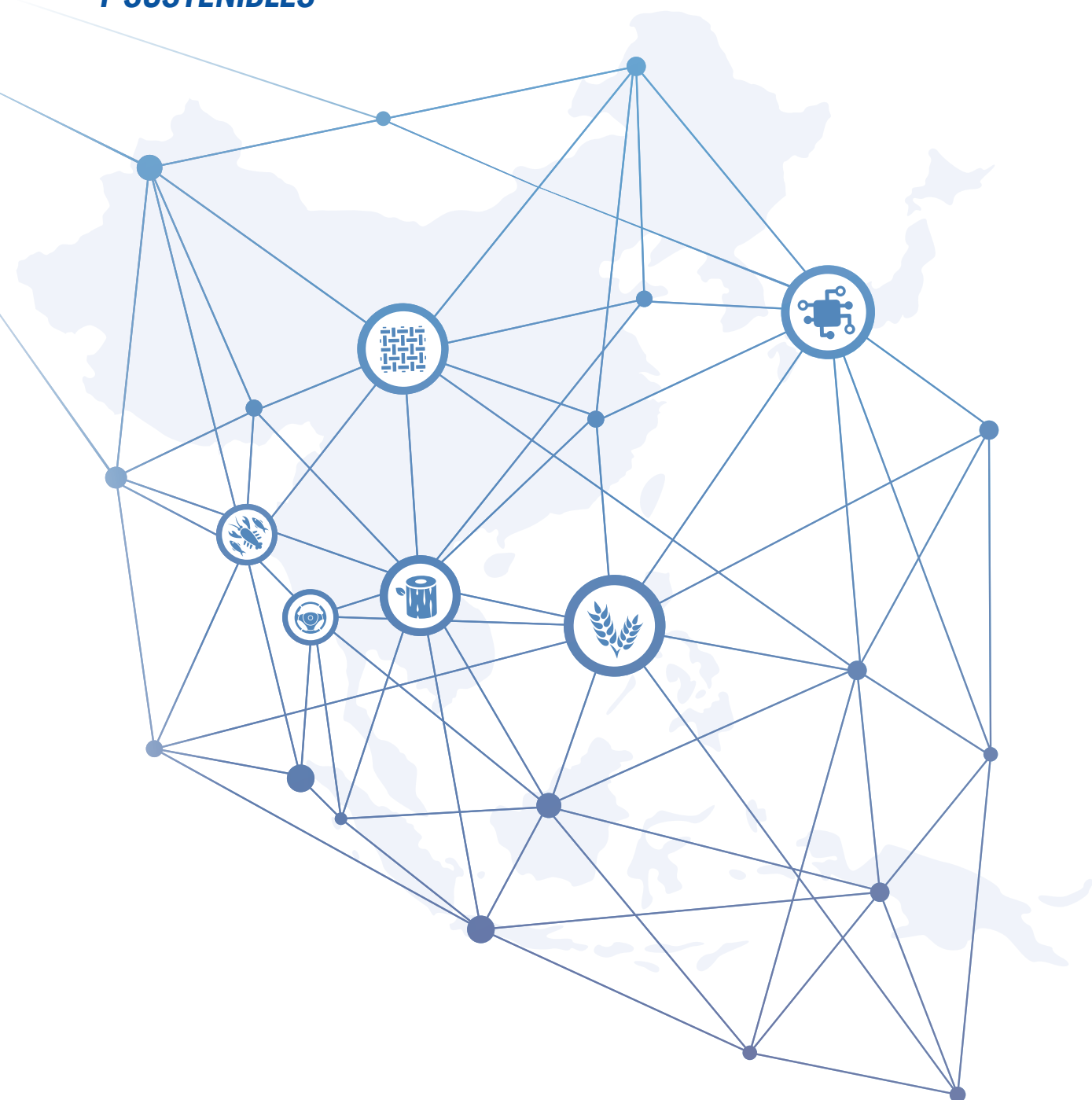


LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES DEL TRABAJO EN LAS CADENAS MUNDIALES DE SUMINISTRO

*CÓMO CUMPLIRLOS PARA SER MÁS COMPETITIVOS
Y SOSTENIBLES*



**MÓDULO DE FORMACIÓN DE LA OIT
PARA PYMES Y OTRAS EMPRESAS**

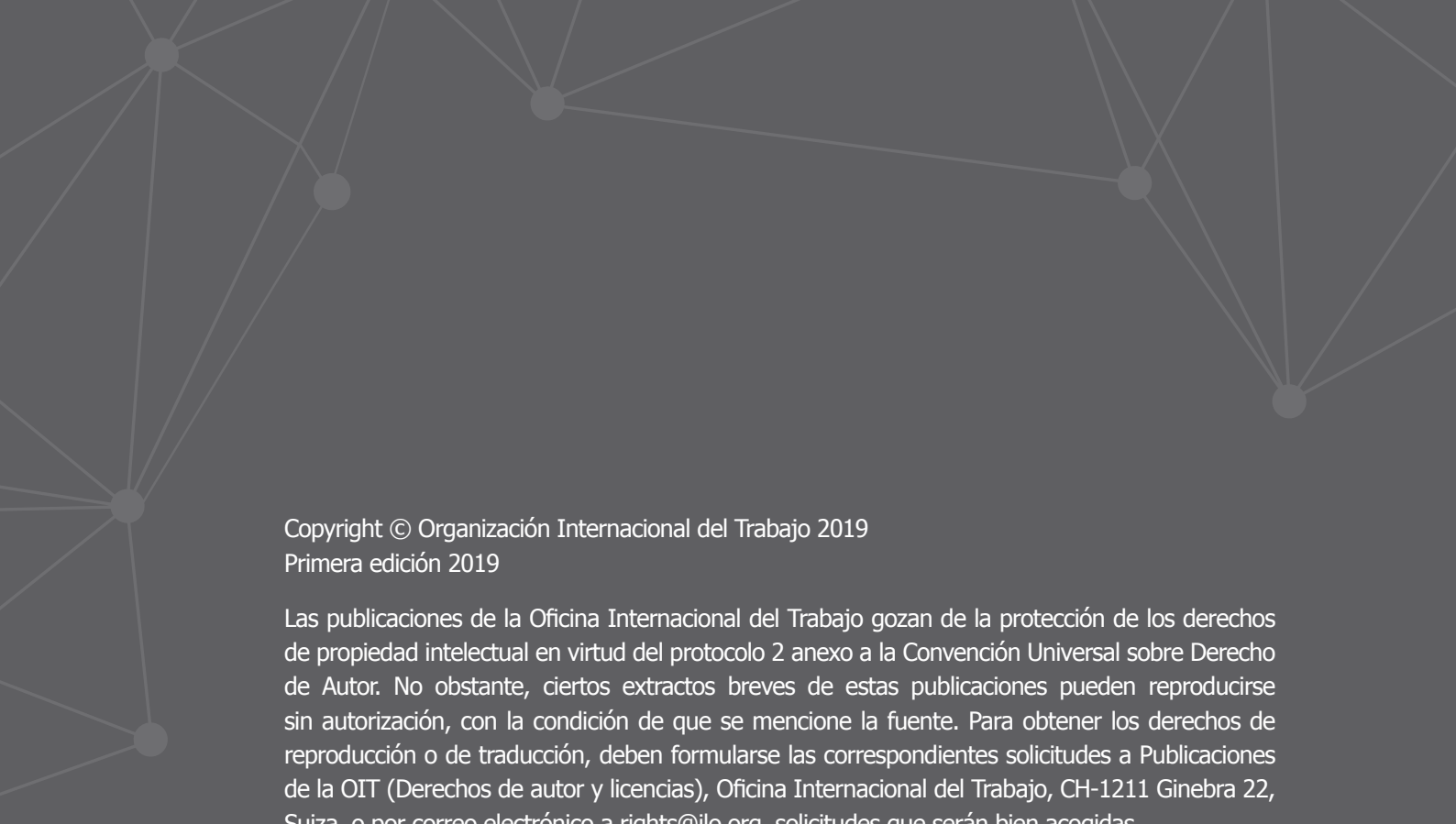


Organización
Internacional
del Trabajo

LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES DEL TRABAJO EN LAS CADENAS MUNDIALES DE SUMINISTRO

***CÓMO CUMPLIRLOS PARA SER MÁS COMPETITIVOS
Y SOSTENIBLES***

**MÓDULO DE FORMACIÓN DE LA OIT
PARA PYMES Y OTRAS EMPRESAS**



Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2019
Primera edición 2019

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Los Estándares Internacionales del Trabajo en las Cadenas Mundiales de Suministro
Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2019
ISBN: 978-92-2-031875-1 (impreso)
ISBN: 978-92-2-031876-8 (web pdf)

Datos de catalogación en publicación de la OIT

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las apruebe.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos electrónicos de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolos a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a: pubvente@ilo.org

Impreso en Perú

Prólogo

Durante la última década, gobiernos, empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil han introducido varias medidas e iniciativas para que las cadenas de suministro mundiales sean más sostenibles y responsables. A través de los marcos de conducta empresarial responsable (CER) y de responsabilidad social corporativa (RSC) a nivel mundial, la legislación nacional en los países importadores y las iniciativas privadas de cumplimiento de la legislación, se pide cada vez más a las empresas que participan en las cadenas de suministro mundiales que cumplan con ciertos estándares en el área laboral y ambiental, además de cumplir con la legislación nacional. Estas empresas están expuestas también a requisitos de debida diligencia, auditorías sociales y códigos de conducta, destinados a complementar los sistemas de gobernanza pública. Esta podría ser una tarea difícil para las empresas, principalmente para las que acaban de incursionar en la exportación a mercados internacionales y no cuentan con personal especializado en temas de CER y de cumplimiento.

En la Conferencia Internacional del Trabajo en 2016, los gobiernos, empleadores y trabajadores sostuvieron un debate sobre “El trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro”, que asignó a la OIT la tarea de:

“Fortalecer su capacidad para proporcionar orientación a las empresas sobre la aplicación de las normas del trabajo en sus cadenas de suministro y facilitar información sobre las situaciones y la legislación de los países, así como sobre la aplicación del principio de diligencia debida en relación con los derechos del trabajo, de conformidad con los marcos internacionales existentes¹”.

Esta Guía para formadores es parte del módulo de capacitación “Estándares internacionales del trabajo en las cadenas mundiales de suministro. Cómo cumplirlas para ser más competitivos y sostenibles” y tiene por finalidad brindar orientación y recomendaciones a los formadores que van a utilizarla.

El propósito de este módulo de capacitación es ayudar a las empresas, principalmente a las pequeñas y medianas empresas (PYMEs), a entender los orígenes de estos marcos internacionales, códigos de conducta y auditorías, las diferentes áreas que abarcan y lo que pueden hacer para mejorar y demostrar que se adhieren a los principios internacionales y que cumplen con la legislación nacional y los códigos empresariales. La formación también busca mostrar que el respeto de los derechos de los trabajadores y las mejores condiciones laborales pueden ser parte de una estrategia empresarial competitiva para entrar en la categoría de empleadores que gozan de una buena reputación entre los trabajadores y socios comerciales.



Este módulo de formación es producto de una colaboración entre el proyecto Cadenas de suministro responsables en Asia de la UE-OIT-OCDE y el Programa Promoviendo Empresas Competitivas, Responsables y Sostenibles (SCORE) de la OIT. El proyecto Cadenas de suministro responsables en Asia², financiado por la Unión Europea, es supervisado por la Unidad de Empresas Multinacionales (ENT/MULTI) en el Departamento de Empresas de la OIT y administrado por la Oficina Regional de la OIT para Asia y el Pacífico. El Programa SCORE de la OIT³ está financiado por SECO y NORAD y es administrado por la Unidad de PYME del departamento de Empresas de la OIT.

Magali Martowicz (consultora de la OIT) desarrolló el manual y la correspondiente guía para el formador, así como las presentaciones en PowerPoint, con base en materiales de formación y otros recursos desarrollados por ENT/MULTI. Stephan Ulrich lideró el proceso de desarrollo general. Un equipo de expertos de la OIT –Yukiko Arai, Adam Greene, Fredy Guayacan, Olga Orozco y Emily Sims– brindó orientación técnica. También agradecemos al personal de la Oficina de la OIT en Manila (Ruby Banez, Hideki Kagohashi y Julius Panzo) y a la Confederación de Empleadores de Filipinas (Director General José Roland Moya, Dang Buenaventura y Ray Guerrero Tadeo) por su colaboración para validar el paquete de formación en Filipinas en marzo de 2019.

Recomendamos usar este paquete de formación en todas las empresas, principalmente en las pequeñas y medianas empresas que empiezan a formar parte de las cadenas de suministro mundiales. Las ayudará a comprender mejor los requisitos en el área de las normas de trabajo y a ser empresas más sostenibles.

Githa Roelans

Jefa, Unidad de Empresas
Multinacionales y Fomento de las
Actividades con las Empresas
Departamento de Empresas
OIT, Ginebra

Michael Elkin

Asesor técnico principal
Programa “Promoción de
empresas competitivas,
responsables y sostenibles”
(SCORE) de la OIT

¹ Resolución relativa al trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro, Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, congregada en Ginebra en su 105.ª reunión, 2016: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_498373.pdf

² Para mayor información sobre el Proyecto Cadenas de suministro responsables en Asia de la UE-OIT-OCDE, visite: https://www.ilo.org/asia/projects/rsca/WCMS_672798/lang--en/index.htm

³ Para mayor información sobre el Programa “Promoción de empresas competitivas, responsables y sostenibles” (SCORE) de la OIT, visite: <https://www.ilo.org/empent/Projects/score/lang--es/index.htm>

Contenidos

12 Empresas responsables y conducta empresarial responsable

- 18 1.1 ¿Qué son las auditorías sociales?
- 19 1.2 ¿Cuáles son los beneficios de cumplir con los códigos de conducta?
- 20 1.3 ¿Qué desafíos se enfrentan para cumplir con los códigos de conducta?
- 20 1.4 Las empresas deben ir más allá del cumplimiento de las normas

24 La seguridad y la salud en el trabajo

- 25 2.1 ¿Cuáles son las áreas más comunes de irregularidades y sus principales causas?
- 28 2.2 ¿Qué puede hacer?
- 30 2.3 ¿Cómo está su desempeño?
Autoevaluación

34 Los salarios y las prestaciones

- 34 3.1 ¿Cuáles son las áreas más comunes de irregularidades y sus principales causas?
- 37 3.2 ¿Qué puede hacer?
- 38 3.3 ¿Cómo está su desempeño?
Autoevaluación

42 La jornada laboral

- 43 4.1 ¿Cuáles son las áreas más comunes de irregularidades y sus principales causas?
- 47 4.2 ¿Qué puede hacer?
- 48 4.3 ¿Cómo está su desempeño?
Autoevaluación

50 El trabajo infantil

- 51 5.1 ¿Cuáles son las áreas más comunes de irregularidades y sus principales causas?
- 53 5.2 ¿Qué puede hacer?
- 54 5.3 ¿Cómo está su desempeño?
Autoevaluación

56 Trabajo forzoso: definición

- 59 6.1 ¿Cuáles son las áreas más comunes de irregularidades y sus principales causas?
- 60 6.2 ¿Qué puede hacer?
- 61 6.3 ¿Cómo está su desempeño?
Autoevaluación

66 La discriminación

- 66 7.1 ¿Cuáles son las áreas más comunes de irregularidades y sus principales causas?
- 68 7.2 ¿Qué puede hacer?
- 69 7.3 ¿Cómo está su desempeño?
Autoevaluación

Contenidos

72 ¿Hay acoso?

- 73 8.1 ¿Cuáles son las áreas más comunes de irregularidades y sus principales causas?
- 73 8.2 ¿Qué puede hacer?
- 74 8.3 ¿Cómo está su desempeño?
Autoevaluación

78 La libertad sindical y la negociación colectiva

- 78 9.1 ¿Cuáles son las áreas más comunes de irregularidades y sus principales causas?
- 79 9.2 ¿Qué puede hacer?
- 80 9.3 ¿Cómo está su desempeño?
Autoevaluación

82 Las reclamaciones

- 83 10.1 ¿Cuáles son las áreas más comunes de irregularidades y sus principales causas?
- 83 10.2 ¿Qué puede hacer?
- 86 10.3 ¿Cómo está su desempeño?
Autoevaluación



90 Planificación de futuras actividades

92 Referencias

EMPRESAS RESPONSABLES

INSTRUCCIONES

Este es el manual del curso de formación sobre empresas responsables y conducta empresarial responsable (CER) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El curso le permitirá tener una mejor comprensión de:

- Las empresas responsables, la CER y el cumplimiento de los códigos de conducta.
- Los instrumentos internacionales clave que promueven los derechos laborales.
- Los posibles requisitos de conducta empresarial responsable de los clientes.
- Su desempeño.
- Los primeros pasos para mejorar el cumplimiento de los requisitos de empresas responsables y la CER.

El manual de formación está estructurado en 11 secciones. En la Sección 1 se presenta una introducción general al concepto de empresas responsables, la CER, las auditorías sociales y los instrumentos legales. Se incluyen algunos ejemplos de empresas que van más allá del cumplimiento.

En las secciones de la 2 a la 10 se presenta contenido, consejos y herramientas para cumplir con los requisitos del comprador. Cada una de estas secciones incluye una autoevaluación. Por favor, responda a todas las preguntas. Cuando su respuesta sea no, piense en una acción correctiva.

En cada una de las secciones se presentan recomendaciones, herramientas y plantillas y consejos útiles con el ícono ⓘ.

Por ejemplo, en el siguiente cuadro el ícono ⓘ se refiere a una evaluación de riesgos: "¿Evalúa los riesgos de SST al menos una vez por año?". Podrá encontrar una plantilla de evaluación de riesgos al final de la sección.

Una vez que haya completado la formación y haya respondido a todas las autoevaluaciones, deténgase para reflexionar sobre su desempeño y establecer un plan de acción. Esta es la sección 12.

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Tiene en su organización una política de SST que establezca claramente los compromisos correspondientes, los principales riesgos de SST, los programas de prevención clave y las responsabilidades de los gerentes y trabajadores?				
¿Ha designado a alguien para que supervise la SST que disponga de tiempo, antigüedad y experiencia para desempeñar esta función?				
¿Tiene un comité de SST que se reúna periódicamente y que sea efectivo?				
¿Tiene trabajadores activos en el comité de SST y en el área de producción, que indique las prácticas inseguras y haga recomendaciones para mejorar la seguridad en el trabajo?				
¿Evalúa los riesgos de SST al menos una vez por año? ⓘ				

1. EMPRESAS RESPONSABLES Y CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

Los términos empresas responsables y conducta empresarial responsable (CER) generalmente se usan de manera indistinta. Las empresas responsables buscan maximizar su impacto positivo y al mismo tiempo minimizar los efectos negativos de sus operaciones. En el contexto de los derechos de los trabajadores, esto significa que una empresa responsable es aquella que busca asegurar que estos derechos se respeten; entablar un diálogo constructivo con los representantes de los trabajadores sobre los problemas que los atañen, y establecer un sistema para abordar sus reclamaciones. Una empresa responsable también usa su poder de influencia para exhortar a sus socios comerciales a hacer lo mismo.

El término responsabilidad social corporativa o conducta empresarial responsable fue acuñado en los años cincuenta, pero se volvió predominante en los años noventa cuando las empresas aceleraron la externalización de la producción a países menos desarrollados. Al transferir la fabricación a lugares más baratos, los sindicatos y las organizaciones no gubernamentales (ONG) se dieron cuenta rápidamente de que las empresas se estaban beneficiando a expensas de los trabajadores extranjeros, quienes muchas veces trabajaban en malas condiciones. De hecho, la débil aplicación de las leyes locales hizo que abundaran los abusos laborales. Las marcas más famosas que fueron objeto de las campañas fueron Nike y Gap; y los consumidores empezaron a asociar sus nombres con talleres donde explotan a los trabajadores o fábricas de sudor, donde los salarios bajos, los horarios prolongados y el clima laboral peligroso eran la norma.



Figura 1 – Campañas internacionales

EMPRESAS RESPONSABLES

Estas campañas internacionales bien organizadas empezaron a definir la forma en la que las empresas irían a interactuar con sus proveedores y lo siguen haciendo. Algunos ejemplos recientes son:

- **Campaña Ropa Limpia:** la campaña de ropa limpia tiene como objetivo mejorar las condiciones de trabajo en el sector de la confección. Es un movimiento internacional de ONG comunitarias y sindicatos que se estableció en 1989 y sigue siendo muy activa en la actualidad. La campaña promueve un salario digno y una mayor transparencia en la forma en que se realizan los negocios.
- **Tescopoly:** la campaña de Tescopoly cuestionó los impactos negativos de Tesco (minorista de alimentos dominante en el Reino Unido) en sus cadenas de suministro. La campaña empezó en 2005 y tuvo tanto éxito que llevó al gobierno del Reino Unido a crear una defensoría del pueblo para monitorear la relación entre los grandes supermercados y los agricultores, proveedores y compradores en 2013.

Los sindicatos mundiales también han participado activamente en la sensibilización sobre los malos tratos. Se conectan a nivel mundial y desarrollan campañas muy eficaces. Algunos han logrado negociar acuerdos sobre las condiciones de trabajo internacionales.

- **IndustriALL:** IndustriALL es un sindicato mundial que representa a 50 millones de trabajadores en 140 países en los sectores de minería, energía y manufactura. Por lo tanto, tiene un gran alcance y capacidad para movilizar a los trabajadores. Aborda varios temas, como el trabajo precario, la industria de la confección de Bangladesh y la seguridad y la salud, entre otros.
- **UNI Global Union:** UNI es un sindicato mundial que representa a 20 millones de trabajadores en 150 países en las industrias de servicios. Han firmado acuerdos internacionales con más de 50 empresas multinacionales para establecer condiciones laborales justas.

A partir de estos acuerdos, las marcas empezaron a adoptar códigos de conducta y esquemas de certificación para establecer sus expectativas sobre las condiciones laborales en sus cadenas de suministro. Se basan en las normas internacionales de trabajo y los más usados actualmente son:

- **Social Accountability International (SAI):** la SAI se creó en 1997 y desarrolló el esquema de certificación SA8000, aplicable a todas las industrias y sectores.
- **Iniciativa de comercio ético (ETI):** la ETI se creó en 1998 y es aplicable a todas las industrias y sectores.
- **Asociación para el Trabajo Justo:** la Asociación para el Trabajo Justo se creó originalmente en 1999 para mejorar las condiciones de trabajo en las industrias de la confección y del calzado. Actualmente es aplicable a todas las industrias y sectores.

- **Amfori (antes conocida como BSCI):** Amfori BSCI se creó en 2003 en Bélgica. Es aplicable a todas las industrias y sectores.
- **Responsible Business Alliance (antes conocida como EICC):** la Responsible Business Alliance se creó en 2004 por las principales marcas y proveedores de productos electrónicos. Está restringido a la cadena de suministro de la industria electrónica.
- **Ethical Toy Program (antes conocido como ICTI):** este programa se creó en 1995 en China. Se enfoca en juguetes y productos para niños.

La mayoría de los códigos de conducta cubren las siguientes categorías:

- **La seguridad y la salud en el trabajo:** cómo garantizar un lugar seguro y saludable en el trabajo;
- **Los salarios y las prestaciones:** lo que se debe pagar a los trabajadores para que puedan tener una vida digna y plena;
- **La jornada laboral:** la cantidad máxima de horas que los trabajadores deben trabajar para mantenerse saludables y productivos;
- **El trabajo infantil:** a qué edad los trabajadores pueden empezar a trabajar y en qué condiciones;
- **El trabajo forzoso:** el trabajo se debe elegir libremente, y los trabajadores deben ser libres de poner término a una relación de trabajo;
- **La discriminación:** los trabajadores no deben ser discriminados por motivos de edad, raza, género, religión, color, afiliación política o cualquier otra característica personal;
- **El acoso:** los trabajadores deben trabajar en un entorno libre de acoso, incluido el acoso sexual;
- **Las reclamaciones:** los trabajadores deben contar con medios para presentar sus reclamaciones y tener acceso a una audiencia justa y mecanismos de reparación;
- **La libertad sindical:** los trabajadores deben tener la posibilidad de organizarse para fortalecer su voz en el trabajo;
- **La negociación colectiva:** los trabajadores deben poder negociar colectivamente los términos y condiciones de su empleo, incluida la tramitación de sus reclamaciones.

Además de estos aspectos relacionados con el trabajo, muchos códigos de conducta también se refieren a la ética empresarial y a normas sobre el medio ambiente, aunque estos temas no se abordan en este manual de capacitación.

Si bien las normas internacionales del trabajo (NIT) están dirigidas a los gobiernos, la OIT ha desarrollado una guía que proporciona orientación directa a las empresas a través de la Declaración tripartita de principios de la OIT sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración EMN).

La OIT no es la única institución internacional que busca promover mejores condiciones de trabajo. En 2011, las Naciones Unidas adoptó los "Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en Práctica del Marco de las Naciones Unidas para "Proteger, Respetar y Remediar". Los principios establecen un

EMPRESAS RESPONSABLES

marco donde los Estados tienen el deber de proteger los derechos humanos, las empresas tienen la responsabilidad de respetarlos; y tanto los gobiernos como las empresas deben garantizar que las víctimas de abusos relacionados con las empresas tengan acceso a mecanismos de reparación.

Asimismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), una organización económica intergubernamental compuesta por 36 países, ha desarrollado líneas directrices para las empresas multinacionales sobre conducta empresarial responsable. Estas directrices establecen recomendaciones de los gobiernos a las empresas multinacionales sobre conducta empresarial responsable (CER).

La Unión Europea (UE) también promueve el respeto de los derechos laborales como parte de los acuerdos comerciales. Una nueva generación de acuerdos comerciales de la UE incluye cláusulas sobre derechos laborales, desarrollo sostenible y RSC/CER, lo que refuerza el trabajo realizado por la OIT para promover las normas internacionales del trabajo y las empresas sostenibles. Esto significa que los países que deseen ingresar a los mercados de la UE deben demostrar que están aplicando los convenios fundamentales de la OIT.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)

La OIT es una agencia especializada del sistema de las Naciones Unidas (ONU), fundada en 1919. La OIT reúne a gobiernos, organizaciones de empleadores y de trabajadores de 187 Estados miembros para establecer normas de trabajo internacionales, desarrollar políticas y diseñar programas que promuevan el trabajo decente para todas las mujeres y hombres. Contribuye a mejorar la situación económica y las condiciones de trabajo que permiten que todos los trabajadores, empleadores y gobiernos participen en el establecimiento de una paz duradera, de la prosperidad y el progreso.

Las normas internacionales del trabajo (NIT) son instrumentos legales dirigidos a los gobiernos que se presentan en dos formas: convenios y recomendaciones. Los convenios son tratados internacionales vinculantes. Los países que ratifican un convenio aceptan alinear su legislación y práctica nacionales con las disposiciones de dicho convenio e informan periódicamente sobre sus avances. Las recomendaciones no se ratifican, sino que tienen por finalidad proporcionar orientación general a todos los Estados miembros. Todos los Estados miembros han ratificado al menos algunos de los convenios de la OIT; y además tienden a incluir las disposiciones de varios convenios y recomendaciones en su legislación. Para verificar los convenios ratificados por su gobierno, consulte:

<http://www.ilo.ch/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11001:0::NO::>

Figura 2 - OIT

DECLARACIÓN DE LA OIT SOBRE LAS EMPRESAS MULTINACIONALES

La Declaración tripartita de principios de la OIT sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración EMN) es un instrumento importante que influye en las expectativas de responsabilidad social de las empresas relacionada con el trabajo. La Declaración EMN ha sido adoptada por organizaciones de empleadores y de trabajadores, así como por gobiernos de todo el mundo. Brinda orientación a las empresas y a los gobiernos sobre varios temas, que incluyen:

- La promoción del empleo, la seguridad social, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil (edad mínima y peores formas), la igualdad de oportunidades y de trato, y la seguridad del empleo.
- Contribuciones para la formación para adquirir competencias profesionales a fin de promover la empleabilidad de los ciudadanos nacionales para cubrir las necesidades de la empresa y desarrollar las políticas del país.
- Las condiciones de trabajo y de vida, incluidos los salarios, las prestaciones y las condiciones de trabajo, y la seguridad y la salud.
- Relaciones de trabajo donde se reconozca la libertad sindical y la negociación colectiva: las empresas multinacionales deben respetar las normas de las relaciones de trabajo en todas sus operaciones y desarrollar mecanismos internos para la consulta, la tramitación de reclamaciones y la solución de los conflictos.

La Declaración EMN aborda tanto las EMN como las empresas nacionales, y actualmente es reconocida como una guía útil para organizaciones de cualquier tamaño que deseen lograr relaciones de trabajo maduras y competir a nivel mundial. Se insta a las empresas multinacionales a seguir los principios en todas sus cadenas de suministro mundiales, incluidas las pequeñas y medianas empresas.

Figura 3 – Declaración sobre las Empresas Multinacionales

Por último, algunos países son muy activos en el área de CER y los gobiernos del Reino Unido, Estados Unidos y Francia recientemente han aprobado leyes que obligan a las empresas a informar y tomar medidas sobre las condiciones de trabajo en sus cadenas de suministro.

LEGISLACIÓN NACIONAL

Ley francesa sobre el deber de vigilancia

Las empresas francesas grandes deben establecer, implementar y publicar sus planes de debida diligencia para evitar abusos **serios contra los derechos humanos** en sus cadenas de suministro. **2017**

Ley sobre la esclavitud moderna del Reino Unido

Toda empresa que tenga una facturación mundial igual o superior a 36 millones de libras esterlinas en el Reino Unido debe informar sobre las medidas que toma para asegurarse de que no haya **esclavitud moderna** en sus operaciones y cadenas de suministro. **2015**

Ley de Transparencia de las Cadenas de Suministro de California

Los grandes minoristas y fabricantes de California deben proveer a los consumidores información sobre sus esfuerzos para erradicar la **esclavitud** y la **trata de personas** de sus cadenas de suministro. **2012**

Figura 4 – Países que requieren que las empresas, a partir de cierto tamaño, informen sobre las condiciones de trabajo en sus cadenas de suministro internacionales.

EMPRESAS RESPONSABLES

Por consiguiente, y hoy más que nunca, las empresas monitorean a sus proveedores para evaluar si cumplen sus códigos de conducta, y lo hacen principalmente a través de sus programas de auditorías sociales.

1.1 ¿QUÉ SON LAS AUDITORÍAS SOCIALES?

Una auditoría social es una herramienta para evaluar si un proveedor cumple los requisitos de responsabilidad social especificados por los compradores en un código de conducta. Los compradores que son miembros de una iniciativa de CER exigen que sus proveedores se sometan a una auditoría realizada por la iniciativa; y los esquemas de certificación, como SA8000, también solicitan auditorías sociales.

Las auditorías sociales generalmente son realizadas por empresas de auditoría externa, aunque es probable que algunos de sus clientes tengan equipos de auditoría interna. También puede decidir auditarse a sí mismo.

Cuando lo auditan, un auditor visita su empresa y le pide tener acceso a su documentación, entrevista a los gerentes y a los trabajadores e inspecciona sus instalaciones. Al final del proceso, él o ella podrán determinar su desempeño, resaltar las buenas prácticas y las áreas en las que podría mejorar, y le dará una evaluación de su desempeño que será usada por el comprador para verificar si cumple con el código de conducta. De acuerdo con la gravedad y la frecuencia de los problemas identificados, el comprador podría solicitar al proveedor que desarrolle un plan de acción y un cronograma para resolver los problemas o podría rescindir inmediatamente un contrato si se ha identificado un problema muy grave, como el trabajo forzoso o el trabajo infantil.

Las auditorías sociales lo ayudan a ser un mejor empleador porque le muestran en qué áreas está cumpliendo y en qué áreas está fallando. Además, también le permiten demostrar a sus clientes su nivel de eficiencia en esta área.

AUDITORÍAS SOCIALES – DATOS BREVES

- Duración: varía de acuerdo con el tamaño de su empresa, generalmente entre 1 y 4 días.
- Costo: varía entre US\$ 800 y US\$ 1.200 de acuerdo con la duración de la auditoría, la empresa que audite su empresa y el esquema elegido.
- Quién paga: generalmente el proveedor, pero a veces el comprador.
- Entrevistas con trabajadores: el auditor solicitará entrevistar a varios de sus trabajadores (varía según los diferentes esquemas, podría ser alrededor de 10% de la fuerza laboral).
- De quién es el informe de evaluación: de la empresa que lo paga, pero independientemente de ello, el comprador pedirá ver el informe.

Figura 5 – Auditoría social, datos breves

1.2 ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE CUMPLIR CON LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA?

Además del hecho de que usted, como empresa, debe respetar la legislación de su país, cumplir con los códigos de conducta trae muchos beneficios:

- **El fundamento empresarial:** si no cumple con los códigos de conducta de sus clientes, es posible que no califique para que le hagan pedidos. El pleno cumplimiento puede servir para asegurar los pedidos, principalmente en los mercados de exportación, donde hay una creciente demanda de proveedores que den buenas condiciones a sus trabajadores. Además, las jornadas laborales prolongadas, la falta de seguridad y de salud y los malos tratos hacen que los trabajadores se sientan cansados y desmotivados. Si están cansados, hay más probabilidades de que ocurran accidentes, lo que generalmente afecta de manera negativa la calidad y la productividad. Todo esto lleva a mayores costos. Cumplir con los códigos de conducta es sensato desde el punto de vista empresarial.
- **El fundamento en términos de recursos humanos:** ofrecer condiciones laborales atractivas permite retener a los trabajadores. Cuando hay buenas condiciones laborales hay menos rotación, menor ausentismo y mayor tiempo de servicio en la empresa.
- **El fundamento en términos de reputación:** en el mundo digital actual, la reputación se puede manchar fácilmente. Esto les sucede a las marcas occidentales, pero también cada vez más a los proveedores, como en el caso de Foxconn, un gran proveedor chino de productos para Apple. Incluso países o industrias enteras están vinculadas con violaciones de los derechos de los trabajadores, lo que puede llevar a las marcas y a los consumidores a alejarse de ellos.
- **El fundamento operacional:** finalmente, cumplir con los códigos de conducta supone que deberá replantear y profesionalizar sus operaciones y formas de trabajo. Para poder implementar códigos para sus clientes, deberá revisar las principales operaciones comerciales mediante una serie de procesos claramente definidos. Esto se denomina sistema de gestión. Los sistemas de gestión están compuestos por:
 - Políticas, procedimientos y registros.
 - Un equipo dedicado a la CER.
 - El monitoreo.
 - La acción correctiva.

Los pasos que se siguen en un sistema de gestión están resumidos en el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, como se muestra en la Figura 6.

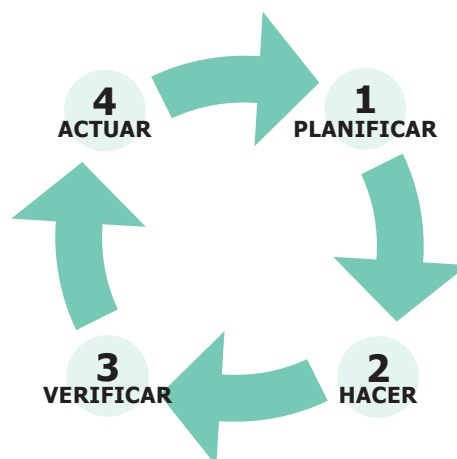


Figura 6 – Ciclo Planificar-Hacer-Actuar-Verificar

EMPRESAS RESPONSABLES

1.3 ¿QUÉ DESAFÍOS SE ENFRENTAN PARA CUMPLIR CON LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA?

Si bien cumplir con el código de conducta de su comprador e integrarlo en su estrategia comercial más amplia para posicionar a su empresa en el mercado mundial le traerá grandes beneficios, también deberá enfrentar algunos desafíos:

- Es probable que su empresa tenga varios compradores, con códigos de conducta significativamente diferentes. Si bien hay códigos de conducta más estandarizados, todavía hay algunas diferencias que pueden generar confusión y costos innecesarios a los proveedores.
- Por lo general, el proveedor paga la auditoría. Por lo cual, si tiene varios compradores, esto podría resultar costoso. Los compradores aceptan cada vez más los resultados de las auditorías realizadas para otros compradores y existen plataformas, como SEDEX, que facilitan este intercambio de información para reducir los costos de auditoría entre los proveedores. Si su empresa tiene varios compradores, podría conversar con ellos y llegar a un acuerdo para que lo ayuden a minimizar los gastos de auditoría.
- Si bien los auditores profesionales generalmente están capacitados para realizar su trabajo sin mayores interrupciones para los supervisores y trabajadores, podría haber interrupciones en la producción.
- Las auditorías pueden resultar incómodas, incluso en las empresas más organizadas y responsables. Ser puesto bajo el microscopio no es fácil (abrir sus registros a extraños y permitir que observen y hablen con su personal), principalmente cuando nunca se ha sometido a este proceso anteriormente.
- Algunas marcas piden auditorías solo para demostrar que han cumplido con la debida diligencia, pero no están interesadas en colaborar con los proveedores en el proceso de mejorar el cumplimiento de las normas.

1.4 LAS EMPRESAS DEBEN IR MÁS ALLÁ DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS

Los compradores y los clientes también esperan que las empresas vayan más allá de la ley. Las empresas responsables no se deben limitar a cumplir con la legislación de su país, sino que también tienen que abordar de manera proactiva los problemas que afectan a los trabajadores y a la comunidad donde operan, en la medida en que su tiempo, energía y recursos lo permitan. Estos problemas pueden estar relacionados directa o indirectamente con las operaciones de las empresas y pueden abarcar varios aspectos de la vida de un trabajador: su nivel educativo, sus conocimientos financieros, el desarrollo de competencias, el equilibrio entre el trabajo y su vida privada, el acceso

a servicios sociales, etc. Las empresas también pueden contribuir al desarrollo de la industria mediante el intercambio de buenas prácticas, para que sus pares se puedan beneficiar de sus ejemplos. Por ejemplo, las empresas pueden apoyar una o más de las siguientes áreas:

Empoderamiento económico:

- Desarrollo de competencias técnicas y profesionales.
- Conocimientos financieros, microfinanzas, acceso a cuentas bancarias.
- Programas de ahorro.

Desarrollo de capacidades de liderazgo:

- Empoderamiento de la mujer.
- Habilidades de comunicación, manejo de tiempo y negociación.

Salud, familia y comunidad:

- Programas de salud, incluida la salud reproductiva y sexual.
- Nutrición y buenos hábitos.
- Ofrecer servicios adicionales para beneficiar a las familias (por ejemplo, una guardería).
- Desarrollo comunitario.

Fortalecimiento de la industria:

- Compartir buenas prácticas con sus pares.

HERproject: El proyecto HERproject es una iniciativa conjunta cuya finalidad es empoderar a las mujeres de bajos ingresos que trabajan en las cadenas de suministro mundiales. Reúne a marcas mundiales, sus proveedores y ONG locales para lograr un impacto en las mujeres y en las empresas mediante intervenciones en el lugar de trabajo sobre la salud, la inclusión financiera y la igualdad de género.

Actualmente está financiado por la fundación Bill y Melinda Gates, la fundación C&A y la Compañía Walt Disney, entre otros.

“Antes del proyecto HERproject, algunos trabajadores se preocupaban mucho cuando tenían algunas molestias de salud. Ahora saben que tienen que ir al hospital y hacerse sus controles. Están menos preocupados y tienen más energía para trabajar. También ha habido un gran cambio en la relación entre los gerentes y los trabajadores. Promovemos la capacitación en todos los departamentos. Esto permite que haya un contacto directo entre los gerentes y sus empleados, lo que los ayuda a crear un mejor clima laboral. Chen Jinqin, nuestra educadora de pares en temas de salud, es muy capaz. También me ayuda a resolver temas gerenciales. Ejerce una influencia positiva en el entorno laboral”.

— Ran Wanqiong, Gerente de producción.

<http://herproject.org>



EMPRESAS RESPONSABLES

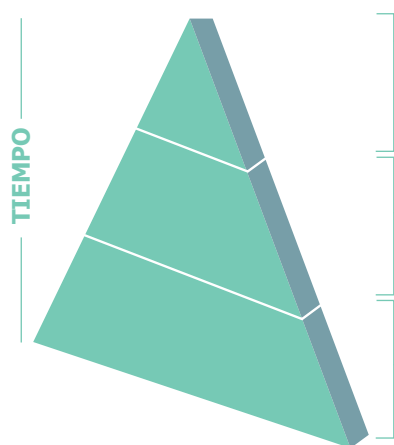
Reunión de familias en China: La fábrica Golden Cup Printing está ubicada en la ciudad de Dongguan, al sur de China, y produce tarjetas de saludos para Hallmark. Zhang Shuling trabaja en la fábrica y, como millones de trabajadores inmigrantes en China, tuvo que dejar a su hijo en su casa en un área rural. Solo puede volver a casa durante 10 días para las vacaciones de Año Nuevo. "Por el bienestar de toda la familia, tengo que trabajar lejos de casa", dijo.



Sin embargo, este año, Zhang podría tener la oportunidad de pasar un mes con su hijo durante las vacaciones de verano. La fábrica está probando un programa para mitigar el daño causado a los niños "abandonados" y a sus padres. Ha creado una guardería donde los trabajadores pueden dejar a sus hijos durante el día para que jueguen y se diviertan mientras ellos trabajan. De esta manera, padres e hijos pueden pasar tiempo juntos como familia. La iniciativa está patrocinada por el programa Ethical Toy Program, y le ha permitido atraer y retener a los trabajadores.

<https://www.ft.com/content/1f3df370-a1f9-11e8-85da-eeb7a9ce36e4>

Levi Strauss & Co (LS&Co) – Bienestar del trabajador: LS&Co agrupa a sus proveedores en tres categorías: cumplidor, independiente y modelo. Los cumplidores cumplen con los requisitos del código de conducta de LS&Co; los independientes han desarrollado sistemas robustos para gestionar el cumplimiento, y los proveedores modelo son líderes en prácticas éticas y sostenibles. Cuando se alcanza la categoría de proveedor modelo, el proveedor se beneficia de un plan de contratación de cinco años y si existen desafíos comerciales que no se pueden resolver totalmente con el cumplimiento regular puede ser parte del programa de Bienestar del Trabajador de LS&Co.



EVOLUCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS

- **Proveedor modelo:**

Administra de manera proactiva productos y programas sostenibles que están directamente relacionados con los consumidores, los clientes y la industria. Es un proveedor líder en materia de divulgación de información a los ciudadanos, presentación de informes y otras prácticas éticas sostenibles.

- **Proveedor independiente:**

Tiene un equipo y sistemas informales para gestionar el cumplimiento y los riesgos de manera sistemática y con apoyo limitado. Tiene sistemas de gestión y certificaciones. Monitorea el desempeño mediante indicadores clave de desempeño.

- **Proveedor cumplidor:**

Cumple los requisitos legales o normas LS&CO, independientemente de cuán estrictos sean. Entrega la producción básica y esencial y cumple los requisitos de sostenibilidad.

Las iniciativas del programa Bienestar del Trabajador buscan aumentar la calidad de vida de los trabajadores y al mismo tiempo se traducen en beneficios comerciales. Las iniciativas incluyen:

- **Servicios de salud:** una fábrica de Bangladesh participó en un servicio de salud, financiado por USAID, que introdujo el servicio de salud en las instalaciones para los trabajadores. Los resultados del programa mostraron un ahorro de \$3 por cada \$1 gastado en el programa. De hecho, los trabajadores informaron que era menos probable que faltaran o dejaran el trabajo, ya que podían contar con estos servicios de salud.
- **Servicio de guardería:** una fábrica en Vietnam pudo disminuir la rotación de su personal en un tercio después de ofrecerles el servicio de guardería.

http://www.levistrauss.com/wp-content/uploads/2016/10/100316_WWB_GUIDEBOOK.pdf

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

2. LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO

La seguridad y salud en el trabajo (SST) tiene como objetivo promover un ambiente de trabajo seguro, donde se minimicen los riesgos para la salud y la seguridad de los trabajadores y se gestione bien el sistema de SST. Es decir, el empleador no solo debe cumplir con la legislación local de SST, sino que también se debe esforzar por tener el mejor sistema de SST posible.

La SST cubre varios temas, incluida la seguridad contra incendios, la manipulación de productos químicos, el orden y la limpieza, el cuidado de la salud, el equipo de protección personal (EPP), la maquinaria y el equipo.

**2.78
MILLONES
DE PERSONAS
MUEREN CADA
AÑO POR
ACCIDENTES EN
EL TRABAJO.
377 MILLONES
DE PERSONAS
SUFREN
LESIONES
RELACIONADAS
CON EL TRABAJO
ANUALMENTE.**

Como empleador, debe asegurarse que su entorno de trabajo sea propicio para la seguridad y la salud mediante la implementación de un sistema sólido de gestión de la SST. Esto supone establecer una política y estrategia de SST que se implemente y monitoree; y que se provea el equipo de protección personal (EPP) necesario, así como capacitación en SST. Para que la política y el sistema de gestión de la SST sean eficaces, también deberán considerar las diferencias de género. Por ejemplo, deberá verificar que haya las tallas adecuadas de EPP para las trabajadoras, y que se tomen en cuenta los efectos de ciertas tareas en las embarazadas o en las trabajadoras lactantes para determinar los niveles de exposición (productos químicos, vibración, temperatura, etc.).

Los trabajadores y sus representantes cumplen un papel fundamental para lograr un sistema de gestión de la SST eficaz, desde el desarrollo de la política hasta la capacitación, la revisión periódica del avance y la investigación de incidentes y accidentes. Muchas empresas establecen un comité conjunto de SST entre la gerencia y los trabajadores para garantizar una comunicación y cooperación continuas y eficientes.

Un ambiente de trabajo seguro y saludable trae muchos beneficios a las empresas. Además de la menor tasa de accidentes o muertes, permite reducir el absentismo y la rotación de los trabajadores, reduce las tasas de rechazos, aumenta la productividad y mejora la reputación de la empresa en términos de RSC. Para los compradores, la gestión de la SST generalmente es un buen indicador del manejo general de una empresa: un buen sistema de SST puede ser una señal clara de que su empresa está bien administrada y de que es un socio comercial confiable.

2.1 ¿CUÁLES SON LAS ÁREAS MÁS COMUNES DE IRREGULARIDADES Y SUS PRINCIPALES CAUSAS?

Las irregularidades más comunes son:

- Manejo de la seguridad contra incendios: falta de alarma contra incendios, salidas de emergencia cerradas con llave o bloqueadas, instalaciones eléctricas o de gas en malas condiciones.
- Preparación para emergencias: no se realizan simulacros de incendio ni evaluaciones de riesgos.
- Cuidado de la salud y equipo de protección personal (EPP): botiquines de primeros auxilios mal abastecidos, falta de socorristas, falta de EPP adecuado o mal monitoreo del uso del EPP.
- Maquinaria y equipo: falta de dispositivos de seguridad, falta de licencias para operar, mal mantenimiento.
- Seguridad del edificio: falta de licencias, construcción insegura.
- Falta de orden y limpieza: inodoros sucios o insuficientes, baños o vestidores inapropiados.
- Mala manipulación y almacenamiento de productos químicos.
- Instalaciones en malas condiciones.
- Factores ambientales: mala ventilación, falta de control de temperatura, poca iluminación.
- Diferencias biológicas entre trabajadores y trabajadoras: tener EPP disponibles solo en tallas para trabajadores varones y olvidar los posibles efectos de los factores ambientales en un feto o en un bebé lactante.

Detecte los problemas: con casi 400 millones de accidentes en el trabajo cada año, cabe preguntarse por qué los problemas de SST son tan comunes, pero tan difíciles de eliminar. Preste atención a las siguientes imágenes y reflexione sobre las siguientes preguntas:

- ¿Qué está pasando?
- ¿Qué está mal?
- ¿Qué riesgos representa para sus trabajadores y para su empresa?

La foto 1 muestra una salida de emergencia bloqueada por una pila de cajas. En una situación de emergencia, podría ser difícil que los trabajadores evacúen el edificio, y podrían sufrir lesiones graves o incluso morir. Las puertas cortafuegos cerradas con llave o bloqueadas son una irregularidad muy común.



SECCIÓN 02

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La foto 2 muestra un almacén con materiales y suministros mal dispuestos. Es difícil desplazarse y no se puede distinguir claramente si hay extintores de incendios. Toda la situación representa un serio riesgo de incendio.



La foto 3 muestra productos químicos mal almacenados. Si los productos químicos no se manipulan adecuadamente representan un riesgo para la salud de los trabajadores. Todos los contenedores deben estar debidamente etiquetados y se deben almacenar lejos del área de producción principal, de preferencia en un lugar cerrado. Los trabajadores que los manipulan deben recibir una capacitación específica

La foto 4 muestra un trabajador sin estación de trabajo y sin equipo de protección (EPP) adecuados. Está realizando una tarea peligrosa, en una posición igualmente peligrosa. Los trabajadores deben recibir la capacitación adecuada para realizar tareas peligrosas, tener una estación de trabajo apropiada y el EPP correspondiente.



La foto 5 muestra una caldera que explotó en una fábrica de madera contrachapada en la India. La explosión causó una muerte y 13 trabajadores resultaron heridos. Las instalaciones quedaron destruidas, lo que provocó el cese de la actividad de la empresa.



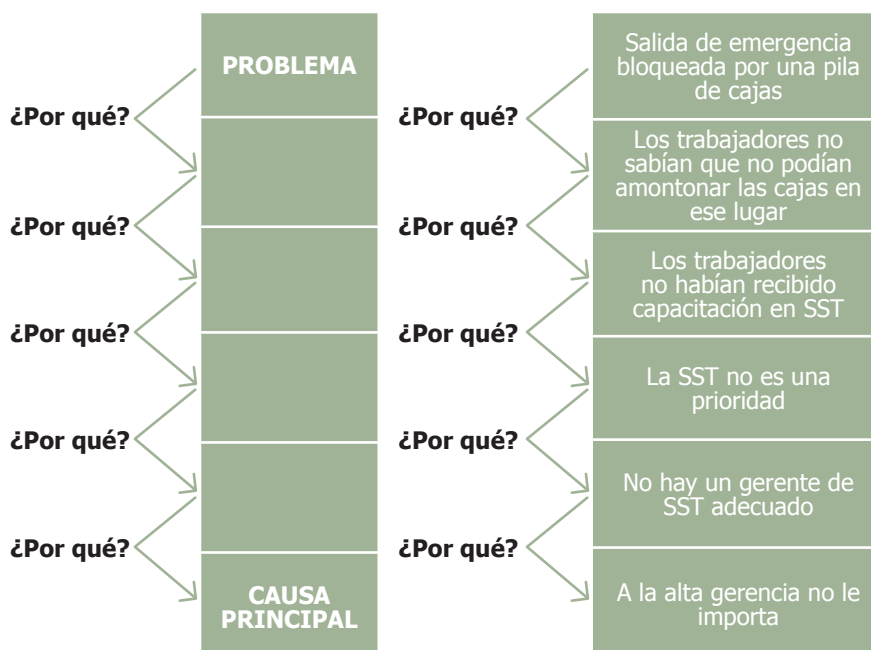
https://www.telegraphindia.com/1140201/jsp/siliguri/story_17886873.jsp

Análisis de las principales causas mediante la técnica de los 5 por qué

¿Cómo podemos evitar estos problemas? En el caso de la foto 1, podríamos desbloquear la salida de emergencia y colocar todas las cajas en otro lugar, pero es muy probable que al día siguiente las cajas que lleguen hayan sido amontonadas nuevamente. ¿Qué podemos hacer para asegurarnos de que los problemas no se repitan?

Debemos descubrir la causa principal del problema: la razón fundamental. La herramienta de los "5 por qué" es muy fácil de usar y le permite llegar a la causa principal del problema. Primero formule el problema y luego pregúntese "¿por qué?" hasta llegar a la causa principal. Si bien la técnica se llama los 5 por qué, algunas veces se podrían requerir menos o más de cinco preguntas antes de llegar a la causa principal.

Puede usar la técnica de los "5 por qué" para casi todos los problemas de CER. Recuerde que la técnica funciona bien cuando su problema tiene solamente una sola causa principal, pero si el problema tiene varias causas principales, será mejor usar la técnica de análisis de causa-efecto (diagrama de espina de pescado). Consulte la sección 4.



SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Usemos la técnica de los “5 por qué” para algunas de las irregularidades más comunes mencionadas anteriormente:

Irregularidades más comunes	Posibles causas principales
Seguridad contra incendios: falta de alarma contra incendios.	Falta de compromiso de la alta gerencia.
Maquinaria y equipo: falta de dispositivos de seguridad.	Falta de presupuesto.
Mala manipulación de productos químicos.	Falta de conocimiento técnico.

Descubrimos que las principales causas de la mala gestión de la SST generalmente están relacionadas con:

- La falta de compromiso por parte de la alta gerencia.
- La falta de capacitación técnica para los trabajadores/compromiso con los trabajadores.
- La falta de conocimiento de la legislación en materia de SST para la gestión.
- La falta de asignación clara de responsabilidades.
- La falta de procesos SST integrados en las rutinas de producción diarias.
- La falta de presupuesto/recursos para la SST.
- La falta de evaluación de riesgos.

2.2 ¿QUÉ PUEDE HACER?

Las empresas deben desarrollar un sistema de gestión integral de SST, de acuerdo con su tamaño, industria y riesgo. Para desarrollar un sistema de gestión de la SST, le recomendamos que siga los siguientes pasos:

- Evalúe los riesgos:** use la siguiente plantilla para evaluar los riesgos de su empresa. La evaluación de riesgos es una herramienta eficaz para evaluar su organización. Debe evaluar todas las áreas, incluidas las líneas de producción, el comedor y las instalaciones. Los resultados de la evaluación de riesgos le permitirán tener una visión clara de los riesgos presentes y establecer la base de su sistema de gestión de la SST.
- Desarrolle políticas y procedimientos:** desarrolle su política y procedimientos de SST de acuerdo con los resultados de la evaluación de riesgos. La política de SST establece el rumbo que debe seguir su organización. La participación de la alta gerencia es fundamental para garantizar que todo el personal de SST esté debidamente capacitado y que los recursos estén disponibles; y la alta gerencia deberá rendir cuentas por la implementación. Por ejemplo, en la política se podría detallar el compromiso de:
 - establecer un lugar de trabajo seguro y salubre;
 - integrar la SST en todas las operaciones;

- designar claramente las responsabilidades en cada nivel de gestión y personal;
- designar las tareas que requieran competencia técnica a personal debidamente capacitado, como la ayuda de urgencia o la coordinación de la respuesta;
- consultar con los trabajadores, y
- monitorear y mejorar constantemente el desempeño de la SST.

c. Desarrolle procedimientos de SST: los procedimientos de SST deben indicar los pasos que el personal designado debe seguir para realizar las acciones necesarias para evitar cualquier riesgo de SST. Por ejemplo, en un procedimiento de seguridad contra incendios se podría detallar:

- la supervisión de la seguridad contra incendios, incluidos los gerentes de seguridad contra incendios y supervisores de bomberos;
- responsabilidad de todos para garantizar la seguridad contra incendios en el lugar de trabajo (por ejemplo, la prohibición de fumar en áreas de alto riesgo se deberá aplicar a todo el personal, gerentes y trabajadores sin distinción);
- los riesgos clave en la seguridad contra incendios y otras medidas de prevención relacionadas;
- el tratamiento médico de emergencia básico en las instalaciones (podría ser legalmente obligatorio) o el acceso rápido, y
- el registro de datos.

d. Asegure la participación del equipo de SST y de los trabajadores:

Asigne una responsabilidad clara de SST a su personal. Su equipo de SST puede variar de acuerdo con el tamaño de su organización. Si su empresa ha crecido, podría designar un gerente de SST a tiempo completo. Sin embargo, independientemente del tamaño de su empresa, su equipo de SST deberá estar debidamente capacitado y en el número necesario para realizar todas las operaciones establecidas en su política y en sus procedimientos. Su equipo de SST deberá incluir a los representantes de los trabajadores (de preferencia, que hayan sido elegidos por ellos mismos) para que haya un canal de comunicación clara entre la gerencia y los trabajadores.

e. Realice el monitoreo de la seguridad, mantenimiento de registros y toma de medidas:

evalúe sus medidas de seguridad periódicamente y verifique que sus procedimientos se implementen adecuadamente. En la medida de lo posible, se deben eliminar los riesgos identificados en la evaluación de riesgos. Si no se pueden eliminar, se debe buscar minimizarlos mediante medidas de seguridad convenientes, como capacitaciones, controles de rutina o el uso de equipo de protección personal. Mantenga registros y registre todos los incidentes, cuasi accidentes (algo que podría haber resultado en un accidente, pero afortunadamente no fue así), accidentes u otros problemas de SST. El mantenimiento de registros es esencial para poder abordar las principales causas de las irregularidades o riesgos. Por ejemplo, podría empezar a registrar todos los accidentes, incluso los accidentes menores, para investigar las principales causas y desarrollar programas de prevención, como capacitaciones específicas para los trabajadores o un cronograma para el mantenimiento de las máquinas.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

2.3 ¿CÓMO ESTÁ SU DESEMPEÑO? AUTOEVALUACIÓN

Por favor, reflexione sobre su desempeño actual. Revise la lista y marque (SÍ) si está cumpliendo, (NO) si no está cumpliendo y (En parte) si está cumpliendo parcialmente. Si marca NO o En parte, escriba la acción requerida en la sección de comentarios.

Cuando vea el ícono ⓘ, por favor, consulte la sección de plantillas donde encontrará las separatas correspondientes.

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Tiene su organización una política de SST donde se establezcan claramente sus compromisos, los principales riesgos de SST, los programas de prevención clave y las responsabilidades de los gerentes y trabajadores?				
¿Ha designado a alguien para que supervise la SST que tenga el tiempo, la antigüedad y la experiencia para desempeñar esa función?				
¿Tiene un comité de SST que se reúna periódicamente y que sea efectivo?				
¿Participan los trabajadores de manera activa en el comité de SST y en el taller, identifican las prácticas inseguras y presentan recomendaciones para mejorar la seguridad laboral?				
¿Evalúa los riesgos de SST al menos una vez por año? ⓘ				
¿Cubre la evaluación de riesgos todas las áreas de sus operaciones? Por ejemplo:				
• La seguridad contra incendios				
• La preparación ante emergencias				
• La atención de la salud y el equipo de protección personal				
• La maquinaria y el equipo				
• La seguridad y la limpieza de las instalaciones				
• La manipulación de productos químicos				
• Las instalaciones				
¿Mantiene un registro de las evaluaciones de riesgos? ⓘ				
¿Investiga las principales causas de los riesgos y toma las medidas adecuadas para erradicarlas				
¿Capacita a los trabajadores en operaciones de alto riesgo y en SST en general?				
¿Mantiene registros de los elementos de SST clave (registro de accidentes, fecha del simulacro de incendio, cronograma del mantenimiento de la maquinaria)?				

¿Qué lo podría ayudar? El uso de plantillas.

La evaluación de riesgos es una parte importante de todo sistema integral de gestión de la SST. Evaluar los riesgos de SST le permite identificar qué podría causar daño a sus trabajadores. Por lo tanto, este ejercicio es la base para establecer cualquier programa preventivo.

	Consecuencias			
	Menor Toda lesión que requiera primeros auxilios	Moderada Toda lesión que lleve a tratamiento médico o a discapacidad por algunos días	Significativa Toda lesión que lleve a tratamiento médico o a discapacidad por un período largo	Catastrófica Fatalidad o discapacidad permanente
Probabilidad				
Muy probable Sucederá la mayoría de las veces				
Probable Probablemente sucederá la mayoría de las veces				
Moderada Es probable que ocurra en un determinado momento				
Improbable No ocurrirá en circunstancias normales				

■ **Riesgo severo** – Interrumpir la actividad + acción correctiva inmediata
■ **Riesgo significativo** – Acción correctiva requerida. Acción en corto plazo aceptable
■ **Riesgo menor** – Medidas de control

Este recuadro puede ayudarlo a priorizar los riesgos mediante la verificación cruzada de la probabilidad de que ocurra el riesgo versus sus consecuencias. Tomemos como ejemplo el caso de una máquina de prensado operada con el pie que no tiene dispositivo de seguridad. La trabajadora tiene que colocar los materiales en la máquina manualmente y luego hacerla funcionar con el pie. Hay una alta probabilidad de que su mano quede atrapada y sea prensada si no la retira antes de hacerla funcionar con el pie.

Calificaríamos el riesgo como “probable”. En la mayoría de los casos, es probable que la trabajadora, por cansancio, cometa el error de hacer funcionar la máquina sin retirar la mano.

Hay consecuencias importantes para los trabajadores. En este caso, ella necesitaría tratamiento médico y la lesión podría dar lugar a una discapacidad por un período prolongado. Esto nos da una calificación roja (riesgo severo) que nos exige interrumpir la actividad y tomar medidas correctivas inmediatas: colocar el dispositivo de seguridad adecuado en la máquina.

SECCIÓN 02

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Deberá identificar todos los riesgos potenciales en su empresa y ponerlos en una lista. La siguiente lista de Excel resume los riesgos, el trabajador que podría resultar herido, la calificación del riesgo y las medidas que se deben tomar.

EVALUACIÓN DE RIESGOS							
RIESGOS	TRABAJADOR QUE PODRÍA RESULTAR HERIDO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	PRECAUCIONES TOMADAS	OTRAS ACCIONES	QUIÉN	CUÁNDO	RIESGO RESIDUAL
Uso de máquina de prensado	Operador – mano atrapada	Severo	Capacitación del trabajador	Retirar la máquina, instalar dispositivo de seguridad	Sr. John	28-08-18	Menor

SECCIÓN DE APUNTES

Sírvase usar esta sección para tomar sus apuntes de la clase.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.

MIS APUNTES:

3. LOS SALARIOS Y LAS PRESTACIONES

Los salarios y las prestaciones se establecen de acuerdo con las leyes de los países o mediante convenios colectivos. Incluyen el salario mínimo y las prestaciones relacionadas que correspondan por ley, como vacaciones anuales, licencia por enfermedad, licencia de maternidad y obligaciones de seguridad social. La finalidad de la política sobre el salario mínimo es proteger a los trabajadores contra salarios excesivamente bajos. También es un instrumento gubernamental para eliminar la pobreza y reducir la desigualdad.

De hecho, los trabajadores generalmente presentan reclamaciones relacionadas con el pago de sus salarios, y los salarios bajos llevan a la rotación de empleados.

Un sistema integral de pago de los salarios le permitirá:

- establecer una política para el pago de los salarios,
- pagar a sus trabajadores de acuerdo con sus habilidades y desempeño, y
- retener a los mejores trabajadores.

SUS CLIENTES PUEDEN REFERIRSE A UN "SALARIO DIGNO". ES DECIR, UN SALARIO QUE PERMITA QUE LOS TRABAJADORES CUBRAN SUS NECESIDADES BÁSICAS Y LAS DE SUS FAMILIAS, ASÍ COMO UN INGRESO DISCRECIONAL.

3.1 ¿CUÁLES SON LAS ÁREAS MÁS COMUNES DE IRREGULARIDADES Y SUS PRINCIPALES CAUSAS?



Figura 7 - Salarios, irregularidades más comunes

El pago de salarios probablemente representa un gran gasto para la empresa. Es su obligación pagar todos los beneficios y derechos legales, incluidas las prestaciones de seguridad social. El pago se debe calcular de manera transparente y debe estar claramente indicado en la liquidación de remuneraciones. Asimismo, se debe implementar un sistema para que los trabajadores puedan pedir más explicaciones, resolver sus dudas o cuestionar el cálculo. Las irregularidades más comunes son:

Contrato/registros:

- No se mencionan los salarios legales.
- No se mencionan las prestaciones reglamentarias.
- Se usan contratos de corto plazo para evitar pagar las prestaciones.

Liquidaciones de remuneraciones:

- Incomprensible.
- Escrita en un idioma que el trabajador no entiende

Pago:

- Retención de pagos.
- Pagos atrasados.
- Deducciones ilegales.
- Horas extra no pagadas o pago inexacto.
- Prestaciones no pagadas o pago inexacto (vacaciones, seguridad social, por ejemplo)

Comunicación:

- No se informa a los trabajadores sobre sus salarios y deducciones.

Como puede ver, las irregularidades incluyen muchos aspectos: desde el establecimiento del contrato hasta el cálculo de las horas de trabajo y la comunicación con los trabajadores. Una irregularidad común es la falta de comprensión del pago del salario de los trabajadores. Es probable que reciban sus salarios, pero que no entiendan cómo fueron calculados.

Las **principales causas** del incumplimiento del pago de salarios y prestaciones son variadas y pueden incluir el incumplimiento evidente de la ley con el fin de ahorrar dinero, la falta de conocimiento técnico sobre algunos aspectos del pago de salarios, la falta de mantenimiento y organización de los registros, problemas con el flujo de caja de la empresa o la mala comunicación sobre el pago de los salarios, por ejemplo, emitir boletas de pago que son difíciles de entender.

Irregularidades más comunes	Principales causas posibles
Deducción ilegal	Falta de conocimiento técnico: • Los descuentos de los salarios a título de multas por faltas disciplinarias se pueden permitir en determinadas circunstancias.
Horas extra no pagadas o pago inexacto	Falta de registro y de organización: • Es probable que las horas extra no se registren o no se incluyan a tiempo en la nómina.
Prestaciones legales no pagadas	Renuencia a pagar las contribuciones legales; desconocimiento de las posibles multas y sanciones.
Pagos atrasados	Falta de conocimiento técnico: • La mayoría de las legislaciones laborales especifican un plazo para el pago de los salarios.

Uso del análisis de tareas para analizar sus irregularidades

Para poder identificar las principales causas del posible incumplimiento en el pago de los salarios, le recomendamos que haga un análisis de tareas. Este análisis le permitirá analizar cómo se realiza una tarea, identificar los pasos involucrados y lo que se requiere en cada paso para el pago de los salarios. Deconstruya el proceso

SALARIOS Y PRESTACIONES

en pasos muy detallados: desde la cláusula salarial en el contrato de los trabajadores hasta la comunicación sobre el pago de sus salarios. El análisis de tareas le permitirá verificar si ha pensado en todos los detalles. Por ejemplo, ¿cuenta con personal calificado para el pago de los salarios? ¿Su proceso de registro es a prueba de errores?

En el siguiente ejemplo, vemos un análisis de tareas deconstruido para el pago de los salarios y las prestaciones correspondientes. Puede ser tan específico como desee. En el siguiente ejemplo se establecen solo los pasos generales.

TAREA 1 POLÍTICA	TAREA 2 CONTRATO	TAREA 3 INFORMACIÓN	TAREA 4 REGISTRO	TAREA 5 NÓMINA
Establezca su política salarial: - Asegúrese de que los salarios estén dentro de lo que estipula la ley, incluidas las prestaciones obligatorias. - Asegúrese de que haya igualdad de remuneración para trabajo igual de igual valor para hombres y mujeres. - Permita únicamente deducciones autorizadas legalmente. - Haga los descuentos por faltas disciplinarias solo previo aviso por escrito para la primera falta y respete el derecho de los trabajadores a interponer un recurso de apelación. - Permita la negociación colectiva sobre la fijación de los salarios y prestaciones. - Organice un sistema de manejo de quejas sobre salarios para los trabajadores.	Que se vea reflejado en el contrato: - Asegúrese que el contrato incluya información sobre el salario básico, tarifa por horas extras y prestaciones obligatorias (jubilación, seguridad social, vacaciones anuales, etc.) - Asegúrese que el contrato explique todas las deducciones legales. - Incluya las comisiones, según el caso.	Asegúrese que los trabajadores entiendan: - Asegúrese que sus trabajadores sepan cuándo se les pagará (fecha de pago). - Asegúrese que sus trabajadores sepan cómo se les pagará (medio de pago: en efectivo, transferencia bancaria). - Asegúrese que sus trabajadores pueda leer y entender fácilmente sus boletas de pago.	Asegúrese de registrar todos sus datos sobre salarios correctamente: - Horario normal de trabajo - Horas extra - Descansos - Vacaciones - Ausencias - Productos de la producción (para trabajadores remunerados a destajo).	Asegúrese de tener procesos para que los pagos se realicen según los plazos acordados y de manera correcta: - Registre las horas de trabajo - Calcule los salarios de manera adecuada y oportuna - Realice los pagos - Registre los pagos.

Figura 9 – Análisis de tareas – ejemplo

3.2 ¿QUÉ PUEDE HACER?

Las empresas deben desarrollar un sistema salarial integral. Le recomendamos que use el análisis de tareas para mejorar sus procedimientos actuales. Como mínimo, debe revisar y trabajar en los siguientes pasos:

- a. **Revise los salarios y las prácticas de pago:** revise su estructura actual de pago de salarios y asegúrese de cumplir con la legislación. Verifique las discrepancias en los pagos entre los trabajadores varones y las trabajadoras mujeres que realizan las mismas tareas.
- b. **Revise los contratos:** revise los contratos de sus trabajadores y asegúrese que las cláusulas de salarios y prestaciones sean claras y conformes con la legislación. Asegúrese que los salarios a destajo sean lo suficientemente altos para la producción promedio de modo que los pagos cumplan los requisitos mínimos.
- c. **Revise las liquidaciones de remuneraciones:** muchas veces los trabajadores no entienden sus liquidaciones. Trabaje con un grupo de trabajadores para revisar qué pueden entender fácilmente y qué les cuesta entender. Defina con ellos maneras de simplificar o aclarar la información. Busque traducirlo si hay trabajadores que no hablen su idioma o el idioma en que está escrita la liquidación de remuneraciones.
- d. **Reclamaciones por problemas en los pagos:** ofrezca a sus trabajadores un medio para presentar los problemas relacionados con el pago de sus salarios, por ejemplo, cuando no entiendan cómo y qué se les ha pagado o cuando estén convencidos de que ha habido un error. Trabaje con un grupo de trabajadores y empleados encargados de las nóminas para revisar los problemas comunes y el tiempo que toma resolverlos.
- e. **Revise el mantenimiento de registros:** asegúrese que todas las horas se registren correctamente y que se incluyan todas las horas trabajadas: tanto las horas normales de trabajo como las horas extra. Sus registros también deberán indicar los días e intervalos de descanso.
- f. **Revise los procesos de la nómina:** asegúrese que su nómina tenga un sistema de control y verificación para calcular con precisión los salarios y las prestaciones, principalmente cuando las reclamaciones sobre el pago de los salarios son recurrentes.
- g. **Información y comunicación:** una vez que se hayan seguido los pasos anteriores, asegúrese de incluir información sobre el pago de los salarios durante la iniciación al trabajo. La información deberá ser clara y concisa e incluir: la fecha de pago, los medios de pago, cómo leer la nueva boleta de pago simplificada, cómo

CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES:

Todos los trabajadores deben tener un contrato escrito en un idioma que entiendan. El contrato debe detallar como mínimo información sobre:

- El puesto de trabajo y las responsabilidades.
- Los salarios y las prestaciones.
- Las horas de trabajo.
- Las vacaciones anuales y otros permisos.
- Las medidas disciplinarias, las reclamaciones y los términos y condiciones de despido.

Aplicable a todas las secciones del manual.

SALARIOS Y PRESTACIONES

leer el contrato y lo que significa. Realice capacitaciones de actualización cada cierto tiempo. Si los trabajadores tienen problemas con el pago de sus salarios, deberán poder hacer sus consultas de manera confidencial.

h. Revise sus políticas: deberá establecer una política salarial. La política deberá mencionar:

- Su sistema de pago: tarifa por hora, salario a destajo o una combinación de ambos ⓘ,
- Pagos y prestaciones legales: base salarial, licencia por enfermedad, vacaciones anuales, vacaciones semanales, licencia por maternidad, jubilación.
- Plazo y medios de pago (en efectivo, transferencia bancaria).
- Descuentos legales (por ejemplo, impuestos, aportes a la seguridad social).
- Bases para descuentos a título de multas por faltas disciplinarias, condiciones bajo las cuales se aplican, montos y procesos de apelación para que los trabajadores impugnen la penalización.
- Procedimientos para verificar que el salario se haya establecido de acuerdo con la legislación y se pague correctamente.

i. Realice un monitoreo: realice controles periódicos en su sistema salarial, principalmente si se suscitan preguntas entre los trabajadores. Determine las principales causas y tome las medidas necesarias.

3.3 ¿CÓMO ESTÁ SU DESEMPEÑO? AUTOEVALUACIÓN

Por favor, reflexione sobre su desempeño actual. Revise la lista y marque (SÍ) si está cumpliendo, (NO) si no está cumpliendo y (En parte) si está cumpliendo parcialmente. Si marca NO o En parte, escriba la acción requerida en la sección de comentarios.

Cuando vea el ícono ⓘ, por favor, consulte la sección de plantillas donde encontrará las separatas correspondientes.

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Paga usted el salario mínimo por las horas normales de trabajo? Esto incluye a los trabajadores a destajo y trabajadores ocasionales. ①				
¿Paga usted a los trabajadores todas las horas extra que les debe con la tarifa correcta?				
¿Informa usted sobre los salarios a los trabajadores en un idioma que entienden? Esto incluye el cálculo del pago, la fecha de pago, los medios de pago y las prestaciones correspondientes.				
¿Son todos los descuentos legales, incluidos los descuentos a título de multas por faltas disciplinarias?				
¿Se paga a los trabajadores puntualmente y en plazos adecuados, según lo estipula la ley?				
¿Registra todas las horas trabajadas, incluidas las horas extra?				
¿Paga las vacaciones anuales según lo estipula la ley?				
¿Paga usted los días festivos según lo estipula la ley?				
¿Paga usted la licencia de maternidad según lo estipula la ley?				
¿Paga usted todos los descansos según lo estipula la ley?				
¿Ha verificado que no haya prejuicios sexistas? ¿Se paga a la misma tarifa a todos los trabajadores que desempeñan las mismas tareas?				

¿Qué lo podría ayudar? Consejos para determinar el pago por unidad correcto

En muchas cadenas de suministro mundiales hay trabajadores contratados por unidad o producto. Sin embargo, el salario por unidad también puede poner a los trabajadores en una situación de vulnerabilidad. Es probable que desconozcan la legislación o el salario mínimo. Por eso, en muchos países se reglamenta el trabajo por unidad y se asegura que estos trabajadores reciban el equivalente al salario mínimo.

SALARIOS Y PRESTACIONES

- **Ejemplo 1:** En los países donde el trabajo por unidad o producto está reglamentado, los trabajadores que no producen lo suficiente para percibir el salario mínimo deben recibir la diferencia entre lo ganado por su trabajo y el salario mínimo por las horas trabajadas. Esto incluye las horas normales de trabajo y las horas extras. El empleador paga la diferencia.
- **Ejemplo 2:** En algunos países, los trabajadores por unidad o producto deben recibir un “salario justo”. En el Reino Unido, el empleador puede usar el salario por unidad solo en determinadas circunstancias y cuando no sabe cuál es el número de horas que el trabajador dedica a su trabajo (por ejemplo, para procesos subcontratados como en el caso de los trabajadores a domicilio) (véase el recuadro).

UN SALARIO JUSTO PARA LOS TRABAJADORES POR UNIDAD O PRODUCTO EN EL REINO UNIDO

Los empleadores están obligados a aplicar el siguiente procedimiento:

- Determinar cuál es el número medio de tareas efectuadas o de piezas terminadas por hora; por ejemplo, los trabajadores pueden producir en promedio 12 camisas por hora.
- Dividir este número entre 1,2 para que los nuevos trabajadores no estén en desventaja si todavía no son tan rápidos como los demás; en nuestro ejemplo, se dividen 12 camisas entre 1,2, lo que arroja 10 camisas producidas.
- Dividir el salario mínimo horario entre ese número para calcular la tarifa justa que se debe pagar por cada pieza confeccionada. Si el salario mínimo es de 6,70 libras esterlinas, habrá que pagar a los trabajadores al menos 67 peniques por camisa producida (6,70 libras divididas entre 10).

OIT - <https://www.gov.uk/minimum-wage-different-types-work/paid-per-task-or-piece-of-work-done>

Figura 10 – Fijación del salario a destajo – Ejemplo de la legislación del Reino Unido

SECCIÓN DE APUNTES

Sírvase usar esta sección para tomar sus apuntes de la clase.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

MIS APUNTES:

LA JORNADA LABORAL

4 LA JORNADA LABORAL

La jornada laboral es limitada para proteger la salud de los trabajadores. Las investigaciones muestran que cuando se trabaja demasiadas horas hay más accidentes, principalmente cuando se exceden las sesenta horas por semana. De acuerdo con la OIT “trabajar demasiadas horas constituye un peligro para la salud de los trabajadores y sus familias. [...], las normas de la OIT sobre el tiempo de trabajo confieren el marco para la regulación de las horas de trabajo, de los periodos de descanso diarios y semanales, y de las vacaciones anuales. Estos instrumentos garantizan una elevada productividad, al tiempo que se protege la salud física y mental de los trabajadores”.

La jornada laboral no solo incluye las horas normales y las horas extra, sino también los periodos de descanso semanales y las vacaciones anuales. La ley de su país puede establecer un límite por semana, mes o año. El límite de horas de trabajo también puede variar dependiendo de si el trabajo se realiza por la noche o durante el día.

Las normas internacionales del trabajo permiten hasta 12 horas extraordinarias, pero no de manera regular. Dados los desafíos involucrados para muchos proveedores, la mayoría de los códigos de conducta se refieren a una semana de 48 horas y permiten 12 horas extra de manera regular. La ley nacional o los convenios colectivos también pueden establecer un límite de menos de 12 horas, o restringir el uso de horas extra, por lo que es importante verificar las leyes laborales de su país.

Los jóvenes menores de 18 años todavía se están desarrollando tanto física como intelectual y emocionalmente. Por lo tanto, necesitan límites más claros sobre las horas que trabajan, periodos de descanso más largos entre turnos y al menos 24 horas consecutivas de descanso.

Los trabajadores también deben tener periodos de descanso y pausas adecuadas para tomar sus refrigerios, incluido un día libre en un periodo de siete días; y vacaciones pagadas de conformidad con la legislación nacional.

4.1 ¿CUÁLES SON LAS ÁREAS MÁS COMUNES DE IRREGULARIDADES Y SUS PRINCIPALES CAUSAS?

Las irregularidades más comunes son:

Horas normales y horas extra

- Horas extra que superan el límite legal.
- Trabajos nocturnos que superan el límite legal o trabajo durante días festivos.
- Registro inexacto de horas (normales y horas extra), registros dobles.

Vacaciones y descansos

- Sin un día libre en un periodo de 7 días.
- Intervalos de descanso demasiado cortos o que no están de acuerdo con la ley.
- Negativa a otorgar vacaciones (semanales, anuales u otras formas de vacaciones).
- No hay el descanso suficiente entre dos turnos.

Las **principales causas** de la duración excesiva de la jornada de trabajo son varias y afectan a muchas áreas de su empresa.

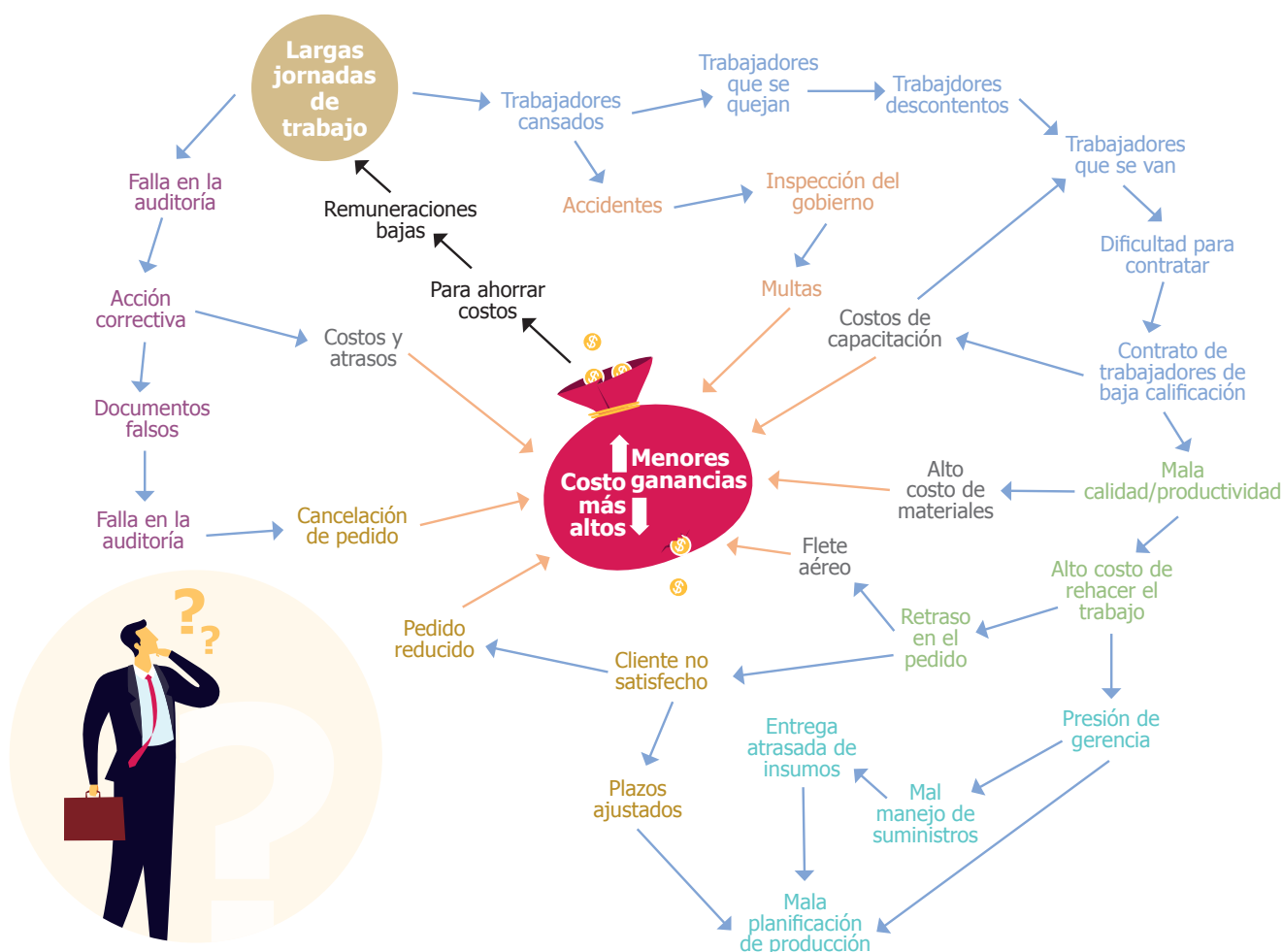


Figura 11 – Complejidad de manejar la jornada laboral

LA JORNADA LABORAL

La mala planificación de la producción y la mala gestión del suministro llevan a jornadas laborales prolongadas, lo que, a su vez, hace que los trabajadores se sientan cansados. Cuando los trabajadores están cansados tienen una producción de menor calidad, lo que lleva a la empresa a tener que rehacer el trabajo. Cuando los trabajadores se cansan, a la larga se van, lo que contribuye a una alta rotación. Cuando la rotación es alta, las empresas generalmente enfrentan falta de personal y tienen que contratar a muchos trabajadores nuevos que generalmente no están capacitados para hacer el trabajo, lo que a su vez contribuye al problema de la baja calidad.

Análisis causa-efecto. Cómo identificar las principales causas de las jornadas laborales prolongadas.

Cuando hay demasiadas causas posibles, le recomendamos que use el diagrama de causa-efecto (o diagrama de espina de pescado). El diagrama de "espina de pescado" es una herramienta que le permite entender la causa y el efecto. Es muy útil cuando hay muchas causas para un determinado problema, ya que lo ayuda a clasificar las posibles causas en categorías útiles.

El problema se muestra en la cabeza del pescado que mira hacia la derecha, mientras que las espinas representan las causas. Las espinas grandes representan las categorías principales, y las subespinas, las principales causas. Puede haber tantos niveles como sea necesario.

En el siguiente ejemplo de diagrama de espina de pescado se muestra un análisis de las causas de las jornadas laborales prolongadas. La empresa ha identificado cinco grandes categorías: la maquinaria, el personal, la gestión, la medición y el método.

Para cada categoría, se han identificado subcategorías. Por ejemplo, para el personal, se han identificado tres subcategorías: el bajo nivel de habilidades de los trabajadores, la falta de personal y la configuración de los turnos. Luego puede ver que, para la falta de personal, se han identificado las posibles causas: ausencia y dificultad para contratar personal nuevo.

Recuerde usar la técnica de los cinco porqués para definir las principales causas.

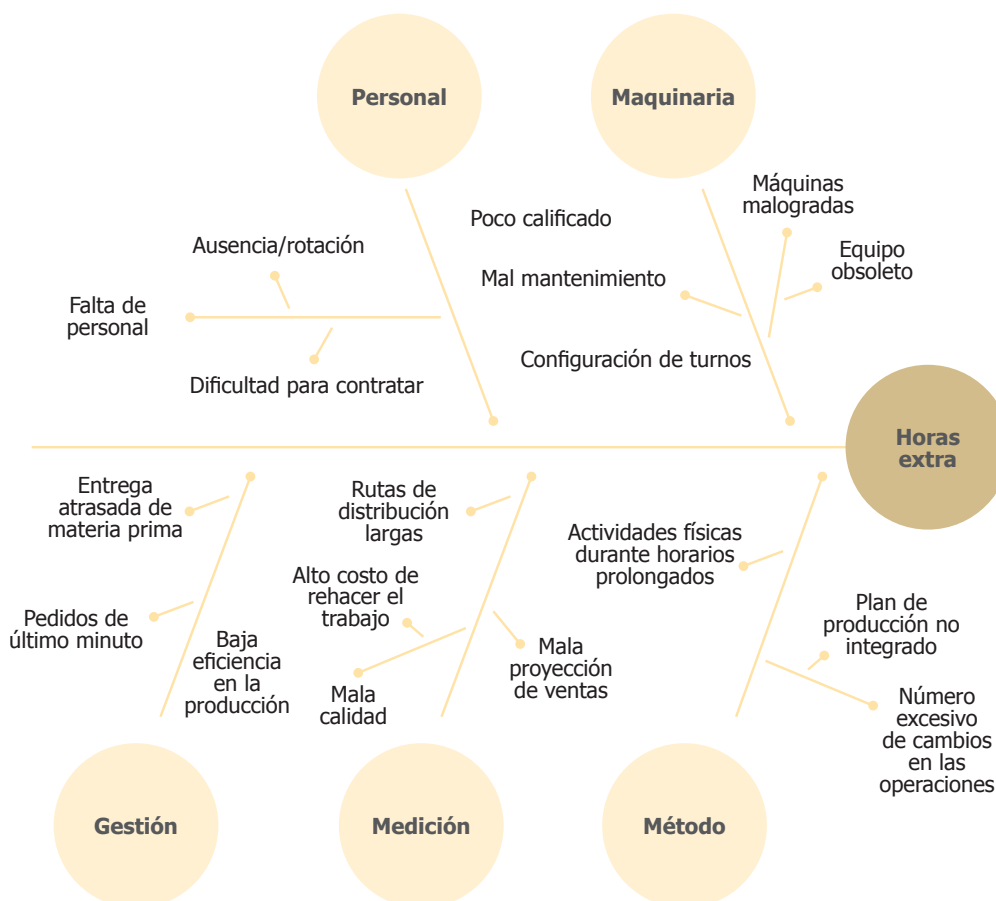


Figura 12 – Análisis de causa-efecto

El ejercicio le permite identificar todas las causas que contribuyen al problema de jornadas laborales prolongadas. Una vez que haya determinado todas las causas, priorice las que desee trabajar, generalmente las que tienen el mayor impacto y que son más fáciles de resolver.

Por ejemplo, en el caso anterior, la empresa podría decidir centrarse en:

- El bajo nivel de personal calificado (medio a difícil de solucionar; impacto: alto).
- Planes de producción no integrados (medio a fácil de solucionar; impacto: alto).

Para las causas que son difíciles de solucionar, es probable que tenga que contratar ayuda externa. Por ejemplo, quizá tenga que recurrir a consultores expertos externos para que lo ayuden en la planificación de la producción o en la configuración de los turnos.

LA JORNADA LABORAL

ESTUDIO DE CASO

NIKE: Cómo la gestión eficiente ayuda a reducir la jornada laboral y aumenta la productividad: la historia de dos fábricas.

A primera vista, la planta A y la planta B parecen similares. Ambos son proveedores de Nike, producen camisetas y son parte del sistema de auditoría de Nike.

	Planta A	Planta B
Ubicación del país	México	México
Salario mínimo legal	US\$ 15/día	US\$ 15/día
Estructura	Parte de un grupo vertical	Parte de un grupo vertical
Tipo de producto	Camisetas, camisetas con diseños	Camisetas, camisetas con diseños
Tasa de defectos (%)	1	0,6
Tasas de rotación	8 a 10	10
Sistema de promoción	Informal, con base en las capacidades	Informal, con base en las capacidades
Capacitación	2 meses	1 mes (subvencionado por el gobierno estatal)
Sindicato	Confederación de Trabajadores de México (CTM)	Confederación de Trabajadores de México (CTM)

Cuadro 1: comparación de las condiciones laborales

A pesar de sus aparentes semejanzas, las dos plantas tienen condiciones laborales muy diferentes.

	Planta A	Planta B
Salario semanal promedio	US\$ 86	US\$ 67,8
Trabajo en equipo	Sí	No
Descripción del puesto	Múltiples tareas	Una sola tarea
Rotación del trabajo	Sí	No
Participación de los trabajadores en las decisiones relacionadas con el trabajo	Sí	No
Sobretiempo	Voluntario y dentro de un límite	Obligatorio y superior al límite

Cuadro 2: comparación de las condiciones laborales

A pesar de los salarios más altos, la planta A es más productiva y tiene costos laborales más bajos.

	Planta A	Planta B
Número de trabajadores en una línea o unidad de producción	6	10
Camisetas por día por línea o unidad de producción	900 camisetas/día	800 camisetas/día
Salario diario (salario fijo + comisiones) por trabajador	US\$ 17,2	US \$ 13,6
Camisetas por trabajadores	150 camisetas/trabajador	80 camisetas/trabajador
Costo laboral por camiseta	US \$ 0,11	US \$ 0,18

Planta A: aplica métodos de fabricación eficientes, grupos de trabajo autónomos y multidisciplinarios, participación y empoderamiento de los trabajadores.

Planta B: se centra en nuevas tecnologías, control estricto del personal, comisiones por productividad, mayores economías de escala.

Locke et al. (M.I.T. Sloan School of Management): Beyond corporate codes of conduct: Work organization and labour standards at Nike's suppliers. *International Labour Review*, Vol. 146 (2007), No. 1-2.

4.2 ¿QUÉ PUEDE HACER?

Las empresas deben desarrollar un sistema de monitoreo de las horas de trabajo para garantizar que se cumplan las leyes y los códigos de conducta.

- a. Asegúrese de mantener un registro adecuado de las horas de trabajo:** mantenga un sistema de registro integral y preciso de las horas de trabajo. Se deberán registrar las horas normales y las horas extra, y los intervalos y días de descanso. Se deberá aplicar a todos los trabajadores –permanentes, por contrato y de agencias– trabajadores a destajo o por horas. Recomendamos usar un sistema de control de asistencia mediante tarjetas que los trabajadores tengan que marcar a la hora de ingreso. ① Este sistema puede ser en papel o digital. Cuando los trabajadores marcan tarjeta, pueden tener una idea más clara de la cantidad de horas que han trabajado, y hacer un seguimiento.
- b. Revise sus niveles actuales de sobretiempo:** una vez que tenga un sistema claro para mantener sus registros, analice sus niveles de sobretiempo por departamentos y tipos de trabajadores. Identifique los departamentos o tipos de trabajadores que tienden a tener jornadas de trabajo prolongadas.
- c. Realice un análisis de causa-efecto:** identifique las principales causas de las jornadas de trabajo prolongadas y establezca sus prioridades.
- d. Desarrolle un plan de acción:** una vez que haya realizado el análisis de causa-efecto y comprenda el nivel de horas extra, desarrolle un plan de acción que involucre a los jefes de departamento correspondientes. Recuerde que el plan de acción deberá ayudarlo a reducir gradualmente sus niveles de horas extra hasta alcanzar los niveles legales.
- e. Revise su política:** revise su política actual de horas extra y asegúrese de considerar la siguiente cláusula:
 - Horas extra voluntarias: asegúrese de que sea opcional para sus trabajadores. Esta opción deberá verse reflejada en una cláusula de participación voluntaria o de autoexclusión en sus contratos, salvo que se haya llegado a un acuerdo sobre las horas extraordinarias obligatorias en un acuerdo de negociación colectiva aplicable a su empresa. Las horas extra no deberán exceder el límite legal para el sector y deberán considerar la edad del trabajador en cuestión.
- f. Realice un monitoreo:** lleve un control de las horas trabajadas, de preferencia, a diario y, como mínimo, semanalmente. Su sistema de monitoreo deberá tener

LA JORNADA LABORAL

un sistema que permita detectar si las horas superan un cierto límite. Por ejemplo, podría emitir una alerta cada vez que un trabajador llegue al número de horas extra legalmente autorizadas para una semana. Sus procedimientos deberán indicar a quién alertar (al supervisor del trabajador) y qué hacer (el supervisor no le deberá dar más horas extra).

4.3 ¿CÓMO ESTÁ SU DESEMPEÑO? AUTOEVALUACIÓN

Por favor, reflexione sobre su desempeño actual. Revise la lista y marque (SÍ) si está cumpliendo, (NO) si no está cumpliendo y (En parte) si está cumpliendo parcialmente. Si marca NO o En parte, por favor, indique la acción requerida en la sección de comentarios.

Cuando vea el ícono ⓘ, por favor, remítase a la sección de plantillas donde encontrará las separatas correspondientes.

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Sus jornadas laborales semanales superan los límites legales?				
¿Sus jornadas laborales semanales superan las 60 horas por semana?				
¿Reflejan los registros de las jornadas laborales las horas realmente trabajadas? ⓘ				
¿Otorga a sus trabajadores intervalos de descanso según lo estipula la ley?				
¿Reciben sus trabajadores al menos un día libre en un periodo de 7 días, o según lo estipula la ley?				
¿Hacen sus trabajadores horas extra de manera voluntaria?				
¿Tienen sus trabajadores suficiente descanso entre turnos, según lo estipula la ley?				
¿Otorga a sus trabajadores las licencias legales, incluidas las vacaciones anuales, licencia de maternidad, licencia por enfermedad?				

¿Qué lo podría ayudar? Tarjetas de control de asistencia

El registro de horas es una parte esencial de su sistema de horario laboral. En el siguiente ejemplo se muestra una tarjeta de control de asistencia semanal, que incluye los días de la semana, la hora de inicio y de término de las horas normales de trabajo y las horas extra. Al final de la semana, el trabajador puede ver claramente las horas que ha trabajado, incluidas las horas extra.

5 TRABAJO INFANTIL

Un niño es alguien menor de 18 años. La OIT define el trabajo infantil como un trabajo que “priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico”. Por lo tanto, no todo trabajo realizado por niños es trabajo infantil. Cuando los niños y adolescentes realizan un trabajo que no afecta su salud ni su desarrollo y no interrumpe su educación, generalmente es una buena experiencia; por ejemplo, ayudar en la casa y ganar una propina después de clases.

La OIT además especifica lo que configura el trabajo infantil, que incluye trabajo que:

- **152 MILLONES DE NIÑOS TRABAJADORES.**
- **73 MILLONES REALIZAN TRABAJOS PELIGROSOS.**
- **48% TIENEN ENTRE 5 Y 11 AÑOS.**
- **MÁS FRECUENTE EN ÁFRICA Y ASIA.**

- es peligroso y perjudicial para el bienestar físico, mental o moral del niño;
- les priva de la posibilidad de asistir a clases;
- los obliga a abandonar la escuela de forma prematura, o
- les exige combinar el estudio con un trabajo pesado y que consume mucho tiempo.

Su país regulará la edad mínima de admisión al empleo (en la mayoría de los países, como mínimo 14 años, y generalmente 15 o 16). Es decir, no se puede contratar a nadie menor de la edad estipulada por la ley de su país.

Si bien puede contratar a menores de edad, deberá considerar que existen disposiciones especiales para esta categoría de niños trabajadores. Estos trabajadores son jóvenes y aunque legalmente pueden trabajar, no pueden realizar trabajos peligrosos ni nocturnos. Nos referimos a ellos como trabajadores jóvenes.

Si su país establece una edad mínima inferior a los 16 años, algunos clientes internacionales podrían pedirle que no contrate a menores de 16 años. Tenga en

PEORES FORMAS DE TRABAJO INFANTIL:

El trabajo que por su naturaleza o por las condiciones en las que se realiza, podría dañar la salud, la seguridad o la moralidad de los niños. Esto incluye exponer a los niños a maquinaria peligrosa, a trabajos en un medio insalubre o a horarios prolongados de trabajo.

cuenta que, si la edad mínima es inferior a 16 años, la persona joven tiene derecho a trabajar y no deberá ser discriminada.

Sin embargo, se deben proveer otras medidas de protección adicionales a las que se aplican a cualquier trabajador cuya edad se encuentre entre la edad mínima de admisión al empleo y menos de 18 años, lo cual supone garantizar que el trabajo específico y el entorno laboral inmediato del niño no sean peligrosos (es decir, que no representen un riesgo para la seguridad ni para los principios morales del niño), que la persona joven tenga como mínimo 12 horas para descansar entre turnos, y que no trabaje de noche.

5.1 ¿CUÁLES SON LAS ÁREAS MÁS COMUNES DE IRREGULARIDADES Y SUS PRINCIPALES CAUSAS?

Las irregularidades más comunes son:

Trabajo infantil

- Mal manejo del registro de archivos personales (falta de documentos de identidad para demostrar la edad).
- Falta de sistema para verificar la edad del trabajador –para confirmar de manera independiente las denuncias o la autenticidad de los documentos.
- Contratar a niños con menos de la edad mínima para trabajar, como medida para reducir costos.
- Permitir que haya niños en el lugar de trabajo con el fin de alojar a los padres que no tienen dónde dejar a sus hijos.
- Pagar a los trabajadores a domicilio remuneraciones a destajo, incentivándolos a involucrar a sus hijos en el trabajo.

Trabajadores jóvenes

- Asignarles tareas peligrosas.
- Hacerlos trabajar en la noche u horas extra.

Las **principales causas** del trabajo infantil están vinculadas a sus prácticas de contratación, y las principales causas de la mala gestión de los trabajadores jóvenes muchas veces están relacionadas con la falta de conocimiento legal.

Por favor, lea el siguiente estudio de caso. ¿Qué irregularidades identifica en el texto? ¿Por qué están ocurriendo?

Estudio de caso:

La fábrica A produce esferas decorativas. La época navideña es la más ocupada del año y los pedidos de clientes internacionales alcanzan su punto máximo alrededor de agosto/septiembre. La fábrica generalmente emplea menos de 100 trabajadores, pero para poder manejar el aumento de los pedidos tiene que contratar aproximadamente a 300 trabajadores temporales adicionales en un plazo muy corto.

La fábrica no tiene personal para gestionar todo el proceso de contratación. Por lo tanto, aceptan a cualquier trabajador que se presente en la puerta de la fábrica. Están tan presionados por el tiempo que prácticamente no revisan la documentación. Están ubicados en un área donde es difícil encontrar trabajadores. De hecho, muchas personas se han ido a las ciudades vecinas más grandes. Por eso, decidieron recurrir a agencias de colocación para que los ayudaran con el proceso de contratación. Decidieron trabajar con una agencia grande y dos intermediarios laborales más pequeños, ya que son más baratos que la agencia formal. Negociaron el costo del servicio y acordaron el número de trabajadores que cada agencia/intermediario tenía que encontrar. No especificaron mayores detalles en el contrato.

La agencia grande está muy bien estructurada e inmediatamente empezaron a poner anuncios y recorrer los barrios cercanos para entrevistar y seleccionar a los trabajadores. Conocen la ley y se esforzaron por seleccionar a trabajadores mayores de edad. Los intermediarios, en cambio, dependen de una red informal de conocidos y parientes; incluso uno de ellos recurrió a una escuela cercana que a veces acepta que sus estudiantes se registren a cambio de un poco de dinero. Los intermediarios sabían que algunos trabajadores eran menores de edad. Pero dada la situación, hicieron la vista gorda cuando les presentaron un documento de identidad falso o incluso les pidieron que lo falsificaran.

Las agencias presentaron a los trabajadores en la fecha acordada y les aseguraron que todo estaba en orden. Algunos trabajadores parecían muy jóvenes, pero los pedidos seguían llegando, así que la Fábrica A confió en que las agencias habían hecho todas las verificaciones necesarias y solo les pidió sus nombres y números de documento de identidad, pero no los verificaron ya que tenían que empezar a trabajar inmediatamente.

§

Chen es un niño, pero se siente mayor de lo que es. Acaba de cumplir 14 años y sueña con ser independiente. La edad legal para trabajar en su país es 16 años. Todavía le quedan al menos dos años de escuela... Ya se aburrió de su pueblo y de su escuela y quiere irse a trabajar a la ciudad, "¡allá las cosas son más emocionantes!" Y podría ganar dinero y ayudar a sus padres mayores.

Un día, un intermediario visitó a sus padres y a él le pareció una gran oportunidad. Sus padres aceptaron que fuera a trabajar en lugar de ir a la escuela. El dinero serviría para los gastos médicos de su papá. El intermediario les dijo que Chen no podía mostrar su documento de identidad, sino que tenía que usar el de su hermano mayor. Como son muy parecidos, el intermediario les dijo que en la Fábrica no se iban a dar cuenta. Chen estaba entusiasmado por ir a trabajar.

Al cabo de unas semanas, volvió a casa después de un arduo día de trabajo, orgulloso de haber ganado su primer salario, pero cansado por el ritmo del trabajo y asustado por los incesantes gritos de su supervisor. No era exactamente como lo había imaginado, pero no se iba a dar por vencido. Le han dado un trabajo duro: tiene que cargar cajas pesadas hasta muy tarde en la noche. El supervisor se rio cuando lo vio tan pequeño, pero le dijo que desarrollaría músculos rápidamente. De todas maneras, su papá necesita el dinero y está seguro de que se acostumbrará. Siente un poco de temor cuando la gente le pregunta su edad y se esfuerza por actuar como una persona mayor. Hace poco uno de sus compañeros de trabajo cumplió 16 años y él le contó que también era menor de edad. Su compañero le aconsejó que no se lo contara a nadie más. Tiene miedo de que no le paguen si descubren que ha usado el documento de identidad de su hermano.

Las irregularidades en el texto están relacionadas con:

- La contratación de trabajadores menores de edad.
- La falsificación de documentos de identidad.
- Trabajadores jóvenes en trabajos peligrosos.

5.2 ¿QUÉ PUEDE HACER?

Las empresas deben revisar cuidadosamente cómo contratan a su personal.

- Políticas y procedimientos de contratación:** asegúrese de que sus procedimientos de contratación sean efectivos para identificar posibles casos de trabajo infantil. Su política debe especificar la edad mínima para trabajar en su empresa y sus procedimientos deben especificar cómo verificar la edad de sus posibles nuevos trabajadores, así como la autenticidad de sus documentos. Este procedimiento se deberá aplicar a todas las agencias de tercerización.
- Políticas y procedimientos para trabajadores jóvenes:** su política y procedimientos para la gestión de trabajadores jóvenes deben incluir, como mínimo, una lista actualizada de los trabajadores menores de 18 años. Asegúrese de que los trabajadores jóvenes no realicen ningún tipo de trabajo peligroso, según lo estipule la ley de su país, y de que se apliquen otras medidas de protección adicional, incluidas salvaguardas adicionales para la seguridad, salud y moralidad de los trabajadores jóvenes (por ejemplo, salvaguardas adicionales contra el acoso sexual); y períodos de descanso de 12 horas entre turnos.

EL TRABAJO INFANTIL

- c. **Procedimientos de reparación** ⓘ: si descubre que en su empresa hay niños trabajadores, deberá estar preparado para retirarlos del trabajo de manera segura y ayudarlos en su proceso de transición para reintegrarse a las clases o a sus familias. En este proceso, deberá prevalecer el interés y seguridad del niño en todo momento.

5.3 ¿CÓMO ESTÁ SU DESEMPEÑO? AUTOEVALUACIÓN

Por favor, reflexione sobre su desempeño actual. Revise la lista y marque (SÍ) si está cumpliendo, (NO) si no está cumpliendo y (En parte) si está cumpliendo parcialmente. Si marca NO o En parte, escriba la acción requerida en la sección de comentarios.

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Tiene una política sobre trabajo infantil?				
¿Ha contratado a alguien cuya edad sea menor a la edad legal para trabajar en su país?				
¿Tiene procedimientos de contratación efectivos que incluyan verificaciones de edad y de documentos de identidad?				
¿Guarda fotocopias de los documentos de identidad en los archivos personales de todos los trabajadores, incluidos los trabajadores de agencias o trabajadores temporales?				
¿Se asegura de que las agencias de tercerización cumplan sus requisitos en términos de edad mínima para trabajar y mantengan registros de los documentos de identidad?				
¿Contrata a trabajadores jóvenes?				
¿Se asegura de que los trabajadores menores de 18 años no realicen trabajos peligrosos, incluido el trabajo nocturno, según lo previsto por la ley de su país; que tengan intervalos de descanso adecuados entre turnos; y que se proteja debidamente su seguridad y bienestar?				
¿Se asegura de que los trabajadores jóvenes cumplan con los requisitos legales sobre horas extra según lo dispuesto por la ley de su país?				

¿Qué lo podría ayudar?

Si descubre que un niño está trabajando en su organización, no entre en pánico. Quizá se sienta tentado a simplemente despedir al niño. Sin embargo, le recomendamos que siga un procedimiento de reparación. Es decir:

- Retire al niño del trabajo.
- Póngalo en un lugar seguro, lejos de la producción.
- Informe a sus padres o tutores.
- Converse con sus padres o tutores para que vuelva a clases, previo consentimiento del niño.
- En lo posible, brinde apoyo financiero a la familia y al niño para que permanezca en la escuela mientras dure la reparación y hasta que cumpla la edad legal para trabajar.

SECCIÓN DE APUNTES:

Sírvase usar esta sección para tomar sus apuntes de la clase.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

MIS APUNTES:

EL TRABAJO FORZOSO

6 TRABAJO FORZOSO: DEFINICIÓN

La OIT define el trabajo forzoso como el trabajo que se realiza involuntariamente y se obtiene bajo amenaza o coerción. La OIT explica además que el término se usa “para denominar situaciones en las cuales las personas involucradas tienen que trabajar contra su voluntad, obligadas por sus contratistas o empleadores, a través de, por ejemplo, la violencia y amenazas de violencia, o de medios más sutiles como la acumulación de deudas, la retención de documentos de identidad o las amenazas de denuncia ante las autoridades de inmigración. Estas situaciones pueden además incluir casos de trata de seres humanos y prácticas similares a la esclavitud”. La OIT estima que hay 24,9 millones de personas en trabajos forzosos a nivel mundial (2016).

**24,9
MILLONES
DE
PERSONAS
ESTÁN EN
SITUACIÓN
DE TRABAJO
FORZOSO EN
EL MUNDO**

Por lo general, las víctimas del trabajo forzoso también son víctimas de la trata de personas. La trata incluye “la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación”. En pocas palabras, las personas son defraudadas y engañadas u obligadas a viajar a otro lugar con la promesa de un trabajo que no existe o un trabajo que existe, pero bajo términos y condiciones diferentes de los establecidos (Stronger Together⁴).

Caso 1.

La trabajadora A es una trabajadora colocada por una agencia. Su empleador le dijo que tenía que pagar un pequeño monto como garantía para tener un casillero para guardar sus cosas mientras trabajaba. El empleador le explicó que se lo devolverían cuando devolviera la llave al término de su relación de trabajo. Ella firmó un documento donde decía que había realizado el pago.

Respuesta para el caso 1:

NO, se trata de una pequeña cantidad, es reembolsable fácilmente y está documentado.

Caso 2.

El trabajador B tuvo que pagar unos honorarios a un intermediario para que le consiguiera un trabajo en el extranjero. El intermediario le dijo que le pagarían muy bien, mucho más de lo que podría ganar en su país de origen.

⁴ <https://www.stronger2gether.org/>

También le dijo que esa tarifa cubriría los gastos administrativos de establecer los contratos, el alojamiento, los pasajes y la visa. Cuando el trabajador B llegó al lugar, le dijeron que tenía que pagar los pasajes, el alojamiento y los traslados. El salario que le prometieron en realidad era mucho menor. Repentinamente se vio en la situación de haber contraído una deuda gigantesca con su nuevo empleador. Calcula que le tomará al menos 2 años poder saldarla. No sabe qué hacer, ya que como inmigrante no sabe cómo funcionan las cosas en ese país.

Respuesta para el caso 2:

SÍ, es una forma de servidumbre por deuda.

Caso 3.

La trabajadora C trabaja en una fábrica. Según su contrato, tiene que trabajar 48 horas por semana. Normalmente ella trabaja más, al menos 2 horas extra todos los días. Pero no le importa, porque con eso puede pagar sus cuentas. Una vez cuando pidió salir antes para cuidar a su hijo menor, el supervisor le gritó y le dijo que no podía.

Respuesta para el caso 3:

DEPENDE – La amenaza de obligar a alguien a trabajar horas extra es un caso de trabajo forzoso solo cuando no ha habido un consentimiento previo ni autorización legal –mediante un convenio colectivo que especifique la cantidad y las condiciones de las horas extra o la legislación laboral que establezca los términos y condiciones bajo los cuales se pueden requerir horas extra. Es decir, si la legislación laboral permite que se trabaje horas extra de manera regular, la empresa está operando dentro de la ley.

Caso 4.

El trabajador D viene del extranjero. Está contento de haber encontrado trabajo en una fábrica cercana. Incluso se está quedando en las instalaciones de la fábrica. Le gusta estar ahí, porque eso le permite concentrarse en su trabajo y no tiene que gastar dinero extra en alquiler, muebles y otros gastos. Le dijeron que, por motivos de seguridad, tenía que entregarle su pasaporte al empleador para que lo guardara en una caja fuerte en su oficina y estuviera más seguro que en el dormitorio donde se lo podrían robar. El trabajador D se lo entregó y confió en que se lo cuidaría. Sin embargo, cuando le dijo que iba a dejar el trabajo y le pidió su pasaporte, el empleador le dijo que si quería que se lo devolvieran, tenía que quedarse a trabajar o sino llamaría a las autoridades de inmigración. El trabajador D está asustado porque no tiene permiso de trabajo. No le dijo nada y volvió a trabajar.

Respuesta para el caso 4:

SÍ, la retención de documentos de identidad es una forma de trabajo forzoso.

EL TRABAJO FORZOSO

Caso 5.

El trabajador E consiguió un trabajo en una fábrica a través de una agencia. Donde vive es muy difícil encontrar trabajos permanentes y por eso tuvo que recurrir a una agencia para que lo ayudaran a encontrar trabajos temporales. Cada vez que la agencia le encuentra un trabajo en una fábrica, cada 2 o 3 meses, les tiene que pagar unos honorarios. Eso le fastidia porque es bastante dinero. Si se queja, no le pagan y le dicen que no les gustan las personas que se quejan. Se siente atrapado porque no sabe si pagarles para que lo ayuden a encontrar un trabajo o quejarse, bajo el riesgo de que no le paguen... Vuelve al trabajo, pero odia a su agencia. porque no tiene permiso de trabajo. No le dijo nada y volvió a trabajar.

Respuesta para el caso 5:

NO, este no es un caso de trabajo forzoso. El trabajador no está obligado a quedarse debido a una amenaza, pero como tiene que pagar los honorarios del intermediario, pierde una parte de su salario. Por lo tanto, se trata de un problema de protección del salario. Por tanto, NO es en tanto no haya amenaza o coacción

Caso 6.

La trabajadora F trabaja en una fábrica. Viene de lejos y se está quedando en la fábrica. Sus padres prefieren que se quede ahí, porque como es joven y soltera, es más seguro que quedarse en la ciudad. Cuando ella quiere ir al mercado en su día de descanso, le dicen que no puede salir sola porque están a cargo de velar por su seguridad. La trabajadora F no sabe qué hacer, se siente atrapada.

Respuesta para el caso 6:

SÍ, porque la empresa está usando la seguridad como una excusa para restringir el tránsito de la trabajadora F. Si a la empresa le preocupa su seguridad, la solución no es prohibirle que salga sola de lugar, ya que eso podría restringir su libertad de movimiento. En cambio, podrían ofrecer soluciones para los trabajadores como educarlos y capacitarlos sobre precauciones de seguridad y defensa personal o trabajar con la comunidad local para mejorar la seguridad, etc.

El trabajo forzoso y la trata de personas son "castigados como delitos en la mayoría de los países y las empresas involucradas en tales actividades podrían ser procesadas" (Stronger Together). Actualmente, algunos gobiernos exigen que las empresas informen sobre las medidas que están tomando para combatir el trabajo forzoso y la trata de personas, incluso en sus cadenas de suministro.

Ley sobre esclavitud moderna del Reino Unido – 2015

En 2015, el Reino Unido aprobó una ley diseñada para combatir la esclavitud moderna. Toda empresa que tenga una facturación mundial de 36 millones de libras esterlinas o más, con negocios en el Reino Unido, debe informar detalladamente sobre las medidas que toma para enfrentar la esclavitud moderna en sus operaciones y cadenas de suministro. Los requisitos de transparencia exigen que aproximadamente 12.000 empresas combatan la esclavitud moderna, el trabajo forzoso y la trata de personas.

Figura 14 – Ley sobre esclavitud moderna del Reino Unido

Ley de Transparencia de las Cadenas de Suministro de California – 2012

En 2012, el Estado de California en los Estados Unidos de América aprobó una ley que exige que los minoristas y fabricantes informen sobre sus esfuerzos para eliminar la esclavitud y la trata de personas en sus cadenas de suministro. La ley exige que, a partir de cierto nivel de operaciones comerciales, las empresas en California informen sobre: la evaluación de riesgos de trabajo forzoso, la auditoría de proveedores, la certificación de que los productos estén libres de esclavos, procedimientos de rendición de cuentas y capacitación sobre esclavitud y trata de personas.

Figura 15 – Ley de Transparencia de las Cadenas de Suministro

6.1 ¿CUÁLES SON LAS ÁREAS MÁS COMUNES DE IRREGULARIDADES Y SUS PRINCIPALES CAUSAS?

Las irregularidades más comunes son:

- **Para los trabajadores inmigrantes:**
 - Usar la deuda contraída en los traslados para obligarlos a quedarse.
 - Restringir su movilidad al retener sus documentos de identidad.
 - Amenazarlos con hacerles daño o a sus familias.
 - Amenazar a los trabajadores extranjeros con denunciarlos ante las autoridades para que sean deportados.
- **Usar la deuda para obligar al trabajador a quedarse:**
 - Exigir que los trabajadores (inmigrantes o nacionales) paguen honorarios de contratación.
 - Dar anticipos de pago o préstamos fácilmente a los trabajadores.

EL TRABAJO FORZOSO

- **Retener los salarios del trabajador para obligarlo a quedarse en el empleo con la esperanza de que algún día le paguen.**
- **Imponer horas extra sin el consentimiento previo de los trabajadores.**

Las **principales causas** del trabajo forzoso son:

- **Actividades delictivas**, cuando una persona explota a un trabajador o grupo de trabajadores vulnerables para obtener ganancias. Esto podría realizarse con o sin el conocimiento explícito de la empresa.
- **Mala gestión**, cuando los gerentes tienen que obligar a los trabajadores a quedarse en lugar de crear un ambiente donde los trabajadores quieran quedarse.
- **Agencias de tercerización**. Muchas empresas recurren a agencias de tercerización y no realizan las verificaciones de debida diligencia en sus prácticas de contratación.
- **Uso de trabajo penitenciario**. El trabajo penitenciario se puede usar solo si existen salvaguardas contra la coerción para garantizar que el trabajo se realice de forma voluntaria.

6.2 ¿QUÉ PUEDE HACER?

Las empresas deben desarrollar un sistema de gestión integral para prevenir, detectar y mitigar el trabajo forzoso en sus operaciones y en las operaciones de sus proveedores. Su política debe incluir los siguientes elementos.

- Libertad de movimiento:** asegúrese que los trabajadores tengan la libertad de salir de las instalaciones al final de su jornada laboral. Las horas extra deben ser voluntarias, con el consentimiento expreso en un acuerdo colectivo negociado entre la gerencia y los representantes de los trabajadores o por cada trabajador de manera ad hoc. Nunca se deberá encerrar a los trabajadores en el lugar de trabajo ni se les deberá exigir un pago como garantía por el equipo, contra robos o para que puedan tomar vacaciones. Además, los trabajadores deberán poder renunciar en cualquier momento, según los requisitos legales de aviso previo; y el aviso previo por parte del trabajador no se deberá ampliar mediante las condiciones y términos del contrato de trabajo.
- Documentos de identificación:** no deberá retener los documentos de identidad de los trabajadores. Si necesitan guardar sus documentos, deberá darles un lugar seguro, como un casillero personal, para que puedan hacerlo. Si no fuera posible y solo pueden guardarlos con la gerencia, deberán poder tener acceso a sus documentos en cualquier momento sin explicaciones ni cuestionamientos.

- c. Servidumbre por deuda:** no deberá cobrar a los trabajadores ningún honorario de contratación. Los gastos de viaje deberán ser cubiertos por el intermediario o el empleador; o al menos ser tratados como una deuda independientemente de la relación laboral (es decir, que trabajador deberá tener la opción de seguir pagándola aun cuando esté trabajando en otro lugar). Asimismo, los anticipos o préstamos otorgados a los trabajadores no deberán estar vinculados a la relación laboral. Deberá quedar claro para el trabajador o la trabajadora que tiene la libertad de poner término a la relación de trabajo en cualquier momento, y que se pueden hacer acuerdos por separado para pagar el préstamo.
- d. Procedimientos de las agencias de tercerización:** haga las verificaciones de debida diligencia en las agencias de tercerización que usa. Es decir, debe confirmar que estén debidamente autorizadas y que no tengan antecedentes de trabajo forzoso ni problemas de trata de personas, revise sus políticas y procedimientos sobre trabajo forzoso y solicite entrevistar a los trabajadores para verificar que las estén implementando adecuadamente.

6.3 ¿CÓMO ESTÁ SU DESEMPEÑO? AUTOEVALUACIÓN

Por favor, reflexione sobre su desempeño actual. Revise la lista y marque (SÍ) si está cumpliendo, (NO) si no está cumpliendo y (En parte) si está cumpliendo parcialmente. Si marca NO o En parte, escriba la acción requerida en la sección de comentarios.

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Tiene una política que prohíba el trabajo forzoso?				
¿Pueden sus trabajadores salir de las instalaciones al finalizar la jornada laboral o salir más temprano en caso de tener una emergencia u otra circunstancia autorizada?				
¿Usa alguna forma de amenaza o violencia para intimidar a los trabajadores, incluida la amenaza de deportación o denuncia a las autoridades?				
¿Retiene los salarios o los documentos de identidad de sus trabajadores para asegurarse de que no se vayan? Esto incluye las prácticas de sus agencias de tercerización.				
¿Se asegura de que los trabajadores no paguen ningún honorario para ser contratados en su organización? Esto incluye trabajadores contratados a través de una agencia de colocación.				
¿Se asegura de que los trabajadores no acumulen una deuda tan grande que les impida dejar el trabajo? Esto incluye a los trabajadores colocados por agencias.				
¿Se asegura de que las horas extra se realicen de manera voluntaria?				

EL TRABAJO FORZOSO

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Se asegura de que los anticipos salariales o préstamos a los trabajadores no estén vinculados a la conservación del empleo, y de que los trabajadores entiendan que son libres de poner término a la relación de trabajo en su empresa en cualquier momento y que pueden pagar su deuda con el dinero que ganen en otro lugar?				
¿Se asegura de que su agencia de colocación no use trabajo forzoso?				
Si su empresa usa mano de obra penitenciaria, ¿ha verificado que existan las salvaguardas apropiadas para proteger a los trabajadores contra la coerción y garantizar que el trabajo se realice de forma voluntaria?				

¿Qué lo podría ayudar?

Plantilla para la política sobre trabajo forzoso:

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELATIVOS AL TRABAJO FORZOSO

La empresa XX ofrece un empleo que los trabajadores pueden elegir libremente; se asegura de que tengan derecho de rescindir libremente su contrato en cualquier momento, sujeto solo a los requisitos legales de aviso previo; que no se les obligue a hacer depósitos, dejar documentos de identidad o cualquier otro tipo de fianza; y que no se vean obligados a quedarse debido a deudas contraídas con la empresa o salarios adeudados por la empresa.

Alcance: Trabajadores, gerentes, contratistas, proveedores, proveedores de servicios laborales.

Declaración: La empresa XX proporcionará empleo que los empleados puedan elegir libremente y no usará ninguna forma de trabajo en condiciones de servidumbre forzada.

Política: La empresa xx se compromete a:

- respetar el derecho de los trabajadores de elegir libremente si trabajan para la empresa o ponen término a su relación laboral en cualquier momento, sujeto a los requisitos de aviso previo previstos por la ley;
- implementar una política de contratación justa y comunicarla a los gerentes, trabajadores, intermediarios y otros socios comerciales;

- comunicar claramente a todos los trabajadores sobre los términos y condiciones del trabajo antes de que empiecen a trabajar, incluido el derecho a poner término a la relación laboral en cualquier momento;
- eliminar cualquier tipo de trabajo forzoso o coaccionado como parte de las medidas disciplinarias, y
- usar mano de obra penitenciaria solo si existen las salvaguardas adecuadas para proteger a los reclusos del trabajo forzoso, en caso de que la empresa elija contratarlos.

Esta política permite garantizar que:

- existan procedimientos claros para todo el personal para poner término a la relación de trabajo;
- la gerencia no retiene los documentos de identidad, documentos de viaje ni cualquier otro documento personal, a no ser que los trabajadores soliciten que se los guarden por motivos de seguridad (aunque se podría guardar una fotocopia en el archivo). Si lo pidieran, deberán poder tener acceso inmediato a sus documentos sin tener justificarlo;
- existen procedimientos para todos los descuentos salariales, incluidas las advertencias previas requeridas y un procedimiento de apelación. Cumplirán con la legislación nacional y se les explicará claramente a los trabajadores y gerentes;
- no se cobrarán honorarios a un trabajador por el proceso de contratación;
- los salarios se pagarán puntualmente y cualquier retraso debido a problemas de flujo de caja se resolverá lo más rápido posible y se establecerá un sistema para evitar que se repita;
- no se usarán anticipos ni préstamos para retener al trabajador en la empresa y se implementarán salvaguardas para garantizar que los trabajadores entiendan sus derechos.

Con esto, la empresa xx se compromete a aplicar esta política en todas sus actividades de la industria y en todo momento, y se compromete a revisarla periódicamente.

Figura 16 – Modelo de política

EL TRABAJO FORZOSO

La siguiente lista de verificación le permitirá realizar las verificaciones de debida diligencia y entablar un diálogo sobre trabajo forzoso con sus agencias de tercerización.

ÍTEM	LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LAS AGENCIAS DE TERCERIZACIÓN	REALIZADO
1	El proveedor de mano de obra ha desarrollado e implementado una política de trabajo forzoso que detalla las salvaguardas establecidas para prevenir el trabajo forzoso y la trata con fines laborales, así como las medidas que tomará si se identifican tales prácticas en su empresa.	
2	El proveedor de mano de obra ha designado a una persona de la alta dirección de la empresa la responsabilidad explícita de prevenir el trabajo forzoso.	
3	El proveedor de mano de obra mantiene los registros correspondientes para demostrar que calcula los salarios y las prestaciones de los trabajadores de manera correcta y los paga puntualmente. Los salarios no se retienen, salvo los legalmente autorizados u obligatorios (como las cuotas sindicales o los aportes a la seguridad social de los trabajadores) y los registros son correctos y están actualizados.	
4	El proveedor de mano de obra tiene una política por escrito que especifica que no se cobrarán honorarios ni gastos de contratación a los trabajadores, ya sea de manera directa o indirecta, en su totalidad o en parte.	
5	El proveedor de mano de obra puede demostrar que tiene un proceso de quejas/reclamaciones en un formato comprensible que ha sido entregado a cada trabajador y que se usa de manera justa y de conformidad con la justicia natural.	
6	El proveedor de mano de obra ha firmado un contrato que incluye los elementos clave de las cláusulas anteriores.	

Figura 17 – Lista de verificación para las agencias de colocación

SECCIÓN DE APUNTES

Sírvase usar esta sección para tomar sus apuntes de la clase.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

MIS APUNTES:

LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DE TRATO

7 LA DISCRIMINACIÓN

La discriminación se define como: "cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación" (OIT).

La discriminación no es un concepto nuevo y muchas de sus formas, principalmente las que se basan en el género, la casta o la raza, están profundamente arraigadas en algunos países. Por ejemplo, en muchos sectores, las mujeres normalmente representan la mayoría de los trabajadores, pero casi no ocupan puestos directivos. También tienen un salario relativamente más bajo que el de los hombres por el mismo tipo de trabajo. Recientemente, la OIT ha constatado nuevas formas de discriminación, como las que se basan en la situación en relación con el VIH, la orientación sexual, la discapacidad y la religión en el mundo del trabajo.

7.1 ¿CUÁLES SON LAS ÁREAS MÁS COMUNES DE IRREGULARIDADES Y SUS PRINCIPALES CAUSAS?

Las principales irregularidades son:

- No contratar ni ascender a trabajadores de cierta edad, raza, religiones, opiniones políticas, ascendencia nacional, origen o características sociales.
- Pedir prueba de embarazo para la contratación o despedir a las trabajadoras embarazadas.
- Contratar a trabajadoras mujeres para el área de producción y para la gerencia, solo a hombres.
- No hay un proceso de promoción claro, lo que lleva a casos de favoritismo.
- Diferencia en el pago de salarios por el mismo trabajo o trabajo de igual valor.

Prueba – ¿Podría identificar alguna forma de discriminación en los siguientes casos?

Caso 1.

La trabajadora A consiguió un trabajo en una fábrica cercana a principios de año. Cuando la contrataron, se tuvo que hacer una prueba de embarazo. En ese momento le dijeron que en caso de estar embarazada le harían un contrato de duración determinada. Le pareció raro, pero no le dio mucha importancia. Ahora está embarazada y no sabe si lo debería informar a su empleador. Quizá lo hacen para no tener que pagar la licencia de maternidad. ¿La despedirán si se los dice?

El **caso 1** es una forma de discriminación. No se debe despedir a una mujer porque está embarazada. La mayoría de los países prohíben esta forma de discriminación.

Caso 2.

El trabajador B está muy molesto. Trabajó mucho durante los últimos meses para obtener un ascenso. Obtuvo muy buenos resultados y casi no tuvo errores. No entiende por qué ascendieron a otro trabajador que generalmente llega tarde y no trabaja tan bien como él. Él piensa que se debe a que el otro trabajador es muy amigo del responsable de producción. No le parece justo ...

El **caso 2** es una forma de discriminación si se prefirió a un amigo en lugar de ascender a la persona más calificada. La promoción debe ser transparente y se debe basar únicamente en el mérito del trabajador.

Caso 3.

Hoy despidieron a la trabajadora C. Ella no sabe por qué. El gerente no le dio mayor explicación. Eso la tomó de sorpresa, ya que trabaja tanto como cualquiera de sus colegas. La única explicación que encuentra es que hace unas semanas se afilió al sindicato local.

El **caso 3** es una forma de discriminación si la despidieron por afiliarse al sindicato. Despedir a un trabajador solamente por a su afiliación sindical es discriminatorio y, en muchos países, ilegal.

Caso 4.

El trabajador D está muy molesto. Le gustaría hacer más horas extra para complementar sus ingresos, pero, al parecer, su supervisor siempre elige a los trabajadores que practican su misma religión. Sabe que ellos tienen más tiempo en la fábrica, pero quisiera hacer algunas horas extra para ganar más.

El **caso 4** también es una forma de discriminación. La creencia religiosa no es un motivo válido para determinar quién puede hacer horas extra.

Las **principales causas** de la discriminación incluyen la falta de conocimiento de la legislación local o las creencias tradicionales. De hecho, la discriminación no siempre es intencional y es probable que, muchas veces, una empresa no sea consciente de que sus prácticas son discriminatorias.

LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DE TRATO

7.2 ¿QUÉ PUEDE HACER?

Las empresas deben revisar sus operaciones y asegurarse de que sus prácticas no sean discriminatorias. Es probable que haya discriminación en todas las áreas de su empresa. Por consiguiente, le recomendamos que primero observe las áreas donde la discriminación tiende a ser más evidente.

- a. **Revise sus prácticas de contratación:** revise cómo está contratando actualmente a los nuevos trabajadores. Por ejemplo, no debe restringir ciertos puestos a un grupo de trabajadores, aunque así lo determinen las costumbres (por ejemplo, contratar a mujeres para las tareas de costura). También debe revisar cómo se anuncian los puestos vacantes: ¿se publican en diferentes comunidades, mediante las redes sociales, en las redes religiosas, etc.? Su empresa podría estar perdiendo trabajadores calificados y comprometidos de diferentes comunidades.
- b. **Revise cómo se asignan las tareas:** esto está relacionado con el punto anterior. Asegúrese de que en su empresa las tareas y los trabajos sean asignados de manera justa, incluido el acceso a horas extras. Se deben asignar únicamente con base en las competencias. Además, la variedad de tareas enriquece las fuentes de trabajo y permite aumentar la productividad y tener una empresa más adaptable y ágil.
- c. **Revise las políticas de capacitación:** asegúrese de que todos los trabajadores tengan acceso a oportunidades de formación en igualdad de condiciones para mejorar sus calificaciones y oportunidades de ascenso, incluidos los trabajadores con responsabilidades familiares que podrían no estar disponibles al final de la tarde o en sus días de descanso.
- d. **Revise cómo se asignan las horas extra:** las horas extra no se deben asignar con base en factores de discriminación. Además, distribuir las horas extra de manera más uniforme entre los trabajadores también ayuda a minimizar la fatiga y aumenta la productividad.
- e. **Revise las prácticas de promoción:** revise cómo promueve a sus trabajadores. La promoción y las evaluaciones de los puestos de trabajo se deben basar únicamente en los méritos y en el desempeño y deben ser transparentes, para que todos los trabajadores competentes tengan una oportunidad justa de competir.
- f. **Revise las prácticas de medidas disciplinarias y de rescisión de contratos:** revise cómo está disciplinando a sus trabajadores. Sus medidas disciplinarias se deberán aplicar de manera uniforme y se deberán basar en las faltas reales de los trabajadores. Además, deberán reconocer el derecho del trabajador a apelar a un nivel superior de la gerencia.

- g. Revise su política de rescisión de contratos:** revise los motivos que podrían justificar el término de la relación laboral y asegúrese de que estos no incluyan el embarazo ni la lactancia. En caso de despidos, todos los criterios que se usen deberán ser justos y neutrales en términos de género. Por ejemplo, no debe suponer que los hombres son la principal fuente de ingresos para sus familias y las mujeres solo “complementan” el ingreso familiar y que, por lo tanto, las puede despedir primero.
- h. Revise su política de prestaciones:** asegúrese de que tanto los hombres como las mujeres tengan derecho a las mismas prestaciones. Para las trabajadoras embarazadas y en periodo de lactancia, asegúrese de que se atiendan sus principales necesidades (por ejemplo, sentarse con mayor frecuencia, cualquier otra protección necesaria de SST, pausas para la lactancia, etc.).
- i. Establezca una política antidiscriminatoria:** Una vez que haya hecho todo lo anterior, finalice su política antidiscriminatoria y de igualdad de oportunidades. La política deberá incluir sus ambiciones en las áreas anteriores y detallar cómo se deberá implementar, incluida la asignación de recursos para la capacitación.
- j. Provea formación a sus gerentes:** una gran parte de la discriminación es inconsciente e involuntaria. Es probable que los gerentes tengan que recibir una capacitación básica para entender a cabalidad la nueva política e implementarla correctamente.
- k. Sus gerentes, incluida la alta gerencia, deberán rendir cuentas:** establezca un sistema para monitorear cómo se ha logrado diversificar la fuerza laboral, los supervisores y los gerentes de mayor nivel; y otorgue los reconocimientos y compense a los gerentes según corresponda.

7.3 ¿CÓMO ESTÁ SU DESEMPEÑO? AUTOEVALUACIÓN

Por favor, reflexione sobre su desempeño actual. Revise la lista y marque (SÍ) si está cumpliendo, (NO) si no está cumpliendo y (En parte) si está cumpliendo parcialmente. Si marca NO o En parte, escriba la acción requerida en la sección de comentarios.

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Cuenta con una política que promueva la igualdad de oportunidades para todos? La política debe mencionar raza, color, ascendencia nacional, origen étnico, religión, opiniones políticas, nacionalidad (para extranjeros con derecho a trabajar en el país), sexo, orientación sexual, edad, apariencia física, estado civil o afiliación o actividades sindicales.				
¿Se basa su proceso de contratación únicamente en las habilidades y experiencia de los candidatos?				

LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DE TRATO

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Se asignan las tareas y los trabajos únicamente con base en las habilidades y el desempeño de sus trabajadores?				
¿Está la capacitación al alcance para todos y no se restringe con base en cualquier motivo de discriminación prohibido? ¿Se brinda capacitación durante las horas de trabajo para que los trabajadores con responsabilidades familiares también puedan participar?				
¿Ha implementado un proceso justo para evaluar, valorar y ascender a sus trabajadores de acuerdo con su desempeño?				
¿Asigna horas extra de manera justa y no con base en motivos discriminación prohibidos?				
¿Tiene un procedimiento disciplinario justo que penalice a los trabajadores únicamente con base en sus faltas de conducta y no por quiénes son ni a qué organización pertenecen? ¿Se requiere una advertencia por escrito antes de tomar medidas contra un trabajador? ¿Existe un proceso de apelación si el trabajador desea impugnar el alegato?				

¿Qué lo podría ayudar?

Véase a continuación un ejemplo de política de igualdad de oportunidades:

Resumen de política y propósito

Nuestra política de igualdad de oportunidades explica cómo evitamos la discriminación en el lugar de trabajo.

Alcance

Esta política se aplica a todos los trabajadores, independientemente del contrato.

No es una lista exhaustiva, pero algunos casos que consideramos discriminación son:

Discriminación

La discriminación es toda acción o actitud negativa hacia alguien debido a características personales como: raza, género, edad, religión, origen étnico, nacionalidad, discapacidad, actividad política o sindical, orientación sexual, estado civil, embarazo, maternidad o situación en relación con el VIH. No toleraremos ningún tipo de discriminación que cree un ambiente hostil y desagradable para nuestros trabajadores. Por ejemplo:

- despedir a trabajadores debido a su afiliación política o sindical,
- ascender a los trabajadores con base en la amistad más que en el mérito,

- seleccionar trabajadores de una determinada creencia religiosa para hacer horas extra, en lugar de seguir los procesos establecidos para todos los trabajadores sin distinciones (racial, político, religioso, etc.),
- aceptar a los trabajadores de un grupo (religioso, étnico, sexual) y discriminar a los que no pertenecen a ese grupo.

Acciones para prevenir la discriminación

Para asegurar que nuestra conducta y procesos sean justos y lícitos, buscamos:

- Usar un lenguaje inclusivo en los anuncios de empleo y publicarlos en diferentes lugares para llegar a un grupo más diverso de posibles candidatos.
- Establecer criterios formales relacionados con el trabajo para contratar, ascender y recompensar a los trabajadores.
- Definir los pagos y prestaciones de acuerdo con el puesto, antigüedad, calificaciones y desempeño, y no con base en características personales.
- Acoger a personas con discapacidades para que se puedan integrar completamente en el lugar de trabajo.

¿Qué debe hacer en caso de discriminación?

Si está siendo víctima de discriminación (o sospecha que se esté discriminando a otros), hable con Recursos Humanos (o con su gerente) lo antes posible. El departamento de Recursos Humanos es responsable de recibir su queja, investigar el problema y determinar el castigo. El castigo depende de la gravedad del delito. El departamento de Recursos Humanos también es responsable de proteger a los trabajadores que denuncian a sus gerentes por castigarlos.

SECCIÓN DE APUNTES

Sírvase usar esta sección para tomar sus apuntes de la clase.



MIS APUNTES:

EL ACOSO

8 ¿HAY ACOSO?

El lado humano – Empecemos esta sección con un ejercicio: clasifique 7 situaciones, desde la menos hasta la más inaceptable.



Las situaciones son:

- Los supervisores gritan constantemente con palabras soeces a los trabajadores.
- Un superior toca inapropiadamente a un trabajador.
- Los supervisores golpean reiteradamente a los trabajadores (por ejemplo, en la cabeza) por equivocación.
- Un trabajador amenaza verbalmente a un compañero de trabajo con golpearlo.
- Un compañero de trabajo envía textos e imágenes inapropiados a una colega.
- Un supervisor pide favores sexuales a cambio de una promoción o de aumento de sueldo.
- Unos trabajadores insultan a otros trabajadores en el ómnibus de la empresa mientras vuelven a sus hogares.

La finalidad del ejercicio es generar conciencia sobre los comportamientos y prácticas inaceptables que califican como acoso y violencia. Estas situaciones tienen los siguientes elementos en común:

- Es probable que todos causen daños físicos, psicológicos, sexuales o económicos.
- Pueden ser recurrentes o pueden ocurrir solo una vez.
- Ocurre en el mundo del trabajo. Esto incluye el lugar de trabajo, pero también, el desplazamiento diario, los lugares donde se paga al trabajador, donde se toma un descanso o un refrigerio, o mediante comunicaciones relacionadas con el trabajo habilitadas por la tecnología.

Actualmente, la OIT está desarrollando una norma sobre el acoso y la violencia en el mundo del trabajo. Mientras se va preparando este trabajo, por favor, observe la legislación vigente sobre acoso en su país y recuerde que:

- El acoso incluye violencia de género.
- Al evaluar un caso de acoso, debe prevalecer el punto de vista de la víctima.

8.1 ¿CUÁLES SON LAS ÁREAS MÁS COMUNES DE IRREGULARIDADES Y SUS PRINCIPALES CAUSAS?

Las principales irregularidades son:

- Acoso sexual: comentarios inapropiados sobre la apariencia del trabajador; bromas o indirectas sexuales; insinuaciones sexuales o pedidos de favores sexuales; y otras conductas verbales o físicas que hacen alusión al sexo, incluidas las miradas sugestivas.
- Acoso verbal: insultos, amenazas, lenguaje ofensivo.
- Acoso físico: tocar inapropiadamente, violencia física, demasiado acercamiento innecesariamente.
- Crear o tolerar un ambiente de trabajo hostil: con imágenes (por ejemplo, pósteres, calendarios), o con lenguaje o imágenes ofensivas; circular entre los trabajadores fotos o mensajes en las redes sociales que denigren a un grupo, como a las mujeres o a una comunidad étnica en particular.

Las principales causas del acoso están relacionadas con la falta de voluntad de la empresa para abordar el problema, el temor de los trabajadores de plantear el problema o no saber cómo hacerlo, y la falta de capacitación de los gerentes y de los supervisores para motivar a los trabajadores en lugar de reprenderlos (tratarlos bien en lugar de amenazarlos). De hecho, estudios recientes han demostrado que cuando se ofrecen incentivos financieros a los supervisores para que logren objetivos, acosan más a los trabajadores en sus líneas de producción.

8.2 ¿QUÉ PUEDE HACER?

Las empresas deben desarrollar una cultura laboral libre de acoso. El acoso generalmente ocurre cuando una de las partes, por ejemplo, un supervisor, tiene poder sobre el trabajador que está siendo víctima de acoso. No obstante, el acoso también puede ocurrir cuando uno o más trabajadores deciden atacar a un trabajador. Los trabajadores acosados experimentan una situación difícil que les puede generar ansiedad, depresión o incluso, en casos extremos, llevarlos al suicidio. Esto podría llevar a la empresa a perder trabajadores calificados, a una menor productividad debido a tasas de rotación más altas y a ganarse la reputación de ser un mal lugar para trabajar.

Para lograr un entorno laboral libre de peligros, su empresa debe adoptar una política de tolerancia cero frente a la violencia, las amenazas, el abuso o la coacción:

- a. Evalúe los niveles de acoso:** el acoso generalmente ocurre cuando no hay testigos cerca, por lo que es importante dialogar con los trabajadores. Lo difícil es encontrar un lugar o mecanismo seguro que les permita hablar sobre estos temas sin temor a repercusiones. Por ejemplo, podría realizar una encuesta anónima u organizar pequeños grupos de discusión dirigidos por los representantes de los trabajadores fuera de la fábrica. Si decide realizar una encuesta, pregúnteles a

EL ACOSO

los trabajadores si desean denunciar los casos de acoso a la gerencia. Asimismo, realice una encuesta entre los gerentes para saber cómo han respondido cuando los trabajadores les han presentado quejas por acoso.

- b. Denuncie los casos de acoso:** debe definir una vía para que los trabajadores y otros empleados puedan presentar una reclamación en caso de acoso. En algunas empresas se establece un comité de lucha contra el acoso conformado por representantes tanto de la gerencia como de los trabajadores. Los representantes de los trabajadores son elegidos por los propios trabajadores, para que confíen en que el comité tomará en serio sus reclamaciones. Por lo general, deberá estar presidido por un coordinador de bienestar bien calificado. Cuando se tiene un comité específico, los trabajadores saben a quién deben acudir. También los ayuda saber que están hablando con un coordinador que está capacitado para evaluar sus niveles de angustia y sabe qué hacer en caso de abuso.
- c. Tome medidas:** una vez que entienda los niveles y tipos de acoso en su lugar de trabajo, deberá diseñar e implementar un plan de acción. El plan deberá buscar:
 - abordar las principales causas de acoso mediante la formación,
 - sancionar los comportamientos indeseados.

Por ejemplo, si el acoso verbal es predominante en su lugar de trabajo (los supervisores gritan para asegurarse de que los trabajadores alcancen sus objetivos):

 - Revise cómo incentiva a los supervisores y trabajadores para que alcancen sus objetivos. En lugar de simplemente incentivar a los supervisores, podría considerar incentivar a toda la línea de producción.
 - Provea capacitación para generar conciencia: capacite a los supervisores para que sepan cómo incentivar de manera positiva a los trabajadores para que logren sus objetivos.
 - Sancione a los supervisores que no observen su política y no sigan sus procedimientos disciplinarios.
- d. Política contra el acoso ⓘ:** Una vez que comprenda bien el tema del acoso en su lugar de trabajo, desarrolle una política contra el acoso: consulte la siguiente plantilla.

8.3 ¿CÓMO ESTÁ SU DESEMPEÑO? AUTOEVALUACIÓN

Por favor, reflexione sobre su desempeño actual. Revise la lista y marque (SÍ) si está cumpliendo, (NO) si no está cumpliendo y (En parte) si está cumpliendo parcialmente. Si marca NO o En parte, escriba la acción requerida en la sección de comentarios.

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Tiene una política escrita contra el acoso que especifique todos los tipos de acoso y las medidas que toma para promover un ambiente libre de acoso?				
¿Alguien en la gerencia, u otros trabajadores, intimidan, acosan o someten a algún trabajador a un trato humillante?				
¿Hay trabajadores sometidos a acoso sexual, incluidas insinuaciones y formas más sutiles de acoso sexual?				
¿Se amenaza o intimida a algún trabajador si él o ella se afilia a un sindicato u organización de trabajadores?				
¿Pueden sus trabajadores presentar una reclamación en caso de que se sientan acosados? De ser así, ¿cuenta con un sistema serio para abordar este tipo de reclamación, se respeta la privacidad del trabajador y se le protege contra represalias?				

¿Qué lo podría ayudar?

Por favor, véase a continuación un ejemplo de política contra el acoso:

Resumen de política y propósito

Nuestra política contra el acoso explica cómo evitamos el acoso en el lugar de trabajo y abordamos los casos que surjan.

Alcance

Esta política se aplica a todos los trabajadores, temporales, permanentes, contratistas, visitantes y clientes. No es una lista exhaustiva, pero incluye algunos casos que consideramos acoso:

Acoso	Acoso sexual
No toleraremos ningún tipo de acoso donde se intimide o humille a la persona. El acoso puede ser verbal, escrito o físico y tiene la intención o efecto de crear un entorno laboral o educativo intimidante, hostil u ofensivo. - Hacer preguntas impertinentes sobre la vida personal de alguien; - Hacer comentarios que menosprecien o estereotipen a las personas; - Comunicaciones ofensivas, incluidas las comunicaciones virtuales (Facebook, Twitter, correos electrónicos), mensajes escritos, imágenes y teléfono; - Bromas peyorativas o denigrantes con el fin de ofender.	El acoso sexual es cualquier insinuación de tipo sexual no deseada, solicitud de favores sexuales o conducta de naturaleza sexual. - Comentarios inapropiados con insinuaciones sexuales, bromas obscenas o comentarios lascivos; - Comentarios sugestivos sobre el cuerpo o la apariencia de una persona; - Invitaciones insistentes y no deseadas para tener una cita; - Gestos ofensivos con la mano o con el cuerpo; - Contacto físico no deseado, como dar palmaditas, pellizcos, tocar o poner un brazo alrededor de la persona.

EL ACOSO

Acciones para evitar el acoso

Para garantizar que nuestra conducta y procedimientos sean justos y legales, nosotros:

- Damos el ejemplo y nos comportamos de la mejor manera posible;
- Tomamos en serio el acoso;
- Hemos establecido un mecanismo para tramitar las reclamaciones;
- Capacitamos y sensibilizamos periódicamente a los gerentes y trabajadores sobre el tema.

¿Qué hacer en caso de acoso?

Si está siendo víctima de acoso (o sospecha que se está acosando a otros), por favor, hable lo antes posible con el departamento de Recursos Humanos (o con su gerente). El departamento de Recursos Humanos es responsable de escuchar su queja, investigar el problema y determinar el castigo. El castigo depende de la gravedad de la ofensa. Por ejemplo, ofender inadvertidamente a alguien podría justificar una amonestación. En cambio, acosar a alguien intencionalmente al punto de causarle angustia deberá llevar al despido.

SECCIÓN DE APUNTES

Sírvase usar esta sección para tomar sus apuntes de la clase.

This image shows a full page of blank, cream-colored paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page, providing a template for writing or drawing. There are no margins, text, or other markings on the paper.

MIS APUNTES:

LA LIBERTAD SINDICAL

9 LA LIBERTAD SINDICAL Y LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

La libertad sindical es el derecho de todos los trabajadores y empleadores a establecer y afiliarse a organizaciones de su preferencia sin autorización previa. Los trabajadores deben estar adecuadamente protegidos contra actos de discriminación antisindical. Las organizaciones de trabajadores y de empleadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia de unas respecto de las otras. Los sindicatos de la OIT y otras organizaciones de trabajadores deberán poder realizar sus actividades (informar a los trabajadores sobre sus derechos, consultar, y ayudar a organizarse si los trabajadores así lo eligen) siempre que esto no interrumpa las operaciones diarias de la empresa.

La negociación colectiva se refiere a un proceso formal en el que los trabajadores negocian con la gerencia para llegar a un acuerdo vinculante, denominado "convenio colectivo". Este proceso "puede tener el alcance que las partes acuerden, aunque es probable que algunos elementos mínimos estén prescritos por la ley, por los representantes sindicales o por otros representantes elegidos libremente" (SCORE W1: La cooperación en el lugar de trabajo).

9.1 ¿CUÁLES SON LAS ÁREAS MÁS COMUNES DE IRREGULARIDADES Y SUS PRINCIPALES CAUSAS?

Las irregularidades más comunes son:

- Prohibir que los dirigentes sindicales tengan acceso a áreas de trabajo para hablar con los trabajadores.
- Prohibir que los trabajadores se afilien o formen un sindicato, y si lo hacen, amenazarlos o intimidarlos.
- Organizar a los trabajadores en un sindicato favorable para la dirección ("amarillo").
- Negativa a reconocer el sindicato.
- Negativa a comprometerse con el sindicato.
- Interferir en las operaciones y decisiones del sindicato.
- Tratar de sobornar a los dirigentes sindicales o incorporarlos a través del favoritismo (salarios más altos, beneficios de viaje, otros beneficios).
- Despedir a los dirigentes sindicales.
- Negativa a implementar los convenios colectivos.

9.2 ¿QUÉ PUEDE HACER?

Debe revisar cómo se compromete con su personal:

a. Revise sus políticas y prácticas de gestión para asegurarse de que estas no estén prohibiendo, desalentando o interfiriendo de alguna forma con el derecho de los trabajadores a sindicarse:

- La gerencia permite que los trabajadores tengan libre acceso a información sobre cómo sindicarse o formar una organización de trabajadores: permite que los representantes sindicales ingresen a las instalaciones (entren y salgan del lugar de trabajo, cafetería, salas y otras áreas donde los trabajadores toman descansos o se reúnen fuera del horario laboral) y que publiquen información, siempre que no interrumpa la producción.
- La gerencia permite que los trabajadores elijan libremente a sus representantes, y que los representantes de los trabajadores realicen sus actividades sin injerencia. La alta dirección interrumpe de manera rápida y categórica cualquier esfuerzo de gerentes específicos para desalentar o intimidar a los trabajadores para que no se asocien.
- La gerencia proporciona a los representantes de los trabajadores espacio para reuniones y oficinas, de ser posible.
- La gerencia brinda a los representantes de los trabajadores información precisa y no confidencial sobre la viabilidad financiera de la empresa para que puedan negociar de manera efectiva mediante una conversación más abierta sobre la viabilidad de las solicitudes de los trabajadores.
- Si hubiera más de una organización de trabajadores en el lugar de trabajo, la gerencia no favorece ni discrimina a ninguno de ellos. Para fines de negociación colectiva, los trabajadores eligen a su representante para la negociación

b. Asegúrese de que haya un diálogo permanente con las organizaciones de los trabajadores: reúnanse periódicamente con ellos y, si la legislación de su país lo permite, negocie con ellos para reglamentar y mejorar las condiciones de trabajo.

LA LIBERTAD SINDICAL

9.3 ¿CÓMO ESTÁ SU DESEMPEÑO? AUTOEVALUACIÓN

Por favor, reflexione sobre su desempeño actual. Revise la lista y marque (SÍ) si está cumpliendo, (NO) si no está cumpliendo y (En parte) si está cumpliendo parcialmente. Si marca NO o En parte, escriba la acción requerida en la sección de comentarios.

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Pueden sus trabajadores afiliarse libremente a las organizaciones de trabajadores, incluidos los sindicatos, de su preferencia, sin injerencia por parte de la empresa?				
¿Elijen los trabajadores libremente a sus representantes?				
¿Conversa de manera periódica con las organizaciones de trabajadores y consulta con los trabajadores mediante sus representantes sobre los temas de interés mutuo, por ejemplo, si la gerencia quiere introducir un sistema de mejora de la productividad o si los trabajadores desean mejorar la comida de la cafetería?				
¿Concede a los representantes tiempo y espacio para que desempeñen sus funciones? Por ejemplo, les da tiempo libre (dentro de lo razonable) para sus actividades y les facilita un espacio para reuniones y de oficina.				
¿Se abstiene la gerencia de tratar de influir en los representantes de los trabajadores? ¿Mantiene la gerencia una postura neutral cuando hay más de una organización de trabajadores en el lugar de trabajo?				
¿Negocia colectivamente con los trabajadores, mediante su representante o representantes elegidos, en caso de que así lo deseen?				
¿Cumple con los términos y condiciones establecidos en los convenios colectivos firmados con los trabajadores?				
¿Discrimina a los miembros sindicales? Esto incluye la negativa a contratar a un miembro del sindicato; no renovar un contrato; despedir al trabajador debido a su afiliación o actividades sindicales; trasladar al miembro del sindicato a un sitio de producción diferente debido a sus actividades sindicales; acosar o intimidar a un miembro del sindicato.				

SECCIÓN DE APUNTES

Sírvase usar esta sección para tomar sus apuntes de la clase.

This image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There is no handwriting or other markings on the paper.

MIS APUNTES:

LAS RECLAMACIONES

10 LAS RECLAMACIONES

“Los trabajadores tienen derechos que están establecidos en leyes, contratos de trabajo, convenios colectivos y normas relativas a los lugares de trabajo, así como en la costumbre y en la práctica [...] Se dice que los trabajadores tienen una reclamación cuando consideran que su empleador no está respetando algún aspecto de estos derechos. Las reclamaciones pueden estar relacionadas con la infracción de derechos existentes, desde la intimidación y el acoso al pago incompleto de los salarios, pasando por la negativa a otorgar períodos de descanso, días de descanso semanal o festivos, la discriminación o el pago incompleto de primas u otras prestaciones”. OIT



Figura 18 – reclamaciones más comunes en el lugar de trabajo

Recuerde que las reclamaciones no resueltas afectan de manera negativa su productividad y dan lugar a más reclamaciones. Los trabajadores tienden a involucrarse menos y trabajar de manera menos eficiente cuando están preocupados por algo. También es más probable que quieran irse de la empresa.

Si las reclamaciones no se resuelven, también pueden generar disputas formales y generalmente costosas. Por lo tanto, es importante que las aborde cuanto antes y que haga todo lo posible por encontrar una solución que beneficie tanto a sus trabajadores como a su empresa.

10.1 ¿CUÁLES SON LAS ÁREAS MÁS COMUNES DE IRREGULARIDADES Y SUS PRINCIPALES CAUSAS?

Las principales irregularidades son:

- No se puede presentar una reclamación.
- No se atiende la reclamación.
- No hay un proceso justo para resolver el conflicto.
- No se puede usar la conciliación o arbitraje por un tercero, incluido el sindicato o los representantes de los trabajadores.
- No se responde a la reclamación

Las principales causas más comunes son:

- Los trabajadores temen que haya represalias si informan sobre un problema.
- La gerencia no ve la resolución de reclamaciones como parte de su trabajo.

10.2 ¿QUÉ PUEDE HACER?

Los trabajadores tienen “el derecho de presentar dicha reclamación sin que pueda resultar para el interesado o los interesados ningún perjuicio por el hecho de haberla presentado y que se examine su reclamación de conformidad con un procedimiento adecuado” (Declaración de la OIT sobre las Empresas Multinacionales). Las empresas deben establecer un mecanismo de examen de reclamaciones, junto con los representantes de los trabajadores, para que un trabajador o grupo de trabajadores puedan presentar una queja sobre cualquier aspecto de su trabajo que consideren que viola sus derechos en el trabajo.

Su empresa debe establecer un **procedimiento de examen de reclamaciones**. Tal procedimiento debe abordar las reclamaciones rápidamente y generar confianza entre los trabajadores y la gerencia. Las reclamaciones menores se podrían abordar de manera informal, y los supervisores directos podrían resolver directamente las quejas menores. Sin embargo, si un trabajador tiene un problema que no se puede resolver de manera informal, él o ella deberán poder presentar una reclamación formal. Este aspecto es importante principalmente si su empresa opera en un país donde el derecho a la libertad sindical es restringido. Con esta modalidad, los trabajadores podrán resolver sus reclamaciones a pesar de no contar con el apoyo de un sindicato u otras formas de organización formal de trabajadores.

- Revise su procedimiento de examen de reclamaciones actual:** revise y analice cuidadosamente si su procedimiento actual permite que los trabajadores resuelvan sus reclamaciones de manera imparcial, confidencial y sin temor a represalias. Revise su proceso de investigación y verifique si es justo, efectivo y rápido. Analice los sistemas disponibles para registrar y monitorear las quejas recibidas para verificar de qué manera se podrían mejorar.

LAS RECLAMACIONES

b. Formule o mejore su procedimiento de examen de reclamaciones:

a partir de su análisis, identifique los pasos necesarios para mejorar su procedimiento actual o fórmúlelo. Como mínimo, deberá:

- Consultar con los trabajadores y representantes: trabaje con un grupo de trabajadores y representantes para mejorar el procedimiento. Podría consultar sobre los siguientes aspectos:
 - i. **Maneras de presentar reclamaciones:** los trabajadores deberán tener acceso a diferentes canales para presentar sus reclamaciones, incluido el área de recursos humanos, los representantes de los trabajadores y los representantes sindicales, altos directivos o una figura neutral, por ejemplo, un coordinador de asistencia social. Si el canal está disponible de manera virtual o por línea telefónica, asegúrese de que también esté disponible en el idioma de los trabajadores. En caso de que sean los únicos canales disponibles, verifique si tienen fácil acceso a teléfono o a conexión a Internet para usarlos, de lo contrario, establezca mecanismos que sean de fácil acceso. Además, es crucial proporcionar medios para poder presentar reclamaciones de forma anónima.
 - ii. **Tiempo de respuesta:** deberá llegar a un acuerdo con sus trabajadores en términos de cuándo pueden presentar una reclamación y cuánto tiempo deberán esperar para que se les responda y se resuelva su caso. En los parámetros que se establezcan se deberán considerar factores como el miedo, la vergüenza y el aislamiento que podrían ser obstáculos para que el trabajador se arme de valor para informar sobre un incidente de manera inmediata. Si tiene un acuerdo con una entidad externa para recibir las reclamaciones, asegúrese de que cumplan los plazos. Antes de cerrar el caso, se deberá informar al trabajador afectado sobre el resultado del proceso.
 - iii. **Equidad procesal:** quién debe investigar y qué apoyo y ayuda puede obtener un trabajador —esto aplica principalmente cuando un trabajador tiene una reclamación contra un superior directo. Se le deberá escuchar de manera justa, y deberá poder hablar sin temores, amenazas ni represalias. Esto incluye el derecho a apelar la resolución en caso de desacuerdo.
- **Formalice el procedimiento** ⓘ: una vez que se haya discutido y acordado lo anterior, deberá formular su procedimiento por escrito y ponerlo a disposición de su personal. Véase la siguiente plantilla.
- **Informe y capacite a los trabajadores sobre el procedimiento:** es importante informar y capacitar a los trabajadores para que entiendan qué es el procedimiento de examen de reclamaciones y sepan cómo usarlo. Esto se puede hacer al momento de la iniciación al trabajo, mediante la divulgación de información en los murales de anuncios, cursos de actualización, etc. La capacitación complementaria entre

pares por parte de representantes sindicales y de trabajadores puede ayudar a generar confianza en el sistema.

- **Documente todas las reclamaciones:** deberá registrar la siguiente información. Para hacer el seguimiento, puede usar una hoja de Excel.
 - i. ¿Quién presentó la reclamación?
 - ii. ¿De qué se trató y cuándo ocurrió el incidente?
 - iii. ¿Quién la tramitó?
 - iv. ¿Cuál fue el resultado y cómo se comunicó a las partes interesadas?
 - v. ¿Qué acciones se tomaron para resolverla?
 - vi. Haga el seguimiento posterior para asegurar que se hayan implementado los pasos identificados para la acción.
- **Realice el monitoreo:** analice, al menos una vez al año, la cantidad y tipo de reclamaciones formales que recibe. Si hay un patrón que se repite (por ejemplo, reclamaciones recurrentes provenientes del mismo departamento), identifique las principales causas y adecúe su sistema de gestión según corresponda para eliminar las causas.

1	2	3
Manera de informar las reclamaciones	Investigación sobre todas las reclamaciones	Respuesta, conciliación
• ¿Cómo podemos asegurarnos que nuestros trabajadores presenten sus reclamaciones? • ¿A quién y cómo? • Anónimo versus no anónimo • ¿Cómo se debe informar cuando la reclamación es menor y cuando es grave?	• ¿Cuándo y cuán rápido lo deberá hacer? ¿Quién deberá investigar? • ¿Cómo deberá ser la investigación? ¿Se deberá investigar de la misma forma las reclamaciones menores y las reclamaciones graves?	• ¿Cómo se debe responder al trabajador que presentó la reclamación? ¿Y al acusado? • ¿Qué sucede si una de las partes no está de acuerdo con el resultado de su investigación?

Figura 19 – Pasos generales en un procedimiento de examen de reclamaciones

LAS RECLAMACIONES

Para que los trabajadores puedan presentar sus reclamaciones sin obstáculos, le recomendamos que capacite a su personal para que pueda establecer un diálogo constructivo con sus trabajadores y colegas. Por ejemplo, podría considerar las siguientes ocho reglas útiles:

Reglas para las reclamaciones
1. Ataque el problema, no a la persona
2. Céntrese en lo que se puede hacer
3. Fomente diferentes puntos de vista y un diálogo sincero
4. Exprese sus sentimientos sin culpar a nadie
5. Asuma su parte de responsabilidad en el problema
6. Escuche para entender el punto de vista de la otra persona antes de dar su opinión
7. Respete el punto de vista de la otra persona
8. Resuelva el problema y construya la relación

Figura 20 – Recomendaciones para facilitar la comunicación

10.3 ¿CÓMO ESTÁ SU DESEMPEÑO? AUTOEVALUACIÓN

Por favor, reflexione sobre su desempeño actual. Revise la lista y marque (SÍ) si está cumpliendo, (NO) si no está cumpliendo y (En parte) si está cumpliendo parcialmente. Si marca NO o En parte, escriba la acción requerida en la sección de comentarios.

Pregunta	Sí	No	En parte	Comentarios
¿Tiene una política escrita sobre la tramitación de las reclamaciones?				
¿Ofrece a los trabajadores diferentes formas para que puedan presentar sus reclamaciones de manera confidencial, sin represalias ni venganza por parte del trabajador que causó el problema?				
¿Se ha desarrollado el sistema de tramitación de reclamaciones en consulta con los trabajadores o sindicatos y la gerencia?				
¿Conocen los trabajadores las vías para presentar una reclamación?				
¿Resuelve las reclamaciones según lo estipula la ley?				
¿Establece un entorno constructivo donde se protege la privacidad de los trabajadores para que no tengan miedo que haya venganza o represalias cuando se trata de asuntos delicados para alentarlos a presentar sus reclamaciones?				
¿Hace un seguimiento para asegurar que se implementen efectivamente los pasos para la acción acordada?				

¿Qué lo podría ayudar?

Vea el siguiente ejemplo de política para el examen de reclamaciones:

Resumen de política y propósito

Nuestra política de examen de reclamaciones explica cómo los trabajadores pueden expresar sus reclamaciones de manera constructiva y cómo resolver los problemas lo más rápido posible. El procedimiento de examen de reclamaciones debe ser justo, permitir que todas las partes sean escuchadas y, en la medida de lo posible, llegar a una resolución acordada mutuamente. La empresa insta a los trabajadores a que presenten sus reclamaciones y toma medidas para proteger su privacidad, cuando sea necesario, y protegerlos de represalias, con el fin de promover un lugar de trabajo agradable y favorable para todos.

Alcance

Esta política se aplica a todos los empleados y trabajadores, temporales, permanentes y trabajadores y contratistas de agencias de colocación.

Reclamación

Definimos reclamación como toda queja, problema o preocupación de un trabajador en relación con su lugar de trabajo o sus relaciones laborales o con sus compañeros de trabajo.

Nosotros, en la compañía xx, y de acuerdo con el comité de trabajadores, tenemos diferentes modalidades para que los trabajadores puedan presentar sus reclamaciones (mediante formularios para la presentación de reclamaciones, reuniones con el departamento de recursos humanos, reuniones con los supervisores, reuniones con los representantes de los trabajadores o reuniones con los líderes sindicales). El trabajador puede solicitar presentar sus reclamaciones de manera anónima, aunque a sabiendas que eso podría obstaculizar su resolución. Comunicamos nuestra política y procedimientos de examen de reclamaciones a todo nuestro personal durante la iniciación al trabajo y se publica un resumen en los distintos murales de anuncios en las áreas de producción, comedores y vestidores.

Los representantes de los trabajadores pueden desempeñar un papel importante para reforzar esta sensibilización y capacitación, y ayudar a los trabajadores a presentar una reclamación.

Alentamos a los trabajadores a resolver los asuntos menos importantes de manera informal antes de recurrir a una reclamación formal. Pueden dirigirse directamente a sus supervisores o al área de recursos humanos para tratar los problemas menos graves. Los trabajadores pueden interponer reclamaciones formales por cualquiera de los siguientes motivos:

- Acoso laboral, discriminación o intimidación.
- Problemas de salud y de seguridad.
- Cuando el comportamiento del supervisor o de la gerencia hacia el trabajador lo hace sentir inseguro o representa una amenaza para su bienestar.

LAS RECLAMACIONES

- Desviación evidente de los procedimientos establecidos en la empresa.

Nos comprometemos a investigar todas las reclamaciones formales de manera diligente y a mantener la confidencialidad cuando sea necesario, a sabiendas que la confidencialidad puede plantear desafíos para negociar una resolución que sea satisfactoria para todas las partes. Presentaremos las respuestas por escrito con un análisis detallado e imparcial de la situación. Nos comprometemos a capacitar a nuestro personal a cargo de tramitar las reclamaciones para que puedan abordar los problemas con sensibilidad y competencia.

Procedimiento

Los trabajadores que interponen una reclamación pueden:

- Comunicarse con su supervisor directo o con la gerencia.
- Interponer un formulario de reclamación que explique la situación en detalle.
- Ser asistido y acompañado en todas las etapas del proceso por un representante sindical, representante de trabajadores u otro compañero de trabajo de su preferencia.
- Apelar cualquier decisión formal.

Los trabajadores o supervisores que enfrentan una reclamación tienen derecho a:

- Recibir una copia de las acusaciones en su contra.
- Responder a las acusaciones.
- Apelar cualquier decisión formal.
- Ser asistido y acompañado por un representante sindical, un representante de los trabajadores u otro compañero de trabajo de su preferencia.

Nos comprometemos a investigar todos los problemas en un plazo de tres semanas y a mantener informadas a las partes sobre el avance del proceso.

SECCIÓN DE APUNTES

Sírvase usar esta sección para tomar sus apuntes de la clase.

This image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, typical of notebook paper. There are no margins, text, or other markings on the page.

MIS APUNTES:

PLANIFICACIÓN DE FUTURAS ACTIVIDADES

11 PLANIFICACIÓN DE FUTURAS ACTIVIDADES

Ha completado el módulo sobre empresas responsables y ha adquirido el siguiente conocimiento:

RSC	- Instrumentos internacionales - Principales normas de trabajo - Auditorías sociales - Interés empresarial	La jornada laboral	- Principales irregularidades - Complejidad para administrar las horas - Técnica del diagrama causa-efecto
SST	- Elementos clave de SST - Principales irregularidades - Técnica de 5 por qué	El trabajo infantil	- Principales irregularidades - Trabajadores jóvenes, trabajadores niños - Prácticas de contratación - Plan de reparación
Los salarios	- Elementos clave de los salarios - Principales irregularidades - Análisis de las tareas	El trabajo forzoso	- Principales irregularidades - Casos de trabajo forzoso - Prácticas de contratación
La discriminación	- Principales irregularidades - Casos de discriminación - Política antidiscriminación	Las reclamaciones	- Principales irregularidades - Proceso de reclamación
El acoso	- Lado humano - Elementos clave del acoso - Principales irregularidades	La libertad sindical	Diálogo animado mediante la técnica del world café

Figura 21 - Áreas cubiertas durante la capacitación

Tome un momento para reflexionar sobre lo aprendido y sobre sus respuestas a las autoevaluaciones.

Por favor, elija las cinco acciones que considere más importantes para su negocio y complete el siguiente plan de futuras actividades.

CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE						
PLAN DE ACCIÓN						
Nombre de la empresa:						
Fecha de la formación:						
Participantes:						
Sección	Tema	Futuras actividades	Persona responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Comentarios

Convenios Fundamentales de la OIT

- Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87).
- Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).
- Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29).
- Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105).
- Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138).
- Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182).
- Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100).
- Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111).

Convenios de la OIT sobre: la seguridad y la salud en el trabajo

- Convenio sobre el medio ambiente de trabajo (contaminación del aire, ruido y vibraciones), (núm. 148) y Recomendación (núm. 156), 1977.
- Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155) y Protocolo de 2002; y Recomendación sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 164).
- Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo (núm. 161) y Recomendación (núm. 171), 1985.
- Convenio sobre seguridad y salud en la construcción, (núm. 167) y Recomendación (No. 175), 1988.
- Convenio sobre los productos químicos (núm. 170) y Recomendación (núm. 177), 1990.
- Convenio sobre la prevención de accidentes industriales mayores (núm. 174) y Recomendación (núm. 181), 1993.
- Convenio sobre seguridad y salud en las minas (núm. 176) y Recomendación (núm. 183), 1995.
- Convenio sobre la seguridad y la salud en la agricultura (núm. 184) y Recomendación (núm. 192), 2001.
- Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187).
- Recomendación sobre la protección contra las radiaciones, 1960 (núm. 114).
- Recomendación sobre la protección de la maquinaria, 1963 (núm. 118).
- Recomendación sobre el benceno, 1971 (núm. 144).
- Recomendación sobre el cáncer profesional, 1974 (núm. 147).
- Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales, 2002 (núm. 194).

Convenios de la OIT sobre: salarios y prestaciones

- Convenio sobre la protección del salario, 1949 (núm. 95).
- Recomendación sobre la protección del salario, 1949 (núm. 85).
- Convenio sobre la fijación de salarios mínimos, 1970 (núm. 131).
- Convenio sobre la protección de la maternidad, 2000 (núm. 183).

Convenios de la OIT sobre: horas de trabajo

- Recomendación sobre la reducción de la duración del trabajo, 1962 (núm. 116).
- Convenio sobre las horas de trabajo (industria), 1919 (núm. 1).
- Convenio sobre el descanso semanal (industria), 1921 (núm. 14).
- Convenio sobre las cuarenta horas, 1935 (núm. 47).
- Convenio sobre las vacaciones pagadas (revisado), 1970 (núm. 132).

- Convenio sobre el trabajo nocturno, 1990 (núm. 171).
- Recomendación sobre la reducción de la duración del trabajo, 1962 (núm. 116).

Convenios de la OIT sobre: trabajo forzoso

- Convenio sobre el trabajo forzoso (núm. 29), 1930 y su Protocolo de 2014; y Recomendación sobre la imposición indirecta del trabajo, 1930 (núm. 35).
- Recomendación sobre el trabajo forzoso (medidas complementarias), 2014 (núm. 203).

Convenios de la OIT sobre: la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva

- Convenio sobre la negociación colectiva (núm. 154) y Recomendación (núm. 163), 1981.

Publicaciones de la OIT:

- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, 2017.
- Guía de diagnóstico empresarial, OIT, ACT/EMP, 2014.
- Equality at work: The continuing challenge, OIT, 2011.
- Acabar con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (v) 1 Conferencia Internacional del Trabajo 108.ª reunión, 2019. OIT, 2018.
- Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (ILO-SST, 2001).
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9223116341_es.pdf https://www.ilo.org/safework/info/standards-and-instruments/WCMS_107727/lang--en/index.htm
- https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/definition/WCMS_439067/lang--en/index.htm

Social Accountability International

- Guidance document for social accountability 8000, 2014.

Levi Strauss & Co

- Worker well-being implementation guidebook / http://www.levistrauss.com/wp-content/uploads/2016/10/100316_WWB_GUIDEBOOK.pdf

Gangmasters & Labour Abuse Authority:

- Licensing standards, 2017

Stronger together:

- Tackling forced labour in businesses, A toolkit for employers and labour providers – International, 2017

Better Work

- <https://betterwork.org/blog/portfolio/sexual-harassment-in-garment-factories-firm-structure-organizational-culture-and-incentive-systems/>

Créditos de las fotos:

- https://www.telegraphindia.com/1140201/jsp/siliguri/story_17886873.jsp
- <https://www.amchkg.com>



La producción de este módulo de capacitación ha sido financiada por la Unión Europea a través del programa Cadenas de suministro responsable en Asia



Unión Europea

Traducido con apoyo del Proyecto Conducta Empresarial Responsable en América Latina y El Caribe, financiado por la Unión Europea



ISBN 978-92-2-031875-1



9 789220 318751 >