y 95% del nivel III.
- Los resultados del subcomité de ACS, 100% en el nivel I y 57.5% del nivel II.
- Los resultados del subcomité de CPR, 100% en los niveles I y II y 81.3% del nivel III.
- Los resultados del subcomité de IAIA, 100% en los niveles I y II y 70% del nivel III.

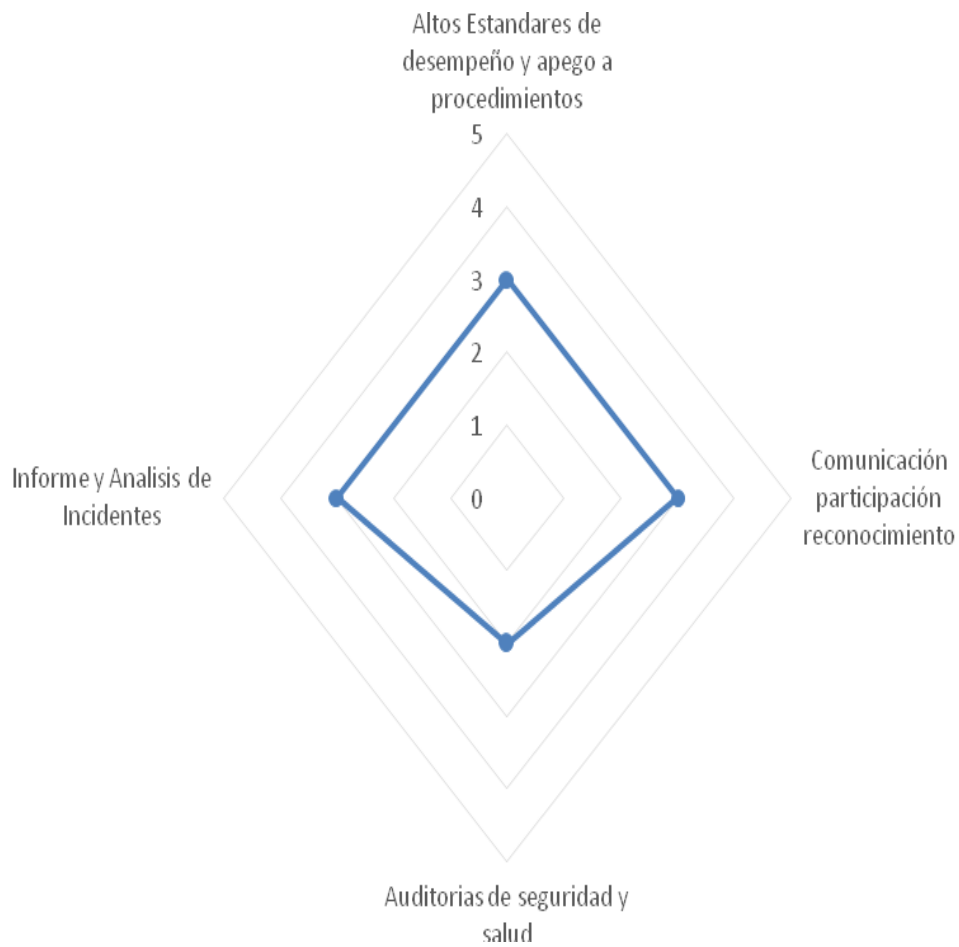
Nivel I. Creando conciencia

Nivel II. Desarrollando el sistema

Nivel III. Estableciendo el sistema

Nivel IV. Sistema Establecido

Nivel V. Mejorando el sistema



Fortalezas y oportunidades de mejora

Fortalezas Generales

- La planta cuenta con subcomités para cada elemento con actas constitutivas, con programa de reuniones y seguimiento a indicadores semanal y mensual.
- Los gerentes y jefes de departamento liderean los subcomités de los elementos en implantación y promueven la participan del personal de las diferentes áreas.

- Se hace rendición de cuentas en CSS de la planta semanal

Oportunidades de mejora generales

- La asistencia de integrantes al 100% en las reuniones de los subcomités. Actualmente existe una inconsistencia, teniendo un promedio de 80-90%. Por lo que hay que definir responsable y suplente en las reuniones de los subcomités. Meta 95% por semana.
- Descripciones de puesto de supervisores incorporando las responsabilidades específicas para la aplicación de actividades de los elementos del modelo de SS.
- Realizar Programa de recorrido de liderazgo por mes y área

Dichos resultados están encaminados a formar una organización en donde todos estén formalmente constituidos de acuerdo a sus recursos y a sus estructuras formales.

El compromiso visible y demostrado a través de mensajes, acciones ejemplares al día a día y reconocimiento al trabajo seguro, es el componente básico de un objetivo de seguridad y salud, así como también el estar pendiente de las condiciones inseguras que existan, y mediante seguimiento irlas desapareciendo, para que el colaborador este seguro realizando sus actividades; de la misma manera, la existencia de procedimientos y la disciplina del apego a los mismos, es la base para el desempeño de un trabajo consistente, seguro y productivo.

CONCLUSIONES.

La gerencia reconoció que el modelo de seguridad es el sistema específico para administrar la seguridad y salud en la organización de una manera efectiva e involucración de los todos los colaboradores de cada una de las áreas.

Se identificó que la dirección es parte fundamental que, apoyado por la junta de gerencia, y actuando de manera proactiva, siempre está en búsqueda de oportunidades de mejora vs reactivo. La junta responde ante las presiones de la implantación.

Se cumplió con el propósito de implementar el modelo de seguridad contando con una organización que descienda desde el nivel directivo hasta nivel operativo, en la fábrica de estudio.

Los líderes de comités y subcomités mantienen integra y en funcionamiento la estructura de seguridad y salud, en la implementación y sustentabilidad del mismo. Se integraron representantes de cada subcomité liderado por los responsables de cada área, asegurando la máxima participación e involucramiento de todo el personal. Los subcomités fueron reconocidos por toda la organización como la fuerza y herramienta para el mejoramiento continuo en seguridad y salud.

La identificación de conductas inseguras y condiciones inseguras dieron como resultado una disminución en la accidentabilidad, actuando de manera proactiva dentro de la pirámide de fatalidad.

De los 4 subcomités que se crearon en este Modelo de seguridad el resultado fue que el Subcomité de altos estándares fue el que llegó a cumplir con sus objetivos (con un 97%), en el cual su objetivo fue el de coordinar y dar seguimiento a las actividades para la implantación. Anterior a la implantación del Modelo de seguridad, se contaba con procedimientos, pero no se daba seguimiento; con la implantación de este Modelo de seguridad contamos con estándares escritos, evitamos que las personas determinen libremente sus propios métodos de trabajo, los cuales no siempre son seguros y pueden ser menos productivos. Se hizo una revisión y se dio seguimiento para que los procedimientos que existían se aplicaran y se dieran a conocer a todo el personal de la empresa de botanas, capacitando a todo el personal; de esta forma se llevaron a cabo indicadores de existencia, de entrenamiento, de ejecución y de altos estándares de desempeño.

En cuanto al Subcomité de comunicación, participación y desarrollo la alta Gerencia, éste desempeñó un papel importante en el desarrollo del mensaje; toda la organización de línea difunde el mensaje y se asegura de que se comprenda; para ser completa, toda comunicación debe fluir en dos direcciones: de la Gerencia hacia los colaboradores y de los colaboradores hacia la Gerencia. Por lo que se mantuvo la comunicación en seguridad y salud en dos sentidos (ascendente y descendente), en toda la organización, promoviendo la participación y el reconocimiento.

En CPR se definieron los criterios, estrategias de comunicación necesarias, estableciendo comunicaciones efectivas, oportunas y eficientes de la información relevante en todos los niveles de estructura organizacional

La comunicación de seguridad y salud es esencial. El alto nivel de comunicación facilita la administración de un sistema eficaz y así toda comunicación implica desarrollar un mensaje significativo, entregar o difundir el mensaje y asegurarse de que

el mensaje haya sido comprendido, de esta manera se llegó a cumplir el objetivo como tal; sin embargo alcanzó al 100%, ya que al ser dinámica, la comunicación va cambiando mes con mes por medio de pendones, publicación en tableros. Lo más importante es el reconocimiento a los colaboradores del mes, con esto se alcanzó la participación positiva del personal, esto motiva a desarrollar un comportamiento proactivo en la aplicación de su talento, conocimientos, experiencias y habilidades que mejoraron los resultados en los aspectos de seguridad y salud en los colaboradores.

Existen diferentes formas para reconocer y recompensar un trabajo sobresaliente o extraordinario, los cuales pueden ser monetarios, no monetarios o en especie, dependerá del impacto del logro o aportación, e igualmente se podrá dar diferente reconocimiento a los miembros de un equipo de acuerdo al nivel de la contribución individual.

El propósito de cada empresa es el ofrecer un lugar extraordinario para trabajar, buscar que todo el personal se desarrolle y realice plenamente (aprendizaje continuo), se debe de asegurar la operación en un adecuado ambiente que cumpla con nuestra Regla de oro, para generar un espacio libre de accidentes.

La integridad física de nuestros colaboradores va por delante de la eficiencia en la operación y de los resultados de la empresa. Por lo tanto, para llegar a ser una empresa altamente productiva y plenamente humana, se promueve que los colaboradores y jefes puedan identificar y señalar aquellas áreas, condiciones y actitudes que lleguen a causar accidentes o deterioro de la salud.

Con la implantación del Modelo de seguridad y salud se promovió el sentido de responsabilidad, la disciplina, el orden y la limpieza, la comunicación oportuna y veraz

de riesgos y de esta manera se llega a realizar el trabajo preservando la integridad física y mental y de salud a través de la conservación de las instalaciones, herramientas y equipos.

También se logró la integración y participación del personal en Brigadas y Comisiones, que valoraran las Prácticas de salud y seguridad, la reducción o eliminación de accidentes y enfermedades, para ayudar a la prevención de accidentes, la atención oportuna de emergencias (a través del cumplimiento a las exigencias del trabajo, marco legal y condiciones laborales que marcan el entorno).

“Que el **NO SABER** no sea un obstáculo para que seas **parte importante en la prevención de accidentes y enfermedades**”.

BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. Colombia.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. 5ª ed. Ed. Mc Graw Hill. Colombia.
- Chiavenato, I. (1999). Introducción a la Teoría general de la administración. Ed. Mc Graw Hill. México.
- Chruden, S. (1989). Administración de personal. Ed. CECSA, México.
- Flippo, E. B. (1978). Administración de personal. Ed. Mc Graw Hill, México.
- Gómez, L. (2004). Elaboración de un programa que forma parte del plan de capacitación para dar cumplimiento a los aspectos legales de la Secretaría del trabajo y Previsión Social. México.
- Muchinsky, P. (2007). Psicología aplicada al trabajo. Ed. Cengage Learning Editores, México.
- Pigors, P. y Myers, C. (1982). Administración de personal. Ed. CECSA, México
- Sikula, F. (1982). Administración de recursos humanos en Empresas. Ed. Limusa, México.
- Shultz. D.P. (1991). Psicología Industrial. Ed. Mc Graw Hill, México.

Schwartzman, R. (2000). Capacitación basada en normas de competencia laboral. Una alternativa para el nuevo milenio en cuestión de capacitación. Revista del Centro de Investigación. México. Universidad La Salle, 4(14), 87-93.

Yoder, D. (1981). Manejo de personal y relaciones industriales. Ed. CECOSA, México.

ANEXOS

Anexo 1

Programa de Comunicación, Participación y Reconocimiento, realizado para este documento.

Se adjunta el programa en el formato aceptado en el modelo de seguridad y salud.

COMUNICACION PARTICIPACION Y RECONOCIMIENTO

*Comunicación
Escucha Activa*



Mensaje Verbal



OBJETIVOS DEL ELEMENTO

- Mantener la comunicación en Seguridad y Salud en dos sentidos (ascendente y descendente) en toda la organización, y promover la participación y el reconocimiento.
- Reconocer los resultados sobresalientes en materia de seguridad.
- Promover y facilitar la participación de los colaboradores.

COMUNICACION

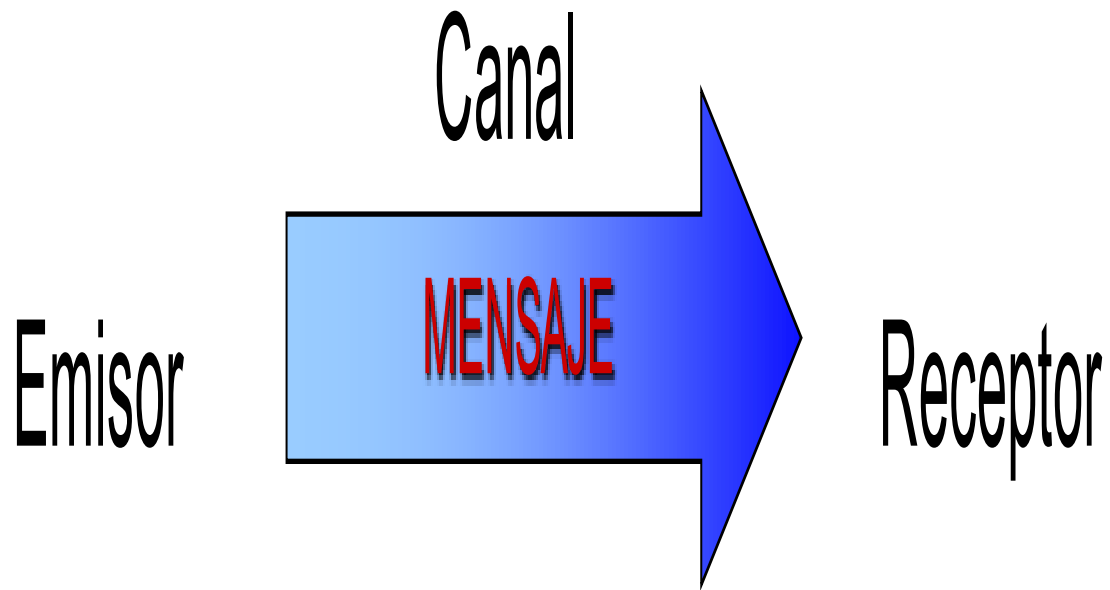
Las comunicaciones de Seguridad y Salud son esenciales. Un alto nivel de comunicación facilita la administración de un sistema eficaz. Toda comunicación implica: Desarrollar un mensaje significativo, entregar o difundir el mensaje y asegurarse de que el mensaje haya sido comprendido.

La alta Gerencia desempeña un papel importante en el desarrollo del mensaje; toda la organización de línea difunde el mensaje y se asegura de que se comprenda. Para ser completa, toda comunicación debe fluir en dos direcciones: de la Gerencia hacia los colaboradores y de los colaboradores hacia la Gerencia.

Objetivo

Definir los criterios y acciones necesarios para establecer comunicaciones que transmitan en forma eficaz, oportuna y eficiente la información relevante y necesaria del Modelo de Seguridad y Salud entre todos los niveles de la estructura organizacional.

Estrategias para una comunicación efectiva:



En Cascada



Retroalimentación

- **Desarrollar mensajes significativos.** Definir los mensajes de acuerdo al asunto que se debe transmitir. Desarrollar contenidos claro, concisos y al punto, de acuerdo a la audiencia.

- **Entregar o difundir los mensajes.**

- **Obtener retroalimentación** para asegurarse de que el mensaje ha sido comprendido. Estar atento a las áreas de mejora detectadas en el proceso de comunicación, y capitalizarlas.

Proceso de Comunicación del Liderazgo



Planeación de la Comunicación y difusión

1.- Determinar el Objetivo: ¿Qué debo comunicar? , ejemplos:

- La Política de Seguridad y Salud.
- El Modelo de Seguridad y Salud a colaboradores y proveedores.
- Las metas y objetivos del negocio.

- Investigaciones, recomendaciones y seguimiento en relación con las causas-raíz de Incidentes.
- Roles y responsabilidades de Seguridad y Salud.
- Incidencia y tendencias en el desempeño en Seguridad y Salud.
- Actividades de Altos estándares de desempeño en el Centro de Trabajo.

2.- Definir y jerarquizar audiencias. Identificar a los participantes a quienes se va a transmitir el mensaje y definir a quienes van a multiplicar la información.

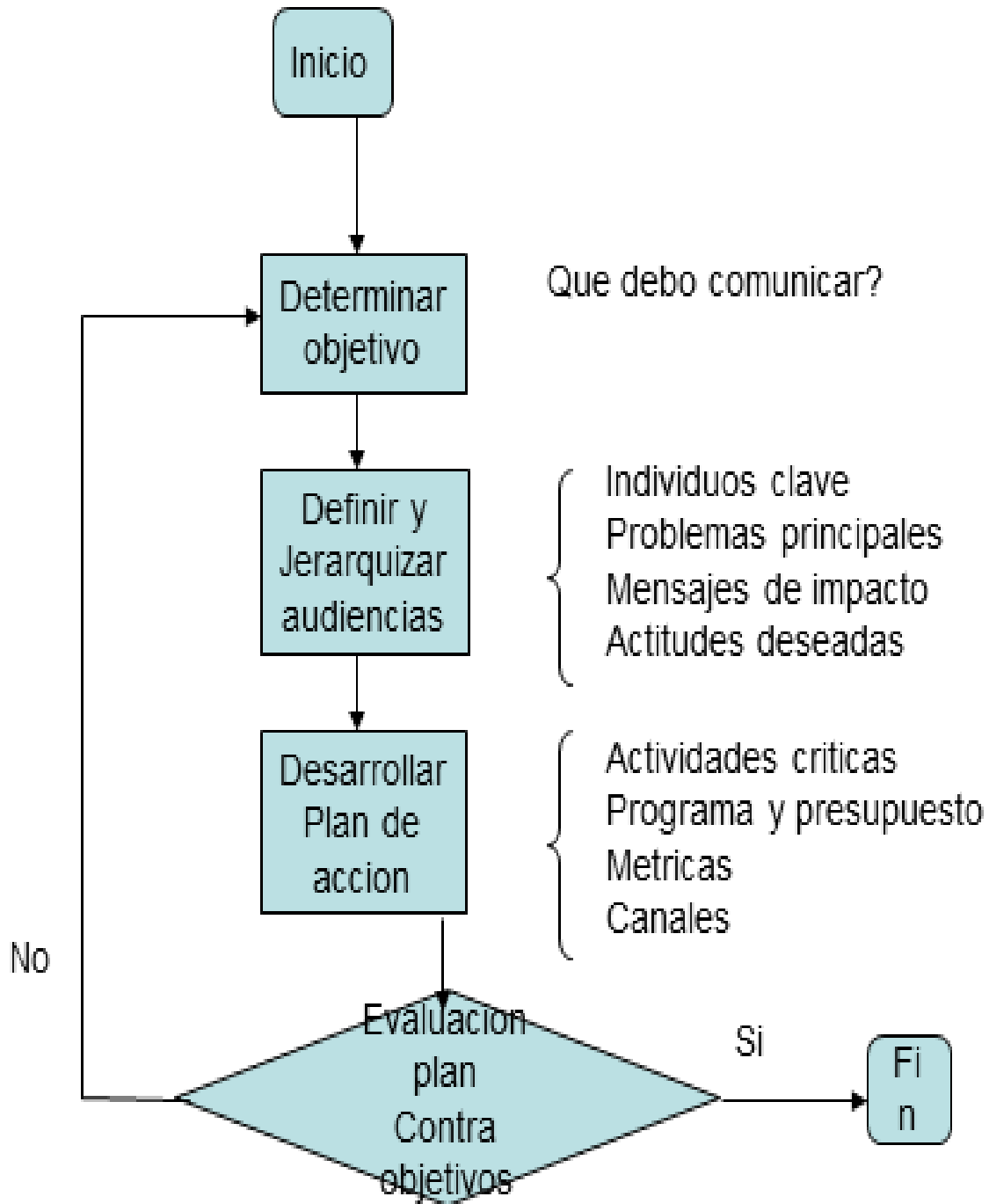
- Individuos Clave
- Problemas Potenciales
- Mensajes de Impacto
- Actitudes Deseadas

3.- Desarrollar un plan de acción detallado.

1. Actividades Críticas: Son actividades básicas y esenciales que le permitirán ir de la percepción a los comportamientos deseados, es decir, pasar del decir al hacer.
2. Programa y Presupuesto: ¿en qué tiempo se concretará? (programas mensuales, trimestrales, semestrales.) ¿y cuánto se invertirá?
3. Métricas: Forma de hacer el plan medible (económico o no) alineado a resultados del negocio.
4. Canales: El canal de comunicación básico es cara a cara y los medios internos (mail, carteles, folletos, etc.) son de apoyo.

4.- Evaluar el Plan contra los Objetivos

- Analizar resultados y resolver si hay desviaciones entre el plan de acción y los objetivos, el estado deseado y la estrategia.
- En esta etapa se ratifica o determina / modifica el objetivo, se repite el ciclo.
- Conducir el proceso de evaluación como parte de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud.
- La efectividad de la comunicación desde y hacia la Gerencia a través de la Jefatura se debe evaluar periódicamente.



PARTICIPACION

La aplicación del Modelo de Seguridad y Salud, requiere de una actitud de participación positiva del personal. Esta se logra y sustenta motivándolos mediante estímulos que los animen a desarrollar un comportamiento proactivo en la aplicación de sus talentos, conocimientos, experiencia y habilidades para mejorar resultados en los aspectos de Seguridad y Salud.

La participación es la involucración de todos los integrantes de la empresa en las diferentes actividades tanto implantación del modelos de seguridad y salud , asi como en su sustentabilidad.

Objetivo

Definir la forma de participación del personal del Grupo BIMBO, de manera que sus contribuciones ayuden a alcanzar las metas y objetivos en aspectos de Seguridad y Salud

Actividades del plan de participación:

- Estructura organizacional alineada a la seguridad (comités).
- Recorridos de Directivos interactuando con el personal.
- Edificios Corporativos participan en SS.
- Asesoría y auditorias de la Función de SS.
- Participación de Jefaturas y supervisión prevención.
- Participación de comisiones, brigadas, *Kaisen*.
- Inducción y capacitación a todo el personal

- Participación espontánea es bienvenida.

RECONOCIMIENTOS

Para que el Modelo de Administración de la Seguridad, y Salud alcance y mantenga el nivel de mejora continua, es sumamente importante desarrollar sus elementos correspondientes al factor humano, los cuales contribuyan a establecer una cultura de Seguridad y Salud con características eminentemente preventivas y la participación de todo el personal. Uno de esos elementos se refiere al reconocimiento, el cual es necesario promover en todo el personal para lograr su involucramiento en el cumplimiento de los requerimientos de este Modelo, con el fin de obtener un efecto sinérgico en su desempeño.

Objetivo

Establecer los requerimientos necesarios para que en cada centro de trabajo se establezca un plan de reconocimientos orientado a lograr y mantener el involucramiento del personal en aspectos de Seguridad y Salud, mediante la aplicación de estímulos, basados en la observación del comportamiento así como en la evaluación objetiva del desempeño

Otorgamiento de Incentivos y Reconocimientos.

Existen diferentes formas para reconocer y recompensar un trabajo sobresaliente ó extraordinario, los cuales pueden ser no monetarios, monetarios o en especie, dependerá del impacto del logro o aportación e igualmente se podrá dar diferente

reconocimiento a los miembros de un equipo, de acuerdo al nivel de la contribución individual.

En cada centro de trabajo y de acuerdo con las características de los mecanismos establecidos localmente para desarrollar el plan de motivación, se debe conformar un grupo de reconocimiento, el cual se encarga de coordinar las actividades del proceso, estableciendo un programa de reconocimientos y vigilando que se desarrolle en forma imparcial, justa y equitativa.

Se recomienda que los integrantes del grupo de reconocimiento tengan experiencia reconocida en el área de SS y se propone que sea constituido al menos por:

- Un coordinador técnico (responsable de SS).
- Un representante de cada Área de negocio, administrativa y servicios del CT (Abastecimiento, Distribución, Transporte, Personal, Talleres, etc.), así como de la representación sindical.

Tipos de actividades en un programa de reconocimientos

- Reconocimientos espontáneos.
- Programas Anuales de Sugerencias.
- Reconocimientos a equipos de trabajo.
- Concursos.
- Trabajos sobresalientes

Responsabilidad del Subcomité de Comunicación, Participación y Reconocimiento

1. Asegurar el cumplimiento de los lineamientos y estrategias de comunicación dadas por el Subcomité Central de Comunicación, Participación y Reconocimiento.
2. Administrar el proceso de comunicación en su localidad:
3. Definir estrategia de comunicación de acuerdo a las necesidades locales. Elaborar el documento definiendo: objetivos, estrategia, cronograma de actividades, públicos, responsables, medios, etc. y enviarla al Comité Central de Comunicación.
4. Llevar registro de las actividades de comunicación implementadas.
5. Medir el impacto de los planes, campañas y medios de comunicación empleados y reportar al comité central.