

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial Por Decreto Presidencial
del 3 de abril de 1981



UNIVERSIDAD
IBEROAMERICANA
CIUDAD DE MÉXICO ®

“PELIGROS, RIESGOS, INCIDENTES Y ACCIDENTES EN LA LÍNEA DE
PRODUCCIÓN DE PASTAS LA MODERNA: COMUNICACIÓN DEL
AUTOCUIDADO”.

TESIS

Que para obtener el grado de

MAESTRO EN COMUNICACIÓN

Presenta

MISAEEL ISIDRO GONZÁLEZ

Director de Tesis

Dra. Sylvia Hortencia Gutiérrez y Vera

Lectores

Mtro José Samuel Martínez López

Mtro Salvador Sánchez Gutiérrez

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Misael Isidro González portador del número de cedula, manifiesto por escrito que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del Título de Maestro en Comunicación son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mis profesores de la Maestría en Comunicación de la Universidad Iberoamericana quienes me brindaron su apoyo durante mi estancia en el posgrado, en especial agradezco el apoyo del profesor Edwin Culp Morando y William Brinkman-Clark quienes se mostraron comprometidos con el desarrollo intelectual.

Agradezco el conocimiento que recibí de los profesores José Samuel Martínez López, Salvador Sánchez Gutiérrez y Moises Peredo Salinas.

Al Ing. Carlos Alejandro Monroy quien me dio la oportunidad de llevar acabo mi trabajo en su empresa, a los trabajadores quienes me brindaron su apoyo para recopilar la información.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

1	RESUMEN	7
2	INTRODUCCIÓN.....	8
3	Concepto de comunicación.....	10
3.1	Modelo de comunicación:	12
3.2	Organización	16
3.3	Comunicación organizacional	17
3.4	Comunicación externa	18
3.5	Comunicación interna	18
3.5.1	Comunicación descendente	18
3.5.2	Comunicación ascendente	19
3.5.3	Comunicación horizontal	19
3.6	Cultura organizacional	19
3.6.1	La cultura como programación mental.....	20
3.6.2	Dimensiones culturales.....	21
3.6.3	Estrategia	25
3.6.4	Comunicación estratégica.....	25
3.6.5	Planeación.....	26
4	Grupo La Moderna.....	27
4.1	Misión	29
4.2	Visión.....	29
4.3	Valores	29
4.4	Don Eduardo Monroy; fundador.....	30
4.5	Política de seguridad.....	39
4.6	Política de Responsabilidad Social Empresarial	39
4.7	Política de Seguridad Alimentaria	39
4.8	Política de Calidad.....	40
4.9	Cronología	40
5	Cronológica de la prevención de riesgos laborales.....	48
5.1	Peligro	49
5.2	Riesgos	51
5.3	Riesgo laboral.....	52
5.4	Ser consciente del riesgo	54
5.5	Incidentes.....	57
5.6	Accidentes laborales	58
5.7	Antecedentes de la Seguridad Industrial en la fábrica de pastas La Moderna.....	58

5.8	Marco regulatorio de la Seguridad Industrial	60
5.8.1	A nivel Mundial	60
5.8.2	A nivel Nacional.....	61
5.8.3	Ley federal del trabajo	61
5.8.4	Ley del IMSS	63
5.8.5	Reglamento Federal de Protección Civil	64
5.8.6	Cumplimiento de la protección civil y revalidación del programa específico de protección civil (PECPC) en Pastas La Moderna.....	66
5.8.7	Revalidación de licencia de funcionamiento de cada centro de trabajo ante el ayuntamiento de Toluca.	66
5.8.8	Cumplimiento para la STPS (PASST).....	67
5.8.9	Análisis de riesgo solucionados por el grupo de auditoria interna GASSI	69
5.8.10	Seguimiento de caso de accidentes en PALM-Toluca.....	69
5.8.11	¿Por qué es requerido un sistema de gestión de Seguridad Industrial en la fábrica de Pastas La Moderna?.....	70
5.8.12	Metas que alcanzar con el sistema de indicadores de Seguridad	70
5.8.13	Preguntas de investigación	71
5.8.14	Sobre los accidentes dentro de las instalaciones de Pastas La Moderna.....	71
5.8.15	Ámbito de la comunicación para disminuir los accidentes en Pastas La Moderna.	72
6	Enfoque epistemológico; fenomenológico	74
6.1	Métodos de recopilación y análisis de datos	76
6.1.1	Métodos Cualitativos utilizados.....	77
6.1.2	Investigación documental.....	79
6.1.3	Entrevista temática semi-estructurada.....	80
6.1.4	Métodos Cuantitativos.....	82
6.2	Muestras cualitativas	83
6.2.1	Para aplicar la investigación documental	83
6.2.2	Para aplicar Entrevistas temáticas semi-estructuradas a responsables de la seguridad	83
6.2.3	Diseño de investigación	84
7	Análisis	85
7.1	Análisis de la información cualitativa aplicada a los encargados de seguridad de la fábrica de pastas La Moderna.....	85
7.1.1	Emisores.....	85
7.1.2	Habilidades de comunicación de los emisores	86
7.1.3	Actitud de los emisores.....	86
7.1.4	Conocimiento de los emisores.....	87

7.1.5	Sistema social de los emisores.....	87
7.1.6	Cultura de Pastas La Moderna	88
7.1.7	Accidentes.....	92
7.1.8	Riesgos, peligros, incidentes y accidentes	95
7.1.9	Autocuidado.....	97
7.1.10	Tratamiento de los mensajes.....	98
7.1.11	Contenidos	98
7.1.12	Mensajes clave.....	99
7.1.13	Código	100
7.1.14	Canales	100
7.1.15	Ruido	101
7.1.16	Receptor.....	102
7.1.17	Habilidades de comunicación de los emisores	102
7.1.18	Actitud de los receptores.....	102
7.1.19	Conocimiento de los receptores	104
7.1.20	Sistema social de los receptores	104
8	Conclusiones	105
8.1	¿Por qué ocurren los accidentes en la Fábrica de pastas La Moderna?	105
9	¿Cuál es el rol de la comunicación interna en la prevención de accidentes en la Fábrica de Pastas La Moderna?	106
10	Recomendaciones.....	107
11	¿Qué hacer para disminuir el número de accidentes en la Fábrica de Pastas La Moderna? .	109
12	¿Qué se debe hacer desde el ámbito de la comunicación interna para contribuir a la cultura de la prevención del riesgo y autocuidado en la Fábrica de Pastas La Moderna?	110
13	¿Qué queda aún por investigar?.....	111
	Referencias.....	112

1 RESUMEN

Este trabajo aborda los temas de peligros, riesgos, incidentes y accidentes de la línea de producción de pastas La Moderna, se observan desde el punto de vista de la comunicación dentro de la organización, así también se tiene presente la comunicación estratégica con el fin de tratar este tema. El punto de partida que se tiene es el análisis de la cultura organizacional para ello se toma como base las ideas del autor Geert Hofstede quien nos permite entender el tipo de cultura que se tiene dentro de la organización.

2 INTRODUCCIÓN

Mi nombre es Misael Isidro González, soy Licenciado en Ciencias de la Comunicación, por más de 5 años me he dedicado a la producción audiovisual para la fábrica de Pastas La Moderna, una de las 5 marcas más elegidas en los hogares mexicanos. Mi formación está ligada a la producción audiovisual. En mi trabajo cotidiano me han solicitado videos de seguridad industrial, considero que un video es muy importante para llegar al receptor sin embargo creo que este esfuerzo debe complementarse con otras tácticas. Considero que para evitar accidentes de trabajo es de gran ayuda la comunicación estratégica.

Tuve la fortuna de estudiar la Maestría en Comunicación en la escuela Iberoamericana, en la Ciudad de México y para graduarme elegí realizar un estudio de caso relacionado con la Seguridad Industrial, considero que la comunicación es de gran importancia en la prevención de accidentes. Al comenzar este trabajo tenía la intuición de que la comunicación es una pieza clave en la prevención. Al revisar el estado de arte sobre Seguridad Industrial se observa que los estudiosos señalan a la comunicación como necesaria. El comunicólogo debe analizar de qué forma se involucra la comunicación en la prevención de accidentes.

Esta investigación me ayudará a entender el papel de la comunicación en la prevención de accidentes, sobre todo para poder aplicarlo en mi vida profesional. Esta investigación pertenece al campo de la comunicación organizacional, específicamente a la comunicación interna y aborda el rol que tiene la comunicación en la prevención de accidentes dentro del área de producción de la fábrica de Pastas La Moderna, que se encuentra ubicada en la ciudad de Toluca. El objetivo de esta investigación es conocer las razones por las cuales ocurren accidentes dentro de la línea de producción de las plantas y el rol que juega la comunicación para prevenir accidentes. El problema que motivo esta investigación es que a pesar de motivar al personal con incentivos no ha sido posible disminuir los accidentes.

La seguridad industrial es un tema que interesa a organizaciones locales, estatales, federales e internacionales. Existen Leyes y declaraciones que se preocupan por el bienestar de los trabajadores. Investigar sobre el rol de la comunicación en la prevención de accidentes de trabajo es importante ya que ayuda a mantener la integridad de los trabajadores, beneficia económicamente a familiares y sobre todo construye un mejor ambiente de trabajo.

Esta investigación busca responder a 2 preguntas, la primera es; ¿Por qué se han presentado accidentes dentro de las instalaciones de Pastas La Moderna de enero a junio de 2017? Y la segunda es; ¿Qué se puede hacer desde el hábito de la comunicación para disminuir los accidentes en Pastas La Moderna? Busco responder a estas preguntas desde un enfoque fenomenológico que me permita conocer las vivencias de las personas accidentadas durante este periodo para ello entrevisté a las personas accidentadas y analice sus respuestas con base al modelo de comunicación de David K. Berlo y las 6 dimensiones de teoría de Geert Hofstede. La razón por la cual hago esto es debido a que estoy analizando el proceso de comunicación de los trabajadores, limitado por la cultura de la organización. Considero que la cultura

organizacional puede ser una limitante para que la comunicación se pueda dar de manera efectiva.

El resultado que he obtenido es que el personal accidentado se encuentra inmerso en una cultura de trabajo con una gran distancia al poder, individualista, masculino, y con alta incertidumbre. Los empleados accidentados consideran que se encuentran sin voz para poder prevenir accidentes debido a la distancia que existen en el rol de trabajo, detecte que algunos de los accidentados se generan por la falta de trabajo en equipo, se carece de ayuda entre compañeros, además encuentro que existe una alta competencia en el trabajo, y finalmente descubro que el personal vive momentos de incertidumbre para realizar su trabajo pues en ocasiones, de acuerdo al personal, les hace falta capacitación.

Descubro que esta cultura que se vive dentro de la organización impide que exista una correcta comunicación horizontal y vertical. El individualismo y la competencia entre compañeros impiden que se pueda tener comunicación horizontal, la distancia de poder impide una dialogo entre jefes y subordinados.

Es importante entender que para una comunicación efectiva es necesario conocer la cultura organizacional ya que esta potencia o limita los esfuerzos para llegar al entendimiento. El entendimiento permite que los mensajes fluyan de manera correcta y en la prevención es muy importante contar con información en común y en un tiempo inmediato.

Esta investigación va dirigida a los directores de las Empresas, Gerentes de Plantas, Coordinadores de Seguridad Industrial, personal de Saludo Ocupacional y profesionales de la Comunicación quienes estén interesados en saber de qué forma la comunicación ayuda en la prevención de accidentes laborales.

La idea es mostrar que la comunicación es un proceso, que involucra a personas quienes poseen habilidades, conocimientos y actitudes frente a un tema, que además se desenvuelven en un entorno social determinado por el rol que juegan dentro de una organización. El personal obrero es un ser humano con actitudes, comportamientos, posturas y conocimientos que acepta o rechaza los mensajes que se le envían desde la administración, entenderlo es importante, darse un tiempo para entenderlo permite mejorar las relaciones y el trabajo.

Aquí se presentan la postura de los accidentados en las plantas, lo que debe considerarse para mejorar la prevención. Este trabajo consta de 5 capítulos más la conclusión. En el primer capítulo presento el concepto de comunicación, presento el modelo de comunicación de David K. Berlo aquí mismo presento a la cultura organizacional basándome en Geert Hofstede. En el segundo capítulo presento a Pastas La Moderna; la historia, filosofía, fundadores. En el tercer capítulo presento los conceptos de riesgo, peligro, accidente, incidente, autocuidado. En el capítulo cuarto hago énfasis en la metodología y técnicas de investigación que utilice para realizar esta investigación. El quinto capítulo tiene como fin el análisis de las entrevistas a los accidentados. Finalmente doy a conocer mis conclusiones y algunas recomendaciones que pueden ser de interés para el lector.

3 Concepto de comunicación

El presente trabajo se basa en las ideas de John Durham Peters, para entender a la comunicación como un diálogo; el encuentro humano, que tiene como carácter la reciprocidad e interacción, semejante a la conversación, alejada de la comunicación en una sola vía o la cultura de masas.

La comunicación dialógica está relacionada con Sócrates y el Fedro de Platón. Para Sócrates, el diálogo entre el filósofo y el alumno debe ser uno a uno, interactivo y vivo, único y no reproducible, la comunicación en Sócrates podría lograrse cuando las almas se encuentren entrelazadas en la reciprocidad, se trata de una comunicación interpersonal no sólo como un modo feliz de intercambio de mensaje, sino, en su mejor expresión, como la salvación mutua de las almas en el amor, bajo las bendiciones de los cielos.

Entiendo que la comunicación debe ser de alma a alma, entre seres vivos encarnados, en una interacción íntima únicamente apta para cada participante, pensándolo así es de gran importancia enumerar las distintas naturalezas de los oyentes, siendo capaz de distinguir las cosas según sus especies para ser un técnico en las palabras.

Y así como lo menciona Sócrates, los maestros sabios ponen sus semillas en el suelo fértil del alma del discípulo, es decir que el habla se ejerce sabiendo con quien, dirigiéndose a personas específicas. Las características de la comunicación dialógica se basan en la comunicación personal, libre, directa e interactiva.

Mientras tanto el Fedro, en la antigüedad tardía se interpretó que tenía como objetivo central el amor, la retórica, el alma, lo bueno, el conjunto de lo hermoso, el sueño del contacto angelical entre las almas a cualquier distancia y al mismo tiempo la preocupación de la distorsión.

En la cultura griega la comunicación tenía el anhelo por el contacto tomando como base el amor y la reciprocidad, es un sueño angelical de contacto entre almas, que esboza el sueño de la comunicación directa de alma a alma a través del discurso hablado que reproduce un evento singular que es compartido por las partes que participan en la discusión.

Sócrates señala que:

“Todo discurso debe estar compuesto como un organismo vivo (soma), de forma que no sea acéfalo, ni le falten los pies, sino que tenga un medio y extremos, y que, al describirlos, se combinen las partes entre sí y con el todo” (Peters, 2017, pág. 61)

John Durham Peters nos dice que la comunicación es un anhelo de la modernidad, un acto en el cual nada se entiende mal, para entender la comunicación es relevante entender mucho más... las divisiones dolorosas entre el yo y el otro, lo privado y lo público, el pensamiento interior y la palabra exterior

De acuerdo con J. Antonio Paoli la comunicación puede ser entendido como “el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca un común significado”. Se entiende cómo significado a aquello que nos representamos mentalmente al captar un significante. El significante puede recibirse por cualquier sentido y evocar un concepto. (Paoli, 1993, pág. 11)

Según Alberto Martínez de Velasco:

La comunicación “se puede definir como el proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta... la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado, para cerrar así el círculo” (Martínez de Velasco, 1988, pág. 18)

En las organizaciones la comunicación tiene la intención de cambiar o reforzar las opiniones, actitudes o conductas, esta puede llegar a un éxito o fracasar.

Para tener una mejor comunicación es necesario haber tenido algún tipo de experiencia similar evocables en común y entre mayor experiencias mejor comunicación. La comunicación se da cuando se evocan los significados comunes a pesar del tiempo, pero el contexto social le imprime un nuevo sentido.

En la comunicación, la cultura determina el modo de interpretar la realidad y está a su vez depende de la pluralidad de individuos, grupos y clases sociales por lo que se puede tener significados diferentes de un mismo mensaje por la experiencia de vida. Las diferencias son inevitables sin embargo entre mayor sea el campo de significados comunes mayor será la posibilidad de dar un sentido similar a un mensaje.

3.1 Modelo de comunicación:

De acuerdo con Miguel Rodrigo “un modelo es una representación simplificada de la realidad, es un instrumento que pone de manifiesto determinados elementos que considera significativos del fenómeno analizado” (Miguel, 2011) de esta manera se entiende que es una mirada a la realidad.

De acuerdo con Ernesto Cesar Galeano, el primer modelo de comunicación es el denominado “modelo de aguja hipodérmica, un modelo que usaba a los medios con el fin de generar un estímulo comunicativo sobre una audiencia a fin de generar una respuesta.

Posteriormente Harold D. Laswell presenta una serie de elementos que están en juego en el proceso de comunicación, son 5 preguntas fundamentales para conocer el proceso de comunicación; ¿Quién? ¿Dice qué? ¿Por cuál canal? ¿A quién? ¿Con qué efecto? El sentido de la pregunta ¿Quién? Busca identificar al emisor, la pregunta ¿Dice qué? Señala el mensaje, ¿Por cuál canal? Revela los medios para transmitir el mensaje, ¿A quién? Es el análisis de receptores, ¿Con qué efectos trata el impacto en forma global? De tal forma que se puede entender está propuesta como la creación de un estímulo vertido sobre un mensaje dado, para ser transmitido en un medio, que es dirigido a un segmento de mercado generando un efecto.

Esta propuesta fue complementada por el Teórico Richard Braddock, quien toma en cuenta “cuáles son las circunstancias” y el “fin” bajo el cual se produce la comunicación; dejándonos

ver que “todo mensaje se emite con una intención clara y busca un efecto en el receptor. En este sentido cada información emitida lleva consigo un propósito definido mediante el cual el emisor quiere causar una reacción específica en la persona o grupo de personas que la reciben” (Hurtado Vallejo, 2013, pág. 8).

El canadiense Jean Cloutier aporta el elemento EMIREC, entendiéndose como el hombre de la sociedad informatizada del siglo XXI, donde emite y recibe mensajes, por consecuencia “quien” y “a quien” corresponde a un mismo individuo (Sonia Esperanza, 2006)

En este trabajo también tomo en cuenta el modelo de comunicación propuesto en la tesis doctoral del estadounidense Claudio Shannon, quien aborda dos problemas fundamentales en el proceso de comunicación, por una parte, se preocupa por el nivel de comprensión de los mensajes a fin de que la comunicación sea más eficiente en ausencia de interferencia y por otro lado se cuestiona la frecuencia de repetición de los mensajes. Este teórico esquematiza un modelo físico de la comunicación, que consta de 5 elementos (Perea Vega, 2012, pág. 9).

Fuente: es dónde se genera el mensaje, construido con características de diferente tipo como un alfabeto, funciones matemáticas, fenómenos. Es el elemento inicial que produce cierto número de palabras o signos que forman el mensaje.

Transmisor: es el emisor técnico, quien codifica y transforma el mensaje emitido en un conjunto de señales o códigos que serán adecuados para su transmisión y enviado a través de un medio o canal.

Canal: es el medio técnico por el cual se transporta las señales codificadas por el transmisor.

Receptor: es el receptor técnico quien tiene que transformar las señales o códigos recibidos, decodificando el mensaje, vehiculizado por el canal, y hacerlo comprensible a un receptor humano que es nombrado destinatario.

Destinatario: es la persona a quien se dirige o también el conjunto de personas a quienes está destinado el mensaje.

Ruido: es la señal no deseada que contamina el mensaje durante su transmisión, puede ser ruido técnico o no técnico. Este puede aparecer en el canal, el emisor, el receptor, etcétera.

Mas allá de los factores físicos y técnicos en este trabajo le doy valor al factor humano para lograr la comunicación, de tal forma que es fundamental para mi recordar el modelo de comunicación propuesto por David K. Berlo quien en 1960 toma en cuenta el proceso de comunicación humana.

En la comunicación existe un propósito y una respuesta por producirse, pero esta solo se puede lograr a partir de una fidelidad en la comunicación (Berlo, 1984, pág. 24) En el proceso de comunicación es relevante analizar lo que aumenta la fidelidad de mensaje y reduce el ruido que interfiere con la transmisión. Retomando la propuesta de Shannon y Weaver observamos que el ruido es un factor que distorsiona la calidad de una señal, cuando existe menos ruido podremos decir que existe mayor fidelidad en la comunicación.

De acuerdo con David K. Berlo existen seis elementos básicos de la comunicación, estos son; fuente, codificador, mensaje, canal, decodificador y receptor. A continuación, presento la definición que da a cada uno de estos apartados.

La **fuentes-codificador** puede mejorar la fidelidad considerando los factores de habilidades comunicativas, actitudes, nivel de conocimiento y la posición que ocupa dentro de un determinado sistema socio-cultural. Las habilidades de la comunicación se refieren a las habilidades verbales de comunicación como hablar, escribir, leer, escuchar y reflexionar o pensar, estas habilidades son útiles al momento de expresar nuestra intención. El proceso de pensamiento

Las actitudes en la fuente-codificador son las posturas que se asumen ante un objeto, las posiciones que se asumen hacia uno mismo, hacia un determinado tema, hacia el receptor. Este tipo de percepciones afectan la clase de mensajes que la fuente emite y afecta la forma en que la gente habrá de responder a dicho mensaje, tener claridad sobre esto permite llevar a cabo una comunicación efectiva.

El **nivel de conocimiento** nos señala el grado de conocimiento que se posea con respecto a un tema que se trata, el conocimiento es esencial pues no se puede comunicar algo que no se sabe, este conocimiento o el grado que se tenga afecta la conducta de la comunicación.

El **sistema socio-cultural** señala la posición que ocupa la fuente en un determinado sistema social, entender cuál es la ubicación en este sistema, los roles que desempeña, las funciones que debe llenar, el prestigio que se le atribuyen. Es decir que tenemos que conocer el contexto cultural dentro del cual se comunica, sus creencias culturales y sus valores dominantes, las formas de conducta que son aceptables o no, exigidas o no por su cultura, y las expectativas. La gente se comunica de acuerdo con la clase social a la que pertenece, los antecedentes culturales, podemos decir que los sistemas sociales y culturales determinan en parte la elección de las palabras que la gente usa, los propósitos que tiene para comunicarse.

El **decodificador-receptor** es el segundo ingrediente del modelo que proponemos, cuando hablamos de comunicación interpersonal, la fuente y el receptor son la misma persona, el receptor aquí toma 2 formas, es fuente y es receptor. De igual forma debe poseer habilidades comunicativas como lo es escuchar, leer, pensar. La habilidad que tiene de decodificar un mensaje está determinada por la actitud hacia sí mismo, hacia la fuente y hacia el contenido del mensaje. Es de gran importancia poseer un nivel de conocimiento del código para poder entender el mensaje. Además, la manera en que recibe e interpreta los mensajes están determinados por la cultura, su situación dentro del sistema social, el status social, los componentes de su grupo y su formación habitual de conducta. En este sentido es de importancia que la fuente elija los códigos para su mensaje que tengan presente al receptor desde un principio y tomar decisiones con respecto a cada factor de comunicación ya discutido.

El **mensaje** puede ser visto como el producto físico verdadero del emisor en codificado, el discurso, para su creación es de importancia tomar en cuenta el código, el contenido y la forma como es trasladado. Para su codificación se toma en cuenta los elementos y la forma en que los elementos se hallan estructurados; los elementos son las partes que al ser ordenadas de acuerdo con normas determinan la estructura de manera que tengan algún significado para alguien. El contenido de un mensaje es el material seleccionado para expresar los propósitos de la fuente, al igual que el código, el contenido posee elementos y estructura. El tratamiento de un mensaje está determinado por las elecciones de la fuente para expresarse.

Los tres principales significados que le damos a la palabra **canal** es en primer lugar un codificador y decodificador de mensajes, en segundo lugar, es un vehículo de mensajes y en tercer lugar un transporte. El canal como vehículo de mensaje queda al estudio de los ingenieros que se ocupan de los problemas de transmitir mensajes aplicando principios o teorías de sonido y luz. El canal como fuente codificadora es la forma como se canaliza los mensajes para que nuestro receptor pueda decodificarlo, psicológicamente, son los sentidos a través de los cuales un decodificador-receptor puede percibir un mensaje que ha sido codificado y transmitido por una fuente en codificadora, la definición de decodificador que usamos en la comunicación de persona a persona es el sentido del oído, de la vista, del tacto, gusto y kinésico, estos son los canales y los decodificadores de un individuo.

Todos los elementos presentados en los distintos modelos son de suma relevancia ya que la comunicación es un proceso.

3.2 Organización

Para definir lo que es una organización, tomaré en cuenta varias definiciones que se hacen de ella.

En primer lugar, Simón Andrade Espinosa dice que la organización es “la acción y el efecto de articular disponer y hacer operativos en conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto” (Andrade Espinoza, 2005, pág. 448)

Por otra parte, Alexander Guerra Sotillo, dice que la organización es “a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido” (Bermeo Monje, 2017)

Mientras tanto para Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos la organización “consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la

organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito” (Ferrell, 2004, pág. 125)

La organización puede plantearse como entidad y como actividad. Por un lado, es una entidad que posee un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, de información y otros, se mantengan coordinadas, ordenadas y reguladas por un conjunto de normas con el fin de alcanzar determinados fines. Por otro lado, está determinado como actividad ya que la organización es el acto de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles y las actividades necesarias de tal manera que se logren los fines propuestos. (Thompson, 2017)

3.3 Comunicación organizacional

La comunicación organizacional facilita el “orden” que se requiere en la organización, es un estilo que busca respuesta, donde el emisor expresa los puntos de vista organizacionales, a través de mecanismos informativos que tiene como fin la persuasión mediante mensajes y la construcción de una imagen. Esta comunicación está al servicio de la eficacia empresarial y su posicionamiento con el mercado, así mismo tiene el rol de facilitar los cambios adaptativos a la organización. En su principal función es establecer relaciones con las personas internas o con personas externas (Egidios, 2000)

De acuerdo con David K. Berlo, la comunicación es un proceso social fundamental, en sus palabras, “la comunicación organizacional es un conjunto de mensajes que intercambian entre integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos” (Andrade, 2005, pág. 16)

También puede ser considerada como una disciplina ya que es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones; entre éstas y su medio.

Otro enfoque que complementa nuestras ideas es que la comunicación organizacional es un conjunto de técnicas y actividades, es decir que los conocimientos generados a través de investigaciones del proceso de comunicación organizacional sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno. En este sentido se puede hablar de comunicación interna y comunicación externa.

3.4 Comunicación externa

La comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como Relaciones Públicas, como la Publicidad. (Andrade, 2005, pág. 17)

3.5 Comunicación interna

La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros de comunicación que los mantiene informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Andrade, 2005, pág. 17)

3.5.1 Comunicación descendente

La comunicación descendente puede definirse como aquella que consiste en difundir los mensajes de arriba abajo con el fin de asegurar una buena comprensión de los objetivos, se conozca a la organización y la marcha de la empresa en todos sus aspectos. Tiene la característica de ser inmediata y es la que todos desean recibir, es prioritaria y tiene el efecto de generar pertenencia al incluir el rol que se desea tener de la gente para la marcha de la empresa en todos los aspectos. Entre los temas se encuentra los salarios, horarios, reorganizaciones, cambios, promociones, problemas técnicos, gestión seguridad, la marcha de la compañía (objetivos, planes, proyectos, resultados). Es una modalidad asociada al concepto de información; y tiene el objetivo de transmitir a los niveles inferiores de la organización las instrucciones, datos, ordenes, sugerencias e informaciones de diversa índole que realizan estos últimos” (Ongallo, 2007, pág. 33)

3.5.2 Comunicación ascendente

“La comunicación ascendente permite que cada miembro de un nivel determinado comunique lo que considera de interés para el nivel superior” (Ongallo, 2007, pág. 35) Este tipo de comunicación fluye de los niveles inferiores a los superiores, por lo que permite conocer las aspiraciones, satisfacciones y problemas de los subordinados con el fin de dar mayor participación en la organización así como la solución a problemas. Esta solo se puede lograr cuando existe un nivel de confianza que garantice la sinceridad. Debido a que no ha sido considerada una prioridad en las organizaciones es necesario salir a buscarla, solicitarla en todo momento a fin de que sea permanente y continua como la comunicación descendente.

3.5.3 Comunicación horizontal

La comunicación horizontal o también llamada comunicación lateral busca la relación entre personas y los departamentos, su fin es mejorar la integración, coordinar acciones de distintos departamentos, fomentar la cooperación, ayudar a que cada individuo situé su trabajo en función de los demás y de la organización. La información que fluya en este tipo de comunicación tiene un impacto sobre el clima de la empresa, y sobre la actitud de recepción de la comunicación ascendente y descendente. Para tener éxito es importante que los niveles superiores de la organización presionen para poner en marcha este proceso, ya que sin este impulso descendente es probable que nada ocurra. (Ongallo, 2007, pág. 36)

3.6 Cultura organizacional

El concepto de cultura se remota a Eduard B. Taylor, citado Quiroga, quien la define como como “todo el complejo que incluye el concepto, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera de las otras capacidades adquiridas por el hombre en cuanto miembro de una sociedad” (Quiroga Parra, 2007, pág. 16)

Cada organización posee una cultura organizacional única y distintiva, es un recurso activo se identifica por los valores, las creencias, hábitos, normas, actitudes y conductas compartidas acerca de lo que es importante en la organización para los fines económicos y sociales y que

dan identidad, facilitando los procesos de tomas de decisiones y la planeación de asuntos específicos. (Quiroga Parra, 2007, pág. 20)

La cultura constituye la fase del funcionamiento organizacional, una fuente invisible de poder para la estructura, sistemas y las estrategias de la organización. En este proyecto tomaré la definición de Carlos Fernández Collado quien nos indica que la cultura es el conjunto de valores y creencias comunes aceptados de manera consciente o inconscientemente, por los miembros de un sistema cultural, que en este caso sería el sistema empresarial. (Quiroga Parra, 2007, pág. 17) La cultura es un factor para el éxito o fracaso de las empresas en la ejecución de sus objetivos.

La cultura organizacional consta de una serie de símbolos, ceremonias y mitos que comunican al personal de la empresa los valores y las creencias más arraigadas dentro de la organización, determinando la manera como se hacen las cosas, determina lo que es importante y explica cómo funcionan las cosas o como deberían funcionar en la empresa.

La cultura organizacional ha cobrado un gran interés ya que se ha evidenciado que existen diversos factores culturales que inciden positiva o negativamente en los miembros de una organización. Uno de los modelos que toman relevancia para el estudio de la cultura organizacional son las 4 dimensiones propuestas por Hofstede. Este modelo fue trabajado en la década de los años 70's en la empresa IBM, una empresa líder en el desarrollo tecnológico. El estudio tenía por objetivo determinar la incidencia de la cultura en el comportamiento de los empleados de esta compañía y su influencia en el desarrollo organizacional. Después de realizar el estudio a más de 100, 000 empleados, Hofstede demostró que hay características a nivel regional y nacional que afectan el comportamiento de la sociedad y la organización. (Angulo & Vegga, 2017, pág. 6)

3.6.1 La cultura como programación mental

Todos llevamos dentro un modelo de conducta indeleble, estos modelos pueden llevarnos a tener confrontaciones entre las personas, los grupos e incluso puede existir entre naciones quienes sienten y actúan de modo diferente sin embargo todos estamos expuestos a problemas que compartimos y que exigen una cooperación para dar una solución, para llegar a

este punto es fundamental tomar en cuenta las diferencias de pensamientos cuya importancia es tan relevante como comprender los factores técnicos.

Aunque la variedad de mentalidades es enorme, existen estructuras en la variedad que puede servir de base para el entendimiento mutuo. Comprender las diferencias en las formas de pensar, sentir y actuar de los líderes y los seguidores son condiciones indispensables para llegar a soluciones que funcionen. A pesar de que la mentalidad es enormemente variada, existe una estructura que puede servir de base para el entendimiento mutuo.

Cada persona lleva dentro de sí modelos de pensamientos, sentimientos y actuación potencial que ha aprendido a lo largo de su vida. Los programas mentales difieren tanto como los entornos sociales en los que se han adquirido. El origen de nuestros programas mentales está en los entornos sociales en los que hemos crecido y hemos acumulado nuestras experiencias vitales. La programación empieza en la familia; continúa en el barrio, la escuela, los grupos juveniles, el trabajo y la comunidad en que vivimos. Es la programación mental colectiva lo que distingue a los miembros de un grupo o categoría de personas de los de otro.

En antropología social, cultura se utiliza para denominar todos los modelos de pensamientos, sentimiento y actuación, no sólo las actividades que supuestamente refinan la mente están incluidas en cultura, sino también las cosas ordinarias y cotidianas en la vida: saludar, comer, manifestar o no los sentimientos, mantener cierta distancia física con respecto a los demás, hacer el amor o mantener la higiene corporal. En este sentido la cultura se aprende, no se hereda. Procede del propio entorno social, no de los genes.

3.6.2 Dimensiones culturales

Una dimensión es un aspecto de una cultura que puede medirse en relación con otras culturas. Los científicos sociales intentaron identificar qué problemas eran comunes a todas las sociedades, por medio del razonamiento conceptual y la reflexión basada en experiencias de campo, así como por medio de estudios estadísticos. Los siguientes temas pueden considerarse los problemas comunes básicos en todo el mundo, con consecuencias sobre el funcionamiento de las sociedades, de los grupos de las sociedades y de los individuos de los grupos.

Relación con la autoridad, concepto del yo en particular; relación entre individuos y sociedad, concepto de masculinidad y feminidad, forma de tratar los conflictos, incluyendo el control de la agresión y la expresión de los sentimientos. Las áreas básicas de problemas corresponden a las dimensiones denominadas distancia jerárquica (de pequeña a grande), colectivismo frente a individualismo, feminidad frente a masculinidad y control de la incertidumbre (de débil a fuerte), orientación a largo plazo u orientación a corto plazo.

3.6.2.1 Dimensión 1: desigualdad social

La primera dimensión es la distancia de poder, que se refiere al punto hasta el cual los miembros de una organización esperan y aceptan que el poder se distribuya desigualmente. En todas las sociedades existe desigualdad. Incluso en el grupo más sencillo de cazadores-recolectores, unas personas son más grandes, fuertes o listas que otras. Además, unas personas tienen más poder que otras: son capaces de influir en el comportamiento de otras que a la inversa. Una persona adquiere más riqueza que otras que a la inversa, o alcanzan mejor posición social e inspiran más respeto que otras.

La distancia jerárquica es una de las "dimensiones" de las culturas nacionales propuestas. Refleja el abanico de respuestas obtenidas en diferentes países a la pregunta básica de cómo tratar el hecho de que las personas sean desiguales.

Los índices de distancia jerárquica nos informan sobre las relaciones de dependencia en un país. En los países donde la distancia jerárquica es pequeña existe una dependencia limitada de los subordinados con respecto a su jefe y una preferencia por la consulta, es decir, hay interdependencia entre jefes y subordinados. La distancia emocional entre ambos es relativamente pequeña: los subordinados hablan y contradicen a su jefe y una preferencia por la consulta, es decir, hay interdependencia entre jefe y subordinado. La distancia emocional entre ambos es relativamente pequeña: los subordinados hablan y contradicen a sus jefes con bastante facilidad.

La distancia jerárquica puede, por lo tanto, definirse como el grado en que los miembros con menos poder de las instituciones y organizaciones de un país esperan y aceptan que el poder esté distribuido de manera desigual.

En un contexto de gran distancia jerárquica dentro del trabajo los superiores y subordinados se consideran entre sí desiguales por naturaleza; se cree que el sistema jerárquico está basado en la desigualdad existencial.

3.6.2.2 Dimensión 2: individuo y grupo

La segunda dimensión es el individualismo versus el colectivismo, que se refiere a las relaciones colaborativas realizadas de manera individual o en colectividad. La gran mayoría de los habitantes de nuestro planeta vive en sociedades en las que el interés del grupo prevalece sobre el interés del individuo. Son las sociedades colectivistas. No se refiere al poder del Estado sobre el individuo, sino al poder del grupo. Una proporción menor de los habitantes del mundo actual viven en sociedades en las que los intereses del individuo priman sobre los del grupo; son las sociedades individualistas.

El individualismo es característico de sociedades en las que los lazos entre las personas son laxos: cada uno debe ocuparse de sí mismo y de su familia más próxima. El colectivismo, por el contrario, es característico de sociedades en las que las personas se integran desde su nacimiento en grupos fuertes y cohesionados que continúan protegiéndola toda la vida a cambio de una lealtad inquebrantable.

El colectivismo extremo y el individualismo extremo pueden considerarse polos opuestos de una dimensión global de las culturas nacionales que siguen a las distintas jerarquías. En este sentido dirigir empresas en una sociedad individualista consiste en dirigir individuos. En una sociedad colectivista, dirigir empresas es dirigir grupos.

3.6.2.3 Dimensión 3: masculinidad vs feminidad

La tercera dimensión es sobre masculinidad versus feminidad; la masculinidad se determina por los valores dominantes impulsados por la competencia, el rendimiento y el éxito mientras tanto la feminidad se delimita por factores como el cuidado a los demás y la calidad de vida. Optar por uno u otro factor define si se quiere ser el mejor o se aprecia lo que uno hace.

Cada sociedad identifica muchos comportamientos, no relacionados directamente con la procreación, como más adecuados para las mujeres o para los hombres; en cuanto a los comportamientos que pertenecen a cada sexo, hay diferencias de una sociedad a otra. Los hombres deben ser firmes, competitivos y duros. Se supone que las mujeres deben ocuparse más del cuidado de la casa, los hijos y la gente en general: deben adoptar los papeles tiernos.

La preferencia por un comportamiento de autoafirmación frente a una conducta modesta, contraposición es denominada masculinidad-feminidad. Las dimensiones masculinidad-feminidad, como la distancia jerárquica, aparece cuando comparamos ocupaciones, por lo que podemos considerar una ocupación más "masculina" y otras más "femeninas" teniendo en cuenta los valores de quienes las desempeñan.

En el polo "masculino" se tiene mayor relación con la remuneración, reconocimiento, promoción, retos, en el polo opuesto esta lo "femenino" y se relaciona con jefe, cooperación, zona de residencia, seguridad laboral. Las dimensiones masculinidad-feminidad, aparece cuando comparamos ocupaciones, por lo que podemos considerar una ocupación más "masculina" y otras más "femeninas" teniendo en cuenta los valores de quienes las desempeñan.

3.6.2.4 Dimensión 4: incertidumbre y ansiedad

La cuarta dimensión es la aversión a la incertidumbre, la cual define los límites hasta donde los miembros de una organización se sienten seguros ante situaciones desconocidas. Nos habla principalmente del nivel de riesgo que están dispuestos a asumir las personas y si las normas escritas son o no necesarias.

La incertidumbre es esencialmente una experiencia subjetiva, un sentimiento. Dicho sentimiento no es exclusivamente personal, sino que se comparte con otros miembros de la sociedad. La incertidumbre se adquiere y se aprende. El sentimiento de incertidumbre y las formas de afrontarlo forman parte de la herencia cultural de una sociedad y son transmitidos y reforzados por instituciones básicas como la familia, la escuela y el Estado.

La ansiedad, término tomado de la psicología y la psiquiatría, se define como "preocupación e impaciencia por algo que ha de ocurrir" y no tiene objeto. El control de la incertidumbre

pretende disminuir la ambigüedad. Las culturas que controlan la incertidumbre huyen de las situaciones ambiguas. Tratan de dar a sus organizaciones, instituciones y relaciones una estructura que permita interpretar claramente y prever lo que ocurre.

En las sociedades con fuerte control de incertidumbre a las personas les gusta trabajar mucho, o al menos estar siempre ocupadas. La vida es apresurada y el tiempo es oro. En las sociedades con escaso control de la incertidumbre las personas son capaces de trabajar mucho si hace falta, pero no están impulsadas por una necesidad irrefrenable de actividad constante; les gusta relajarse. El tiempo es un marco de referencia, no algo a lo que hay que prestar atención constante.

3.6.3 Estrategia

La estrategia consiste en crear un alcance entre las actividades de una empresa, la esencia de la estrategia radica en las actividades, ya sea que se realicen actividades de forma distinta o realizar actividades diferentes a aquellas realizadas por los rivales, requiere decisiones difíciles, por lo que la estrategia es “la creación de una posición única y valiosa que involucra un conjunto de diferentes actividades. Si sólo existiera una posición ideal, no habría necesidad de contar con una estrategia” (Porter, 2011, pág. 107) La estrategia es esencial para un desempeño superior a la meta principal de todo negocio, una estrategia competitiva consiste en ser diferente.

3.6.4 Comunicación estratégica

La comunicación estratégica, consiste en la capacidad de gestionar mensajes y significados para lograr persuadir a los interlocutores en un proceso de interacción. La comunicación estratégica beneficia los intercambios bidireccionales. La comunicación estratégica en las organizaciones debe considerarse un elemento central en la toma de decisiones, por lo tanto, los representantes del área deben participar de forma activa en el diseño de la estrategia global de la organización aportando información útil. La comunicación estratégica demanda comunicadores con formación que implica dominar el lenguaje de medios, ver la generalidad, pensar la comunicación en términos globales y orientarla por objetivos. Los beneficios de la comunicación es una imagen, reputación, visibilidad y recordación. (Preciado-Hoyos & Guzmán-Ramírez, 2012)

3.6.5 Planeación

Entiendo por planeación la aplicación racional de la mente humana con el fin de tomar decisiones anticipadas, teniendo como base el conocimiento previo de la realidad, para controlar el presente y en consecuencia el futuro a través de acciones, encausadas al logro de un objetivo deseado y satisfactorio. En si planear es realizar acciones para que ocurra una situación que de otro modo nunca hubiera ocurrido, en este sentido se está definiendo una condición futura de un proyecto y fija un curso determinado a seguir. (Kuri Abdala, 2017)

Planear es proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlo, esto implica hacer uso de las capacidades de la mente humana, la toma de decisiones anticipadas en un proceso, prever las consecuencias futuras de las acciones a tomar, la utilización de los recursos disponibles, comprender el procedimiento de análisis de las situaciones hasta llegar a la toma de decisiones, incluye metodología para la recolección de información.

4 Grupo La Moderna

Grupo La Moderna es una empresa de alimentos a base de trigo, elabora más 600 productos con este ingrediente, con el apoyo de más de 5 mil personas que intervienen para elaborar, distribuir y comercializar la gran variedad de productos La Moderna; esta empresa nació en 1920. (La Moderna, 2016)

La presencia de pastas La Moderna comienza desde la siembra del trigo, cosecharlo, a través de la alianza productivas con agricultores de diversas regiones de la republica como Baja California, Sonora, Coahuila, Nuevo León y el Bajío. Apoyando con financiamiento y asesoría técnica a través de Finagil, empresa financiera filial del grupo.

Posteriormente viene el almacenamiento cuidadoso del grano de trigo en los silos, para ello se cuenta con una red de acopio que clasifica los trigos de acuerdo con los productos para los que serán usados, clasificado se pasa al proceso de molienda, que puede ser Molinos del Sudeste, Tablex Miller, Molinos del Fenix y Harinera Los Pirineos, con unidades distribuidas en todo el territorio nacional.

Grupo La Moderna también fabrica los empaques que protegen y dan vida a sus productos, que conservan la calidad; las empresas encargadas de ello es Películas Plásticas y Papeles Corrugados; la primera surte a la compañía con bobinas de polietileno, polipropileno, celofanes y papel. Al mismo tiempo atiende a la industria alimenticia, confitería, cuidado de la salud, farmacéutica. Por otro lado, Papeles Corrugados es una planta en la fabricación de empaques de cartón, ofreciendo soluciones de empaques con cajas, charolas, exhibidores y diseños que son usados en la industria automotriz, farmacéutica, de alimentos y bebidas.

La categoría de productos que elabora Grupo La Moderna es pastas, harinas, galletas y Pellets, que son elaborados en las 10 plantas industriales, 6 plantas de pastas en México localizadas, 2 en Toluca, 1 en Guadalajara, Ramos Arizpe, Saltillo, Gómez Palacio y Mexicali, 1 planta en Guatemala y otra en Estados Unidos. En la categoría de galletas se cuenta con una planta en

Toluca. Las plantas cuentan con certificados de Seguridad Alimentaria bajo la norma BRC. (British Retail Consortium) y con aprobaciones de las auditorías de AIB (American Institute of Baking).

Pastas La Moderna tiene una participación de más 50% en el mercado, en el 2017 es la quinta marca con mayor preferencia en los hogares mexicanos y la segunda en la categoría de Alimentos de acuerdo al estudio de Brand Footprint 2017 realizado por Kantar Worldpanel (Nava, 2017). Algunas de las presentaciones es pasta tradicional, integral, sopa en sobre y preparadas.

La categoría de pellets son botanas listas para freír con diversas presentaciones. En la categoría de galletas se fabrican más de 60 variedades diferentes haciendo uso de la marca La Moderna y Tres Estrellas en segmentos como galletas populares, tradicionales, surtidos, chispas, sándwiches, wafers, merengues, bísquets y más.

En el portafolio de harinas se encuentra las marcas Tres Estrellas con productos como Hotcakes, pasteles, buñuelos.

Grupo La Moderna cuenta con centros de distribución en el país localizados en Toluca, Guadalajara, Ramos Arizpe, Gómez Palacio, Chihuahua, Ciudad Obregón, Mexicali, Mérida, California y Texas. Se apoya en un sistema logístico desarrollado por la empresa del Grupo, Transportes Especializados Robles Navarro que transporta la materia prima y producto terminado entre las subsidiarias.

Los productos se comercializan en todo el territorio nacional y para llegar a otros países lo hace con Inter American Food exporta a Estados Unidos, con La Moderna Expor Guatemala produce y comercializa para Centroamérica.

Parte de su estructura es el Corporativo que brinda servicios financieros, seguridad alimentaria, tecnologías de la información, auditoría, servicios contables y jurídicos.

La mayoría de las filiales han sido certificadas con la Norma CRESE, norma de Calidad Humana y Responsabilidad social que es otorgada por Empresa Responsable A. C.

4.1 Misión

Producimos y comercializamos alimentos, con calidad total e innovación, satisfaciendo permanentemente las necesidades de nuestros consumidores, clientes, proveedores, colaboradores, accionistas, buscando generar valor en beneficio de todos y la sociedad en general en un marco de desarrollo sustentable, comercio justo con las leyes vigentes, y con principios éticos universales.

4.2 Visión

Tener un portafolio de producción alimenticios amplio (al menos 20% con base diferente al trigo), competitivos en calidad, precio y servicio buscando diversificar los mercados de nuestros productos en el mundo (al menos 30% de nuestras ventas se realicen fuera de México en América y Asia) teniendo metas específicas en cada mercado en donde participemos.

4.3 Valores

- **Trabajo:** estamos convencidos de que la prosperidad, la felicidad y el éxito solamente se obtienen recorriendo el camino del trabajo
- **Administración:** la capacidad de nuestra gente para administrar los recursos materiales, financieros y tecnológicos da como resultado la obtención y logro de metas y objetivos trazados.
- **Buena fe:** Actuando siempre con buena fe se podrá salvar los obstáculos y los obstáculos que se presenten en la vida por grandes que estos puedan parecer.
- **Lealtad:** Una de las mayores virtudes del ser humano. Nosotros queremos ser leales a nuestros principios, a nuestros ideales, a nuestros semejantes y sobre todo leales a nosotros mismos.
- **Excelencia:** No podemos conformarnos con lo bueno; tenemos que dar ese esfuerzo adicional, para alcanzar la excelencia en todo lo que hagamos: desde los procesos industriales, los productos que fabricamos, el servicio que brindamos a nuestros clientes, los registros contables, la responsabilidad con nuestro país y el cuidado del medio ambiente.

4.4 Don Eduardo Monroy; fundador

Debido a que en este trabajo abordo la cultura organizacional, en este apartado mencionaré de manera breve rasgos de la historia del fundador Don Eduardo Monroy quien desde el punto de vista de este proyecto es de relevancia ya que existen características que definen la cultura de La Moderna, para ello hago uso de las memorias plasmadas en el libro *Recorriendo otra vez el Sendero*.

Don Eduardo Monroy nace en el municipio de Atlacomulco, en los tiempos rurales, con actividades comerciales. Un lugar en el que era común ver a los niños usar la misma prenda durante un largo periodo. La lectura era un pasatiempo solo de la gente privilegiada. La lectura de periódicos era escasa, solo se contaba con ejemplares como *Excélsior*, *El Universal* y *La Prensa*. La vida cotidiana se deshoja entre la milpa y el comercio.

Las obras teatrales eran ocasiones para dar rienda suelta a la creatividad, ofreciendo un motivo para el esparcimiento público y el aura de la cultura, historia y literatura universal. Los actores eran vecinos o miembros de la familia. La relación era una especie de hermandad, donde las tías y los tíos “de cariño” abundaban. Las noticias corrían de boca en boca. Existía un clima de confianza hacia la comunidad y soplaban vientos de gran seguridad.

Entre las fechas más esperadas en la infancia se encontraba la de los Santos Reyes Magos por la posibilidad de contar con algún juguete de madera que fuera empujado o lanzado desde una pendiente, de la misma forma la Semana Santa; donde se motivaba a evocar el dolor y la angustia vivida por Cristo, la noche buena; las fiestas de invierno con sus tradicionales piñatas, el ponche, las luces de bengala, la puesta de un pesebre

Él fue nombrado por su familia como “xocoyote”, por ser el más pequeño de la familia, sin embargo, no se le dio un trato privilegiado, al igual que al resto de sus hermanos se le asignaba tareas y deberes, como alimentar a los animales. Tareas que debían de cumplirse sin reparar y de manera inmediata. Replicar o reclamar era inimaginable en esa época porque existía una devoción hacia la palabra de los mayores y una actitud disciplinada a toda prueba.

De acuerdo con sus memorias, el fundador de La Moderna creció sabiendo que el trabajo rudo, arduo del campo, es tan valioso como aquél donde prevalece el intelecto. Fue formado dentro de la fe católica, donde la devoción a la virgen de Guadalupe fue heredada por su Madre.

La vida empresarial de Don Eduardo comienza en la casa de sus padres, donde criaba lechones, vendía mantas, revendía “shitas” (nombre mazahua con el que designaba a monederos artesanales) y en alguna ocasión llegó a revender un caballo.

Entre los personajes destacados del pueblo se encuentran personajes de herencia cultural, social y espiritual de los científicos, políticos, docentes y religiosos. De niño el fundador de La Moderna vivió en carencias materiales, situación que se desvanecían frente al cariño entre los hermanos, su madre y padre. Los primeros años fueron de plena dicha y caracterizadas por la armonía familiar. La asistencia a la escuela primaria fue en la escuela del municipio, donde “las letras a golpes” entraban, y la distracción, el olvido y la lentitud en el aprendizaje era severamente penalizado.

Entre las materias preferidas se encontraba “Lengua Nacional”, donde se aprendía ortografía. El estudio se le facilitaba pues también aprendía con facilidad la aritmética, sobresaliendo en concursos donde participaban alumnos de grados superiores, quedando entre los primeros lugares por arriba de niños de quinto y sexto año de primaria. Consideraba que poseía la disciplina, la curiosidad intelectual y un sentido de ética y el deber muy enraizado gracias a lo aprendido en esos años.

La educación secundaria no existía en Atlacomulco ni en los alrededores, Toluca era la probabilidad de ampliar las oportunidades de trabajo y aliviar la presión económica sobre los padres. En aquellos tiempos era común que los jóvenes emigraran a la ciudad de Toluca, en busca de mejores oportunidades laborales.

Entre las últimas actividades cotidianas que desarrollo Don Eduardo en su tierra natal, 12 meses antes de salir de Atlacomulco, fue atender la tienda de abarrotes de la familia “Atlazontli”, donde atendía a los clientes habituales, tomar nota de los productos faltantes y hacer la limpieza. El nombre de este negocio hace referencia al indio mazahua que fundo Atlacomulco. Se surtía con las novedades de Toluca y la Ciudad de México. Don Eduardo dejó Atlacomulco con una frase de su padre:

“El padre de familia tiene que ser padre de sus hijos desde que nace hasta los diez años de vida. De los Diez a los veinte años, uno debe ser solamente su maestro. De los veinte en adelante, únicamente su amigo. Eso sí, el amigo más leal, el más sincero y el más desinteresado: El mejor de los amigos.”

El fundador de Grupo La Moderna considera que su padre contribuyó de manera importante para el desarrollo empresarial, un factor relevante es el trabajo, así como un amplio sentido de responsabilidad en todos los actos. Desde su punto de vista, un empresario es la persona que arriesga y es capaz de crear una fuente de trabajo.

Es en 1939, a la edad de 14 años, al finalizar la primaria, la idea de salir de Atlacomulco y salir a buscar trabajo se fue fijando en la mente de Don Eduardo Monroy, señalando que en el momento en que se tomaría el tren hacia Toluca, el niño se despediría para siempre de su pueblo, el adolescente dejaría de serlo, y súbitamente se convertiría en un adulto. Una tendencia en todo México, la de dejar el campo, seducido por las oportunidades de la urbe, con las ideas de modernidad y progreso que parecían estar encarnadas en la capital de cada entidad, mientras que el campo comenzó a configurarse como el atraso y el olvido.

Al llegar a Toluca trabajó en Toluca Comercializadora S. A., de lunes a sábado, mientras tanto los Domingos salían a los pueblos circunvecinos a vender productos de abarrotes y a cobrar la cuenta de los clientes. En los tiempos libres disfrutaba de los paseos por el centro de Toluca.

La ciudad de Toluca ya era conocida por Don Eduardo Monroy pues desde los 8 años visitaba a su hermano, al llegar a la ciudad comenzó con el trabajo de ayudante en el camión de carga de su hermano Alfredo, con quien colaboró arrimando carga, solo existía una modesta gratificación con la cual pagaba una entrada al cine.

Posteriormente en la renuncia de un empleado de Toluca Comercial S. A. su hermano Ernesto pensó en él, comenzando con su primer trabajo, un negocio muy diferente a la tiendita “Atlazontli”, al ingresar su hermano Ernesto le explico de manera muy paciente las obligaciones, descubriendo los secretos para ser más hábil en ellas, para cumplir más y más eficazmente.

El dueño de Toluca Comercial S. A. era un patrón con una gran confianza en sí mismo, alejado de ser un patrón duro, enérgico y autoritario, por el contrario, despertaba una gran simpatía a simple vista y un sentido de lealtad, a pesar de ser un hombre de fortuna Don Juan no inspiraba envidias ni pensamientos mezquinos, debido a la sencillez de su actitud, su afabilidad en el trato, su disponibilidad para ejercer cualquier función en su negocio si así se requería. Para Don Eduardo este actuar es considerado ejemplo.

Entre las marcas que le dejaron de experiencia fue el “deseo porque los empleados se superaran como personas y en sus habilidades laborales, mediante la realización de conferencias y cursos, después del trabajo, con temática de ética, moral, religión, pero también de contabilidad, control de inventario y organización. Antes de que la Ley lo exigiera en esta empresa se tenían jornadas laborales de 8 horas y el tiempo de trabajo posterior se pagaba como tiempo extra, ofrecía aguinaldo y vacaciones e invito a sus empleados de mayor antigüedad a ser accionistas. Esta empresa se convertiría en la escuela y casa de Don Eduardo de los 15 a los 18 años, según las memorias de Don Eduardo esta actitud empresarial fue adoptada como parte de sus ideales empresariales.

Uno de los recuerdos relacionados con el trato a los clientes fue en la empresa de abarrotes más grande y de mayor penetración en el Valle de Toluca, donde solo se surtían pedidos de mayoreo por camión completo o de medio mayoreo en camionetas de reparto, a donde llego un niño solicitando que se le vendiera un centavo de cacahuates. Ante la sorpresa de los empleados, el dueño atendió al niño mientras decía que toda persona que entre por la puerta del almacén es un cliente, al cual se debe atender. No importa si su compra es de un centavo, un peso, mil o cien mil pesos. Todos, todos son clientes y se tiene la obligación de atenderlo y servirle.

En un inicio el pago por el trabajo era poco, y conforme iba pasando el tiempo la paga iba aumentando. Considera que este lugar fue una escuela donde aprendió a llevar la empresa de Grupo La Moderna.

Durante los años postrimeros de la Segunda Guerra Mundial fue acuartelado todo un año, ingreso a las filas castrenses. Su destino fue el campo militar número uno. En ese lugar no se distinguía clase social, las diferencias económicas se borrarón al ser obligados a usar el uniforme, la gorra cuartelera y los zapatos de soldados. Parte de su tiempo estaba dedicado a

la academia, donde se aprendían los reglamentos, las reglas y las leyes de las fuerzas armadas. Los horarios eran muy estrictos, la comida no era abundante, mucho menos sabrosa.

Entre las cosas que se disfrutaban estaba recibir cartas. Solo una vez al mes los dejaban salir el fin de semana. Fue parte del Séptimo Regimiento de infantería durante tres meses. Uno de los días en que salía franco emprendió el camino a casa, regresando después del toque de diana, y de acuerdo con el reglamento militar vigente y por estar México en guerra, aliado a los Estados Unidos, en contra del eje Roma-Berlín-Tokio, ningún soldado se podría alejar de su cuartel base a más de 40 kilómetros a la redonda.

Fue enviado de castigo a la prisión militar de Santiago Tlaltelolco, donde estuvo recluso tres semanas, posteriormente de castigo fue cambiado de corporación al Octavo Régimen de Infantería, cuyos cuarteles están ubicados en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos. La actitud para el estudio y la disciplina para la milicia propiciaron que alcanzara el grado máximo al que podía aspirar un conscripto; Sargento Segundo.

La experiencia militar fue muy provechosa para su vida personal, ya que desde su punto de vista le quedaron marcadas las normas ahí aprendidas, reafirmando algunos postulados escuchados en la niñez como “las ordenes no se discuten, sino se acatan”, y “nunca hay que salvar conductos”, ideas que fueron pautas laborales y en su vida personal.

Después de recibir el certificado y diploma por haber concluido el año de conscripción ya no se reintegró a su empleo en Toluca Comercial S.A. decidió trabajar con su hermano Ernesto en el molino de trigo “Los Pirineos”. Entre las actividades desarrolladas era la de multiusos. Es cuando comienza a empaparse de cada una de las funciones y responsabilidades del giro empresarial, involucrándose en todas las áreas.

En su día libre, el domingo, disfrutaba de los Toros, el futbol, el teatro de variedades y comedia, el cine y la gastronomía, visitaba a sus padres. Una de sus pasiones era por los toros, por lo que organizo festivales taurinos, cuyas entradas se destinaban a fines benéficos. La práctica como aficionado fue de éxitos.

Después la experiencia como conscripto, trabajo en molinos Los Pirineos, a lado de su hermano Ernesto, a cambio de un sueldo mensual y una participación del 5 por ciento sobre las

utilidades. La atracción era mayor; crear y fabricar más allá de vender y comercializar. Este molino se encontraba a las afueras de Toluca, en la calle independencia, a un lado de la estación del ferrocarril. La capacidad de molienda era de 30 toneladas, un molino muy pequeño con instalaciones pequeñas. Poseía tecnología poco actualizada. La calidad de la harina era baja en calidad, el producto se vendía en Toluca, pueblos circunvecinos y en panaderías del Distrito Federal de colonias humildes. Se tenían limitaciones tecnológicas.

Entre los sueños del fundador de Grupo La Moderna, se encontraba el deseo de construir un nuevo molino con la tecnología, la maquinaria y las instalaciones más modernas de aquella época. Después de solicitar un financiamiento se construyó en Lerdo e Isidro Fabela la Industria Harinera Mexicana S.A.

La Industria Harinera Mexicana se inauguró en 1959, donde se conjugaba la tecnología más avanzada, un edificio moderno y estéticamente impactante. Las autoridades municipales y estatales expresaron su gran satisfacción. Y después de 20 años de convivencia con su hermano Ernesto, los celos del hijo mayor de este, fracturaron el cariño y compañerismo entre hermanos, provocando el alejamiento laboral, quedándose sin trabajo, con un capital exiguo. Tenía que empezar a construir nuevamente.

Después de un problema de celos, la relación entre Don Eduardo y su hermano abrieron una herida difícil de sanar. Fue liquidado, y sin rencor ni odio decidido seguir adelante. La experiencia, el conocimiento y la confianza en sí mismo fueron suficientes para labrarse un futuro.

Después de su salida de Industrial Harinera Mexicana, intento sobrevivir vendiendo cemento y artículos electrónicos, que daban el pan para ese momento, pero mostraban el hambre en el futuro. Necesitaba tener un ingreso más seguro y permanente a fin de garantizar la vida de su familia.

Un aspecto que destaca en Don Eduardo Monroy es su sentido de lealtad, a pesar de tener la opción de ser el director general de la Compañía Harinera Los Ángeles, un molino prácticamente gemelo al de su hermano, decidió rechazar la oferta pues no quería ahondar las diferencias familiares, y agradecer a quien tanto hizo por él en su adolescencia.

Fue entonces cuando decidió buscar a Don Luis Gutiérrez Dosal, una de las personas más sobresalientes de la mitad del siglo en Toluca, quien le externo la posibilidad de ser Director General de vinos Misión de Santo Tomas, en Baja California o participar en la construcción de un molino de trigo en San Juan del Rio, en la zona del Bajío. Ninguna de las dos opciones fue tomada, surgió una oferta inesperada y venturosa. Don Esteban Abascal Saldamando, propietario de la fábrica de Pastas La Moderna S.A. le ofreció en venta su planta industrial. El Señor Abascal deseaba regresar a España por problemas familiares y no era sencillo conseguir en poco de tiempo un comprador para un negocio de esa importancia.

Para Don Luis era una manera de “matar dos pájaros de una pedrada”, ayudar a Don Esteban a resolver su problema y apoyar en la solución de Don Eduardo Monroy. Don Esteban regresaría a España y solo regresaría a México para convivir con las hijas y los nietos que dejó en México.

La compra se efectuó con una participación de 40% Don Luis, un 30% Don Carlos Scougall Acho y un 30% Don Eduardo quedando a cargo de la dirección general de la empresa. La empresa se compró en 2 millones 800 mil, pagando 800 mil al contado, un millón de pesos para ser pagados a un año y el otro millón a dos años. Para dimensionar la cantidad de dinero bastara decir que un carro último modelo oscilaba en 5 mil, mientras tanto una casa en la Zona Residencial de Moda valía 100 mil pesos.

El primero de junio de 1959 Don Eduardo tomo posesión de la empresa, la fábrica iba viento en popa, trabajando normalmente pero después de 24 días murió Don Luis Gutiérrez Dosal. Don Carlos Scougall decidió venderle el otro 30% de sus acciones y posteriormente los herederos de Don Luis se dieron el 40% restante convirtiéndose Don Eduardo en dueño del 100% de la empresa, pero también adquiriendo el 100% de la deuda.

Puso de su lado la fe en Dios, la enorme confianza en sí mismo, el trabajo, y esfuerzo, asumiendo el compromiso de resolver el problema financiero, el de producción y el de ventas. Las utilidades de la empresa no eran suficientes para liquidar. Después de buscar encontró que lo que necesitaba era la deuda total a 10 años, la Compañía General de Aceptaciones le ofreció sanear la deuda a cambio de la garantía, para posteriormente dedicarse a resolver los problemas de producción y ventas.

En cuanto al problema de producción, identificó que requiere de manera urgente eficientar la capacidad instalada y ofrecer un producto de primera calidad, mejorando la fabricación para ello tuvo como objetivo contratar a un recurso humano de primera línea, esta característica la encontró en Don Luigi Geremia Zanon, quien había montado los equipos vendidos por la Casa Pavan en México a Pastas Montecristo en Puebla y a La Moderna en Toluca.

Don Luigi, era un hombre de no más de 20 años, con gran talento y sentido de responsabilidad. El comenzó a laborar en La Moderna el primero de junio de 1960, donde fue apreciado su ingenio en la mecánica industrial, el conocimiento profundo en la producción de pastas alimenticias, pero sobre todo su eficiencia, lealtad y honestidad.

El siguiente factor que resolver era obtener una materia prima adecuada, la cual fue adquirida en Celaya Guanajuato, con Don Agustín Jáuregui, quien iniciaba con su molino y estaba en busca de clientes, La Moderna se convirtió en su cliente más fiel, leal y seguro a pesar de tener muchísima más alternativas

El mercado de ventas fue abierto por el propio Don Eduardo, visitando mensualmente clientes del Bajío, de los estados de Hidalgo, Morelos, el Distrito Federal. Mucho tiempo más tarde los mercados se abrirían a Estados Unidos, Centroamérica y el Caribe.

A la edad de los 60 años, genero el Grupo Tablex, donde se plasmaron su ideario, “T” de trabajo, “A” de Administración, “B” de Buena Fe, “L” de Lealtad, y la “E” de Excelencia. Considerando que sin trabajo no hay resultados, una buena administración conduce al éxito, con la buena fe se llega a un intento exitoso pues la confianza recuerda al empresario que se está tratando con seres humanos, la lealtad debe ejercerse con los stakeholders y la excelencia nos lleva a cumplir las metas.

El Ing. Carlos Alejandro Monroy se hizo cargo de la empresa desde 1978, su formación es de Ingeniero Industrial debido al interés que le genero cada área de la empresa, es quien ha administrado la empresa.

Otros negocios en los que ha incursionado la empresa fueron las harinas, en 1970 cuando se adquirió la Compañía Nacional de Harinas S. A., que fue reconstruida, se adquirió maquinaria nueva de Alemania y fue inaugurada en 1984. La calidad de la harina era competitiva. El Ing.

José Antonio se responsabilizó de esta actividad. Es quien provee de sémola de primera calidad, para la fabricación de pastas con insuperables características, que ya gozan de una preferencia reconocida por consumidores nacionales como extranjeros.

La Fábrica de Pastas La Moderna y Compañía Nacional de Harinas fueron la base de Grupo Tablex, sobre las cuales se fundaron los cimientos de Grupo La Moderna,

De acuerdo con el fundador en esta nueva compañía se puso en práctica las convicciones que poseía el fundador como lo es el trabajo, buena administración, perseverancia y sabiduría para rodearse muy buenos colaboradores que han sido la fórmula del crecimiento del Grupo La Moderna. En ello va la capacitación permanente del personal, así como la constante indagación sobre los avances más recientes en materia de tecnología, útil para nuestro giro.

La Fábrica de Pastas La Moderna se consolidó junto con la Compañía Nacional de Harina, por lo que en 1973 se pudo concretar la idea de fundar la Fábrica de Galletas La Moderna, empresa donde estuvo involucrado Don Eduardo, desde la ubicación del terreno, la construcción de la nave empresarial, la adquisición de los equipos y los hornos necesarios para la producción de galletas.

En 1976 con las políticas populistas del presidente Luis Echeverría Álvarez, se desplomó la economía Mexicana y los créditos del sistema bancario nacional fueron restringidos, la devaluación del peso hizo crecer las deudas que se podían generar en la compra materia prima a crédito, las deudas se establecían en dólares y debido a esto la empresa virtualmente en quiebra debido a que los pasivos eran superiores a los activos. Sólo quedo trabajar. Gracias al apoyo Bancomer en Toluca pudo cambiar la deuda de dólares a pesos y pagarlo a 5 años.

El apoyo de su familia fue incondicional y de gran importancia durante esta etapa, en especial la actitud del Ing Carlos Alejandro Monroy, quien después de terminar la universidad decidió dejar la posibilidad de ir a estudiar un posgrado a Estados Unidos y preferir permanecer en México para luchar junto a su padre para enfrentar la crisis, comprendiendo la sabiduría de la frase “no hay crisis por profunda que ésta sea, que resista dieciséis horas de trabajo diario”.

Tanto la fábrica de pastas, galletas y el molino de harina se originaron a partir de la voluntad del fundador, quien era impulsado por el apoyo de su familia, y los hijos fueron incorporándose al negocio.

Tablex S.A. fue constituida el 17 de octubre de 1978, pero fue puesta en marcha 8 años después, de acuerdo con las memorias de Don Eduardo Monroy, la visión de generar el Grupo La Moderna fue del Ing, Luis Miguel Monroy uno de sus hijos quien después de estudiar Ingeniería Industrial en la Universidad Anáhuac, decidió cursar un posgrado en la Universidad de Stanford, en Estados Unidos, y a su regreso tuvo la idea de construir un “holding” a fin de centralizara a las tres empresas.

En 2000 el grupo cambia de nombre, hoy se llama Grupo La Moderna.

4.5 Política de seguridad

En Productos Alimenticios La Moderna S. A de C. V nuestro principal compromiso es nuestra gente, por eso, estamos comprometidos con su seguridad y su salud, así como la de contratistas y visitantes. Es por ello, que trabajamos bajo sistemas de seguridad, normatividades vigentes y la mejora continua para garantizar la integridad de nuestros colaboradores y que nuestras instalaciones sean plenamente seguras.

4.6 Política de Responsabilidad Social Empresarial

Mantendremos una relación ética de la empresa con toda la sociedad y personas con las que se relaciona. Produciremos alimentos sanos. Estamos comprometidos con los recursos ambientales y culturales, cuidándolos y mejorándolos para que las futuras generaciones puedan disfrutarlos y promoveremos la reducción de las diferencias sociales.

4.7 Política de Seguridad Alimentaria

Trabajamos con entusiasmo para que nuestros consumidores disfruten en su mesa productos nutritivos, limpios, que no les causen daño, que los mantenga sanos y con energías. Para lograrlo, nos apegamos a estándares propios y mundiales de seguridad alimentaria. Porque sabemos que nuestros productos “Nutren tu vida”, tenemos la responsabilidad y compromiso

de fabricar alimentos saludables, seguros y cumpliendo las normas legales vigentes, para conservar y aumentar la fidelidad de los consumidores y exaltando el prestigio de nuestras marcas.

4.8 Política de Calidad

Elaborar alimentos sanos, inocuos y legales que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y cumplan con sus requisitos. Trabajando bajo estándares de protección al producto propios e internacionales como BRC. Comprometidos con el desarrollo integral de nuestro personal y contribuyendo a la conservación del medio ambiente.

4.9 Cronología

1920 - Se fundó la Fábrica de Pastas Alimenticias La Moderna. Los dueños eran los hermanos Vendrell, entre ellos Dionisio, españoles de origen, se asociaron con Don Alberto A. Henkel, socio capitalista, quienes trajeron de su país natal una pequeña fábrica de pastas, para producir estos alimentos en México, que casi no se conocían y por ende se consumía muy poco.

El Sr. Rafael Costa obtiene la empresa quien para poder manejarla invitó a su yerno Don Javier Reverter a participar con él. Estaba instalado en la calle de Sebastián Lerdo de Tejada muy cerca de la Alameda Central de la Ciudad de Toluca, aunque poco después se trasladaron a una casona en la calle de Pedro Asencio de esa misma ciudad.

1927 - Don Rafael Costa, se retiró a España y le dejó la administración integra a su yerno Don Javier Reverter, quien la trabajo hasta el año de 1955, instalando la empresa en la calle de Ignacio Allende #4 en pleno centro de la ciudad.

1955 - La empresa ya producía 1,281,469 kg. al año. En ese tiempo la pasta se vendía envasada en sacos de manta y cajas de madera para que los tenderos la vendieran a su vez en cucuruchos de papel de estraza. La entrega se hacía por medio de carretas y la venta solo se hacía en Toluca y sus alrededores.

1955 - Don Javier Reverter, a los 60 años, le vendió la fábrica a Don Esteban Abascal Saldamando quien la moderniza y la cambia a su actual ubicación, en la calle de González Ortega de la ciudad de Toluca.

1959 - Por compra-venta de todos los activos fijos de la empresa, se asociaron el Sr. Don Luis Gutiérrez Dosal, el Sr. Don Carlos Scougall y el Sr. Don Eduardo Monroy Cárdenas, para adquirir la compañía, quedando al frente de ella Don Eduardo Monroy Cárdenas. Don Luis Gutiérrez Dosal falleció a los 24 días de haberse adquirido el establecimiento y Don Carlos Scougall vendió su participación a Don Eduardo quién con esto tomó el control de la compañía. El Sr. Luigi Geremia Zanon fue pilar importantísimo en el desarrollo de la compañía.

A base de esfuerzo, cuidado en la calidad de producción y esmerado servicio, La Moderna fue conquistando los mercados del estado de Hidalgo y de la región del bajío mexicano y a la vez, expandiéndose en el Estado de México y su zona limítrofe.

El lema de la compañía era “Excelencia de Sabor y Garantía de Calidad”. El secreto del buen servicio consistía en realizar un arduo trabajo. El mercado fue creciendo, lo que requirió la contratación de agentes de ventas para continuar brindando el servicio personalizado.

Desde esa época se fijó como estrategia empresarial mantenerse a la vanguardia tecnológica, adquirir maquinaria de última generación, renovar constantemente los equipos de producción y asesorarse por con uno de los especialistas en pastas de reconocido prestigio mundial, el Señor Luigi Geremia Zanon.

1970 - Compañía Nacional de Harinas S.A. de C.V. hoy Molinos del Sudeste S.A. de C.V. ubicado en la ciudad de Toluca, fue el primer molino en ser adquirido por Don Eduardo Monroy Cárdenas. Con el tiempo se convirtió en el principal proveedor de materia prima para la Fábrica de Pastas La Moderna.

1972 - El país gozaba del crecimiento y estabilidad económica conocida como "el milagro mexicano". Estos factores favorecieron la instalación de una fábrica de galletas en la ciudad de Toluca que se constituyó el 30 de diciembre de 1972 con la razón social Fábrica de Galletas La Moderna S.A. de C.V.

1974 - La Fábrica de Galletas La Moderna S.A. de C.V. empezaría sus operaciones en agosto de 1974, en un predio ubicado en la zona industrial de Toluca.

1978 - El 17 de octubre de 1978, surge Táblex S.A. de C.V. plasmando en sus siglas el ideario de virtudes de un buen empresario: T de trabajo, A de administración, B de buena fe, L de lealtad, siendo las últimas dos letras una alusión a la Excelencia y al Éxito.

1978 - La empresa pasó a formar parte de Grupo Táblex.

1980 - Se funda Películas Plásticas S.A. de C.V. el 29 de diciembre de 1980, ubicada en Ojuelos, municipio de Zinacantepec, Estado de México. El principal objetivo de la empresa era proveer empaque flexible a la Fábrica de Pastas Alimenticias La Moderna y empresas filiales del consorcio.

1981 - En la planta de González Ortega se construyó un nuevo edificio que expandió la capacidad productiva al doble pasando a ser ya un jugador muy importante en la industria de la pasta de México.

1986 - Inició ventas de exportación.

1988 - Se funda "Harinera Los Pirineos" S.A. de C.V., siendo uno de los molinos más avanzados del continente americano.

Se crea la empresa Interamerican Foods Corporation en Texas, Estados Unidos, cuya actividad primordial ha sido la de abrir el mercado en este país, alcanzando de inmediato buenos resultados.

1989 - Se inauguró la planta de Guadalajara. Se hicieron nuevas instalaciones y ampliaciones en las plantas de Toluca y Guadalajara.

1990 - En la década de los noventa, las unidades de molienda de Toluca son modificadas para poder procesar trigos cristalinos (*Trícticum Dúrum*) y obtener sémola; a partir de ese momento la pasta se produciría con el mismo tipo de trigo que se utiliza en los países líderes en este ramo: Italia, Francia y Estados Unidos.

Se funda la empresa Papeles Corrugados, parte de la división de empaques de Grupo La Moderna, está localizada en la ciudad típica de Metepec, Estado de México.

1992 - Se reubicaron las instalaciones de la empresa Películas Plásticas de Zinacantepec, Estado de México a Atlacomulco y se inició la construcción de una nueva nave industrial.

1993 - Se inauguraron oficialmente las nuevas instalaciones de Películas Plásticas en Atlacomulco. Actualmente, en éstas se labora día a día.

1996 - Se pone en operación el Centro de Distribución en Texas. Tiempo después se logra que la FDA (Food and Drug Administration) reconozca que los productos del Grupo cuentan con las normas de calidad y seguridad para el consumo y gana una licitación para proveer pastas alimenticias a granel, a las instituciones penitenciarias de Texas.

En Películas Plásticas S.A. de C.V. se desarrollaron nuevas tintas con materiales orgánicos, lo cual permitió aumentar nuestra participación en el mercado de alimentos y frituras destinadas para la exportación

1997 - Táblex-Miller S. de R.L. de C.V. (TAMISA), se funda en sociedad con Miller Milling Co., de Minneapolis, Minnesota, Estados Unidos, con la finalidad de fabricar sémola de trigo cristalino para exportación desde el sur de Sonora.

1998 - Se comenzó a operar una planta en la ciudad de Saltillo, propiedad de Molinos del Fénix.

1999 - Iniciamos la producción de pasta para fritura (pellets).

1999 - Se adquiere Molinos del Fénix S.A. de C.V. (MOFESA), esta empresa cuenta con más de 120 años de tradición y está ubicada en Saltillo, Coahuila.

2000 - Se compró e instaló una fábrica para producir pastas instantáneas en vaso, también en la ciudad de Toluca.

2000 - Táblex S.A. de C.V. cambia de denominación social a Grupo La Moderna S.A. de C.V. con el propósito de identificar a todas las empresas y plantas de sus divisiones con la marca La Moderna, misma que ya ha adquirido un reconocido prestigio en el mercado de las pastas, galletas y harinas entre clientes, proveedores, trabajadores y consumidores.

Se construyó el primer centro de distribución donde se desplazan todos los productos elaborados por el Grupo La Moderna. Actualmente, en el país hay cinco centros más: Guadalajara, Ramos Arizpe, Gómez Palacio, Mérida y Tijuana.

2001 - Se operó la planta de Pastas Capri en Guatemala para, posteriormente adquirir esta planta en 2004

2001 - Se adquirió la marca Tres Estrellas por lo que fue necesario instalar un molino de arroz en la ciudad de Toluca, Estado de México. Así como, una planta de mezclas de harina en Salamanca, Guanajuato a fin de elaborar los productos de dicha marca, que es líder en México desde hace más de 75 años.

Alianza comercial con Pastas Capri de Guatemala, con lo que se propició la inclusión de los productos La Moderna en este país y en Centroamérica.

Se adquiere Pastas Cora.

2002 - Se comenzó la gestión de las plantas de Pastas Cora y posteriormente se adquirió su maquinaria e instalaciones.

2002 - Películas Plásticas obtuvo la certificación del sistema de calidad ISO 9001:2000 en diciembre del 2002, en un tiempo récord de seis meses.

2003 - Con el apoyo del CONACYT se construyó el Centro para la Investigación y Desarrollo de Nuevos Productos con la finalidad de analizar y desarrollar las ideas y recomendaciones que surgen.

2004 - La mejora de la Fábrica de Galletas S.A de C.V. alcanzaba los renglones de máxima sanidad e higiene, obteniendo la certificación en 2004 por parte del American Institute of Baking; que permite establecer procedimientos con base en las Buenas Prácticas de Manufactura, lo cual garantiza mayor confiabilidad para los clientes. De igual manera, Películas Plásticas obtuvo la certificación.

2005 - Las ventas ascendieron a 161,903,849 kg. de pasta; 5,078,377 kg. de pasta para fritura; 1,975,781 kg. de sopas instantáneas equivalentes a 30,871,578 vasos; así como 907,183 kg. de sopas en sobre.

El futuro para Productos Alimenticios La Moderna, como se denomina actualmente, no puede ser más promisorio, pues además de las 9 plantas que actualmente están en operación en México y en el extranjero, se tienen planes a futuro de ampliar el radio de acción para el crecimiento de la empresa dentro y fuera del país.

2005 - Molinos del Fénix obtiene la calificación superior en el American Institute of Baking y puso en marcha un proyecto de fomento a la siembra de trigo cristalino en el estado de Nuevo León y en el norte y centro de Coahuila, como resultado 100% de este tipo trigo que se procesa es de origen local con importantes ahorros en su transportación.

Se adquiere Pastas Capri de Guatemala.

2007 - Después de complejas negociaciones con el Grupo La Moderna, en diciembre de 2007 se firmó el convenio mediante el cual Bimbo adquiriría el 50% de las acciones de la Fábrica de Galletas La Moderna. Según los términos de dicho convenio, la administración y operación de la sociedad serían responsabilidad de Grupo "La Moderna".

Se crea Molinos del Sudeste S.A. de C.V. siendo a la fecha la planta proveedora número uno de sémola.

2008 - Se alcanza una cifra récord (45,014 ton) de productos elaborados por Grupo La Moderna colocados en el mercado internacional, incluyendo Estados Unidos, el Caribe, Centro y Sudamérica.

Productos Alimenticios La Moderna obtiene la certificación CRESE (Certificación Empresa Socialmente Responsable)

2010 - La empresa hizo público su resultado financiero anual, donde se presenta que facturó 6 mil 371 millones de pesos, 6.8 por ciento más que los 5 mil 961 millones que registro en 2009.

2011 - La compañía alista incremento de precio al consumidor final que serán instrumentados entre este año para contar con buenos niveles de liquidez en abril próximo, mes en que firma realizar sus compras de trigo para su abasto. (Alonso, 2011) La empresa sale de la Bolsa Mexicana de Valores en 2011 después de que no cumpliera con los requisitos de mantenimiento que se exigían.

2012 - Grupo La Moderna está decidida a fabricar desde sopa de letras hasta espagueti en Estados Unidos, en este año se exportaba 20 por ciento de la producción, tener presencia significaría ampliar el mercado, no solo se fabricaría a los consumidores hispanos, también tendrían que lanzar otras marcas para captar nuevos clientes. La empresa es líder en la venta de pastas, con aproximadamente 70 por ciento de participación, así mismo la compañía elabora 40 figuras diferentes. (Espinosa, 2012)

2013 - Don Eduardo Monroy se ubica en el lugar 84 de “Los 100 empresarios más importantes de México” de la revista Expansión. Es considerado un empresario prominente y preocupado con el desarrollo económico y social de México.

2014 - El presidente emérito del Consejo Administrativo de Grupo La Moderna, Don Eduardo Monroy, fallece en Metepec, a los 88 años. La empresa cuenta con una participación cercana a 70 por ciento del mercado de pasta en México. (Redacción, 2014)

La empresa cuenta con 15 plantas, una en Guatemala y otra en Estados Unidos, país receptor de 20 por ciento de su producto. Mantiene el liderazgo en la venta de pasta con ocho marcas y 200 presentaciones. La empresa cuenta con 4 mil 766 trabajadores. (Reyes, 2014)

2015 - Grupo La Moderna participa en el Teletón de Estados Unidos. (Circulos, 2015)

2016 - Se inaugura nueva planta de pastas en Ramos Arizpe, además de tecnología de punta y duplicar la producción que tenía Saltillo, es una fábrica que está en proceso de certificarse en la norma internacional BRC (British Retail Consortium). Se busca incrementar la pasta. La planta cuenta con una nave industrial de más de 8 mil 500 m², y puede albergar hasta 6 líneas de producción. (Ramírez, 2016)

2017 - Por segundo año consecutivo La Moderna es una de las marcas de mayor preferencia en los hogares mexicanos, ocupando el 5to lugar entre las marcas con mayor presencia en las casas mexicanas y el segundo como la marca de alimentos.

5 Cronológica de la prevención de riesgos laborales

De acuerdo con Nugent, en la Prehistoria el hombre se enfrenta a un mundo que no entendía y pero que lo agrede constantemente, agregado a esto están las enfermedades y por consiguiente la necesidad de prevenirlas (Molano Veladia & Arévalo Pinilla, 2013, pág. 21) Probablemente los primeros cuidados que se hicieron para conservar el sistema musculoesquelético se llevaron a cabo de manera intuitiva, probablemente la inmovilidad, el calor que se daba junto al hogar o el uso de piedras calientes para aliviar el dolor, estos primeros actos terapéuticos sobre heridas y traumatismos se basan en una metodología adquirida, aceptada y asimilada que se encuentra en el inconsciente de la Humanidad.

Es en la Antigüedad y durante la Edad Media que el desarrollo de la prevención de riesgo laborales estuvo enfocado en la minería, debido a que esta es la actividad más representativa, su interés era resaltar lo penoso de las condiciones de trabajo, nunca se implementaron medidas higiénicas o de seguridad debido a que el trabajo corría a cargo de esclavos y prisioneros que eran fácilmente reemplazables, a todos los accidentes ocurridos en esta área eran conocidos como enfermedades de los esclavos.

La relación de causalidad salud-trabajo, de acuerdo con el padre de la medicina, Hipócrates, señala a las leyes naturales como elementos determinantes de la enfermedad y destaca la importancia del ambiente laboral, social y familiar para conservar la salud, además destaca el modo de vivir y trabajar de los hombres, así como los efectos del ejercicio físico tanto de la vida diaria como en el trabajo.

En la civilización romana se produjo una división social; por una parte, encontrábamos a los esclavos y prisioneros y por otro lado se encontraban los “trabajadores” libres. En los últimos se evidenciaba un trato más justo, quienes podían exigir medidas de seguridad a los patrones,

entre los malestares más frecuentes se encontraban problemas musculares de los trabajadores al emplear fuerza excesiva, en un contexto donde la religiosidad se encontraba con mucha frecuencia, los santos eran los protectores de las enfermedades, por lo que la forma de protegerse de los accidentes era a través de reliquias y amuletos proporcionados por monjes y charlatanes.

En la Edad Moderna, aparece la máquina, generando distintos oficios, y es Bernardino Ramazzini quien al analizar más de 54 profesiones y la forma de vida de los obreros, detectando las patologías y carencias al realizar minuciosos exámenes de los factores etimológicos de las afecciones propias de los distintos oficios, incorporando un enfoque preventivo y de diagnóstico. La prevención de riesgos laborales tuvo un importante impulso debido a la introducción de la máquina de vapor, aquí existió un proceso de cambio donde se sustituyó la fuerza muscular por la mecánica donde se incorporan movimientos rotatorios peligrosos en las máquinas, aparecen nuevos factores de riesgo, esto implica el incremento de errores humanos, un aumento de accidentes de trabajo y el auge de enfermedades y dolencias en el cuerpo provocadas por la incomodidades e inseguridades en la manipulación de materiales.

En la Edad Contemporánea el desarrollo industrial llenó de peligros de trabajo para la población laboral, que en sus inicios las medidas de seguridad eran ignoradas por los propietarios de las fábricas, es Lejmann quien en 1884 sienta las bases para el aspecto preventivo de las enfermedades de trabajo y el ambiente industrial. En 1919 se crea la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que publica el Convenio 155, que hace referencia a la ratificación por diversos países que hace un llamado a la seguridad y salud de los trabajadores, y recibió el apoyo de diversos países, bajo este contexto se desarrolla el espacio actual sobre prevención de riesgos, trascendiendo la aplicación de técnicas para la prevención.

5.1 Peligro

La etimología de peligro proviene del latín *peliculón*; es una “contingencia inminente de perder una cosa o de que suceda un mal”. El peligro es un evento capaz de causar pérdidas de gravedad en donde se produzca. El peligro existe cuando el hombre valora qué es un daño y qué cosas no lo son. En la interpretación de lo que es y no es un riesgo se da al hombre un protagonismo central en la definición, debido a que es a través de su localización, acciones y sus percepciones lo que define que es un riesgo. (Aneas de Castro, 2000)

Smith, quien es citado por Aneas de Castro, sostiene que “peligro es una amenaza potencial para los seres humanos y su bienestar” (Aneas de Castro, 2000) Los peligros poseen rasgos como lo son riesgos de exposición; se refiere al estado involuntario, el tiempo de advertencia; que en su mayoría son cortos, los resultados generalmente producen daño o desastre que justifican medidas de emergencia, la pérdida puede ser a corto o largo plazo.

Peligro son todos aquellos elementos nocivos para el hombre y causado por fuerzas ajenas a él. Existen tres modos de abordar el peligro, están los peligros naturales que son los fenómenos que producen el daño en la naturaleza, luego existen los daños antrópicos que son los fenómenos que produce la pérdida y cuyo origen son las acciones humanas y posteriormente encontramos los peligros ambientales, que son aquellos eventos que causan el perjuicio y su origen está en la combinación de los peligros naturales y antrópicos. (Aneas de Castro, 2000)

En el ámbito laboral, un peligro en el trabajo es “una fuente o situación con potencial de daño en términos de lesión o enfermedad, daño a la propiedad, al ambiente de trabajo o a una combinación de esto” (Echemedía Tocabens, 2011, pág. 475). El daño en consecuencia son los accidentes y las enfermedades producto del trabajo, desde el punto de vista físico como el psicológico que repercute negativamente en las relaciones personales, en la disminución de ingresos económicos familiar y gastos en la atención médica.

Las causas de los accidentes y las enfermedades de trabajo, así como los orígenes de los daños se encuentran en “diferentes condiciones o circunstancias materiales o humanas” (Cortés Díaz, Seguridad e Higiene del trabajo; Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales, 2007, pág. 86) Entre estas circunstancias encontramos el acto o los comportamientos inseguros y las condiciones inseguras. Los comportamientos inseguros se refieren a todas las acciones humanas que pueden causar una situación insegura o incidente, con consecuencias para la persona que realiza la actividad, para la producción, el medio ambiente y probablemente dañar a terceras personas. La falta de acción para informar o corregir esa condición insegura es un comportamiento inseguro. Las condiciones inseguras “comprenden el conjunto de condiciones materiales que pueden ser origen de accidente, se les conoce también condiciones materiales o factores técnico” (Cortés Díaz, 2007, pág. 74)

5.2 Riesgos

Entiendo por riesgo “la probabilidad de ocurrencia de un peligro o daño” (del Moral Ituarte & Pita López, pág. 75) El riesgo ha estado presente en las sociedades de todas las épocas. El riesgo expresa una faceta negativa entre el hombre y su medio ambiente. En la definición de riesgo es imprescindible la presencia del ser humano, constituyendo dos dimensiones que la naturaleza adopta; positiva o negativa y benevolente o malévol. Cuando la relación entre hombre y naturaleza es positiva o benevolente el hombre aprovecha de los recursos que existen en su entorno. Cuando la relación entre el hombre y el medio ambiente es negativa o malévol estamos hablando de los riesgos.

La idea de riesgo implica la idea de peligro y destrucción, pero al mismo tiempo implica la idea de elección, cálculo y responsabilidad. De acuerdo a Anthony Giddens: el riesgo “se refiere a los peligros que nos planteamos afrontar y evaluar activamente” (Hernández-Hernandez, 2016, pág. 9) El riesgo es algo completamente diferente a los peligros, es un concepto que alcanza una difusión amplia en sociedades orientadas al futuro y que plantean éste como un terreno a conquistar y colonizar.

El riesgo es una distinción de la sociedad moderna del siglo XX de acuerdo con Niclas Luhmann, el riesgo es una situación que puede causar daño a los actores sociales, en ordenes económicos, políticos o sociales. A pesar de parecer una situación de cálculo racional, los riesgos son imprevisibles. (Hernández-Hernandez, 2016, pág. 21) ya que hablar de riesgos significa señalar la posibilidad de que ocurra lo esperado o lo inesperado en tanto contingencia.

En este trabajo entiendo el riesgo como la exposición de una persona o grupo de personas a una herramienta de trabajo o a un ambiente de trabajo que potencialmente representan una amenaza o peligro que puede dañar, a veces de forma irreversible, a las personas. En este sentido el riesgo debe ser evitado o minimizado a cualquier costa, inevitablemente nadie puede escapar al riesgo.

El riesgo aparece en las sociedades orientadas al cambio, que pretenden dirigir su propio futuro en lugar de abandonarlo en manos de la religión, la tradición o la naturaleza. Recordando que vivimos en un sistema capitalistas hemos de recordar que el capitalismo está orientado hacia el futuro, dónde el riesgo es un proceso de interacción continua.

A lo largo de la historia las sociedades han enfrentado los riesgos y han intervenido de distintas maneras para cubrir los objetivos de intentar aminorarlos y por otro lado intentar gestionarlos de la mejor manera posible. Intentar aminorarlos significa buscar reducir las posibilidades de ocurrencia, así como de las pérdidas que se generan. El riesgo también se ha intentado gestionar al hacer del desastre una situación más llevadera, a través de compensaciones, restricción de pérdidas y asignación de responsabilidades. A pesar de todo el riesgo no se puede eliminar en su totalidad, en la mayoría de los casos es técnicamente imposible.

5.3 Riesgo laboral

“El riesgo laboral es definido como la propensión de que un evento (o cadena de eventos) de consecuencias negativas llegue a afectar las condiciones de incorporación y participación de los sujetos en el mercado laboral, a las condiciones en que dicha participación tiene lugar. Los posibles impactos negativos estarán representados por el deterioro en las condiciones de trabajo, la pérdida de empleo, la incorporación al mercado laboral bajo formas “atípicas” en donde se fortalecen relaciones de subordinación, como en los casos de contrataciones de tiempo parcial, a tiempo definido y la subcontratación” (Mora Salas, 2003, pág. 651)

El concepto de riesgo laboral está relacionado con los vocablos de peligro y daño. En primer lugar, el riesgo, en un concepto de trabajo, que se ha aceptado se define como “la probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un cierto daño, pudiendo por ello cuantificarse” (Trejo Sánchez, 2016, pág. 103) De esta manera los elementos que contienen al riesgo son: (1) la presencia de un peligro, (2) la probabilidad de que ante el peligro referido se cause un daño y (3) la posibilidad de cuantificar el daño generado. De esta manera se observa que el riesgo conlleva peligro y daño.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo, el “riesgo es la probabilidad de que una persona sufra daños o que su salud se vea perjudicada si se expone a un peligro, o de la propiedad se dañe o pierda. La relación entre peligro y el riesgo es la exposición, ya sea inmediata o a largo plazo”. Siguiendo esta idea los factores o agentes de riesgo “son toda condición generada en la realización de una actividad que pueda afectar la salud de las

personas. Estas afectaciones pueden estar relacionadas con la salud física y mental; puede tener factores de riesgo individual u ocupacional” (Trejo Sánchez, 2016, pág. 104)

Entre los factores de riesgo individual podemos incluir a los diferentes atributos que poseen las personas en condiciones presentes o pasadas. Entre las variables que influyen está el sexo, peso, tamaño, forma de los diferentes miembros del cuerpo y su capacidad para adaptarse desde un punto de vista físico, mental y psíquico, influye mucho la calidad de vida de las personas como lo es su alimentación, el ejercicio, la edad, estatura, factores hereditarios, lesiones o incapacidades sufridas en el trabajo, así como la vida cotidiana.

Los factores de riesgo ocupacionales están relacionados con atributos, situaciones y condiciones específicas del trabajo. Entre las situaciones que los ocasiona se encuentra las actividades o movimientos repetitivos, las posturas incómodas del cuerpo, postura estática del cuerpo.

Otros factores pueden ser los derivados de la organización de trabajo (Sánchez, 2012) donde se incluyen las condiciones de seguridad material, como puede ser los pasillos, las superficies de tránsito, aparatos de elevación, vehículos de transporte, máquinas, herramientas, espacios de trabajo, instalaciones eléctricas. El área que se encarga de este estudio es la seguridad del trabajo, las técnicas de prevención de los accidentes de trabajo.

Otros factores de origen físico, químico, biológico o de condiciones medioambientales se encuentran los “contaminantes o agentes físicos” como es el ruido, las vibraciones, la iluminación, las condiciones termo higrométricas, relaciones ionizantes como son los rayos X o rayos gama. Los contaminantes o agentes químicos son aquellos que están presentes en el medio ambiente de trabajo, presentes en el aire en un estado gaseoso como aerosoles, humo, polvos. Los agentes biológicos son constituidos por bacterias, virus, hongos, protozoos, etc.

Entre los factores ambientales se encuentran los factores ergonómicos, relacionados con la posición del cuerpo en relación con las tareas y la repetición de movimientos, monotonía, tensiones originadas por el trabajo y la fatiga entre otros. Los esfuerzos, la manipulación de cargas, las posturas de trabajo, los niveles de atención son algunos de los factores que afectan las condiciones ergonómicas.

Los factores de riesgo que se derivan de la organización del trabajo se encuentran las tareas que lo integran, la asignación, los trabajadores, los horarios, la velocidad de ejecución las relaciones jerárquicas, entre otros. A si mismo esto se subdivide en factores de organización temporal como lo es la jornada, el ritmo de trabajo, los turnos de trabajo, algunos factores dependientes como la automatización, la comunicación, las relaciones interpersonales, el estatus, las posibilidades de promoción, complejidad, monotonía, iniciativa y la identificación con la tarea asignada.

5.4 Ser consciente del riesgo

De acuerdo a las investigaciones realizadas por María Eugenia Villalobos y Waltether Mauricio Zuñiga “ser consiente de riesgo no es lo mismo que saber sobre la existencia de riesgos o preocuparse de sus consecuencias para el bienestar personal es algo que se sitúa justamente en el momento concreto y presente en el que el trabajador debe pensarse a sí mismo para actuar, manteniendo viva y presente la necesidad de salvaguardar su identidad física” (Villalobos & Zúñiga, 2011, pág. 55)

La investigación de María Eugenia Villalobos y Waltether Mauricio Zuñiga intenta ir más allá del análisis, busca una explicación dinámica causal del comportamiento del sujeto. Lo que le interesa no es sólo identificar las causas físicas (mecánicas) que determinan el accidente, va más allá, intenta comprender el porqué de las decisiones tomadas por los sujetos en las distintas situaciones que los llevó a involucrarse en un accidente. (Villalobos & Zúñiga, 2011, pág. 62)

Comprender el contexto bajo la cual actuó el sujeto es un factor determinante para entender el sentido de las decisiones tomadas y las conductas implementas por los sujetos. La clasificación preliminar de los accidentes según el carácter de la actividad que se encontraba realizando el sujeto son categorizados en dos grupos. Por una parte, encontramos los accidentes que se dieron durante el desarrollo de una actividad de rutina; aquí se está la operación de maquinaria o procedimientos de mantenimiento, y por otra parte tenemos, los accidentes que se dieron en el intento de dar solución a un problema, el cual podría ser aquello que ponía en riesgo los procesos de producción.

Es de suma importancia destacar que en todos los casos presentados en la investigación realizada por Villalobos & Zúñiga, los sujetos tenían de antemano la información acerca de los

procedimientos a seguir, de los riesgos que supone las actividades y los problemas que pueden generarse si no se actúa con diligencia para darles solución, por lo cual se ha considerado que el conocimiento no fue incorporado o actualizado en la situación concreta que debieron enfrentar los sujetos. Este último dato es de gran importancia ya que pone en evidencia que por mucho esfuerzo que la empresa ponga para brindar la información relacionada con los riesgos y los procedimientos de trabajo no se tomó en cuenta la información proporcionada.

En el primer caso o tipo de situación, el de las rutinas, se observó que el problema puede situarse en la no actualización del procedimiento a implementar a los posibles cambios en las circunstancias presentes de actuación, en estos contextos el sujeto asume que las circunstancias son constantes, que nada ha cambiado, se basa en la regularidad que le brinda su propia experiencia en el puesto de trabajo desplegando el comportamiento habitual, el cual ahora es inapropiado, el sujeto elimina de su plan de acción la verificación de las circunstancias iniciales, basado en la experiencia que le indican que las circunstancias generalmente no cambian; probablemente durante un gran periodo de tiempo las circunstancias nunca cambiaron en ese puesto de trabajo.

El sujeto tiene una tendencia a simplificar y automatizar sin considerar las circunstancias externas en su complejidad, este es un funcionamiento inherente al funcionamiento psicológico. El fenómeno de la automatización, en el contexto de la accidentalidad, constituye un factor que incrementa la probabilidad de exposición a un riesgo. Esto puede ocurrir tanto cuando el sujeto ejecuta las operaciones establecidas por la organización en los procedimientos, como cuando el trabajador, a partir de su experiencia ha establecido los atajos o formas aparentemente más económicas para la realización de las actividades y que han resultado exitosas en ocasiones previas. El éxito, en ambos casos, va eliminando la necesidad de revisión del plan de acción, y los accidentes que ocurren sorprenden cuando anteriormente se hacían las cosas de manera habitual. Los autores nos comentan que la automatización de los procedimientos y su impacto es importante a la hora de revisar los programas de formación y capacitación orientada a la prevención de accidentes.

El segundo caso, enfocado a dar soluciones rápidas a un problema, comprende la apropiada revisión y adecuación de las actuaciones de las circunstancias presentes, en este caso la revisión es incompleta, pues no se incorporan todos los elementos necesarios y pertinentes para elegir el mejor curso de acción. Un factor determinante es el tiempo impuesto por las circunstancias

o autoimpuesto por el trabajador como un indicador de eficiencia, disminuyendo considerablemente la cantidad de aspectos que el trabajador puede tener en cuenta para dirigir su actividad. El factor tiempo es un aspecto predominante, quizá tenga relación con la idea de evitar que la producción se pare, o que la maquina se dañe.

Otro de los aspectos recurrentes observados en los accidentes es que los sujetos actuaron de manera impulsiva guiados por su deseo de salvaguardar la integridad del proceso de producción, dejando de lado, la protección personal. La velocidad de respuesta reduce la cantidad de factores a considerar, esto implica que las actuaciones de los sujetos se orientan a partir de una visión fragmentada de lo que ocurre y se mueve en lo inmediato sin alcanzar a considerar las repercusiones posteriores de las elecciones que se hacen.

El problema de accidentes no es de conocimiento, ni de los procedimientos, ni de la existencia del riesgo. El problema se encuentra en el momento concreto que se demanda la actuación, la falta de integración del conocimiento a la regulación de acción. En la mayoría de los casos analizados por Villalobos & Zúñiga se aprecia que la primera reacción de los trabajadores es salvaguardar los intereses de la compañía antes de proteger a su persona. Esto significa que “el sentido de la ética vital, como toma de conciencia de sí mismo y como valor de vida, no estuvo presente para salvaguardar la integridad de si en los modos de existencia” (Villalobos & Zúñiga, 2011, pág. 64)

En los trabajadores estuvo presente la prioridad de salvaguardar la continuidad de los procedimientos necesarios a la producción, la realización del trabajo, el temor de perder su empleo, la respuesta de los trabajadores pareció haber constituido como producto de un condicionamiento de una cultura de producción empresarial; contrario a que cada uno, en condición de ser humano salvaguardar su condición integrada, asumiendo al mismo tiempo el sentimiento y la certeza de sí para dirigir las acciones de manera coherente con las necesidades del momento.

Un rasgo que toma relevancia es cuando los trabajadores tienen un accidente, cuya experiencia traumática los pone en riesgo de perder la vida, ellos se movilizan en aspectos relacionados con la conservación de la vida y la integridad corporal. El análisis de estos casos nos permite descubrir que el sufrimiento, el temor a la muerte, el miedo al deterioro, la fealdad les permite la obligación de protegerse. Se establece que la toma de conciencia de sí mismo y de su

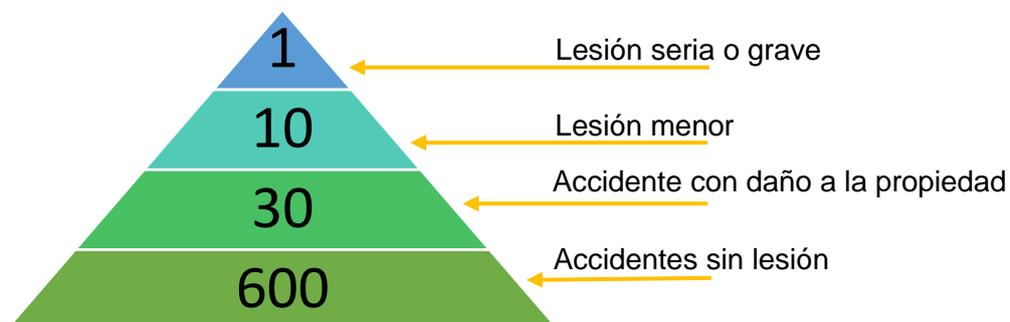
realidad, le permite al sujeto pensar en su contexto familiar, el lugar que tiene con el medio, obligándose a estar vigilante de sí mismo, de los otros para garantizar una mayor protección a su integridad física y psicológica

Se observa que hay una aproximación a considerar el riesgo por parte del sujeto cuando se tiene sentido para sí mismo la pérdida de la salud, la integridad y la estética. Las referencias que se tengan a las vivencias, pensarse a sí mismo y considerar lo que ha pasado y las consecuencias de los accidentes, las experiencias de lesiones anteriores, es un factor que determina la posición que asumen con respecto a la protección que de sí mismos.

Dimensionar los efectos de un accidente sobre la integridad física y sobre el plan de vida que no se resuelve solamente informando a las personas. El trabajo debe desarrollarse en un enfoque de desarrollo integral del empleado, para poder asumir una mejor posición acerca de sí mismo, con relación a su labor en la empresa y sus proyectos de vida por fuera de la organización.

5.5 Incidentes

Un incidente es un accidente potencial, algunos otros nombres con los que se puede conocer es accidentes menores o cuasi accidentes. De acuerdo con la pirámide de Brid, se dice que por cada accidente grave hubo 10 accidentes menores y estos desencadenaron 30 accidentes leves producto de 600 incidentes.



Observando esta propuesta podría decirse que la implementación de un programa de seguridad debería estar sobre los incidentes ya que de esta manera se estaría minimizando los accidentes graves o pérdidas mortales. En teoría cuando se disminuyen los incidentes de manera automática se estarían minimizando el resto de las partes de la pirámide.

5.6 Accidentes laborales

“Un accidente es un acontecimiento casual, generalmente desagradable o dañino independientemente de la voluntad humana, provocado por una fuerza exterior que actúa rápidamente y que se manifiesta por la aparición de lesiones orgánicas y/o trastornos mentales” (Arlaes Yero, Hernández Sorí, Rojas Cruz, & Hernández Sorí, 1998, pág. 581)

Un accidente laboral es todo aquel suceso repentino y violento que produce una lesión al trabajador producto de un trabajo realizado. Desde un enfoque industrial se dice que un accidente laboral es un evento anormal y no deseado producido de manera brusca y que irrumpe el trabajo cotidiano.

“El resultado final de un accidente es una pérdida y esto desencadena en la disminución de utilidades, recursos y lo que es más importante; el daño o perjuicio de un ser humano” (Robles Morejón, 2015, pág. 14)

Los accidentes cuestan dinero que al final se convierten en pérdidas para la empresa, y ninguna organización está dispuesta a pasar por alto este recurso. Los daños que genera un accidente son los costos de atención a las lesiones y enfermedades que va desde los medios, costos por daño a los edificios, al equipo o herramienta, riesgo en la inocuidad del producto, retraso de producción por interrupciones, gastos legales, gastos en equipo y provisiones de emergencia, tiempo de investigación, capacitación a nuevo personal, tiempos extras por atención de primeros auxilios, disminución de productividad en el lesionado, afectación en la reputación de la marca.

5.7 Antecedentes de la Seguridad Industrial en la fábrica de pastas La Moderna

De acuerdo con los trabajadores, en PALM-Toluca no existía un programa o sistema de seguridad industrial en los primeros años de la empresa, algunos de ellos comentan que de

hecho era muy difícil que se hablara de seguridad industrial y que un gran porcentaje de las personas que llevan años laborando en la empresa conocieron a la empresa con deficiencias para conservar la integridad física.

Una de las primeras personas que inicio el trabajo de Seguridad Industrial en PALM-Toluca fue el Profesor Federico Gamboa, quien actualmente es coordinador de seguridad en las instalaciones de oficinas. El Profesor comenzó a trabajar en la Seguridad Industrial en el año de 2004, cuando ingreso a trabajar a Grupo La Moderna, al inicio creando el departamento de capacitación que no existía, y entre las necesidades observadas se encontraron la de capacitación. (Gamboa, 2015)

El Profesor Federico Gamboa implemento los primeros esfuerzos para la plana de Leandro Valle, González Ortega, Oficinas, Laboratorio y el Centro de Distribución. En el momento que comenzó a trabajar en este proyecto no existía un gran número de personas involucradas. En este momento es cuando surgieron las brigadas de los tres turnos para cubrir la necesidad de atención para los trabajadores en una lesión, es el programa de protección civil, que tiene por objeto cuidar a las personas, las instalaciones a través de la ayuda de las brigadas de búsqueda y rescate, primeros auxilios y de prevención de incendios.

En el año de 2012 se solicita que se deje el trabajo de protección civil al Departamento de Personal, quienes llevaron el proyecto durante un tiempo.

Posteriormente Inicio el Ing. Miguel Mejía con el proyecto de Seguridad Industrial para la planta González Ortega y Leandro Valle y seguidamente el Lic. Rogelio Nava toma el cargo de Coordinador de Seguridad Industrial para el Cendro de Distribución en Toluca y también de la Planta Sopa en Sobre.

En 2014, el Ing. Miguel Mejía crea una Política de Seguridad, que es aceptada por la Dirección general de PALM-Toluca. Esta política es revisada anualmente.

En el año de 2015, se crea el Grupo GASSI, siglas de Grupo de Auditores en Seguridad y Salud Industrial, que fue aprobado por el Consejo Administrativo y Comité Ejecutivo de Grupo La Moderna, con el fin de satisfacer la necesidad de estandarizar los criterios de Seguridad y Salud en las Empresas del Grupo, atender las exigencias reguladoras, pero sobre todo procurar un

cambio cultural en materia de seguridad y salud que ayude a preservar la salud de nuestra gente dentro y fuera del trabajo. Tiene como principio propiciar el autocuidado y la seguridad compartida como una actitud de nuestra actuar cotidiano. Cuenta con el apoyo de la alta dirección.

En el año 2015 se abre el área de Seguridad Ocupacional a cargo del Dr. Diego quien es auxiliado por una enfermera, posteriormente, el Dr. Diego se retira con el fin de buscar una especialidad

En el año 2016 comienza a laborar el Dr. Jesús Joel Téllez quien es auxiliado por un equipo de enfermería y practicantes.

5.8 Marco regulatorio de la Seguridad Industrial

5.8.1 A nivel Mundial

Organización internacional del trabajo cada 15 segundos, un trabajador muere por causas de accidentes o enfermedades que son relacionadas con el trabajo, y en esos mismos 15 segundos alrededor de 153 trabajadores tienen un accidente laboral. (Organización Internacional del Trabajo, 2017)

Así mismo cada día mueren 6, 300 personas por causas de un accidente o enfermedad relacionada con el trabajo, esto suma un total de 2,3 millones de muertes al año. Al contar los números de accidentes reportados se tiene una cifra de 317 millones de accidentes en el trabajo, que en ocasiones genera ausentismo laboral. El costo económico de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 por ciento del Producto Interno Bruto Global de cada año.

La campaña de la OIT en conmemoración al Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo está centrada en la necesidad fundamental de los países de mejorar su capacidad para recopilar y utilizar datos fiables sobre seguridad y salud en el trabajo (SST).

En la Agenda 2030 para el Desarrollo de las Naciones Unidas, se plantea en el objetivo número 8, la meta de “proteger los derechos laborales y promoveré un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores”. Así también en múltiples convenios se insta a los

Estados miembros que los han ratificado a establecer mecanismo para recopilar datos fiables sobre SST con propósitos preventivos, la recopilación y utilización de datos fiables sobre SST es indispensable para detectar nuevos peligros y riesgos emergentes, identificar riesgos peligrosos, desarrollar medidas de prevención, así también formular políticas, sistemas y programas a nivel internacional, nacional y empresarial.

5.8.2 A nivel Nacional

En el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanas se dice que en México toda la persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil, quedando prohibidas las labores insalubres o peligrosas, así mismo se dice que la empresa está obligada a proporcionar capacitación o adiestramiento a los trabajadores a fin de desempeñar sus labores. También mención a que la empresa es responsable de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales de los trabajadores, sufridas con motivo o en ejercicio de la profesión o el trabajo que se ejecute; en este sentido son los patrones quienes deberán pagar la indemnización correspondiente, según haya traído como consecuencia la muerte o simplemente incapacidad temporal o permanente para trabajar. Finalmente, en lo que concierne a seguridad, la ley dicta que los patrones están obligados a observar los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las maquinarias, instrumentos y materiales de trabajo, así como organizar de tal manera que resulte la mayor garantía para la salud y vida de los trabajadores. (Secretaría de Gobierno, 2017)

5.8.3 Ley federal del trabajo

En la ley federal de trabajo, que rige en toda la República y las relaciones de trabajo comprendidas en el artículo 123, apartado A, de la Constitución, se dice que el trabajo digno o decente es aquel en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; se tiene acceso a la seguridad social y se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo. (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 1970, pág. 1)

Un factor relevante sobre prevención de accidentes se señala en el artículo 47, inciso XII, de La Ley Federal de Trabajo, donde se indica que la rescisión de las relaciones de trabajo, pueden ser por causas justificadas sin responsabilidad para el patrón cuando el trabajador se niegue a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades. Así también en el artículo 51, inciso VII, de dicha ley se hace mención de la rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador, cuando se tenga la existencia de un peligro grave para la seguridad o salud del trabajador o de su familia, ya sea por carecer de condiciones higiénicas el establecimiento o porque no se cumplen con las medidas preventivas y de seguridad que las leyes establezcan.

En el artículo 132, inciso XVIII, se indica que se deberá difundir a los trabajadores la información sobre los riesgos y peligros a los que están expuestos los trabajadores. Este apartado se complementa con el artículo 153-C, que indica que el adiestramiento debe tener por objetivo hacer del conocimiento a los trabajadores sobre los riesgos y peligros a que están expuestos durante el desempeño de sus labores, así como las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente del trabajo que les son aplicables, para prevenir riesgos de trabajo. Así también en el artículo 135, inciso 1, se prohíbe a los trabajadores ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o de la de terceras personas, así como la de los establecimientos o lugares en que el trabajo se desempeñe.

Posteriormente en el Título Noveno, sobre riesgos de trabajo define a los riesgos de trabajo como los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo, así se define como un accidente de trabajo a toda lesión orgánica o perduración funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o como motivo del trabajo, cuales quiera que sean el lugar y el tiempo que se preste. Aquí se incluyen los accidentes que se producen en el traslado del trabajador de su domicilio al lugar de trabajo y de éste a aquél. Más adelante, en el artículo 475 Bis, se indica que el patrón es responsable de la seguridad e higiene y de la prevención de los riesgos en el trabajo, conforme a las disposiciones de esta Ley, su reglamentos y las normas oficiales mexicanas aplicables y en complemento se indica que es obligatorio que los trabajadores observen las medidas preventivas de seguridad e higiene que establecen los reglamentos y las normas oficiales mexicanas expedidas por las autoridades competentes, así como las que indique los patrones para la prevención de riesgos de trabajo.

Adherido lo anterior, en el artículo 488, se agrega que el patrón queda exceptuado de las obligaciones que determina el artículo anterior, en los casos en que el accidente ocurra cuando el trabajador este en estado de embriaguez, o si el accidente ocurre cuando el trabajador se pueda encontrar bajo la acción de algún narcótico o droga enervante, salvo que exista prescripción médica y que el trabajador hubiese puesto el hecho en conocimiento del patrón y le hubiese prestado la prescripción suscrita por el médico, así también, si el trabajador se ocasiona intencionalmente una lesión por sí solo o de acuerdo con otra persona y si la incapacidad es el resultado de alguna riña o intento de suicidio. En todo caso, el patrón queda obligado a prestar los primeros auxilios y a cuidar del traslado del trabajador a su domicilio o a un centro médico. Complementado con esta información se indica que no se libera de la responsabilidad del patrón si el trabajador hubiese asumido los riesgos de trabajo, o que el accidente ocurra por torpeza o negligencia del trabajador y que el accidente sea causado por imprudencia o negligencia de algún compañero de trabajo o de una tercera persona.

Estas observaciones son aplicables a todas las relaciones de trabajo, incluso los trabajos especiales, con la limitación consignada en el artículo 352.

5.8.4 Ley del IMMS

De acuerdo con la Ley del Seguro Social, los riesgos de trabajo son un régimen obligatorio, definiendo en su capítulo III, al riesgo de trabajo como los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo. Así mismo considera que un accidente de trabajo es toda lesión orgánica, o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualquiera que sea el lugar y el tiempo en que dicho trabajo se presente, también se incluye los sucesos que ocurran en el traslado al trabajo o del trabajo al domicilio, pero no se consideran riesgos de trabajo si el accidente ocurre cuando el trabajador se encuentra en estado de embriaguez, o si el accidente ocurre encontrándose el trabajador bajo alguna acción de algún psicotrópico, narcótico, o drogas enervantes, salvo que exista prescripción suscrita por médico titular y que el trabajador hubiera exhibido y dado a conocer al patrón de lo anterior. Tampoco es un accidente de trabajo si el trabajador se ocasiona intencionalmente una incapacidad o lesión por sí mismo o en acuerdo con otra persona, si el suceso es el resultado de alguna riña o intento de suicidio, mucho menos si el siniestro es resultado de un delito intencional del que

fuera responsable el trabajador. Un riesgo de trabajo puede producir incapacidad temporal, permanente parcial, permanente total o muerte.

Los derechos en especie que tiene el trabajador que sufra algún riesgo de trabajo son asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica, así también servicio de hospitalización, aparatos de prótesis y ortopedia y rehabilitación.

Las prestaciones en dinero que tiene el asegurado que sufra algún riesgo de trabajo son el cien por ciento del salario en que estuviese cotizando en el momento de ocurrir el riesgo, el goce de este subsidio se otorgará al asegurado en tanto no se declare que se encuentra capacitado para trabajar, o que se declare la incapacidad permanente parcial o total, cuando se llegará a declarar la incapacidad permanente total del asegurado, éste recibirá una pensión mensual definitiva equivalente al setenta por ciento del salario en que estuviere cotizando en el momento de ocurrido el riesgo,

Finalmente, en la Ley del Seguro Social, en su sexta sección, artículo 83, indica que los patronos deben cooperar con el instituto en la prevención de los riesgos de trabajo a través de la adopción y difusión de las normas sobre prevención de riesgo de trabajo. (El Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 1995, págs. 17-28)

5.8.5 Reglamento Federal de Protección Civil

Así también, el Reglamento de La Ley General de Protección Civil, en el capítulo III, se decreta que la Gestión Integral de Riesgo deberá contribuir al conocimiento integral de Riesgo para el desarrollo de las ideas y principios que perfilarán la toma de decisiones y, en general, las políticas públicas, estratégicas y demás procedimientos que tengan como fin encaminar la reducción del mismo.

En este mismo reglamento, que es aplicable a organizaciones públicas y privadas, se menciona que las autoridades municipales y delegacionales son quienes deben dar apoyo a la población, son estas las que podrán dar capacitación, brindar asesoría inmediata que permita el análisis de Riesgo y solicitar la ayuda de instancias superiores en el ámbito de sus competencias, para delimitar las Zonas de Riesgo. El análisis de riesgo, como se indica en el artículo 110, es un

metido ordenado y sistemático que es utilizado para identificar y evaluar los daños que pudieran ser resultado de riesgos y peligros naturales o antropogénicos, así como la vulnerabilidad de construcciones, edificaciones, infraestructura o asentamientos humanos, en el entorno próximo. Los resultados de dicho análisis de riesgo estarán contenidos en un documento impreso y digital que será resguardado por las autoridades competentes.

Un análisis de riesgo, por fenómenos naturales, de acuerdo al artículo 111, deberá de conener los datos generales del inmueble, la persona que elaboró el análisis, la descripción del proyecto inmueble, el tipo de obra, actividad, ubicación, planos, memorias de cálculo, características constructivas, el resumen de la evaluación, un informe de los riesgos y peligros recopilados, en algunas ocasiones los estudios geotécnicos, geofísicos, hidrológicos y los que pudieran ser necesarios para conocer el nivel de Riesgo o Peligro asociado a cada fenómeno destructivo identificado, el nivel de vulnerabilidad de los bienes expuestos, las medidas de prevención y mitigaciones de riesgos.

Un Atlas de Riesgos deberá de integrarse, de acuerdo con el artículo 112 del Capítulo XVIII, un sistema de información basada en información geográfica, compuesta por bases de datos georreferenciados y herramientas para la visualización de escenarios, cálculos, análisis espacial y temporal de los Riesgos y el uso de la información. Un mapa de peligros, que es una representación gráfica de la distribución espacial y temporal del resultado del análisis o modelaciones que expresan la intensidad, frecuencia o tasa de excedencia de los peligros. Mapa de susceptibilidad para el caso de laderas. Inventario de bienes expuestos con datos georreferenciados sobre el número de personas, edificaciones, infraestructura, actividad productiva, capital ambiental, cultural o cualquier otro bien sujeto a los efectos de los Riesgos o Peligros. Mapa de riesgos, que representen geográficamente la distribución espacial y temporal de daños y pérdidas esperadas, resultado de combinar los Peligros, los bienes expuestos y sus Vulnerabilidades. Los escenarios de riesgo, una proyección posible de daños o perdidas en la implementación de políticas públicas. (Camata de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2014, págs. 29-31)

5.8.6 Cumplimiento de la protección civil y revalidación del programa específico de protección civil (PECPC) en Pastas La Moderna

Anualmente se lleva a cabo la actualización del PECPC para lograr obtener un refrendo del mismo, que consiste en un año de vigencia. Esta vigencia es expedida por el gobierno del Estado de México, a través de la dirección de Protección Civil y a su vez la vigencia sirve de evidencia para los requerimientos del H. Ayuntamiento de Toluca por medio de la Dirección Protección Civil Municipal. El PECPC tiene la vigencia de 1 año.

Esta práctica consiste en dar una capacitación anual a los Brigadistas de primeros auxilios, búsqueda y rescate, y contra incendios, con el fin de tener personas capaces de actuar en caso de emergencias o simulacros y poder poner a salvo a la población que se tenga al alcance, esta capacitación es dada por personal autorizado externo que emita las constancias respectivas a las brigadas y demás personas que se integren a las capacitaciones.

Implica que también se haga un simulacro de incendio, sismo, búsqueda y rescate o una combinación de los tres temas, con el fin de poner a prueba los conocimientos adquiridos, durante la capacitación. Se documenta el simulacro e integra a la carpeta del PEPC en su apartado respectivo.

Se actualiza anualmente el programa específico de protección civil, debido al cambio de personal, adquisición de nuevos equipos, reubicación del personal,

5.8.7 Revalidación de licencia de funcionamiento de cada centro de trabajo ante el ayuntamiento de Toluca.

Esta actividad está relacionada con la seguridad de planta, se tiene documentada la revisión física que realizan las autoridades de ecología de municipio de Toluca, de Gobernación del municipio, de Protección Civil, para verificar que se cumplen con las condiciones de seguridad para el personal, en estos recorridos se emiten recomendaciones de la dependencia y en su caso dan el visto bueno al municipio para poder liberar el refrendo de la licencia de funcionamiento que se solicita cada año.

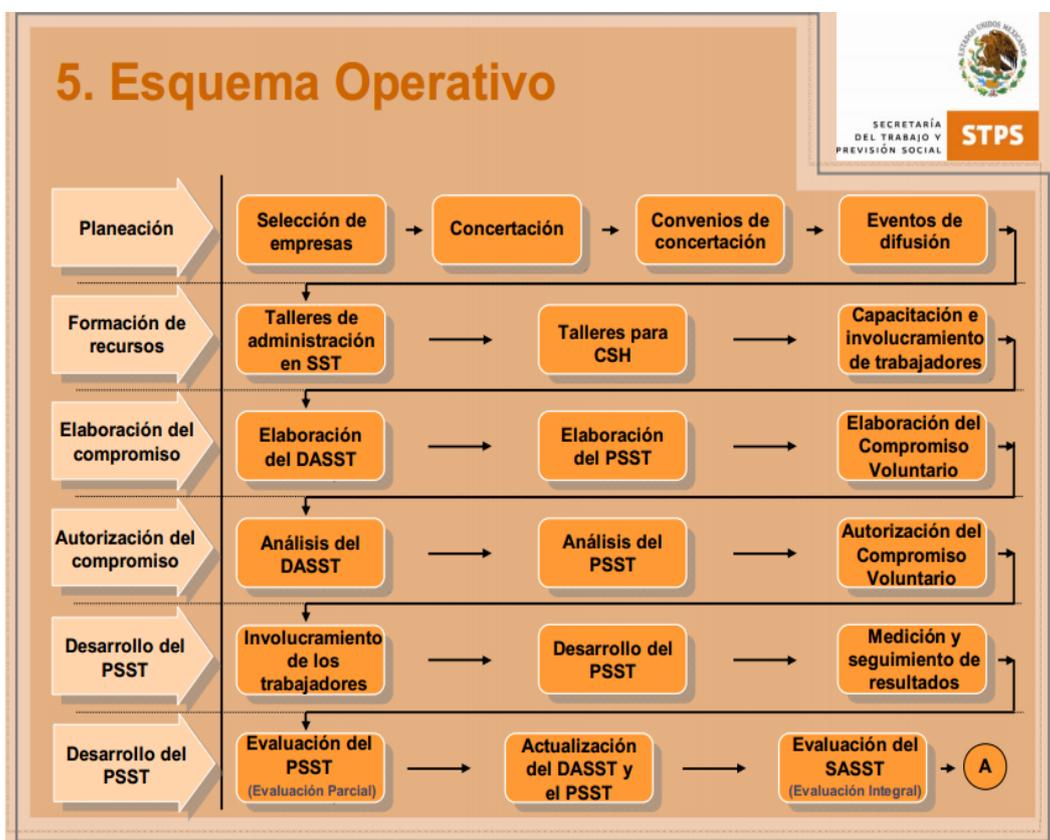
El 31 de marzo de cada año es la fecha límite de ingreso de la Licencia de funcionamiento para su revalidación ante el H. Ayuntamiento de Toluca, y posterior al haber realizado los pagos de

impuesto predial y de hacer el pago a tesorería por anuncio de cada año en curso (este último en caso de aplicar)

5.8.8 Cumplimiento para la STPS (PASST)

El Programa de Autogestión de Seguridad y Salud en el trabajo (PASST) tiene como objetivo promover que las empresas instauren un sistema de administración en materia de seguridad y salud en el trabajo, con base en estándares nacionales e internacionales, a fin de favorecer el funcionamiento seguro e higiénico de la empresa. Se obtiene un reconocimiento por cada centro de trabajo, como “Empresa Segura”.

A continuación, se presenta un esquema operativo que se deben seguir para cumplir el PASST.



Como se observa:

1. Debe llevarse a cabo una inspección física de las STPS, donde se determina y dictamina los hallazgos por centro de trabajo, que deben ser atendidos, se va realizando en

promedio 6 meses para ir avanzando hasta llegar a una evaluación integral por centro de trabajo.

2. El centro de trabajo debe cumplir con las NOM con sus requisitos, planes y programas, que cumplen la necesidad base de cada centro de trabajo.

CNSST		
NOM-001	EDIFICIOS, LOCALES E INSTALACIONES	SEGURIDAD
NOM-002	PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS	
NOM-004	SISTEMAS Y DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD EN MAQUINARIA	
NOM-005	MANEJO TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE SUST. QUIM . PELIG.	
NOM-006	ALMACENAMIENTO DE MATERIALES	
NOM-009	TRABAJO EN ALTURAS	
NOM-020	RECIPIENTES SUJETOS A PRESIÓN Y CALDERAS	
NOM-022	ELECTRICIDAD ESTÁTICA	
NOM-027	SOLDADURA Y CORTE	
NOM-029	MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS	
NOM-010	CONTAMINANTES POR SUSTANCIAS QUÍMICAS	SALUD
NOM-011	RUIDO	
NOM-025	ILUMINACIÓN	
NOM-017	EPP	ORGANIZACIÓN
NOM-018	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS POR SUSTANCIAS QUÍMICAS	
NOM-019	COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE	
NOM-026	COLORES Y SEÑALES DE SEGURIDAD	
NOM-030	SERVICIOS PREVENTIVOS DE SALUD	
NOM-021 Y NOM-028 DESCARTADAS POR ESTA EVALUACIÓN		

3. El cumplimiento de SASST, es parte de los requisitos del PASST, se debe cumplir y avanzar en los 19 puntos del sistema.

SASST	
1	POLÍTICA
2	DIRECCIÓN
3	LIDERAZGO
4	ORGANIZACIÓN
5	COMPETENCIA
6	DIAGNOSTICO
7	MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS
8	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
9	CAPACITACIÓN
10	COMUNICACIÓN
11	ATENCIÓN A EMERGENCIAS
12	CONTRATISTAS
13	ADQUISICIONES
14	GESTIÓN DEL CAMBIO
15	SUPERVISIÓN
16	VIGILANCIA A LA SALUD DE LOS TRABAJADORES
17	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE TRABAJO
18	AUDITORIAS
19	CONTROL DE DOCUMENTOS

4. Los estudios de medio ambiente, que se realizan con el fin de determinar los niveles actuales de iluminación, ruido, temperaturas elevadas o abatidas, polvos totales y estudios de resistencia OHMica.
5. Se realizan estudios clínicos periódicos al personal para determinar si está en las condiciones para realizar el trabajo; se realizan audiometrías al personal en las instalaciones como requisito el personal debió estar expuesto de 6 a 8 horas. Los estudios de la espirometría se realizan junto con la audiometría, y son avalados por especialistas en neumología, validadas por la S.T. P. S. Se realiza el estudio visual al personal que tiene a cargo maquinaria y equipo, opera equipo de movimiento de materiales para asegurar que no haya riesgos ni posibilidades de caso de accidentes. Se hace un estudio lumbar a fin de determinar que personas pueden trabajar haciendo esfuerzo físico, y determinar que no se tenga malformaciones o afectaciones que generen riesgos de lesiones.

5.8.9 Análisis de riesgo solucionados por el grupo de auditoria interna GASSI

Por indicaciones de la Dirección General de PALM – Toluca se realizan análisis de riesgos de acuerdo a la metodología impartida por el Grupo (interno) GASSI, estableciendo condiciones; la categoría de severidad y frecuencia. La finalidad es detectar los riesgos y poder dar prioridad sobre los riesgos que quedan dentro de las zonas de color rojo, además darlos a conocer al personal y saber que acciones correctivas podemos realizar para controlarlos y minimizarlos en cada centro de trabajo.

5.8.10 Seguimiento de caso de accidentes en PALM-Toluca

Se da seguimiento a la prima de riesgo, captando los datos para saber cómo se ha comportado la prima de riesgo, se observa si ha aumentado o ha disminuido con referencia al año anterior, conocer los casos de accidentes y saber los días subsidiados originados por los mismos casos de accidentes.

Se tiene un incentivo de cero accidentes que se aplica de manera mensual y consiste en dar un día de salario integrado a la nómina a todo el personal sindicalizado, supervisores, cuando no

se tenga ningún accidente en el mes correspondiente. Si no se tiene accidente en ninguno de los 4 centros de trabajo, se otorga el incentivo.

5.8.11 ¿Por qué es requerido un sistema de gestión de Seguridad Industrial en la fábrica de Pastas La Moderna?

Como todo centro de trabajo se tiene obligaciones de seguridad que cumplir por parte del patrón y de los trabajadores. Se deben de cumplir las Normas Oficiales y las recomendaciones emitidas por diferentes dependencias de gobierno como la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS) y Protección Civil del Estado y Municipal.

5.8.12 Metas que alcanzar con el sistema de indicadores de Seguridad

El objetivo que se tiene en PALM Toluca es construir una cultura de seguridad laboral mediante la implantación de un sistema integral, planeado e integrando la seguridad, higiene y protección civil para garantizar un ambiente de trabajo seguro y con esto evitar casos de accidentes para todo el personal interno, externo y otros grupos de interés para la empresa. A su vez lograr la certificación de la STPS como “Industria Segura” en el lapso de tiempo ya establecido.

La empresa debe de cumplir el 100% la aplicación de las Normas y reglas de Seguridad aplicables, mientras los proveedores, clientes y grupos de interés permanezcan en las instalaciones, específicamente en áreas de mayor riesgo.

La empresa tiene como metas contar con instalaciones, maquinaria, herramientas y equipo de seguridad y de protección personal, para el desarrollo de las diversas actividades.

- Se pretende desarrollar y planear el mantenimiento preventivo.
- Evitar al máximo los accidentes
- Fomentar actos y comportamientos seguros.
- El alcance es para la planta González Ortega, Leandro Vale, Centro de Distribución y Sopa en Sobre

5.8.13 Preguntas de investigación

- ¿Por qué se han presentado accidentes dentro de las instalaciones de Pastas La Moderna durante enero a junio de 2017?
- ¿Qué se puede hacer desde el hábito de la comunicación para disminuir los accidentes en Pastas La Moderna?

5.8.14 Sobre los accidentes dentro de las instalaciones de Pastas La Moderna

- a) ¿En qué condiciones ocurrieron los accidentes?
- b) ¿Qué tipo de personas son las personas que sufren accidentes?
- c) ¿Qué tipo de accidentes son los que se han presentado?
- d) ¿En qué partes de la empresa ocurren con mayor frecuencia los accidentes?
- e) ¿Qué actividades estaba realizando el personal cuando se accidento?
- f) ¿Por qué cree el empleado que se accidento?
- g) ¿Qué explicación da la persona sobre las razones por las cuales se accidento?

5.8.15 Ámbito de la comunicación para disminuir los accidentes en Pastas La Moderna.

- a) ¿Quiénes participan en el proceso de la comunicación sobre prevención de accidentes?
- b) ¿Quiénes son los responsables de la acción de comunicar internamente?
- c) ¿Qué rol tiene el especialista en comunicación interna dentro del proceso de comunicación de este problema?
- d) ¿De qué forma participan los directivos, gerentes, mandos medios y líneas operativas para generar la comunicación?
- e) ¿Cuáles son los mensajes clave?
- f) ¿Cuál es la forma de segmentar a los públicos internos para generar la comunicación?
- g) ¿Cuáles son los canales de comunicación que pueden usarse para lograr una comunicación?
- h) ¿Cuáles son los ruidos que existen en la comunicación?
- i) ¿Qué barreras existen en la comunicación?
- j) ¿Qué respuesta se desea de todos los involucrados?
- k) ¿Cuál es el lenguaje que debe usarse en la comunicación?
- l) ¿Qué vacíos de información hay?
- m) ¿Cómo circulan los mensajes de comunicación?
- n) ¿Cómo se puede planificar la comunicación?
- o) ¿Qué imagen se debe manejar en los discursos a fin de proyectar una actitud de prevención en seguridad industrial?

- p) ¿Qué tipo de comunicación prevalece en Pastas La Moderna; información informal o formal?
- q) ¿En qué momento se debe de comunicar, como debe comunicarse y con qué intención?
- r) ¿Qué incertidumbre genera la falta de información?
- s) ¿Qué se debe comunicar con respecto a la seguridad industrial?
- t) ¿Cuáles son los mensajes que se dan actualmente en la empresa?
- u) ¿Qué concepto de comunicación tiene el personal en la organización?
- v) ¿En qué momento debe ejercerse la comunicación?
- w) ¿Cuándo debe ocurrir la comunicación?
- x) ¿Por qué debe ejercerse la comunicación?

6 Enfoque epistemológico; fenomenológico

“La palabra fenomenología proviene del griego “fenomenon” que significa mostrarse a sí misma, y “logo” significa discurso o ciencia” (Contreras-de-la-fuente & Castillo-Arcos, 2016, pág. 44). La fenomenología es la ciencia que revela y hace visible las realidades a través de la experiencia subjetiva que busca las razones de los hechos, basándose en la experiencia vivida. En este sentido la fenomenología nos muestra cómo los fenómenos específicos de interés son vividos y experimentados por los individuos, centrándose en la comprensión de lo que una experiencia puede representar dentro del contexto de vida.

La fenomenología como método es usado por aquellos investigadores que asumen el conocimiento de las bases y fundamentos que da sentido a las acciones que él debe realizar para el abordaje de aquello que investiga. Es un “sistema de la razón que se despliega”.

El método fenomenológico tiene una orientación que aborda la realidad, partiendo del marco de referencia interno del individuo, es abordar el mundo subjetivo del hombre que deriva de la experiencia, las percepciones y los recuerdos, la comprensión del mundo es a través de la interpretación totalitaria de las situaciones cotidianas vistas desde un marco de referencia interno, es el mundo subjetivo del hombre y su campo de experiencia, percepciones y recuerdos al que el investigador pretende tener acceso en un momento dado. (Leal, 2000, pág. 52)

En la fenomenología se aborda al sujeto como principal fuente de experiencia, por lo que el interés primordial se debe a que la experiencia de vida es considerada como verdad, dándole un lugar a la experiencia, ya sea una vivencia o una historia de vida que nos muestra el significado, el último fin es llegar a la esencia original de los seres humanos.

La fenomenología que propone Edmund Husserl, aclara que la ciencia no puede ser ciencia “a priori” pues se presenta como un conjunto de conceptos fundaméntales que surgen por un lado las “categorías” de significado que son estudiadas por la gramática y por otro lado “las categorías del objeto” de las cuales se ocupa la ontología, por lo que el propósito de la

fenomenología es buscar las relaciones entre los conceptos anteriormente mencionados incluyendo las leyes de estas (Contreras-de-la-fuente & Castillo-Arcos, 2016, pág. 19)

La fenomenología descriptiva de Husserl, está enfocada a conocer la forma en cómo se adquiere el conocimiento, tomando en cuenta la descripción de la experiencia de vida a través de la corporalidad y tal como se asume en la conciencia; se propone hacer uso de la intuición a fin de conocer la conciencia del ser.

Mientras tanto la fenomenología interpretativa de Martín Heidegger, busca investigar y explorar el fenómeno desde las cosas mismas, buscando la interpretación de los hechos en la demostración de la vida cotidiana para generar nuevos conocimientos a partir de la experiencia de vivir y de los significados del ser. La experiencia de vida que se tiene del mundo es llamado el “ser en el mundo”. Esta es una postura de la fenomenología como una hermenéutica o interpretativa del ser-ahí, que analiza la existencia del ser mientras se cuestiona sobre el lugar donde emerge la experiencia y a dónde regresa. La característica de ser y de tiempo es característica en la evolución de la fenomenología hacia la interpretación de los hechos. La fenomenología hermenéutica busca las condiciones que caracterizan los fenómenos y motiva al investigador a desprenderse de él mismo para convertirse en el otro, ser con el otro, buscando comprender el significado no sólo de las palabras o los símbolos escritos, el silencio, el tono de voz, la fisonomía de la expresión. (Contreras-de-la-fuente & Castillo-Arcos, 2016, pág. 21)

La mirada social a la fenomenología es propuesta por Alfred Schütz, quien presenta este campo de interés como el estudio de la experiencia directa del significado de las acciones, se consideran las posibilidades de un contexto en el que se desarrolla un fenómeno, en la fenomenología social el sujeto actúa por alguna razón, se consideran los motivos existenciales, teniendo por un lado el “motivo para” que representa la orientación para la actuación futura, en un acto anticipado de la imaginación y subjetivo de la acción y por otro lado está el “motivo por qué” que nos muestra una explicación posterior al acontecimiento relacionado a la vivencia en un tiempo pasado y también presente. En la fenomenología social el intercambio de experiencias entre los sujetos es también conocido como Reciprocidad. La acción social, se considera como la comprensión existencial de los actores sociales, relacionando con su bibliografía y el acervo de conocimiento, guiada por experiencias pasadas.

Los pasos para elaborar un protocolo de investigación fenomenológica de los datos de una entrevista, presenta una serie de etapas y estrategias, que deben tener congruencia y estar dirigidos a estudiar la experiencia vivida respecto a una circunstancia por el propio protagonista, se debe planear un enfoque que permita acercarse lo más posible al objetivo que se proponga.

La entrevista nos permite recoger información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos que poseen las personas, como son las creencias, actitudes, opiniones, valores, conocimiento que al recolectarse pueden ser estudiadas. Se puede considerar que es uno de los instrumentos más importantes que pueden facilitarnos la interacción, el dialogo, evaluar o verificar en qué medida hemos conseguido los objetivos, es justo la entrevista la técnica que más puede moldearse a la fenomenología pues le permite adentrarse en ese mundo de los sujetos para identificar cómo y en qué condiciones se trabaja, se vive y la forma como se van definiendo los significados que se le dan al proceso. (Marí, Bo, & Climent, 2010, pág. 114)

6.1 Métodos de recopilación y análisis de datos

Investigar consiste en hacer diligencia para descubrir una cosa (Villazán Olivarez, Campos Delgado, & Villazán Morales, 2017). En este sentido es averiguar la verdad sobre un hecho o sobre una serie de elementos, con el propósito de descubrir algo que se ignora total o parcialmente.

“La investigación es un proceso que, mediante la aplicación de un método científico, procura obtener información relevante y fidedigna para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”. (Tamayo y Tamayo, 1998, pág. 41) En este sentido, es de gran trascendencia e importancia, que los hechos y relaciones que establece, los resultados obtenidos o nuevos conocimientos, tenga un grado de exactitud y confiabilidad.

La metodología es el procedimiento que permite lograr de manera objetiva la investigación, determinando el método y las técnicas para realizar o llevar a cabo. (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2004, págs. 9-43) Este proyecto que presento busca hacer uso de una investigación científica, por lo que la planeación de una metodología o

procedimiento ordenado es fundamental con el fin de seguir y establecer lo realmente significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales esté encomiando este proyecto.

Una investigación puede analizarse desde diversas corrientes de pensamientos, que a lo largo de la Historia de las Ciencias han surgido como es el Empirismo, el Materialismo Dialéctico, el Positivismo, la Fenomenología y el Estructuralismo, que dependiendo de la elección nos pueden llevar a diferentes rutas (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2004) Sin embargo desde la segunda mitad del siglo XX tales corrientes se han polarizado en dos enfoque principales; en el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo de la investigación.

6.1.1 Métodos Cualitativos utilizados

El enfoque cualitativo, se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación, a veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. La mayoría de las veces se recolectan a través de la descripción y las observaciones. Las preguntas de investigación surgen como parte del proceso de investigación y es flexible, se desarrolla entre los eventos e interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. El propósito es “reconstruir” la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido.

La metodología cualitativa tiene como foco de estudio al ser humano, su interior, la subjetividad, los significados, los sentimientos, desde el punto de vista epistemológico se relaciona con la fenomenología, el relativismo, los puntos de vista por lo que la tarea del investigador es interpretar, comprender, describir u observar de tal manera que se puede decir que su estilo es suave, cálido, imaginativo, entre las teorías que la inducción y cuenta historias.

La metodología cualitativa deriva de la teoría del interaccionismo simbólico iniciado por Cooley, Mead, Blumer, Denzin, entre otros, que se caracterizan por la comprensión subjetiva, las percepciones de la gente, de los símbolos y los objetos. La fuente central es en la interacción con los humanos, por lo que la capacidad empática del investigador es importante para captar a los demás, así como también sus conductas a fin de entender cómo funciona la interacción.

La metodología cualitativa es tan válida como la cuantitativa que en realidad su diferencia es la utilidad y capacidad heurística que poseen, que pueden ser recomendables en determinadas

situaciones. La metodología cualitativa puede ser compatible con la cuantitativa, esta combinación recibe el nombre de triangulación y es utilizada cada vez con mayor insistencia. Aunque la investigación cualitativa ha sido utilizada profundamente por los investigadores sociales provenientes de la sociología, antropología o psicología pues se entiende que las técnicas cualitativas son instrumentos ideales para captar el significado auténtico de los fenómenos sociales.

Entre las máximas de la investigación cualitativa tenemos la observación detallada y próxima a los hechos, una observación a los casos concretos, el mundo cotidiano de la vida ordinaria es el marco en el que se plantean los problemas dignos de investigación, la investigación tiene que descubrir la estructura, reconociendo los significados y los contextos y se toma en cuenta el tiempo y espacio concreto de un fenómeno.

Cuando hablamos de metodología cualitativa, estamos hablando de un modo para investigar los fenómenos sociales en el que se persiguen determinados objetivos a fin de dar una respuesta adecuada a algún problema que se esté enfrentando en la investigación.

Las características comunes de una investigación cualitativa son el estudio de significados, uso de la entrevista o la observación directa, estudia la vida social en su propio marco natural, describe y busca comprender el lenguaje simbólico. Ya que se parte de la idea de que el mundo social es un mundo construido a través de significados y símbolos, esto implica que se está buscando esta construcción y los significados. (Ruiz Olabuénaga, 2012)

El ser humano se ha relacionado con la naturaleza y ha explicado sus leyes mediante procesos de simbolización. La capacidad de hablar le permitió adquirir la representación mental, la interiorización e interpretación, dando lugar a la abstracción y al conocimiento. El ser humano ha ido buscando la forma de explicar los fenómenos que ocurren a su alrededor, a través del pensamiento mágico, el pensamiento religioso, filosófico y científico en la medida que la humanidad se ha ido desarrollando social y culturalmente (Ibañez, 2002)

Lo que convierte al ser humano en diferente del resto de los animales es su lenguaje y con él la facultad de simbolización, en este sentido, investigando el lenguaje y el habla de los sujetos se puede llegar a la explicación de múltiples aspectos de la realidad planteados como objeto de estudio. En la investigación cualitativa, utilizamos la representación y los discursos obtenidos

en condiciones rigurosas diseñadas para llegar, mediante el análisis y la interpretación de las unidades de sentido identificadas en ellos, al origen y significación de las analogías utilizadas para elaborarlas, lo que hace siguiendo el camino inverso al de su formación, es decir, al del proceso de la simbolización.

El habla de un sujeto depende de la subjetividad y de la intersubjetividad, que están condicionadas por el contexto cultural, social e histórico en el que se desarrolla, de esta manera para practicar la investigación cualitativa es necesario conocer sobre la subjetividad, el inconsciente, los significantes, los significados de las palabras, los signos, el sentido de los mismos, la cultura, la percepción de la realidad y sobre la sociedad en sí

La metodología cualitativa se encarga del análisis del contenido manifiesto, mediante la interpretación, obtener el oculto o latente. Debido a que ninguna actividad humana escapa al lenguaje, la participación de la metodología cualitativa puede ser empleada para investigar cualquier fenómeno relacionado con la realidad social.

6.1.2 Investigación documental

La investigación documental pertenece a la metodología cualitativa y nos permite intentar comprender, ordenar, clasificar categorizar e interpretar la información recopilada. Son muy pocas ocasiones en las que se asume una investigación documental pues se asume como parte del marco teórico. La idea es regresar a las fuentes originales para nutrirse del pensamiento de filósofos, biólogos, naturalistas y científicos a partir de sus escritos sin tener intermediarios, se da mayor peso a la fuente original pero también se apoya en documentos de fuentes interpretativas.

En la investigación documental se busca los aspectos originales del planteamiento de un autor, se busca establecer un dialogo con el autor, tomando en cuenta además a la realidad que es expresada a través de la lógica con argumentos, construyendo así nuevos conocimientos, en su proceso de interacción entre la teoría y la realidad objeto de estudio.

El fin es producir un marco teórico que sirva de apoyo a estudios posteriores de muy distinto corte, con base en los documentos existentes, es una forma de velar por la tradición del

pensamiento original para traerlo como una lectura hermenéutica que favorezca la discusión a hacer nuevos aportes al desarrollo científico y en consecuencia generar propuestas que pueden ser cuestionadas permanentemente pero que siempre se orientan a alcanzar nuevos desarrollos que sean de utilidad para la construcción del conocimiento. (Gómez, 2011)

6.1.3 Entrevista temática semi-estructurada

La entrevista es una técnica para recoger información que utilizamos en esta investigación pues su principal aportación es obtener la información de forma oral y personalizada, aquí es para tener información sobre acontecimientos, experiencias y opiniones. Para este proyecto se decidió adoptar dos roles de entrevistas; la persona entrevistadora y el entrevistado, generándose entre ambas una interacción entorno a la temática de accidentes de trabajo.

La entrevista incluye tres fases; la elaboración, la aplicación y el análisis (Folgueiras Bertomeu, 2017). El tipo de entrevista se determina de acuerdo con el criterio de clasificación.

De acuerdo con el tipo de estructuración en esta investigación se está haciendo uso de la entrevista semiestructurada en la cual se establece un guion de preguntas, sin embargo, se pueden generar cuestiones de forma abierta para recoger información rica y con mayores matices que en una entrevista estructurada. En este tipo de entrevista el entrevistador debe poseer una actitud abierta y flexible para poder ir saltando de pregunta según lo que vaya respondiendo el entrevistado, de la misma forma por su flexibilidad se pueden ir incorporando nuevas cuestiones a partir de las respuestas dadas por la persona entrevistada. (Folgueiras Bertomeu, 2017) La mayor parte de la entrevista fue individual ya que participaron dos personas, uno ejerciendo el rol de entrevistador y el otro siendo la persona entrevistada.

Las fases de la entrevista que seguí fueron tres.

En primer lugar, se decidió establecer el tema sobre el que versará la entrevista y establecer los informantes a quienes irán dirigidas. Se estableció lo que se conocía del tema. A partir del marco teórico se elaboró el cuestionario para la entrevista. Las lecturas sirvieron para saber más sobre los accidentes de trabajo y para ayudar a interpretar la información que se recogiera

mediante la aplicación de la técnica. Una vez que se redactó el objetivo de la entrevista se seleccionó a los informantes que pudieran proporcionar la información, se eligieron a los accidentados en el periodo de enero a junio de 2017. En este caso la información recolectada es de carácter cualitativo. Una vez que se establecieron los objetivos y las correspondientes dimensiones se elaboraron los ejemplos de preguntas abiertas para cada una de las dimensiones de la entrevista, posteriormente se estableció el orden lógico para ser aplicadas, quedando diferente a las dimensiones señaladas. En el cuestionario también se estableció un apartado para identificar a las personas entrevistadas, datos personales como edad, lugar de procedencia, etc.

La segunda fase que se siguió fue la fase de aplicación, esta consistió en identificar a las personas concretas que participarían en la aplicación, aquí se buscó tener acceso a los informantes para llevar a cabo el trabajo, se buscó utilizar una muestra no probabilística, podría decirse que su carácter es intencional por la relevancia que tienen como fuentes de información. En la aplicación de la entrevista se buscó generar un clima de confianza para facilitar la comunicación, iniciando con una presentación, dando la información relevante del estudio, el tiempo de duración. Antes de iniciar, se estudiaron las preguntas por si fuera necesario cambiar el orden cuando el ritmo y el contenido de la conversación lo requirieran. Se buscó que el entrevistador mostrara una actitud positiva y receptiva, pero siendo profesional.

La tercera fase, en la fase de análisis de los datos se buscó dar sentido a la información recogida, sintetizándola a fin de describir y analizar los resultados. Este proceso se va dando al mismo tiempo que se va obteniendo la información, el procedimiento para analizar la información, la información recogida a través de las técnicas cualitativas; es a través del análisis de contenido sistémico.

Las personas que proporcionaron los datos fueron convocadas, señalándoles un carácter anónimo y confidencial, a pesar de conocer los datos de las personas, solo se utiliza la información que cumpla con los objetivos determinados por esta investigación. La entrevista se usa "para reconstruir la realidad de un grupo social" (Schwartz, 1999) ya que los entrevistados son datos como fuentes de información "general". En ese sentido la dinámica es que hablen en nombre de gente distinta a ellos mismos y proporcionen información de los procesos sociales, las convenciones sociales y culturales que trascienden a sus propias vidas personales.

En la entrevista, se le pide al entrevistado que asuma la identidad de un miembro de su grupo a fin de tener luz sobre actitudes, situaciones y patrones generales.

Las entrevistas estructuradas, ocurren cuando el investigador ya conoce las cosas exactas que debe cubrir, es la misma lógica en la investigación cualitativa y cuantitativa. Aquí se observa que las preguntas contenidas en el cuestionario o el programa de entrevista son adecuadas al tema sobre el cual espera saber algo. Es relevante que el "entrevistado" tenga claridad de las preguntas, no las encuentre intimidatorias, aporten información, se tenga la libertad de responder y el entrevistador tenga una posición neutra frente al entrevistado (Schwartz, 1999)

6.1.4 Métodos Cuantitativos

Según Palella y Martins (2003), “la investigación cuantitativa se conoce como aquella según la cual se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables cuantificadas y procura determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los productos obtenidos del manejo de una muestra con el fin de inferir resultados aplicados a toda la población de la cual procede esa muestra”.

El origen del método cuantitativo se encuentra en el positivismo, una doctrina que inicia con Auguste Comte en el siglo XIX. De acuerdo con Mario Maglio, Federico (1998) hay 3 fases en la historia intelectual de la humanidad que fueron cambiando a medida que adquiría mayor conocimiento científico. En primer lugar, encontramos a la Teología, que busca dar explicaciones simples de los fenómenos naturales creando dioses para explicar, en segundo lugar, viene la metafísica, donde se dice que todo lo que ocurre se debe a fuerzas naturales o esencias, busca llamar la atención de los Dioses, la tercera etapa es la positiva, derivado de lo que los seres humanos hacen y crean, Dios no es parte de la creación. Aquí es cuando llegan las mentes con una estructura científica que busca las causas de los fenómenos con la razón, a través de la experimentación, la observación y la experiencia para descubrir las leyes científicas que regulan las relaciones.

Por más pequeña que sea una investigación, no es posible hacer investigación sin medición, en este sentido la medición es “el procedimiento por el cual se le asigna una determinada categoría

o valor a una variable, y para un determinado sujeto, muestra o población” (Villazán Olivarez, Campos Delgado, & Villazán Morales, 2012)

Es de gran relevación este factor ya que en muchas ocasiones se cree limitado el uso de la metodología cuantitativa a ciencias como la física, o la química, donde prevalecen las variables cuantitativas, sin embargo, es de gran ayuda, en ciencias sociales se manejan mayoritariamente cantidad de variables cuantitativas.

Para llevar a cabo una medición, es obligatorio tres cosas: en primer lugar, un instrumento de medición, en segundo lugar, un sistema de medición (o escala), ya que hay diferentes grados de precisión en la medición y en tercer lugar un procedimiento para hacer la medición.

6.2 Muestras cualitativas

6.2.1 Para aplicar la investigación documental

Se revisaron documentos relacionados con la seguridad industrial, entre ellas se encuentra la Ley Federal del trabajo, Ley del IMSS, el Reglamento Federal de Protección Civil, las Normas de Seguridad Industrial que son el eje rector en las auditorias de Seguridad Industrial dentro empresas.

6.2.2 Para aplicar Entrevistas temáticas semi-estructuradas a responsables de la seguridad

Se realizaron entrevistas a los encargados de seguridad de Pastas La Moderna Toluca, entre ellos se encuentra el Ing. Miguel Mejía y Lic. Rogelio Nava quienes son los encargados de Liderar el área de Seguridad y Sanidad dentro de las Plantas Sopa en Sobre, Centro de Distribución así también se entrevistó al Profesor Federico Castañeda ya que es la persona quien comenzó a trabajar en la mejora continua de la Seguridad. Un factor relevante es el Dr. Joel Tellez quien nos mostró su punto de vista respecto a la forma como se ha ido abordando el tema, su participación es de gran importancia ya que es nuevo dentro de las instalaciones por lo tanto puede ver desde un punto “fresco” la forma como se trabaja la seguridad. El Lic. Inocencio Rebollar nos proporcionó información que podría darnos un acercamiento a la forma

como se vive la seguridad Industrial. Todos estos entrevistados tienen como fin observar la forma como abordan la seguridad los líderes de Pastas La Moderna.

6.2.3 Diseño de investigación

Esta investigación es anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC) debido a que colecta los datos cualitativos, en este caso los datos cualitativos son más complejos en la obtención y el análisis. El método predominante de esta investigación es el método cualitativo, el método que posee menos prioridad es el método cuantitativo que es anidado o insertado dentro del enfoque considerado central. (Portela Guarín, 2015)

7 Análisis

7.1 Análisis de la información cualitativa aplicada a los encargados de seguridad de la fábrica de pastas La Moderna

7.1.1 Emisores

Los supervisores y la comisión mixta de seguridad son los referentes más destacados para cumplir el rol de emisores de acuerdo con las respuestas dadas por el personal de planta. Se les considera los responsables de la comunicación sobre seguridad, específicamente con el fin de escuchar a la gente, ver los reportes para investigar, decir que sucede y son quienes principalmente deben de tomar acción para realizar las correcciones y colocar avisos. En menores situaciones se menciona a los Gerentes como los emisores de la comunicación en la seguridad industrial. El especialista en comunicación no aparece ni es mencionado en ningún momento, la única referencia que se hace es hacia el trabajo de videos proyectados en los comedores.

De acuerdo con la entrevista que se le realizó al Ing. Miguel Mejía, coordinador de Seguridad y Sanidad, se observó que uno de los emisores acerca de la seguridad industrial es el área de Capacitación quien hace el contacto de proveedores externos. Así también los emisores de la comunicación son los mismos coordinadores de Seguridad y Sanidad, como lo afirmó el Lic. Rogelio Nava, coordinado de Seguridad para las instalaciones de Sopa en Sobre y CEDI, quien considera que su conocimiento respecto a las actitudes del personal son un factor clave para poder tener dialogo.

Nuestro **Accidentado 1** sugiere que el emisor de una comunicación respecto a la seguridad industrial debe de ser alguien interno, el **Accidentado 4** propuso que fueran los brigadistas,

señalando en específico a la Brigada de Primeros Auxilios ya que son estas las personas quienes los auxilian cuando llega a ocurrir un accidente. El **Accidentado 5** sigue con la línea de que los emisores deben de ser internos, señalando a los supervisores como las personas más idóneas por tener un poder de mando dentro de la organización, agrega que también podrían ser personas externas debido a que los colaboradores de la empresa rechazan la enseñanza de un compañero que tenga la misma posición dentro de la organización. El **Accidentado 6** propone que sean los coordinadores de Seguridad y Sanidad las personas quienes hablen de seguridad.

7.1.2 Habilidades de comunicación de los emisores

De acuerdo con nuestro **Accidentado 1**, el emisor debe de tener habilidad de comunicarse que sin hacer uso de malas palabras que puedan bajar la autoestima de los receptores, se debe de decir lo que se tiene que de hacer. Cuando la comunicación este a cargo de los supervisores, de acuerdo con el **Accidentado 3**, se debe tomar una postura accesible, que tome acciones de manera inmediata, dar autorización a los subordinados para que se tomen acciones, evitando molestarse.

7.1.3 Actitud de los emisores

La actitud que tiene la empresa respecto a la prevención de accidentes es positiva, de acuerdo con el Ing. Miguel Mejía la empresa otorga “toda la libertad para cuestiones como compra de escalera, equipo de protección personal”. Los informantes accidentados también señalan que la empresa tiene una actitud en pro de la seguridad. Al mismo tiempo, el autor de esta Tesis quiere comentar que la actitud positiva de la empresa permite realizar esta investigación.

La actitud del Ing. Miguel Mejía es positiva, se observa cuando declara “me gusta mucho, ahora que me he estado involucrando en las normas, son muy amplias, sin embargo, le encuentras toda la lógica a todo lo que lleva, y la verdad me gusta mucho”. Entre las preocupaciones que tiene se encuentra la capacitación de todo el personal y documentar información que es importante presentar ante autoridades gubernamentales e internas.

La actitud del LAE Rogelio Nava es positiva ya que de acuerdo con la información que recopile el declaró que va a todas las capacitaciones que ofrece el departamento de Capacitación, se

muestra dispuesto a aprender cosas nuevas y observa que dentro de la empresa se tiene que trabajar de manera ardua para construir el nuevo sistema de seguridad.

La actitud de los coordinadores hacia la seguridad es positiva, sin embargo, se detecta que existe una actitud desfavorable hacia el personal, ya que observan que se tiene resistencia al cambio, a la construcción de nuevos hábitos, hacia la adopción de nuevas políticas de seguridad que deben seguirse dentro de la empresa.

7.1.4 Conocimiento de los emisores

Los coordinadores de Seguridad Industrial tienen conocimientos para ejercer su trabajo, están de manera constante en capacitaciones internas y externas. El Ing. Miguel Mejia tiene estudios universitarios de Ingeniería Industrial por parte del Tec Milenio. Así mismo el LAE Rogelio Nava estudio la licenciatura en Administración en el Tec Milenio. Ambos son capacitados de manera constante en temas de seguridad industrial.

7.1.5 Sistema social de los emisores

El Ing. Luis Mejía tiene a su cargo la seguridad y sanidad de la planta González Ortega y Leandro Valle, es coordinador de Seguridad y Sanidad, dentro de sus funciones esta documentar información que después es utilizada en las auditorías externas a fin de certificar a la empresa en temas de seguridad o sanidad. Conoce a la empresa desde hace años ya que su padre fue colaborador de Pastas La Moderna por un largo periodo.

El Lic. Rogelio Nava es colaborador de la empresa desde hace tiempo, se desempeñaba en el área de embarques de la planta Sopa en Sobre, después de graduarse en la universidad y con la oportunidad de una nueva vacante fue contratado como coordinador de seguridad industrial, donde se desempeña en la documentación y seguimiento de la certificación con instituciones externas.

7.1.6 Cultura de Pastas La Moderna

7.1.6.1 Distancia de poder

De acuerdo con el representante sindical, Inocencio Rebollar, el poder tiene su origen en “los lineamientos de seguridad... las políticas de seguridad que tiene la empresa”.

La distancia de poder en la empresa es amplia, de acuerdo con el **Accidentado 1**, el personal “no tiene voz ni voto” por lo que no se puede generar propuestas para realizar mejoras, tampoco se puede entrar en un dialogo, y tampoco existe una confianza para atreverse a decir algo.

De acuerdo con el **Accidentado 3**, las reglas “están exageradas”, debido a que lo han sancionado por hacer su trabajo, de acuerdo con su versión esta sanción fue injusta y a pesar de expresar su punto de vista fue sancionado. Este mismo informante comenta que hay supervisores que se han ganado su respeto mientras que otros no, ya que son “autoritarios”. Este factor determina la obediencia o desobediencia de las ordenes.

Sin embargo, existe una aceptación a las órdenes que emite un supervisor e incluso si las emite el Gerente, de acuerdo con el **Accidentado 5** y se puede tener un buen ambiente de trabajo, porque “cuando apoyas a un supervisor él también te apoya”.

La distancia de poder puede varias de supervisor a supervisor, pues en contraste con el Accidentado 5, el **Accidentado 6** comenta que tuvo roses con un supervisor sin embargo busco evitar tener problemas ya que considera que “como personas todos somos iguales, hay personas que te molestan, hay personas que te ofenden, pero yo he tratado de evitar, trabajar, a lo que yo vengo, trabajar”.

Debe mencionarse que la empresa cuenta con una Certificación de Responsabilidad Social Empresarial basada en la Norma CRESE, una norma que pone al centro a las personas, debido a esto se han desarrollado varios programas para la mejora en el trato al personal, como ejemplo se encuentra el uso de buzones de quejas, sugerencias y propuestas. Otros programas que se han desarrollado son de propuestas de mejora donde el personal tiene la posibilidad de documentar propuestas, la empresa hace un reconocimiento económico cuando es una idea realista y alcanzable.

7.1.6.2 Individualismo vs Colectivismo

El equipo de seguridad trabaja en unidad, se puede observar cuando el Ing. Mejía menciona que existe un equipo que está al pendiente de la seguridad "este grupo GASSI, es de toda la empresa, todo el grupo".

Sin embargo, se observa una cultura de individualismo en el personal de planta, el **Accidentado 1** nos indica que el solo se concentra en su trabajo; "Yo estoy haciendo nada más mi función que me corresponda, yo creo que hay gente como supervisores ellos deben ver eso... pero quien se lleva los aplausos más que los de arriba, acá nosotros seguimos igual". El **Accidentado 5** indica que "hay muchos compañeros que no se llevan entre ellos, sin embargo, pues es su único trabajo, pues tiene que realizarlo y pues tiene que estar aquí, aquí con la gente que no te llevas". Así mismo cuando se solicita el apoyo de algún compañero se llegan a generar expresiones como "¿Yo por qué tengo que ir a hacer tu trabajo?".

La cultura individualista también es generada en la designación del personal para realizar labores en algunos casos se disminuye el número de personas para ejecutar labores. Este individualismo también se observa cuando se solicitan cosas, así lo expresa el **Accidentado 6**:

Entrevistador: ¿Por qué no se lo querían dar?

Accidentado 6: No sé, ahí simplemente le pedía, decían que no había, no había en existencia y este, y está bien, pues cuando tenga... paso una semana, no, hasta que tuvo que pasar Miguel.

Se observa que no hay un apoyo, compañerismo para poder hacer frente a los riesgos, peligros, incidentes, accidentes de la empresa. Impera el individualismo entre el personal de planta. Ocurre algo distinta en el área administrativo ya que el área de Capacitación se encuentra coordinada con el área de Seguridad e Higiene. Así también existe un grupo para todo Grupo La Moderna.

7.1.6.3 Masculinidad vs feminidad

En el área administrativa se observa una cultura femenina, se cuida el trabajo del resto de los compañeros, ya que para aprobar una auditoria o buscar una certificación se necesita la

ayuda de distintas áreas, el Departamento de Personal, Seguridad y Sanidad, así también el área de Capacitación entre otras.

El personal de planta posee una cultura masculina, el **Accidentado 1** indica que:

“son secuelas de aquí... por que dicen; yo sufrí, porque antes no estaba, así como ahorita, antes nada más envasábamos sentados, incómodos, como sea, pero tenías que vaciar tu tina si no te quedabas hasta que lo vaciaras, y nadie te apoyaba, entonces ya quedo esa raíz como tipo secuela, a mí me hicieron, ahora a mí me la vas a pagar”

7.1.6.4 Aversión a la incertidumbre

La empresa es insegura frente a situaciones desconocidas, en palabras del Lic. Nava, “si es un poquito difícil, salir de la rutina”. Para el **Accidentado 1** es muy importante que se le indique cómo se va a trabajar, que se le capacite, de acuerdo con este informante es muy frecuente que la gente sea sometida a situaciones inciertas y se genere la burla de compañeros. El **Accidentado 2** informa que en la empresa “hay gente que platicas... y te dicen, es que yo no puedo preocuparme por el mañana, si no por hoy, ya con que viva es suficiente

7.1.6.5 Orientación a largo plazo

En el área administrativa se observa que el trabajo es complementado por varios esfuerzos, como lo indica el Ing. Mejía “sobre la marcha se van a ir ejecutando”, el plan de trabajo se realiza conforme a la experiencia que se tiene en otras filiales como Galletas, pero al final el proyecto está en “establecer que nos aplica y que no se aplica en ese momento”.

Respecto a los trabajadores de planta se puede decir que ellos buscan vivir el momento, consideran que la vida es en el presente, como lo indica el **Accidentado 1**;

Accidentado 1: Pues mi vida, mi vida, pues creo que yo ya la estoy viviendo, bien o mal, pero gracias a Dios.

Se observa que el personal en algún momento tuvo aspiraciones para desarrollarse, sin embargo, no logro concretarlos y actualmente ya no se tiene muchos planes a futuros de desarrollo personal, así lo expresa el Accidentado 3 quien dice:

Accidentado 3: Pues mucho antes si tenía un sueño... tenía el deseo de ser contador, pero por falta de económica pues ya no, en si aquí, un tiempo, cuando comenzó, cuando comenzaron a dar cursos de preparatoria me inscribí, pero no se la verdad que paso con el instructor que... no sé... defraudo a la empresa y todo lo que habíamos ya estudiado se vino todo abajo, ya no se pudo.

Entrevistador: Y bueno, ya dejo su sueño de ser contador. ¿Y ahora tendrá otro sueño?

Accidentado 3: Pues no, ahorita más que... que será... pasar... ósea pasarla lo mejor que se pueda, ahora si en lo que Dios nos preste de vida.

Entre las metas de mayor peso en los trabajadores son aquellas que involucran a sus familias, esto puede observarse en la declaración del **Accidentado 4**, a quien se le pregunta si tiene alguna meta en su vida:

Accidentado 4: Salir adelante con mis hijas, más que nada apoyarlas en los estudios

Otras metas de la gente es la construcción de un patrimonio, tener una casa donde pueda vivir sus familiares, así lo expresa el **Accidentado 5**:

Accidentado 5: Ahorita mi meta es construir, tener un patrimonio, esa es mi meta.

7.1.7 Accidentes

No existe un patrón preciso de accidentes, todos los accidentes ocurridos de enero de 2017 a julio de 2017 son diversos. Uno de estos accidentes tiene que ver con la introducción de partículas pequeñas en los ojos. Al representante sindical le llegó a ocurrir un accidente hace tiempo, así expresa:

Representante sindical: “estaba saliendo la pasta de munición que es muy pequeña y estábamos trabajando ahí... cuando me voto una pasta y entro en mi ojo, trate yo de quitármela, pero algo se quedó ahí, al siguiente día se inflamo un poco más mi ojo, después asistí al hospital y tuve 3 días, por parte del Doctor, que me dio de incapacidad”.

Al **Accidentado 1** también le ocurrió un accidente relacionado con la introducción de un polvo metálico en el ojo el cual ocurre al sacudir una tarima:

Accidentado 1: yo empiezo a sacudir la tarima con una caja para quitarle el polvo y andábamos movidos

El **Accidentado 2** le sucedió un resbalón que provoco una torcedura en el tobillo que termino en un esguince, de acuerdo con su testimonio comento:

Accidentado 2: “se me torció el tobillo, tuve un esguince.”

El **Accidentado 3** comenta que no le ocurrió ningún accidente que simplemente iba bajando las escaleras de la empresa cuando comenzó a sentir un dolor en la espalda:

Accidentado 3: “no estaba ni trabajando, iba bajando del comedor, y sentí el tirón y... termine mi turno normal, y estaba en un tercer turno y ya a medio día que me levante, pues el dolor ya se hizo intenso y ya no me dejo caminar, así, entonces por eso acudí al seguro”

Por su parte el **Accidentado 4** indica que se usó una herramienta de manera inadecuada:

Accidentado 4: “me corte con un cúter... ahora sí que fue por mal uso del cúter. Quise abrir una caja hacia mí con el cúter, me alcancé a picar la muñeca.

El **Accidentado 5** tuvo una lesión en la espalda por exceso de carga en un tiempo corto. Mientras tanto el **Accidentado 6** se tropieza con materiales que se encontraban saturando el espacio y le provocó un golpe en las costillas, esto fue lo que comentó en la entrevista:

Accidentado 6: Mira pues ese día, pues también, este, vine por costales, y vi que ya se estaba llenando el otro costal para sacarlo camine más de prisa y como lo vuelvo a repetir, como lo dije, ese día estaba saturado, todo, se había acumulado bastante ¿Cómo se llama? Producto,

Para el representante sindical, las causas de los accidentes son:

Representante Sindical: “los actos inseguros que comete el personal por no seguir el lineamiento del procedimiento preventivo, que en maquinaria que prácticamente toda la maquinaria tienen un botón de emergencia, rojo, y que a veces la gente, el personal no sigue ese procedimiento... yo creo que el 96% prácticamente es culpa del personal”

Esta idea es secundada por los coordinadores de Seguridad quienes piensan que el personal es el responsable de los accidentes, sin embargo, en contraparte los accidentados nos presentan las razones por las cuales creen ellos que ocurren los accidentes.

El **Accidentado 1**, indica que la situación se debió a exigencias de tiempo, expresa que las indicaciones que se le dio es la siguiente

Accidentado 1: ¡Urgía! Y que teníamos que prepararlo a la voz de ya, para este, para que al día siguiente se cargara y se fuera y pues este,

estábamos trabajando y de repente fue sacudir pues no lo sentí pero ya que acabamos la prueba de trabajo nunca le comente al Pedro porque yo pensaba “una piedrita, un polvito me callo y yo ya no puede dormir toda la noche... por trabajar rápido”

El **Accidentado 2** por su parte indica que su accidente se debió a una condición insegura producto de acciones que son provocadas por compañeros de trabajo:

Accidentado 2: “fue en la escalera que esta para bajar, el chocador, era el cambio de turno, yo venía bajando y pues, ya en el penúltimo escalón, ya agarre, ósea yo venía bajando normal pues ya voltio para ver así, a lado, ya no me di cuenta, no alcance a pisar bien, bueno no sé, tal vez, a lo mejor el escalón estaba mojado porque, lo que pasa es que ahí, luego luego, están los lavabos... Y... No sé, yo sentí que pise bien, pero resbalo mi pie, ósea resbale, error mío que no iba sujeto, como se dice, del barandal, y entonces pues ya, se me torció el tobillo, tuve un esguince.”

Mientras tanto el **Accidentado 5** indica que los accidentes ocurren porque el personal no toma en cuenta las precauciones necesarias porque lo saben, pero a veces por ahorrar tiempos se quieren hacer las cosas de manera rápida y es por eso por lo que pasan los accidentes.

Las condiciones bajo las cuales ocurren estos accidentes de acuerdo con el **Accidentado 4** es debido al mal uso de las herramientas, en este caso un cúter:

Accidentado 4: Ahora sí que fue por mal uso del cúter. Quica abrir una caja hacia mí con el cúter, me alcance a picar la muñeca.

En el caso del **Accidentado 6** nos indica que se debe a una saturación en el espacio de trabajo, esto impide que se pueda uno mover con libertad para y de forma correcta para realizar el trabajo:

Accidentado 6: “es que le vuelvo a repetir que es el producto que nos llevan todo para allá y a veces no nos podemos mover porque

como a veces estamos moliendo un producto, digamos que el pellet, y nos llevan la pasta normal pues nos tapa el paso a veces”

Una de las explicaciones que se dan sobre porque ocurren los accidentes es debido a condiciones inseguras, como por ejemplo el espacio, a veces los espacios son mínimos, los espacios son alterados por los comportamientos de los compañeros.

7.1.8 Riesgos, peligros, incidentes y accidentes

Se observa que la persona no tiene clara las definiciones básicas sobre la seguridad industrial que son los riesgos, peligros, incidentes y accidentes.

Se observa que el área de Seguridad Industrial busca “aterrizar un sistema de análisis de riesgo operacional...” ya que todos somos vulnerables a un accidente, por lo que mientras no se ocupe el equipo de protección personal adecuadamente va a estar latente un accidente.

En realidad, los empleados no supieron definir con claridad lo que es un riesgo, más por el contrario presentaban ejemplos como ocurrió con el **Accidentado 1**, quien indico que:

Accidenta 1: “Pues... hójole, allí, dudo un poquito, no sabría explicarle bien, pero yo creo que un riesgo de trabajo, pues se podría decir que ya sea operado un montacarga, es un riesgo que yo corro porque debo cuidar mi integridad y mi herramienta de trabajo”

El **Accidentado 3** tiene una idea más certera de lo que es el riesgo sin embargo no logra explicarlo con claridad:

Accidentado 3: “el riesgo pues... el riesgo es estar allí expuesto, a algo, que va a suceder”

Mientras tanto el **Accidentado 4** no logra diferenciar un riesgo de un accidente pue indica:

Accidentado 4: “el riesgo, pues como ... como un accidente, ¿No?”

Están más familiarizados con el concepto de peligro, así lo indicaron sus respuestas, pero de una manera dudosa.

Accidentado 4: Pues, poner en riesgo nuestra vida, ¿No?

Accidentado 5: El peligro es un, pues arriesgarte a algo, peligro es estar en una estación de riesgo.

Sobre el concepto de accidente el Accidentado 3 indicó:

Accidentado 3: Un accidente es... un riesgo que ocurre a una persona, por descuido, o a veces por negligencia.

Este informante también indico que lo que el dolor que sintió en la espalda no lo considera un accidente a pesar de haber ocurrido dentro de las instalaciones de trabajo y que el seguro lo señalo como tal.

El **Accidentado 4** no pudo definir con claridad lo que es un accidente, solo expreso alguna idea referente al concepto:

Accidentado 4: Pues que alguien tuvo un accidente, o paso algo,

Mientras el **Accidentado 5** tampoco pudo definir lo que es un accidente al afirmar:

Accidentado 5: “pues un accidente, es este, a veces son por, este porque no son previstos, y hay veces en que digamos pueden ser preventivos y si realizas bien el trabajo pues ya no llega, a ser accidente.”

Con respecto a los incidentes no se habla mucho, sin embargo, deben de ser de mayor importancia ya que detrás de un accidente existieron muchos incidentes. Prestar atención a los incidentes puede ser de gran importancia para evitar un accidente que genere daños a la persona o al inmueble.

7.1.9 Auto cuidado

Se observa que el autocuidado es un factor que considera la administración para el desarrollo de un sistema de seguridad industrial, así lo expreso uno de los coordinadores de Seguridad Industrial:

Ing. Mejía: “la seguridad empieza por uno mismo, nosotros desde que nos levantamos debemos tener esa seguridad, en la calle en la casa, sobre todo aquí en el trabajo es en donde podrían encontrar más riesgos, mecánicos que lo generan”

El auto cuidado se observa dentro de las ideas de los coordinadores, por ejemplo:

Lic. Nava: “... que te quieras allí como persona...”

El representante sindical también lo observa al indicar los siguiente:

Representante sindical: “todos los trabajadores somos responsables de nuestra seguridad y la seguridad de los que trabajan a nuestro alrededor”

Sin embargo pensar en el autocuidado como un factor que se limita solo a la seguridad industrial y a evitar accidentes durante las jornadas laborales es un error, el personal debería de tener un cuidado personal incluso sobre su propio cuerpo, sobre su salud, sobre su higiene, ya no como un factor de accidentes que ocurre de manera repentina sino como un estado de salud y cuidado personal de todo tipo de enfermedades, se observa que los accidentados en muy pocas ocasiones se cuidan, algunos ya tienen enfermedades crónicas :

Accidentado 1: “pues ahora sí pues quisiera cuidarme de todas las enfermedades, pero como ahora ya todas las enfermedades están, tenemos ahora sí, ahora sí, adelante, cuenta más adelante.”

Un factor relevante para cuidarse es la familia.

Accidentado 2: “no nada más me cuido yo, me cuido para mi familia, que ellos son los que dependen de mí, y si yo estoy bien, pues ellos están bien, si a mí me pasa algo, ellos se van conmigo para abajo...”

El autocuidado debe comenzar desde factores muy importantes como lo es la condición física:

Accidentado 5: “...en cuanto a estado físico me siento un poquito pasado de peso, pero bien”.

Entrevistador: ¿Has tomado una acción para bajar de peso?

Accidentado 5: De repente, a veces, hay tiempo en el que pues no, lo desaprovechas, digo, a veces llegas cansado del trabajo y quieres descansar un rato y a veces se te va el tiempo, no, no alcanza el tiempo...por lo que yo vi pues todos los compañeros que están, pues si están un poquito gorditos”

7.1.10 Tratamiento de los mensajes

Los mensajes que se emitan dentro de la empresa deben de incluir a todo el personal, como como se expresa el **Accidentado 2**; se debe de emitir mensajes donde “todos parejos”. Como lo indica el **Accidentado 6**, a través de platicas, “de frente” sin estar diciéndolo a terceros para que se enteren de las situaciones en momentos de conflictos, y por el contrario una forma de motivación, “tocando tanto el corazón en la forma de ver tu trabajo” para unir a las personas y abrir el dialogo.

7.1.11 Contenidos

Entre los contenidos sobre seguridad que se deben de tener, de acuerdo con lo solicitado en las entrevistas está relacionado con la capacitación,

Ing. Mejía: “lo primordial es trabajar en la capacitación, muchas veces por las cuestiones de trabajo no se permite el tiempo, llega a faltar alguna persona y se manda a alguien, ¡Cubre!, pues por cuestiones de trabajo es casi imposible la capacitación al momento

sin embargo es en algo que estamos trabajando en conjunto con los supervisores”

Mientras tanto el **Lic. Nava** indica que los contenidos deben estar relacionados con “las difusiones que la gente necesita saber en qué nivel de riesgo están expuestos día a día... a fin de cuentas hay que hacer conciencia y hacer cultura porque, algo que es muy cierto, que no hay que dejarle la seguridad al encargado sino la seguridad es de uno mismo”

Por su parte el **Accidentado 1**, señala que se debe “explicar por qué es importante el uso de las herramientas de seguridad... tú debes de hablarme y decirme que voy a hacer”

El **Accidentado 3**, indica que para concientizar al personal sobre los accidentes es importante decir “las consecuencias que trae cada accidente”

El **Accidentado 6**, aporta que se debe motivar al personal, sientan que el equipo que usan es propio, que está en buenas condiciones, sobre todo es de importancia los fines de semana, ya que de acuerdo a la entrevista “cuando se hace la limpieza es cuando ocurren los accidentes, cuando paran las líneas y hacen la limpieza es cuando ocurren los accidentes... porque hay gente, como te acabo de repetir, no está capacitada, a lo mejor ellos toda la semana están envasando y no están expuestos a que el fin de semana se los llevan a limpiar alguna galería o que se suban a la galería cuando no están capacitados, entonces por es que ocurren los accidentes, porque la gente que está envasando, que no sabe de seguridad la mandan a hacer trabajo en altura, entonces por eso ocurren los accidentes”.

7.1.12 Mensajes clave

Entre los mensajes principales que se observan esta que el personal “debes de echar la mano”, “todos merecemos respeto” dentro de la empresa, el uso de las herramientas. Básicamente los mensajes están centrados en la mejora del clima dentro de la empresa, las relaciones entre compañeros, el respeto entre los jefes y subordinados, pero también debe de incluirse el respeto entre los propios empleados del mismo rango.

7.1.13 Código

Como lo expresa el Lic. Nava en la empresa existen tres generaciones, se identifican a los señores, los jóvenes y adolescentes. Cada uno de estos sectores tiene intereses diferentes y forma de trato distinto, se dice que los señores adultos consideran que no existen quien deba enseñarles a hacer las cosas, mientras tanto los jóvenes son más fáciles de entender y con quienes generar mayor empatía, los jóvenes son quienes tienen una actitud rebelde ante la autoridad, así lo expresa el coordinador de seguridad.

Lic. Nava: “no hablarle de la misma manera a los tres, porque los tres son de diferente generación... las personas mayores no les puedes decir que hacer porqué ellas... y más si te ven chavo te van a decir, oye no, sabes que, tú que vas a saber más que yo. Y los chavos, a mí me vale lo que me digan, y el chavo por ejemplo de mi edad, pues somos de la generación, sabemos cómo transmitirlo, entonces ese tipo de cuestiones, hay que saber, hay que tener un poquito de tacto”

7.1.14 Canales

Los canales de comunicación que usan el personal y que pueden usarse para entrar en contacto con el personal de planta son las capacitaciones, los avisos, circulares colocados en los pizarrones, las reuniones con la gente, las pantallas informativas, los espacios o el inmueble donde se desarrollan las actividades, los avisos en caseta. Algunos medios alternativos que puede usarse como herramientas son los juegos de lotería, memorias, el sistema celular telefónico, relaciones de convivencia como el futbol, interacción con familiares, algunos pequeños cursos. Se observa que el personal es muy visual, se entera de la información a través de medios audiovisuales, como por ejemplo la Televisión. Internet aparece como una herramienta de comunicación al igual que las redes sociales y WhatsApp. La lectura de periódicos es menor.

Uno de los sentidos fundamentales para adquirir información y conocimiento es la vista, pues es a través de la observación que el personal ha aprendido a desenvolverse:

Accidentado 6: “cuando llego este molino que tuvimos hace como 20 años tampoco nadie me capacito, yo nada más veía al otro molinero como arrancaba, todo el proceso que hacía, le vuelvo a repetir porque soy curioso, las ganas de aprender y querer aprender nada más...”

Un rasgo fundamental para entrar en contacto con el personal es generar experiencias, tener prácticas de aprendizaje ya que de esta forma el personal puede entender cómo realizar su trabajo. Se observa que el personal carece de preparación para poder entender textos, o mensajes que sean complejos, es por ello que se debe hacer uso de situaciones vivencias y visuales.

7.1.15 Ruido

Los ruidos que se pueden generar en la comunicación es el carácter de los supervisores, el objetivo de minimizar la merma en el proceso de producción. El proceso de capacitación se ha desarrollado sin embargo es fundamental que todo el personal tenga los conocimientos para hacer frente a las situaciones de riesgo, así lo expreso el **Accidentado 6**.

Accidentado 6: “hay compañeros que no están capacitados que no saben que hay que hacer. La vez pasada que se fracturo otro compañero, que se cayó, pues creo que ellos nunca han recibido una capacitación... yo estoy capacitado pero mi compañero de alado no y si yo le digo a lo mejor si me va a entender, pero no lo va a hacer... es que el lema que tiene aquí todos es que ¿Cómo me vas a enseñar tú? ¿Quién eres tú?

Eso es lo que, esa es la mentalidad que tienen ellos, es en donde, hay que empezar a trabajar con eso, y en cuanto a seguridad pues yo sugiero que se le de capacitación a todos, a todos, a todos, a todos, porque hasta el que está barriendo se accidenta.

7.1.16 Receptor

Como lo indica el representante sindical, los receptores de los mensajes deben de ser todos los trabajadores en todos los niveles, contando a los Gerentes de las Plantas, el Centro de Distribución, los supervisores, los trabajadores y desde luego a los familiares quienes son un gran referente que tiene importancia en los trabajadores.

7.1.17 Habilidades de comunicación de los emisores

Se observa que el empleado no tiene muchas habilidades de comunicación, es decir, muchos de ellos han cursado solo hasta la secundaria, en varias ocasiones varios de ellos no tuvieron buenas calificaciones y tenían problemas para entender lo que se les presentaba en la escuela ya que hablaban dialectos como el Mazahua, Othomi o tzeltal. Así se observa.

Dentro de las habilidades de comunicación tampoco se tiene una forma correcta de dialogar para resolver los problemas que puedan generarse en el trabajo diario, existen algunas formas correctas que podrían mejorar la convivencia y el clima laboral.

Investigador: ¿A usted cómo le gusta que digan las cosas?

Accidentado 6: Yo creo que... ¿Cómo vas? ¿Cómo está el trabajo?

Las habilidades de comunicación son carentes en los obreros, en los supervisores y gerentes que carecen de tacto para dialogar, solicitar realizar un trabajo, retroalimentar al personal o supervisar. La comunicación que hace falta tiene por objeto entrar a un dialogo, generar una conversación.

7.1.18 Actitud de los receptores

De acuerdo con el representante sindical “el 99% sabemos que atrás de nosotros existe una familia, y creo que para nosotros, es muy importe la familia” Es decir, una de las principales motivaciones para conservar la integridad.

A pesar de que la seguridad es un trabajo de todos, y conservarla es de vital importancia, el personal de planta (obreros) no tienen la idea de trabajar en equipo, al menos así se observa en las entrevistas, se busca más realizar de manera correcta su trabajo, enfocarse a las tareas

que se le han asignado, pero no voltean a ver el bienestar que se puede generar en conjunto tanto con los compañeros, así como tampoco con la empresa. Es un factor que ya vimos en la categoría de individualismo, la tendencia del personal es a ser individualistas antes que verse en un sistema. Lo observamos en el Accidentado 6:

Accidentado 6: ¿Si ves a alguien robando una caja, eres capaz de reportarlo? Pues sí uno lo reporta, dice, no me cuesta con reportar, pero me hecho de enemigo a este amigo, yo no estoy para reportar, yo estoy haciendo nada más mi función que me corresponda, yo creo que hay gente como supervisores ellos deben de ver eso, y otros, si lo han reportado, pero quien se lleva los aplausos más que los de arriba, acá nosotros seguimos igual entonces yo creo que pues le comento que eso fue el examen que hicimos, de confiabilidad.

A la persona de planta rechaza todo lo que tenga que ver con castigos, consideran como autoritaria la situación, opresión, se tiene presente una situación de rigidez por lo que rechazan las normas, las leyes, el contrato y situaciones que tengan que ver con su forma de comportamiento, así lo indica el **Accidentado 2:**

Investigador: ¿Cómo vieron la situación de colgar el reglamento interno sobre lonas?

Accidentado 2: “lo vieron más que como... como te diré (silencio) más que cómo una motivación de que, cuídate no hagas esto porque puede pasarte esto, lo vieron como una opresión, si haces esto te va a pasar esto, si haces esto te podemos castigar 2, 3 días, baja total, lo vieron como algo agresivo hasta cierto punto.”

El personal ve positivo que se estén tomando medidas para prevenir los accidentes dentro de la empresa, las personas que llevan años de antigüedad tienen la perspectiva que trabajar en seguridad industrial en un buen paso para los trabajadores y para la empresa. Aceptan la información que se les pueda dar para prevenir accidentes. Uno de los principales factores de riesgo dentro en el trabajo es la falta de unión entre trabajadores, falta de cooperación y entendimiento.

7.1.19 Conocimiento de los receptores

El personal curso máximo la secundaria, en varias ocasiones con bajas calificaciones, y con dificultades para entender la información que se les proporcionaba, las habilidades de trabajo que traen están relacionado con otros sucesos como el cultivo, la venta, la producción de artículos artesanales, al llegar a La Moderna. El personal asegura que al llegar a la empresa les gustaría tener una capacitación sobre las actividades que debe desarrollar en su área de trabajo de manera cotidiana. Carecen de conocimiento sobre uso de las nuevas tecnologías de información, sin embargo, han demostrado ser buenos observadores para conocer cómo desarrollar su trabajo.

7.1.20 Sistema social de los receptores

Los trabajadores de mayor impacto en la seguridad industrial son los trabajadores de planta, ellos son los obreros que se desenvuelven en distintos roles dentro de la línea de producción, así como también algunos otros que dan servicio al personal para mejorar el trabajo. El sueldo que tienen está por encima del salario de un obrero dentro de la región, además de que se le da prestaciones que no se dan en otras empresas, muchos trabajadores agradecen las prestaciones que ofrece la empresa y sin embargo la situación económica de México es difícil.

8 Conclusiones

8.1 ¿Por qué ocurren los accidentes en la Fábrica de pastas La Moderna?

Los accidentes en la Fábrica de Pastas La Moderna Toluca ocurren por varias razones, estas son, la falta de autocuidado del personal sobre su propio cuerpo, la distancia de poder que existe entre supervisores y obreros, la cultura individualista que existe al momento de trabajar, la cultura de masculinidad que busca destacar antes que otros, la falta de dialogo.

En la empresa existe una distancia de poder entre supervisores y obreros, esta situación se genera por la administración que se tenía anteriormente, el trabajador de mayor antigüedad tiene presente que en la empresa existió una administración que pensaba poco en la persona. En recientes años, la empresa se ha certificado en Responsabilidad Social Empresarial y de Calidad Humana con la Norma CRESE, una norma que busca poner en el centro a la persona. Sin embargo, aún existen personas que marcan una distancia con el personal, por distintas razones, estas son la falta de habilidades de comunicarse con los subordinados, la incapacidad para generar dialogo y las exigencias que se solicitan en una línea de producción donde cada movimiento debe de estar cronometrado con el fin de generar calidad en los productos.

Existe una cultura de individualismo en el ambiente de trabajo de la empresa, el personal solo piensa en realizar las actividades que corresponden a su área, no están dispuestas a realizar otras actividades que no sean solicitadas directamente por el Supervisor o el Gerente. No se piensa en la empresa, se piensa en los intereses personales, se piensa en uno mismo antes que en la empresa, en los compañeros o en la seguridad en conjunto. Se evita compartir el conocimiento que se tiene y en ocasiones se puede tener enojo por que otro compañero gane más o tenga una categoría superior.

La cultura de planta es una cultura masculina ya que se tiene una competencia por las categorías que se tengan dentro de la empresa, por los logros individuales, y el interés por tener recompensas materiales, así se detectó cuando los entrevistadores nos comentaron que gran parte del personal está interesado en asistir a las capacitaciones sobre seguridad industrial siempre y cuando se les pague tiempo extra, la recompensa material es de interés para realizar cualquier tipo de actividad que aporte a la empresa.

Existe una carencia de habilidades de comunicación tanto en los receptores como en los emisores, hace falta fortalecer la forma como se deben generar las ordenes, la forma de solicitar las cosas, la forma de realizar retroalimentación y sobre todo dar a conocer si se llegó al

entendimiento ya que en ocasiones el personal prefiere callar antes que exponer sus puntos de vista. La empresa tiene una actitud de promover el dialogo, en este caso fortalecerlo.

9 ¿Cuál es el rol de la comunicación interna en la prevención de accidentes en la Fábrica de Pastas La Moderna?

La comunicación interna tiene la función de mantener homogéneo el discurso sobre seguridad para que se sea transmitida a todo el personal, ayudar a generar los canales de comunicación que sean de interés para el personal a fin de hacerles llegar los mensajes, además de esto orientar en un plan estratégico de comunicación que sea permanente para alcanzar los fines. Adicional a esto debe de capacitar al personal con respecto a la forma como se deben de llevar a cabo las conversaciones de jefe y subordinados a fin de mantener una conversación basada en el respeto y en el logro de las metas.

Como se observó existen varios emisores en el proceso de comunicación relacionada con la seguridad industrial, lo ideal en este caso es que todos manejen los mismos temas, mensajes y se construyan los mensajes de acuerdo a una política de comunicación, la filosofía de la empresa y los valores que posea, con el fin de mantenerse en un mismo canal de comunicación.

En la empresa existen pocos canales de comunicación formales, el especialista en comunicación debe detectar y hacer uso de los canales de comunicación existentes para difundir la información referente a la prevención y el autocuidado. Se deben generar canales de comunicación dialógicos, como puede ser el celular, una herramienta que es usada de manera personal pero que tiene un impacto trascendente. El especialista en comunicación debe de cuidar que la información de la empresa se trate con prudencia para evitar alguna crisis de marca.

Cuando ocurre un accidente dentro de la empresa es fundamental que se tomen acciones de comunicación para organizar el tratamiento del afectado, para dar una atención óptima, para saber cómo debe de actuar el accidentado, el jefe, la atención interna, los gerentes, el área de salud ocupacional, el Departamento de Personal, así como generar una postura por parte de la empresa para que se dé a conocer al resto del personal.

La seguridad industrial es un tema que se trabaja día con día dentro de la empresa, por lo que se debe hacerse un plan anual de comunicación estratégica a fin de tener mejores resultados, llegar a los objetivos, y medir los resultados, cambiar de estrategia si fuera necesario para tener mejores resultados.

Es fundamental desarrollar las habilidades de mando dentro del personal que tenga personas a su cargo, la empresa busca respetar a las personas en su calidad de seres humanos y al mismo tiempo busca ser una empresa altamente competitiva por tal razón es necesario que la dirección, orientación y liderazgo que se tenga entre el personal está basada en el respeto y al mismo tiempo se tengan los resultados que se esperan.

Es necesario que la comunicación trabaje en la identidad del personal, en el trabajo en equipo, en ser visto como una pieza importante en una cadena de trabajo, comunicar al personal que todos somos parte de una empresa dónde la ayuda del trabajo en equipo es fundamental para sacar el trabajo, para evitar los accidentes y que es necesario que entre todos se trabaje para evitar los accidentes de trabajo.

10 Recomendaciones

Las recomendaciones que se pueden hacer para respecto a la comunicación es:

- Promover el autocuidado del personal, entender que la seguridad industrial es solo una parte de todo un mundo sobre el cuidado a la integridad personal, es necesario promover el cuidado de la salud para evitar desde las enfermedades menos graves a enfermedades crónicas. Es decir, dar importancia al cuidado de gripas, muelas, condición física, nutrición, enfermedades respiratorias, enfermedades del corazón, enfermedades de estrés, entre otras. La prevención de accidentes involucra el cuidado del cuerpo en todos los aspectos.
- Involucrar a la familia. La familia debe ser un aliado en el autocuidado del personal, es de gran relevancia tener como aliado de la empresa a las esposas, los esposos, hijos y familias importantes para el personal. Por ello se sugiera que sean involucrados en la seguridad cuando se festejen eventos como la misa a la virgen de Guadalupe, los eventos masivos como la Reforestación, la peregrinación a la Basílica de Guadalupe, el Regalo de fin de Año, así como otros eventos que pueden organizarse para los familiares como el día de las madres o el día del niño.
- Se recomienda llevar a cabo un protocolo relacionado con la crisis que se pueda generar al momento de tener un accidente. Es necesario tener claro los procedimientos que se deben seguir en caso de accidente, para tener una comunicación más efectiva será necesario integrar tecnologías de información y comunicación para mantener el contacto con todos los empleados de la planta, los gerentes, supervisores, el departamento de personal, sindicato, salud ocupacional, familiares, centros de atención médica, etc.
- Se debe tener una política de comunicación bien específica para dirigirse al personal, que administre los canales de comunicación, que refleje la filosofía y los valores de la empresa, los tiempos en que debe desarrollarse la comunicación y que invite a tener a la comunicación como un ente estratégico para proporcionar la información requerida.

- Introducir Tecnologías de Información y Comunicación. En situaciones de accidentes el tiempo corre de manera veloz, las tecnologías de comunicación e información permiten tener una conversación en poco tiempo, tanto para dar una atención médica adecuada así como para la coordinación del personal pero también para evitar la expansión de rumores dentro de la organización.
- Construir una conciencia colectiva de auto-aprendizaje. En cada accidente e incidente todo el personal debe de aprender a evitarlos, se debe registrar el testimonio de todos los accidentados, puede ser en audio, video o de manera escrita, el fin es obtener una base de datos que sea utilizado para atender problemas, generar estrategias de trabajo, todos los accidentes e incidentes deben ser tomados en cuenta, evitar la minimización.
- Se debe reforzar el trabajo en equipo ya que se observa que gran parte de los accidentes tienen como ingrediente el individualismo de los compañeros, quienes omitieron ayudar, o construir un ambiente de trabajo. Se debe trabajar en una identidad, unión entre las personas que laboran dentro de la empresa sin importar el rol que desempeñen dentro de la misma, seguir con la filosofía humanista que caracteriza a la empresa y siendo altamente productiva como hasta ahora.
- Se sugiere evitar el uso de expresiones como “Urge”, planear y ejecutar las actividades en un tiempo ya establecido.
- Se debe de hacer uso de estrategia para motivar al personal a realizarse como persona, y analizar de que forma la empresa le ayuda a desarrollarse como individuo.
- Uno de los canales de comunicación que debe usarse es el audiovisual ya que es el tipo de medio que el personal acostumbra para comunicarse y enterarse de lo que ocurre a su alrededor, los videos, los audios son canales que son fáciles de entender para el personal.
- Un medio de alto uso es el celular, se debe explotar al máximo pues es un medio que te permite llegar a todos el personal, que es fácil de usar, que aprecia mucho el personal y que puede usarse para comunicarse en un tiempo corto, de manera precisa y a un público específico. El uso de las aplicaciones puede ser una ruta de acceso para que el personal se mantenga en contacto.

11 ¿Qué hacer para disminuir el número de accidentes en la Fábrica de Pastas La Moderna?

Para disminuir los accidentes creo que es necesario:

- Promover el auto cuidado. Como se expresó en todos los entrevistados, la seguridad empieza por cada uno de los trabajadores, cada uno es responsable de las acciones, se observa que el personal no se cuida de manera personal, esto implica cuidarse desde su alimentación, peso, revisiones médicas, aseo personal, mentalmente, etc. Se debe promover un cuidado persona, un cuidado físico y al mismo tiempo mentalmente.
- Promover la salud ocupacional. El área de salud ocupacional tiene la gran responsabilidad de promover hábitos de limpieza y cuidado, esto debe realizarlo a través de campañas cosantes de aspectos como cuidado de la vista, cuidado de dientes, hace persona. Estas cosas son básicas en la persona pero si no son cubiertas significaría que el personal no está preocupado por su propio cuidado.
- Promover la protección en equipo. Como se observa los accidentes ocurren porque la gente se limita a hacer sólo cosas que considera que le corresponden sin embargo en una organización todos tenemos que ayudar a alcanzar los logros, es verdad que cada uno tiene sus actividades bien definidas, pero esto no debe ser limitante para poder seguir participando. Se debe promover el cuidado colectivo, entre todos se construye un ambiente de seguridad dentro de la empresa. Se debe pensar en un equipo, en una protección mutua, en la solidaridad.
- Generar dialogo entre trabajadores. El personal carece de habilidades de comunicación para expresar sus emociones y deseos, se debe trabajar en las habilidades de comunicación para expresar de manera asertiva las necesidades que se tengan, los requisitos que se dan, y para poder retroalimentar. Eso a fin de evitar cerrar el dialogo, como hasta ahora ha ocurrido, donde un trabajador por estar enojado o peleado con otro simplemente se dejan de hablar o se ignoran.
- Capacitar en conceptos básicos como riesgo, peligro, incidente, accidente. Se observó que cada trabajador tiene conceptos distintos sobre términos como riesgo, peligro, incidentes, accidentes. Esto quiere decir que cada uno piensa de manera distinta por lo que no hay comunicación, ni existirá comunicación porque cuando se manejan conceptos distintos, no se puede llegar a un entendimiento, es así que todo esfuerzo se verá limitado, por el hecho de que cada quien pose conceptos diferentes y al proponer un discurso no se entenderá. Se debe empezar desde lo básico, conceptos clave,

términos y definiciones de palabras que se usaran de manera frecuente para intentar llegar a un entendimiento. Si cada trabajador tiene sus propios conceptos nunca se entenderá nada.

- Abrir canales de comunicación para que el personal exprese los riesgos que existen en su área de trabajo. Así como ha ocurrido en otros espacios dentro de la empresa, en la seguridad también se deben de tener canales de comunicación ascendente, buzones u otro medio, para que el personal de a conocer los riesgos y peligros que observa en su entorno.

12 ¿Qué se debe hacer desde el ámbito de la comunicación interna para contribuir a la cultura de la prevención del riesgo y autocuidado en la Fábrica de Pastas La Moderna?

- El primer aspecto sobre el que se debe trabajar es sobre los conceptos básicos de la seguridad industrial. Los conceptos de seguridad deben de ser considerados como los mensajes clave de una primera aproximación a la comunicación de seguridad. El fin es establecer las reglas bajo las cuales se va a dar la comunicación, definiendo todo las palabras que se usaran.
- Se debe trabajar sobre la difusión de las normas de seguridad industrial que han desarrollado instituciones gubernamentales, tanto federales, estatales así como locales. Se debe de digerir y dar a conocer las responsabilidades que se le da a los trabajadores para minimizar los accidentes en el trabajo. Dar a conocer lo que por ley se le solicita al trabajador tomar en cuenta en su desempeño.
- Se debe capacitar al personal sobre como generar una comunicación asertiva. Al personal que tiene personal a cargo se le debe de sensibilizar con la forma que la empresa desea que se hable y trate a los empleados. En este caso es de manera humana.
- Se debe construir identidad en el personal. La gente es individualista, esta situación no es deseada para construir el ambiente de seguridad. Todos somos parte de la misma empresa por lo que debemos hacer lo que nos corresponde para cuidarnos entre todos. Ayudando, observando, proponiendo.
- Se debe establecer un plan para enfrentar crisis en accidentes. Muchos nos enteramos que ocurren accidentes pero lo que se debe destacar por sobre todas las cosas es como evitar ser víctima del accidente que corrió. El personal debe aprender de otros accidentes o incidentes. Un aprendizaje colectivo de los accidentes que ocurren.

- Se debe recabar las entrevistas. Hasta ahorita no se tiene mucha información sobre los detalles de los accidentes. Es fundamental y necesario recopilar de manera electrónica o análoga el registro de las experiencias de los incidentes y accidentes. La recolección de estos datos permitirá conocer los detalles y tomar las acciones correctivas pertinentes.
- Se debe guiar a los emisores para mantener una consistencia en los discursos. Siendo de la misma empresa se debe manejar un mismo discurso, es verdad existen varias fuentes que aportan a la seguridad, se tiene a los supervisores, a los gerentes, a los coordinadores, a los grupos del corporativo, lo ideal es que entre todos sumaran esfuerzos para emitir un mismo mensaje, esto permitirá darle mayor fuerza y se puede ir trabajando en tiempos.
- Debe ayudar a construir los mensajes para los distintos medios. El comunicólogo debe tener la habilidad para construir mensajes masivos que lleguen a todo el personal, es una habilidad que no poseen otras profesiones, sobre todo debe pensarse de manera estratégica, perdurable en el tiempo, y constante. Entre las herramientas es la construcción de videos, de audios, textos e imágenes.

13 ¿Qué queda aún por investigar?

Desde mi punto de vista, sobre el tema de la contribución que hace la comunicación a la prevención de accidente hace falta estudiar las nuevas tecnologías de comunicación que puedan ser usados como los canales que nos permitan tener un contacto directo con el personal y al mismo tiempo que sea masivo, la comunicación interna debe ser un dialogo, entre más personalizado mejor, y las tecnologías de la comunicación e información son clave para llegar en poco tiempo a cada uno. Se debe investigar la forma como se debe segmentar a los públicos, y la forma como cada uno de ellos debería comunicarse entre compañeros de trabajo, a fin de llegar a un entendimiento mutuo.

Referencias

- Alonso, R. (09 de febrero de 2011). *El Universal*. Obtenido de <http://archivo.eluniversal.com.mx/finanzas/84516.html>
- Andrade Espinoza, S. (2005). *Diccionario de Economía*. Lima: Editorial Andrade.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna; proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo.
- Aneas de Castro, S. (2000). Riesgos y peligros; una visión desde la geografía. *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*.
- Angulo, G., & Vegga, E. (2017). Dimensiones culturales de Hoftede en Colombia, influencia de la cultura en las negociaciones. *Negocios INN* 1.2, 6-7.
- Arlaes Yero, L., Hernández Sorí, G., Rojas Cruz, I., & Hernández Sorí, F. (1998). Factores de riesgo asociados a los accidentes en el hogar. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 581-585.
- Berlo, D. (1984). *El proceso de la comunicación*. Avellaneda: El Ateneo.
- Bermeo Monje, J. (26 de Octubre de 2017). Incidencia de las redes sociales en el funcionamiento de la fundacion de vendedores ambulantes "Cacica Dulima" para su visualización como grupo unificadodo. Ibagué, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.
- Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (1 de Abril de 1970). *Ley Federal del trabajo*. México: Diario Oficial de la Federación .
- Camata de Diputados del H. Congreso de la Unión. (13 de Mayo de 2014). Reglamento de la Ley General de Proteccion Civil. México.
- Circulos. (10 de Diciembre de 2015). *Quién*. Obtenido de <https://www.quien.com/sociales/2015/12/10/el-teleton-regresa-con-fuerza-este-ano>
- Contreras-de-la-fuente, H.-S., & Castillo-Arcos, L.-d.-C. (2016). Fenomenología: una visión investigativa para enfermería. Ciudad del Carmen, Campeche, México.
- Cortés Díaz, J. (2007). *Seguridad e Higiene del trabajo; Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Tebar.
- Cortés Díaz, J. (2007). *Técnica de prevención de riesgos laborales: Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid: Tébar.
- del Moral Ituarte, L., & Pita López, F. (s.f.). El Papel de Los Riesgos en la sociedades contemporáneas. En A. Carcedo, & O. Cantos, *Riesgos naturales* (págs. 75-88). Ariel.
- Echemedía Tocabens, B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista Cubana de Historia y Epidemiol*, 470-481.

- Egidos, D. (2000). Comunicacion en instituciones y organizaciones: una aproximacion teórico-analítica a su diversidad conceptual. *Revista Latina de Comunicacion Social*. El Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. (21 de Diciembre de 1995). Ley del Seguro Social. México.
- Espinosa, E. (17 de 01 de 2012). *Excelsior*. Obtenido de <http://www.excelsior.com.mx/2012/01/17/dinero/802819>
- Ferrell, O. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. México: MCGRAW-HILL.
- Folgueiras Bertomeu, P. (28 de Septiembre de 2017). *Diposit*. Obtenido de Universitat de Barcelona: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Gamboa, F. (30 de Noviembre de 2015). (M. Isidro González, Entrevistador)
- Gómez, L. (2011). Un espacio para la investigación documental. *Revista Vanguarda Psicológica; Clínica y Teórica y Práctica*, 226-233.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández-Hernandez, O. (2016). Menores y riesgos en la migración. En O. Hernández-Hernández, *Riesgos en la migración de menores mexicanos y centroamericanos a Estados Unidos de América* (pág. 9). Ciudad Victoria, Tamaulipas: El Colegio de Tamaulipas.
- Hurtado Vallejo, A. (2013). Plan Estratégico de Comunicación Para La Academia de salsa cubana y rueda de casino: azucar d'lao. D.F, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ibañez, J. (2002). Sobre La Metodología Cualitativa. *Revista Española de Salud Publica*, 373-380.
- Kuri Abdala, J. (04 de Octubre de 2017). *Formando Ingenieros UNAM*. Obtenido de http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_internet/TEMAII.1.pdf
- La Moderna, P. (26 de Abril de 2016). *Youtube*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=r6whMUgTdEY>
- Leal, N. (2000). El método fenomenológico: principios, momentos y reducciones. *DIP-UNA, Revista Electrónica de Investigación Científica, humanística y Tecnológica, de la Universidad Nacional Abierta*, 52-61.
- M. R. (29 de 04 de 2011). *Portalcomunicacion.com*. Obtenido de http://www.portalcomunicacio.org/uploads/pdf/20_esp.pdf
- Marí, R., Bo, R., & Climent, C. (2010). Propuesta de Análisis Fenomenológico de los Datos Obtenidos en la Entrevista. *UT. Revista de Ciéncies de l'Eduació*, 113-133.
- Martínez de Velasco, A. (1988). *Comunicación organizacional práctica: manual general*. Trillas.

- Molano Veladía, J., & Arévalo Pinilla, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema de riesgos laborales. *Revista INNOVAR JOURNAL*, 21-31.
- Mora Salas, M. (2003). El riesgo laboral en tiempos de globalización. *Estudios sociológicos*, 643-666.
- Muñoz Poblete, C. (2013). Métodos mixtos: una aproximación a sus ventajas y limitaciones en la investigación de sistemas y servicios de salud. *Revista Chilena de Salud Pública*, 218-223.
- Nava, D. (20 de Junio de 2017). *El Financiero*. Obtenido de <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/coca-cola-bimbo-y-la-moderna-son-las-mas-consumidas-de-mexico.html>
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación; Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: Dykinson.
- Organización Internacional del Trabajo. (2017 de Septiembre de 2017). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Paoli, J. (1993). *Comunicación e información*. México: Trillas, UAM.
- Perea Vega, J. (2012). *Teoría de la Información*. Tlalnepantla, Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Peters, J. (2017). *Hablar al aire: una historia de la idea de comunicación*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Pimienta Lastra, R. (2000). Encuesta probabilística vs no probabilística. *Política y Cultura*, 263-276.
- Portela Guarín, H. (2015). Curriculum: Significados y sentidos en profesores y estudiantes de los programas de formación de educadores de una universidad pública de la ciudad de Manizales-Colombia.
- Porter, M. (2011). ¿Qué es la estrategia? *Harvard Business Review*, 100-117.
- Preciado-Hoyos, Á., & Guzmán-Ramírez, H. (2012). Gestión de la comunicación estratégica en los sectores empresarial, de desarrollo y público. Estudio comparativo. *Palabra Clave*, 128-158.
- Quiroga Parra, D. (2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pyme metalmeccánicas de cal. *Universidad & Empresa*, 9-36.
- Ramírez, R. (20 de Octubre de 2016). *Vanguardia MX*. Obtenido de <http://www.vanguardia.com.mx/articulo/hoy-inaugura-la-moderna-su-nueva-planta-de-pastas-en-ramos-arizpe>

- Redacción. (19 de Mayo de 2014). *El Financiero*. Obtenido de <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/ven-transicion-teresa-en-grupo-la-moderna.html>
- Reyes, E. (18 de Mayo de 2014). *El Financiero*. Obtenido de <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/presidente-de-grupo-la-moderna-murio-ayer-en-atlacomulco.html>
- Robles Morejón, J. (2015). *Diseño de un Programa de Seguridad Industrial Basado en la Conducta ORganizacional en una Fábrica de Galletas*. Guayaquil-Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Ruiz Olabuénaga, J. (2012). La investigación Cualitativa. En J. Ruiz Olabuénaga, *Metodología de la investigación cualitativa* (págs. 51-82). Deusto.
- Schwartz, H. (1999). Sociología cualitativa, método para la reconstrucción de la realidad. Secretaria de Gobierno. (16 de Septiembre de 2017). *Secretaría de Gobierno*. Obtenido de Unidad General de Asuntos Jurídicos: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/articulos/123.pdf>
- Sonia Esperanza, S. (Marzo de 2006). Modelo Comunicativo de la Educación a Distancia Apoyada en las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Corporación Universitaria Autónoma de Occidente-CUAO. *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa* (17).
- Tamayo y Tamayo, M. (1998). El proceso de la investigación científica. México: Limusa.
- Thompson, I. (30 de agosto de 2017). *Pronegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- Trejo Sánchez, K. (2016). La Reforma laboral del 30 de noviembre de 2012: aspectos que representan un riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo. *El Cotidiano*, 103-115.
- Villalobos, M., & Zúñiga, W. (2011). Perspectiva clínica de la consciencia del riesgo en la accidentalidad laboral: un estudio cualitativo. *Pensamiento Psicológico*, 55-68.
- Villazán Olivarez, F., Campos Delgado, P., & Villazán Morales, N. (2017). Procesos y herramientas para recolectar y tratar datos cuantitativos: importancia y confianza. *Revista de Investigación en Ciencias y Administración*, 232-249.