



Universidad
Tecmilenio®





Relaciones humanas en la empresa

Tema 3. Seguridad e higiene





Es responsabilidad del **gobierno de cada país** proporcionar a sus ciudadanos distintos servicios que le permitan tener una mejor **calidad de vida**. La **educación, la pensión o la salud** son derechos a los que el trabajador tiene derecho de acuerdo con nuestra Carta Magna.

La Organización Internacional del Trabajo (2022) establece que la **salud pública** se encarga, entre otras cosas, de observar los principios de **protección de los trabajadores** respecto a las enfermedades y los accidentes de trabajo.





De acuerdo con ALEPH (2021) la **Organización Mundial de la Salud** (OMS) define la salud como el **bienestar físico, psíquico y social** del individuo. Como puedes observar, el estudio de la salud es desde una **perspectiva tridimensional** debido a la naturaleza biopsicosocial de las personas.



Todos los días, los trabajadores están **expuestos a factores de riesgo** que están presentes en sus actividades laborales.

De ahí que surja la forma en la que el hombre pueda intervenir para evitar, en la medida de lo posible, la pérdida de salud.

Los seres humanos y las empresas pueden intervenir de tres formas distintas realizando lo siguiente:

1. **Prevención primaria:** antes de que ocurra la enfermedad.
2. **Prevención secundaria:** durante el periodo de la enfermedad.
3. **Prevención terciaria:** rehabilitación.



El organismo encargado de **recomendar y supervisar** las medidas apropiadas de prevención a nivel mundial es **la Organización Internacional del Trabajo (OIT)**. Por tanto, los países que han firmado un convenio con él deben asumir las obligaciones que establece.

Existe también la Organización Mundial de la Salud (de la cual has aprendido ya), la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y otras de carácter científico y de alcance internacional como OSHA (Occupational Safety and Health Administration).



En México, los principales organismos del país que se encargan de regular la seguridad y salud en el trabajo son los siguientes:

- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).
- Secretaría de Salud (SS).
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
- Asociación Interdisciplinaria de Salud Ocupacional e Higiene (AISOHMEX).
- Dirección General de Inspección Federal del Trabajo (DGIFT).



La Secretaría del Trabajo y Previsión Social obliga a las empresas a capacitar a su personal, no solamente para adquirir los conocimientos y habilidades para desempeñar las actividades propias del puesto de trabajo, sino también en materia de seguridad e higiene para los siguientes trabajadores:

- Todo trabajador de nueva incorporación.
- Miembros de comisiones de seguridad e higiene.
- Brigadas de emergencia.
- Mandos intermedios.
- Mandos superiores.



Para la STPS, una “**Empresa Segura**” representa que **está certificada** con una de las distinciones más importantes en México. Esta certificación avala que en la empresa se exige una **reducción importante de riesgos de accidentes y enfermedades laborales**.

Todas las empresas mexicanas de cualquier industria pueden inscribirse de manera voluntaria al programa de Empresa Segura para aspirar a la certificación.





Además de esta certificación importante, existe también el certificado **ISO 45001:2018** Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual acredita que la empresa ha desarrollado una política y estrategias que garantizan la seguridad y salud de sus trabajadores.



A partir de la reforma laboral de 2012, el riesgo de trabajo involucra a la empresa, que proporciona la posibilidad de trabajar, y al trabajador, que debe cuidar su salud. Esta vinculación laboral es un acto jurídico que trae consigo responsabilidades de tipo social, laboral y fiscal para ambas partes.

Los **accidentes de trabajo**: lesiones o muerte producidas repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo en cualquier lugar o tiempo. Son los accidentes que suceden en la empresa, en comisión, en trabajo de tiempo extra o en trayecto.

Clase	Tipo
I	Mínimo
II	Bajo
III	Medio
IV	Alto
V	Máximo



Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, Integración, Organización y Funcionamiento de la Comisiones de Seguridad e Higiene.

En esta norma, se define a los recorridos de verificación como las revisiones que realiza la comisión en el centro trabajo para identificar agentes, condiciones peligrosas o inseguras y actos inseguros; investigar las causas de los accidentes y enfermedades de trabajo; proponer medidas para prevenirlos, así como vigilar su cumplimiento.



El **patrón tiene varias obligaciones** según la norma. Sin embargo, con respecto a los recorridos de seguridad tiene la obligación de:

- Contar con el programa anual de los recorridos de verificación de la comisión, de conformidad con lo previsto en los numerales 9.3 a 9.5 de la NOM-019-STPS-2011.
- Contar con las actas de los recorridos de verificación realizados por la comisión, de conformidad con lo establecido en el numeral 9.12 de la misma Norma.
- Brindar facilidades a los integrantes de la comisión para que utilicen los recursos necesarios.
- Atender y dar seguimiento a las medidas propuestas por la comisión.



Por su parte, con respecto a los **recorridos de seguridad e higiene**, los **colaboradores** tienen las **obligaciones de:**

- **Proponer a la comisión** medidas para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo.
- **Proporcionar a la comisión** la información que se encuentre a su alcance.
- **Atender las medidas preventivas** de seguridad y salud.
- **Recibir la capacitación o adiestramiento** en materia de seguridad y salud en el trabajo que les proporcione el patrón.
- **Junto con el patrón, participar** en las inspecciones sobre las condiciones generales de seguridad e higiene.





Los **recorridos de verificación** previstos en el programa anual de la comisión se deberán realizar al menos con una **periodicidad trimestral**, a efecto de:

- a) **Identificar los agentes**, condiciones peligrosas o inseguras y actos inseguros.
- b) **Investigar las causas de los accidentes y enfermedades** de trabajo que en su caso ocurran.
- c) **Determinar las medidas para prevenir riesgos de trabajo.**
- d) **Dar seguimiento** a la instauración de las medidas propuestas por la comisión.
- e) **La comisión deberá orientar** a los trabajadores durante los recorridos de verificación.





De acuerdo con el **Instituto Mexicano del Seguro Social** (s.f.) los accidentes de trabajo suceden debido a las **condiciones peligrosas** que existen en los equipos, maquinarias, herramientas de trabajo e instalaciones, así como por la actitud o actos inseguros de los trabajadores al realizar sus actividades.

Los accidentes laborales pueden ser generados por:

- Condiciones peligrosas.
- Actos inseguros.



Según PwC (2022), la **NOM-035** es la **Norma Oficial mexicana** que tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.





Los factores de riesgo psicosocial, según Lens (2021) que están contemplados en la norma son los siguientes:

- Condiciones del ambiente de trabajo.
- Cargas de trabajo.
- Control sobre el trabajo.
- Jornadas que exceden lo establecido en la ley.
- Interferencia en la relación trabajo-familia.
- Liderazgo negativo y relaciones negativas.
- Violencia laboral.





Infografía

Objetivo: Elaborar una infografía en el que se expliquen los conceptos y temas más importantes sobre el tema revisado.

Instrucciones:

1. Revisa los conceptos explicados a lo largo del tema. Elige los más importantes y con ellos elabora una infografía.
2. Asegúrate de utilizar imágenes, mensajes clave e iconografía que te ayude a explicar dichos conceptos.
3. Incluye al final de tu infografía una reflexión sobre lo que aprendiste y te pareció más interesante.





Cada año, en febrero, los patrones están obligados a presentar su **declaración de riesgos de trabajo**. Con base en ello, se establece una **prima que se debe pagar** y, por tanto, es importante prevenirlos al interior de la empresa.

Por otra parte, **la empresa puede decidir** llevar a cabo procesos de certificación que garantizan la implementación de las mejores prácticas para desempeñar el trabajo.

La certificación **OHSAS 18001** es, hoy en día, la herramienta más efectiva para todas las empresas que voluntariamente desean implementar un sistema de **mejora continua** en el ámbito de la salud y seguridad laboral.

La norma **ISO 45001** supone una importante mejora en la **gestión de la seguridad y salud laboral** por parte de la empresa.



ALEPH. (2021). *¿Qué es la salud según la OMS?* Recuperado de <https://aleph.org.mx/que-es-la-salud-segun-la-oms>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2022). *Prevención de Accidentes en el Trabajo.* Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/prevencion-accidentestrabajo>

Lens, A. (2021). *Guía NOM 035: Todo lo que necesitas saber sobre la ley.* Recuperado de <https://factorial.mx/blog/nom-035/#nom>

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Los cuidados en el trabajo: Invertir en licencias y servicios de cuidados para una mayor igualdad en el mundo del trabajo.* Recuperado de https://www.ilo.org/global/topics/care-economy/WCMS_838659/lang-es/index.htm

PricewaterhouseCoopers México. (2022). *Norma Oficial Mexicana NOM-035. Riesgo psicosocial en el trabajo.* Recuperado de <https://www.pwc.com/mx/es/recursos-humanos/nom35.html#:~:text=Norma%20Oficial%20Mexicana%20NOM%2D035&text=La%20NOM%2D035%20tiene%20como,en%20los%20centros%20de%20trabajo.>





Relaciones humanas en la empresa

Tema 4. Retención





La **retención del personal** es una de las tareas claves de los administradores de recursos humanos en la organización, su estilo de gestión debe contemplar acciones específicas para sensibilizarse con las percepciones que tienen las personas de sus equipos de trabajo.

Al mismo tiempo, **los líderes** deben estar al tanto de los **conflictos** que existen en las relaciones laborales de su personal, de qué es aquello que los motiva, así como promover entre sus filas **el desarrollo constante** para la obtención de resultados más positivos de los colaboradores.

Las **estrategias de prevención de la rotación** de personal son importantes para **evitar el incremento en los costos** de la organización.



Retener al personal es uno de los **retos** más grandes de la gestión del personal, en definitiva, no basta con reclutar y contratar todos los puestos de la organización, **se requiere retenerlos** lo más posible, para potenciar y utilizar sus talentos a favor de la organización.

Según Álvarez (2020) **la rotación de personal** se refiere a la **separación laboral** que determina un colaborador de manera unilateral, dejando a la organización con un desajuste en la fuerza de trabajo ya que produce una vacante no planeada, y representa así un problema para la organización.





Para generar estrategias competitivas las organizaciones necesitan tener **información** que les permita visualizar un panorama completo y poder evaluarlo.

En función de los costos por la gestión de recursos humanos se evalúa lo siguiente:

- Costos de rotación de personal.
- Causas de la rotación.
- Costo para disminuir o eliminar las causas de la rotación.
- Costos por áreas, departamentos, y puestos afectados por la rotación.
- Costos administrativos.
- Análisis de los costos en función de la rentabilidad.



La **encuesta de salida** es una entrevista que se le realiza al trabajador que, por alguna circunstancia en particular, decide renunciar a la compañía.

Mediante esta entrevista se **obtiene información sobre su experiencia** en la organización, se le cuestiona al colaborador qué sugerencias puede hacer la empresa para mejorar la vida de los trabajadores, así como la calidad de sus relaciones laborales y los motivos principales por los cuales decide renunciar.

Esta **entrevista** se realiza normalmente **una semana antes** del último día del empleado.



Un **reto en las organizaciones** es la **convivencia de distintas generaciones**, por ello es importante que como **mecanismo de retención** y para evitar posibles conflictos en las relaciones, **los líderes** logren **entender y comprender** estas diferencias generacionales, de tal forma que les brinden habilidades para gestionar efectivamente a sus equipos, mantenerlos unidos y motivados.



Las principales características que distingue a cada una de las generaciones se muestran en la:

Figura 1: Principales características generacionales

	Tradicional (edad 66+)	Baby Boomer (edad 47-65)	Generación X (edad 30-46)	Millennial o Generación Y (edad 23-33)	Nativos digitales o Generación Z (edad 22)
Diferencias					
Años Crecimiento	1900-1945 Mundo adverso, escasez, desempleo y guerra.	1945-1964 Post guerra, deseos de participación, hippies.	1964-1980 Alta tasa de divorcios, planificación familiar, ruptura de grandes paradigmas y conmociones colectivas.	1980-2000 Participación, alta valoración a habilidades, aliento por la vocación, logar protagónico en la familia desde la infancia. Mundo violento, hiperinformado y conectado	2000-2016 Calentamiento global, expansión masiva del internet, mundo VUCA
Hito tecnológico	Radio	Televisión	Celular, cable, internet	Nativos digitales	Wi Fi, Redes sociales
Rol	Militar	Héroe	Desconfianza	Vocación	Contribución
Mentalidad	Ahorro y esfuerzo	Competidores e idealistas	Individualistas y escépticos.	Pensamiento simultáneo.	Realistas.



Explicación

Figura 2: Preferencias laborales que motivan a las distintas generaciones.

	Tradicional (edad 66+)	Baby Boomer (edad 47-65)	Generación X (edad 30-46)	Millennial o Generación Y (edad 23-33)	Nativos digitales o Generación Z (edad 22)
Preferencias laborales					
Reconocimiento	Satisfacción de un trabajo bien hecho.	Dinero, status, cargo, promoción.	Libertad.	Trabajo que tenga sentido.	Autodidactas y creativos.
Retroalimentación	No noticias son buenas noticias, solo regaños.	Una vez al año con mucha documentación, esperando reconocimiento, gestión del desempeño.	Perdón por interrumpir, pero ¿cómo me ves?	Todo el tiempo, cuando quiero, continuo y transparente, aprendizaje de habilidades.	Les gusta estar en constante movimiento, se adaptan con facilidad a nuevos entornos y espacios cambiantes y no se queda estancados.
Respeto y autoridad	Jerarquía, tratado de acuerdo a su cargo, modelo de obediencia.	Respeto por la autoridad formal mas no intelectual, formación política.	Proceso continuo de aprendizaje.	Profesionalismo, transparencia, coherencia y calidad personal, con valores.	Percibidos como irreverentes, son impacientes y necesitan entender el sentido de las cosas.
Compromiso/ Camiseta	Lealtad incondicional. Siempre disponible, acatar órdenes y no vacaciones.	Disponibilidad incondicional, se compromete con la misión de la organización, workaholic.	Solo a las personas profesionales y creíbles, se gana por el comportamiento no por la jerarquía, respeto es sinónimo de inclusión. Contrato que se rompe si alguna parte no cumple su promesa.	Contrato se rompe si alguna parte no cumple su promesa.	Su conciencia social es muy amplia, se comprometen con actividades con sentido para ellos.
Gestión	Face Mangement, es un lugar donde vas	Face Management, es un lugar a donde vas.	Con base en resultados, el trabajo es algo que haces.	Con base en resultados, el trabajo es algo que haces.	Con base en resultados y nivel de impacto, influencers.
Trabajo en equipo	Es importante saber quién tiene la responsabilidad de hacer cada cosa. Él decide, yo obedezco.	Participación y consenso, excediendo en juntas e e-mails, la información es poder.	Proresultado: tareas distribuidas, compromiso con los acuerdos y foco en las decisiones, buscan acción, no palabras.	Provelocidad: colaboración horizontal, sin límites de áreas, trabajo virtual, información compartida.	Proactividad: el emprendimiento y generación de ideas de cosas nuevas es su principal motivador de equipo.

Explicación





El **job hopper** es un **perfil laboral** que es muy **común** en las últimas generaciones, se caracteriza por **no durar más de cinco** años en un puesto de trabajo, **cambiar** de forma voluntaria y constantemente de **empresa e incluso de profesión**.

Para este tipo de personas **no es arriesgado** cambiar de lugar de trabajo, e incluso lo ven como una enorme diversidad de experiencias en un corto periodo, **buscan constantemente** un **nuevo empleo** que sea mejor al actual, en cualquiera de los sentidos, laboral, económico, aprendizaje, calidad de vida, etc.





La **retención** de personal se define como la capacidad de las empresas para mantener a sus empleados. Las empresas que tienen un bajo índice de rotación tienden a utilizar estrategias de retención de personal para animar a los miembros del equipo a **permanecer** en la empresa durante mucho tiempo, según rrhh-web.com (2018).





Algunas de las **estrategias** más comunes para la retención del personal se describen a continuación:

- a) Encuesta de retención de personal.
- b) Contrataciones eficientes.
- c) Cultura de trabajo positiva.
- d) Constante desarrollo personal y profesional.
- e) Beneficios para los trabajadores y sus familias.
- f) Entorno flexible de trabajo.





La encuesta

Objetivo: Preparar una encuesta de salida que ayude a obtener información sobre los motivos por los que el empleado deja la empresa.

Instrucciones:

1. Elabora una encuesta de salida, para ello busca en internet algunos ejemplos que puedan ser de utilidad.
2. Tu encuesta deberá contener al menos 5 preguntas que se le aplicarían al empleado.
3. Explica que información piensas obtener de cada una de las preguntas y qué decisiones tomarías con base en las respuestas.





La **rotación de personal** es un **reto para los líderes** y el área de recursos humanos, por ello es importante medirla, establecer cuál es la **rotación adecuada o sana organizacionalmente** hablando, así como identificar qué aspectos son valiosos y motivantes para el personal, de tal forma que se puedan diseñar planes para **incrementar la motivación y lealtad** de los empleados.

Existe una gran variedad de **programas para disminuir la rotación**, sin embargo, cada uno de **los planes debe adecuarse a la cultura** y al tipo de organización. En algunas, un programa puede ser muy exitoso y en otras no es nada efectivo.

La rotación de personal es un tema para el cual se debe de **capacitar a los líderes**, para que logren establecer **las conexiones adecuadas** con sus equipos de trabajo y generen un clima más adecuado y productivo, así como comunicar a todos los involucrados los beneficios que la organización les ofrece.



Álvarez, D. (2020). *Rotación de personal ¿qué es y cómo combatirla?* México: Plaza Valdés Editores.

rrhh-web.com. (2018). *Retencion de personal o talento humano: Definición e importancia*. Recuperado de <https://www.rrhh-web.com/Porque-es-importante-retener-el-talento-humano.html>



La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.

