



**UNIVERSIDAD POPULAR AUTONOMA DEL
ESTADO DE PUEBLA**

**DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**Programa para disminuir
ausentismo laboral de trabajadores
con problemas en su manera de
beber.**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
Licenciatura en Psicología**

PRESENTA

Emma Liliana Ruiz Ramos

SEPTIEMBRE, 2002



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyla**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

H. Puebla de Z. 20 de Agosto del año 2002.

DR. JOSE ANGEL PEJENAUTE PEJENAUTE
DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
UNIVERSIDAD POPULAR AUTONOMA DEL ESTADO DE PUEBLA
P R E S E N T E

Por este conducto, hago constar que la **Srita. Emma Liliana Ruiz Ramos** con matrícula 100112, ha realizado su trabajo de investigación denominado **“Programa para disminuir ausentismo laboral de trabajadores con problemas en su manera de beber”**, cumpliendo los requisitos exigidos por ésta Institución para sustentar su examen profesional de Licenciatura en Psicología, por lo que no tengo objeción en expresar mi consentimiento para que lleve a cabo su proceso de titulación.

Sin más por el momento agradezco su atención. Y quedo de usted como su atenta y segura servidora.



MTRA. MARIA ESTHER CASTILLO MORENO
ASESORA

DEDICATORIA

Abril, por ser lo mejor que hasta ahora Dios me ha concedido,
por el tiempo que te robé para concluir esta investigación,
por las risas y las vivencias que durante este tiempo no compartimos juntas;
pero que sé nos deja un gran aprendizaje:
Todo en su tiempo.

Gracias mi amor.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo fue realizado con la supervisión académica de la Mtra. Ma. Esther Castillo Moreno, a quien agradezco profundamente la orientación y tiempo proporcionados; gracias a su entusiasmo y vastos conocimientos se dio estructura a este esfuerzo.

A los trabajadores de Petroquímica Cangrejera, S.A. de C.V. que asistieron los Foros de Superación Personal con interés y grandes expectativas; a los familiares que depositaron su confianza en el proyecto, a los jefes que proporcionaron las facilidades para que se llevara al cabo y a los instructores que ofrecieron sus experiencias en pos de una mejora en la calidad de vida de los participantes.

A mi familia Abril, Lupita, Eusebio, Guillermo y a todos aquellos que aunque queden sus nombres en el tintero, agradezco su apoyo, confianza y amor.

A Dios, que siempre está conmigo, bendiciendo lo que hago.

INDICE

Dedicatoria	I
Agradecimiento	II
Indice General	III
Resumen	VII

<u>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</u>	1
---------------------------------	---

1.1	Planteamiento del problema	4
1.2	Hipótesis	5
1.3	Objetivos	5
1.4	Importancia del estudio	7
1.5	Limitaciones del estudio	8
1.6	Definición de términos	9

<u>CAPITULO II: REVISIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA</u>	
---	--

2.1	El factor humano en las organizaciones	11
	2.1.1 Antecedentes teóricos del factor humano en las organizaciones	12
	2.1.2 Concepciones sobre la naturaleza del individuo.	17
2.2	Comportamiento organizacional	20
	2.2.1 Productividad	24
	2.2.2 Satisfacción en el trabajo	25
	2.2.3 Rotación	27
	2.2.4 Ausentismo	28

2.3	Cultura organizacional	29
2.3.1	Proceso de Reclutamiento y Selección	33
2.3.2	Proceso de Inducción	40
2.3.3	Liderazgo	42
2.4	Clima organizacional	43
2.4.1	Indicadores del clima laboral en Petróleos Mexicanos	45
2.4.2	Ausentismo laboral	50
2.4.2.1	Causas del Ausentismo laboral	51
2.4.2.2	Control del Ausentismo laboral	53
2.4.2.3	Costos del Ausentismo laboral	54
2.4.3	Impacto del alcoholismo en el ausentismo laboral	56
2.4.3.1	Introducción al alcoholismo	56
2.4.3.2	El alcoholismo laboral	58
2.5	Programas de prevención y rehabilitación	63
2.5.1	Programas de Prevención	65
2.3.2	Programas de Rehabilitación	68

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1	Sujetos	77
3.2	Material	78
3.3	Procedimiento	81

<u>CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS</u>	85
--	----

CAPITULO V: DISCUSIÓN

5.1	Conclusiones	95
5.2	Recomendaciones	99
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		102
APENDICE A	Formato de entrevista estructurada	107
APENDICE B	Manual didáctico e infraestructura necesaria para impartir el Programa Foros de Superación Personal	108
APENDICE C	Programa Foro de Superación Personal	109
APENDICE D	Registro de ausencias del trabajador de planta y Registro de Irregularidades	141
APENDICE E	Formato de memorándum dirigido al jefe del trabajador para formalizar su asistencia	142
APENDICE F	Formato de invitación personal dirigida al trabajador	143
APENDICE G	Pantalla de Consulta Kardex y Detalle de Ausencias	144
APENDICE H	Formato individual de los índices de Faltas Injustificadas	146
APENDICE I	Variaciones comparativas de la cantidad de Faltas Injustificadas y la cantidad de Investigaciones Administrativas por sujeto.	147

LISTA DE FIGURAS

Número

1	Proporción relativa al estado civil	85
2	Proporción relativa al lugar de residencia	86
3	Proporción relativa a la escolaridad	86

4	Distribución del área de adscripción	87
5	Proporción relativa al embargo judicial	87
6	Proporción relativa a la compañía de familiares	88
7	Proporción relativa al medio de canalización	88
8	Distribución de las edades	89
9	Proporción relativa a la jornada	89
10	Distribución de los niveles	90
11	Distribución de los años de antigüedad en la empresa	90
12	Distribución de Faltas Injustificadas (pretest)	91
13	Distribución de Faltas Injustificadas (posttest)	91
14	Proporción relativa a la cantidad de Investigaciones Administrativas por Faltas Injustificadas (pretest)	92
15	Proporción relativa a la cantidad de Investigaciones Administrativas por Faltas Injustificadas (posttest)	92
16	Distribución de Investigaciones Administrativas	93

RESUMEN

El objeto de estudio fue determinar si trabajadores de Petroquímica Cangrejera S.A. de C.V. identificados como faltistas que manifiestan ausentarse a laborar por problemas con su manera de beber, disminuyen su índice de ausentismo al participar en el Programa Foros de Superación Personal. Se estudiaron 96 trabajadores con una media de edad de 40 años que aceptaron voluntariamente asistir al Programa; que han sido sujetos de investigación administrativa por Faltas Injustificadas o se identificaron a través del sistema RH2000 como personal que acumuló no menos de cinco Faltas Injustificadas durante el año 1999. Después de participar en el Programa Foros de Superación Personal en el cual se proporciona información acerca de las consecuencias que el alcoholismo acarrea a todas sus esferas de vida y ofrecerles alternativas para enfrentar y dar solución al problema con su forma de beber, se logró disminuir en un 44.60 por ciento la cantidad de Faltas Injustificadas y en 80.59 por ciento la cantidad de Investigaciones por Faltas Injustificadas del período de 1999 al 2001. Se enfatiza la necesidad de rehabilitar al personal que reconoce problemas con su forma de beber como origen de su ausentismo con la finalidad de mejorar su calidad de vida y el desempeño laboral, del mismo modo, atender de manera preventiva la enfermedad del alcoholismo en los centros de trabajo lo cual proporciona beneficios tanto a las organizaciones como al trabajador, a su familia y en general a la sociedad.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El trabajo tiene como fin primordial, favorecer el desarrollo de las personas y asegurar la subsistencia de los trabajadores, su familia y el núcleo laboral; las empresas como organización social cumplen objetivos similares, donde es importante favorecer las condiciones de vida y desarrollo de los elementos que contribuyen con esos núcleos productivos. El trabajo tiene la potencialidad de poder generar seguridad, estabilidad emocional, satisfacción, creatividad, desarrollo de la autoestima, superación personal y felicidad para los trabajadores.

Dentro de la esfera de desarrollo laboral de los seres humanos suceden un cúmulo de situaciones psicológicas que deben ser consideradas con objeto de favorecer su realización profesional, el mejoramiento de sus condiciones de trabajo y desde luego el aumento de su productividad y de la calidad del producto de su trabajo. Sin embargo de la misma manera, cuando el trabajo se realiza en condiciones psicológicas no favorables, asume características de gran compromiso, malestar, enfermedad y rápido deterioro para la integridad física y mental de los trabajadores que es susceptible de reflejarse en una elevación de los índices de ausentismo.

El principal tipo de ausentismo es el atribuido a incapacidad sea por enfermedad, sea por accidente, ocupando las tres cuartas partes del ausentismo en la industria. Según la revista Internacional del Trabajo, las tasas de ausentismo se han incrementado en forma considerable en todos los países industrializados por encima del 30 por ciento en los últimos 25 años y ello a pesar de todas las mejoras

en la oferta y la calidad de la asistencia sanitaria y de las condiciones socioeconómicas. La misma referencia establece que en el Reino Unido, el número de jornadas perdidas por enfermedad atestiguada con certificado médico fue superior en cerca de 10 por ciento en el periodo 1970-1974 al periodo 1960-1964. Los costos por ausentismo son difíciles de determinar, pero se estima que son similares al costo total del Servicio Nacional de Salud. Para los patrones de la industria representa más de 10 por ciento de todos los pagos, salarios y pagos extraordinarios y se han comprobado tendencias similares en otros países. (Revista Internacional del Trabajo, 1976).

En Estados Unidos, el índice de ausentismo anual en las empresas era de 5.1 días por empleado (Yolles y colaboradores, 1975). La tasa anual de ausentismo entre los trabajadores sanitarios fue de 7 días al año (Gillies DA, 1994)

Aunque es más difícil juzgar las tendencias, cuando se trata de ausencias de poca duración (que a menudo no están incluidas en los datos oficiales), el ausentismo parece ser un problema persistente y, tal vez, en vías de agravación en muchas partes del mundo (Pocock B., 1976)

Se considera el aumento de consumo de alcohol en los trabajadores y/o los problemas con la manera de beber como una causa que aumenta los índices de ausencias. Es una problemática, que en muchos casos, se trata que pase desapercibida, que se encuentra latente, pero que, analizando su auténtica naturaleza, deviene un fenómeno dramático, tanto para el trabajador como para la propia organización. Estamos ante un problema que está pidiendo a gritos una atención seria, profesional, condescendiente. Así uno de los conflictos más urgentes que encaran las empresas actualmente es controlar el índice de ausentismo laboral entre su personal. ✓

El propósito del presente estudio es disminuir la cantidad de faltas injustificadas de los trabajadores que manifiestan ausentarse por problemas con su manera de beber, ya que de esta forma se atiende por un lado al Ausentismo laboral como indicador para medir el clima laboral en la industria, y por el otro al Alcoholismo como factor de riesgo por estilo de vida, señalado en el subelemento Vigilancia de la Salud de los trabajadores considerado en el Sistema Integral para la Administración

de la Seguridad y la Protección Ambiental (S.I.A.S.P.A.). de Petroquímica Cangrejera, S.A. de C.V.

La estrategia es el diseño, organización y realización del Programa denominado "Foro de Superación Personal" en el cual se proporcionará un amplio conocimiento acerca de los perjuicios del alcoholismo y pretende, con esto concientizar, al personal acerca de los daños que la enfermedad del Alcoholismo genera en todos los ámbitos de vida y la evidente responsabilidad que tienen para mantener un control en su forma de beber, la cual les evite conflictos que afectan o han afectado su desempeño e imagen laboral y aún más ponen en riesgo su estabilidad laboral al ser susceptibles de que como consecuencia de una Investigación Administrativa por Faltas Injustificadas pueden hacerse acreedores a una sanción administrativa.

El presente es un programa que pretende despertar en los trabajadores un alto sentido de responsabilidad y ayudarles a comprender que el Alcoholismo y las consecuencias negativas generadas por sus faltas de asistencia son acontecimientos que pueden lograr controlar. El responsabilizarlos de sus conductas ocasionará que elijan libremente mejorar su calidad de vida o seguir su misma línea de comportamiento.

El Foro de Superación Personal considera la participación de Especialistas en Salud que ofrecen diversos puntos de vista acerca de los daños que provoca el consumo del Alcohol, aunado a lo anterior la participación de la Central Mexicana de Servicios Generales de Alcohólicos Anónimos, la Central Mexicana de Servicios Generales de los Grupos de Familias Al anon y la Central Mexicana de Servicios Generales de Al ateen, como programas de recuperación que han demostrado su efectividad en la recuperación de la enfermedad del alcoholismo.

Fundamental se considera la inclusión de los familiares de los trabajadores, la cual juega el importante papel de dar un seguimiento al proceso de recuperación del trabajador, por un lado y por otro, ponerla también en contacto con grupos de familias que han aprendido a convivir con un familiar alcohólico.

1.1 Planteamiento del problema.

Los trabajadores son el activo principal con que cuenta la empresa, aún más importante que la tecnología o los sistemas de producción. Contar con personal alejado del problema de abuso de alcohol ahorra múltiples costos derivados de ausentismo, accidentes, baja calidad e improductividad.

Es importante señalar que en nuestro país desgraciadamente se ha efectuado escasa investigación acerca de las consecuencias de la enfermedad del alcoholismo dentro de las empresas, se reconoce que en gran medida la enfermedad del alcoholismo es una causa, sin embargo las acciones encaminadas a su atención son mínimas. Podemos observar que en la iniciativa privada al trabajador alcohólico se le rescinde la relación laboral sin atender ni mucho menos preocuparse por el individuo como persona enferma. En el contexto de una empresa como Petróleos Mexicanos en la cual el trabajador cuenta con el apoyo de una representación sindical, el trabajador alcohólico tiene a su favor determinadas cláusulas que el Contrato Colectivo de Trabajo vigente que le permite sortear de manera efectiva su continuidad de la relación de trabajo.

En otras palabras, el trabajador se siente seguro de que a pesar de su enfermedad su relación de trabajo no se verá afectada, valiéndose de permisos justificados, amparos médicos y en varios casos arreglos económicos con sus jefes inmediatos que son pactados a espaldas de la administración; de tal manera que asegura su estabilidad laboral.

Por otro lado, el costo que para la administración representa las altas tasas de ausencias de los trabajadores obliga a atender de manera efectiva dicha conflictiva.

Considerando que el Ausentismo Laboral es un aspecto relevante que denota el Clima Laboral y el nivel de productividad de una organización, aunado al hecho de que se han encontrado que un gran número de faltas injustificadas las provocan trabajadores que se ausentan por problemas con su manera de beber, surge la necesidad de estructurar programas orientados a atender ambos aspectos.

Por lo tanto es necesario abordar de una forma profesional y humana este problema, evitando que los conflictos por su manera de beber afecten negativamente la fuente de trabajo y deterioren la calidad de vida de sus familias.

La presente investigación pretende determinar si el alto índice de ausentismo de los trabajadores que manifiestan ausentarse por problemas con su manera de beber disminuye al participar en el programa Foros de Superación Personal.

1.2 Hipótesis.

La Hipótesis del presente estudio es la siguiente:

Los trabajadores que participan en el Programa Foros de Superación Personal disminuyen su índice de ausentismo.

Las variables que se consideran son las siguientes:

Variable dependiente, el índice de Ausentismo, considerado como la falta injustificada del trabajador; es decir la ausencia en la que el trabajador incurrió sin contar con la autorización del patrón para efectuarla y que fue ocasionada, según reconocimiento del mismo, por problemas con su manera de beber.

Variable Independiente, la participación en el Programa Foro de Superación Personal.

1.3 Objetivos

Los objetivos del presente estudio son:

Objetivo General:

Contribuir a la disminución de los índices de Investigaciones Administrativas por Faltas Injustificadas en Petroquímica Cangrejera, S. A. de C.V.

Objetivo Específico:

Disminuir los índices de Ausentismo de los trabajadores que manifiestan ausentarse por problemas con su manera de beber.

Objetivos particulares:

❖ Corto plazo:

- Identificar del total de la población faltista a los trabajadores cuyo motivo real para faltar es una problema con su forma de beber
- Ofrecerle incluirlo en el Programa Foros de Superación Personal en el cual se le capacitará acerca de la enfermedad del Alcoholismo y de las repercusiones que ésta tiene en sus diferentes ámbitos de vida.
- Realización del Programa Foros de Superación Personal.

❖ Mediano plazo:

- Comparar los índices de Ausentismo Laboral registrados desde el año 1999 a la fecha de realización del Programa y dar seguimiento a los indicadores en periodos bimestrales para evaluar los avances.
- Lograr la comprobación de la hipótesis propuesta.
- Obtener una base para la programación posterior de investigaciones particulares de los problemas relevantes de la población objeto de estudio
- Determinar el costo-beneficio de la realización del Programa Foros de Superación Personal

❖ Largo plazo:

- Revisión bimestral para detectar a otros trabajadores con este mismo tipo de conflicto con la finalidad de incluirlos en posteriores Programas Foros de Superación Personal.
- Participación de los trabajadores en los grupos de autoayuda.
- Lograr el establecimiento de un grupo de autoayuda dentro de las instalaciones de Petroquímica Cangrejera, S.A. de C.V.
- Proporcionar el Programa Foros de Superación Personal al resto de la población trabajadora con la finalidad de iniciar un proceso de prevención tanto del Ausentismo Laboral como del adecuado control en el consumo del alcohol.

1.4 Importancia del estudio

Relevancia científica:

En México existen pocas instancias públicas que se dediquen a prestar el servicio de control de ausentismo laboral. Por tal motivo son las mismas organizaciones empresariales las que debe desarrollar programas eficientes que le permitan establecer controles en sus niveles de ausentismo. Por ende, la presente investigación propone un programa ambicioso pero con una estructura sencilla, con la cual se sugiere una alternativa para disminuir los niveles de ausentismo laboral de trabajadores que manifiestan ausentarse por problemas con su manera de beber.

Los empresarios de la iniciativa privada saben de las consecuencias que implica tener una población faltista y comúnmente la solución la encuentran prescindiendo del personal, sin embargo, en una empresa como Petróleos Mexicanos al personal se le dan tantas oportunidades para conservar su empleo que puede ser sujeto de investigación administrativa un sinnúmero de ocasiones.

Este estudio brinda la posibilidad de atender dos aspectos relevantes por un lado el ausentismo laboral y por otro el alcoholismo como factores que combinados influyen en una disminución de la productividad del personal y en un clima laboral inadecuado.

Por lo tanto, los beneficiarios de la presente investigación son por un lado Petroquímica Cangrejera, S.A. de C.V. ya que al disminuir sus niveles de ausentismo laboral, se obtiene un mayor nivel de productividad y la mejoría del clima laboral, por otro lado, los trabajadores de esta empresa al lograr disminuir dichos índices obtendrán mejorar su calidad de vida.

Relevancia humana:

Desafortunadamente la enfermedad del alcoholismo se ha convertido en un problema de salud pública. El deterioro en la calidad de vida de los seres humanos que la padecen puede ser fácilmente observable.

No se pretende que los trabajadores dejen de beber, sino que aprendan a controlar su conducta y se encuentren en condiciones adecuadas para el desempeño de sus labores. Dejar de beber será iniciativa y decisión propia que

evidentemente representa un gran logro para su crecimiento personal, social y familiar.

Relevancia contemporánea:

El alcoholismo ha sido catalogado como el cuarto problema de salud en el mundo. Sin embargo, muchos patrones confrontados con el problema del empleado alcohólico parecen estar a gran distancia de encarar prácticamente el problema.

Hoy se reconoce que el empleado alcohólico es una persona enferma, pero si él tiene el franco deseo de hacerlo, puede detener su enfermedad y volver a ser – una vez más- una persona útil y productiva en su trabajo.

1.5 Limitaciones del estudio.

A continuación se presentan las limitaciones del estudio:

El sesgo del sujeto puede representar una limitación debido a que en la entrevista psicológica al preguntarle si su Ausentismo Laboral tiene relación con alguna dificultad con su forma de beber, la persona sabe que su respuesta será la diferencia entre considerarlo o no participante de los Foros de Superación Personal; si la persona no solicita ayuda, la ayuda no se le presta. Así que es un momento de reconocimiento de sus conflictos con su forma de beber o de evadir el conflicto. Si considera que su forma de beber no representa problema alguno simplemente no lo manifiesta. Por otro lado, la presión social que ejercerían sus compañeros de trabajo al enterarse de su asistencia al evento, puede ser tan estresante que prefiera no asistir antes de ponerse en evidencia delante del grupo.

El desarrollo del Programa Foros de Superación Personal además de contemplar la participación de diversos especialistas en salud con temas sobre el alcoholismo y sus efectos en los diversos esferas de vida, requiere que la persona encargada de la coordinación del mismo, logre que aún antes del evento y durante la realización de éste, los trabajadores concienticen acerca de la importancia de atender su conflicto con su forma de beber y reconozcan todos los perjuicios que le

acarrea a su vida en general; elevar el nivel de motivación se torna necesaria para por un lado persuadirlos de incluir a sus familiares en el programa y por el otro para lograr anclarlos en un proceso de cambio convencidos de que éste dependerá de ellos mismos y que únicamente se les están proporcionando conocimientos y herramientas para que dicho proceso se facilite. El proceso de empatía se convierte entonces en una clave para el mejor aprovechamiento del programa.

1.6 Definición de términos.

A continuación se presentan algunas definiciones:

Alcoholismo. El alcoholismo es una enfermedad crónica, progresiva y a menudo mortal; es un trastorno primario y no un síntoma de otras enfermedades o problemas emocionales. . La OMS define el alcoholismo como la ingestión diaria de alcohol superior a 50 gramos en la mujer y 70 gramos en el hombre (una copa de licor o un combinado tiene aproximadamente 40 gramos de alcohol, un cuarto de litro de vino 30 gramos y un cuarto de litro de cerveza 15 gramos). El alcoholismo parece ser producido por la combinación de diversos factores fisiológicos, psicológicos y genéticos. Se caracteriza por una dependencia emocional y a veces orgánica del alcohol, y produce un daño cerebral progresivo y finalmente la muerte.

Alcohólico. Bebedor de alcohol en tal grado de dependencia que manifiesta alteraciones notables de su salud, física y psíquica, con interferencias en sus relaciones interpersonales. (Organización Mundial de la Salud)

Alcohólicos Anónimos. Alcohólicos Anónimos es una Agrupación de hombres y mujeres que comparten su mutua experiencia, fortaleza y esperanza para resolver su problema común y ayudar a otros a recuperarse (Alcohólicos Anónimos, 1953).

Ausentismo. La inasistencia al trabajo (Robbins, 1999)

Faltas Injustificadas. Se entenderá como la inasistencia al trabajo que no fue solicitada ante la empresa y/o no autorizada por la misma.

Grupos de Familia Al-Anon y Alateen. Los grupos de familia Al-Anon y Alateen, se componen de esposas, esposos, hijos y otros parientes y amigos de alcohólicos; comparten sus experiencias, fortaleza y esperanza, con el fin de encontrarle solución a su problema común. El alcoholismo es una enfermedad de la familia, un cambio de actitud puede ayudar a la recuperación. (Grupos de Familia Al-Anon, 1967)

Investigación administrativa. Es la actividad de carácter administrativo practicada por el patrón a efecto de establecer hechos u omisiones imputados a un trabajador, conforme al procedimiento estipulado en el Contrato Colectivo de Trabajo o en el Reglamento de Trabajo del Personal de Confianza, y cuyos resultados deben quedar asentados en un acta administrativa-sindical, para determinar la aplicación o no de una sanción en términos de ley (Norma Técnica para el Cálculo de Indicadores de Clima Laboral de Petróleos Mexicanos, 1997).

Problemas con su manera de beber. Se entenderá como la situación en la que el trabajador acepta que por su incapacidad para controlar su manera de beber, incurre en el ausentismo laboral, lo cual le ocasiona diversos problemas a nivel laboral, económico, social y familiar.

Programa Foro de Superación Personal. Programa en el cual se proporciona a los trabajadores y sus familiares un amplio conocimiento acerca de los perjuicios del alcoholismo, concientizándoles acerca de los daños que la enfermedad del alcoholismo genera en todos los ámbitos de la vida y la responsabilidad personal que tienen de controlar su manera de beber y cumplir satisfactoriamente con el desempeño de su trabajo.

Trabajadores. Las personas físicas sindicalizadas que prestan un servicio personal subordinado al patrón, en forma material, intelectual, técnica o profesional. (Contrato Colectivo de Trabajo celebrado entre Petróleos Mexicanos y organismos filiales con el Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana, 2001-2002)

CAPITULO II

REVISION DE LA LITERATURA

2.1 El factor humano en las organizaciones.

El ritmo acelerado de la vida actual en los ámbitos económico, social y político presenta múltiples incertidumbres; la comunicación fluye a gran velocidad y los cambios repentinos llevan a tomar decisiones no planeadas y con alto grado de creatividad para poder dar respuesta a los complejos obstáculos que se presentan. De ahí el interés en observar el desenvolvimiento del factor humano dentro de las organizaciones, bajo el acelerado, incierto y complejo ritmo de vida, para analizar cómo estas circunstancias afectan el equilibrio emocional del individuo y repercuten en el ambiente y desarrollo organizacional.

En la era industrial, se consideraba que los recursos estratégicos fundamentales para el desarrollo de las organizaciones, eran el capital y la tecnología, en esta perspectiva la corporación se conformaba únicamente con obtener utilidades a través de la más eficiente utilización de éstos. Hoy la visión se ha ampliado, se reconoce que los recursos estratégicos van mucho más allá y tienen que ver con el manejo de la información, la capacidad de aprendizaje y la creatividad que puedan desarrollar.

De esta manera las organizaciones empiezan a aceptar que para sobrevivir y desarrollarse deben revalorar y estimular el desarrollo de los seres humanos que las integran, en tanto que en ellos residen dichos recursos estratégicos; lo cual permitirá construir organizaciones no solo más productivas y eficientes, sino organizaciones

inteligentes; de aprendizaje y de renovación que hagan posible el desarrollo integral de la sociedad.

Se reconoce que al crecer la interconexión, la complejidad y el dinamismo en el mundo, el trabajo y la generación de valor se vincula más con el proceso de aprendizaje y de autorrenovación, que promueve la existencia de sujetos libres y conscientes de su ser, responsables y críticos en su hacer. (Gallardo y Naranjo, 1995).

Bajo esta visión, las organizaciones que cobrarán relevancia en el futuro serán aquellas que descubran y fomenten el entusiasmo, la capacidad de aprendizaje y de renovación del ser humano en todos los niveles de la estructura organizacional, mismas que conjuguen un pensamiento sistémico, la mejora continua en ambientes cambiantes, una visión compartida y el aprendizaje en equipos; organizaciones que promuevan la capacidad creativa de los involucrados.

2.1.1 Antecedentes teóricos del factor humano en las organizaciones

El estudio del ser humano en relación con la organización ha sido objeto de investigación sistemática a partir de la segunda década de este siglo comenzando con un concepto centrado en las funciones bajo una óptica administrativa donde encontramos a la *Teoría clásica* propuesta por Taylor (escuela de administración científica) y por Fayol (escuela anatomista o fisiologista), separadamente, dio énfasis a la organización formal y a la racionalización de los métodos de trabajo (Ingeniería Industrial).

La administración científica para muchos autores, es incompleta, parcial e inacabada, por restringirse apenas a los aspectos formales de la organización, omitiendo completamente la organización informal y principalmente, los aspectos humanos de la organización. Esa perspectiva incompleta ignora la vida social interna de los participantes de la organización, que son tomados como individuos aislados y ubicados de acuerdo con sus habilidades personales y demandas de la tarea a ser ejecutada. (Chiavenato, 1989)

La llamada Teoría de la organización formal realmente no ignoraba los problemas humanos de la organización, sin embargo, no consiguió dar un tratamiento sistemático a la interacción entre las personalidades y los grupos informales, ni a los conflictos intra-organizacionales, (Scott, 1967)

Posteriormente encontramos el *enfoque humanístico de la administración* el cual cede prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social (hombre social) y al clima psicológico del trabajo.

La Escuela de las Relaciones Humanas creía que la principal tarea de la administración era solucionar cualquier conflicto entre los intereses humanos y los intereses de la organización, en el sentido de aumentar la satisfacción y la felicidad, olvidándose que ésta preocupación no es la función principal de la empresa, que es la de producir bienes y generar ganancias (Chiavenato, 1989)

Según Nascimento, K. (1972), ésta se concentró en la pseudo-solución del problema de la integración del hombre al trabajo, ya que en lugar de actuar sobre las causas de la alienación y del conflicto, buscó volver más agradables y recompensadoras para el trabajador las actividades extrafuncionales (tales como los intervalos de trabajo, refrigerios, torneos de deportes, excursiones, vacaciones, etc.)

El *enfoque neoclásico de la administración* se caracteriza por un fuerte énfasis en los aspectos prácticos de la administración, por el pragmatismo y por la búsqueda de resultados concretos y palpables (Chiavenato, 1989).

Por su lado el *Enfoque Estructuralista* se compone de las siguientes teorías:

- La Teoría de la Burocracia la cual concede énfasis a la estructura y sirve de orientación para el trabajo del administrador. La Burocracia no toma adecuadamente en cuenta el crecimiento personal y el desarrollo de la personalidad madura de las personas; los recursos humanos no son plenamente utilizados por causa de la desconfianza, el miedo a las represalias.

- La Teoría Estructuralista la cual caracteriza al hombre organizacional, o sea el hombre que desempeña papeles en diferentes organizaciones, que al hacerlo necesita de las siguientes características de personalidad para tener éxito: flexibilidad, tolerancia a las frustraciones, capacidad de diferir las recompensas, permanente deseo de realización.

Para ellos, la organización formal se refiere, generalmente, al estándar de organización determinados por la administración. La organización informal se refiere a las relaciones sociales que se desarrollan espontáneamente entre el personal o los trabajadores, además de la formal (no sólo trabajan en el mismo equipo sino que también son amigos), sin embargo, las personas con poco desempeño satisfactorio pueden ser reemplazadas y sustituidas por otras en sus tareas. La organización también puede recombinar a su personal, a través de transferencias y promociones. (Etzioni, 1967)

Para explicar el comportamiento organizacional, la *Teoría del Comportamiento* se fundamenta en la conducta individual de las personas, haciéndose necesario el estudio de la motivación humana a través de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow; según las cuales las necesidades humanas están organizadas y dispuestas en niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia. (Maslow, 1971)

Herzberg F.(1966) formuló la Teoría de los dos factores para explicar el comportamiento de las personas en situación de trabajo, Señala que existen dos factores que lo orientan. 1. Factores higiénicos o factores extrínsecos, pues se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo. 2. Factores motivacionales o extrínsecos, están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta.

La teoría del comportamiento busca demostrar la variedad de estilos de administración que están a disposición del administrador, una de ellas es la Teoría X y la Teoría Y de McGregor, La Teoría X considera que el hombre es indolente y perezoso por naturaleza, carente de ambiciones, egocéntrico y sus objetivos personales se oponen generalmente a los de la organización, se resiste al cambio, pues busca su

seguridad y pretende no asumir riesgos que lo pongan en peligro, dependencia que lo hace incapaz del autocontrol y la autodisciplina, y la Teoría Y donde el hombre promedio no muestra desagrado inherente hacia el trabajo, las personas no son, por su naturaleza pasivas o resistentes sino que asumen esta actitud como resultado de su experiencia profesional negativa con otras empresas, las personas tienen motivación básica, potencial de desarrollo, estándares de comportamiento adecuados y capacidad para asumir responsabilidades, el hombre aprende a aceptar y buscar responsabilidades y posee la capacidad de alto grado de imaginación y creatividad en la solución de problemas empresariales. (Mc Gregor, 1971)

De la teoría del comportamiento resultó el movimiento de *Desarrollo Organizacional* en el sentido de obtener cambio y flexibilidad organizacional. Se verificó que no basta sólo con desarrollar un entrenamiento o adecuación individual o grupal, sin provocar cambio específico, sino que es necesario también preestablecer un estándar de desempeño y un programa coherente de cambio de toda la organización (Chiavenato, 1989).

Diversos autores analizan éstas variables para poder explorar su interdependencia, diagnosticar la situación o intervenir ya sea en variables estructurales o comportamentales.

Por su parte, La *Teoría General de los Sistemas* se basa en la comprensión de la dependencia recíproca de todas las disciplinas y de la necesidad de su integración, proporcionó el surgimiento de:

a) La cibernética surgió como una ciencia destinada a establecer relaciones entre las diversas ciencias, en el sentido de llenar los espacios vacíos interdisciplinarios, no investigados por ninguna ciencia, como también de permitir que cada ciencia utilice para su desarrollo los conocimientos desarrollados por las demás.

b) La teoría Matemática de la Administración o Investigación Operacional se preocupa por construir modelos matemáticos capaces de simular situaciones reales en la empresa orientados principalmente hacia la solución de problemas de toma de decisiones.

c) La teoría General de los Sistemas busca producir teorías y formulaciones conceptuales que puedan crear condiciones de aplicación en la realidad empírica. Desarrolló una amplia visión del funcionamiento organizacional, pero demasiado abstracta para resolver problemas específicos de la organización y de su administración. (Chiavenato, 1989)

Finalmente encontramos, la *Teoría de la Contingencia* la cual destaca que son las características ambientales y de la tecnología las que condicionan las características organizacionales (estructura y comportamiento organizacional). Es el ambiente donde se pueden localizar las explicaciones causales de las características de las organizaciones. (Chiavenato, 1989)

Cabe mencionar que durante todos estos años y citando a Goleman (1995) se tuvo una "desproporcionada visión científica de una vida mental emocionalmente chata", lo que guió la mayoría de las investigaciones sobre la inteligencia del ser humano, visión que afortunadamente está cambiando poco a poco, cuando se ha empezado a entender el papel esencial de los sentimientos en el pensamiento y reconocido a éstos como un factor esencial para la capacidad de aprendizaje y la creatividad.

Es en la última década donde se reconoce que el ritmo al que los individuos y las organizaciones aprenden ha llegado a ser la única ventaja competitiva sostenible (Geus, 1988 y Stata, 1989), en ese sentido hay consenso de que el elemento estratégico de las organizaciones efectivas del futuro será su capacidad de aprender. De ahí que la capacidad de aprendizaje y de autorrenovación del individuo, así como la organización inteligente o de aprendizaje, son objeto de estudio clave, dentro de las ciencias de la administración. (Adler y Cole, 1993).

2.1.2 Concepciones sobre la naturaleza del individuo

Así, en la medida en que se puedan identificar y analizar las variables que han determinado que el recurso humano sea un factor estratégico para el desarrollo, que impacta y es impactado por la organización, podremos entender el papel que desempeña éste, en la conformación de organizaciones inteligentes.

Una de concepciones que han existido sobre la naturaleza de las personas y su incidencia en el desarrollo de la organización es la que ofrece E. Schein (1978) quien identifica cronológicamente cuatro tipos de concepciones, a saber:

1. Concepto del hombre racional-económico. Las teorías representativas de este modelo son las expresadas por Adam Smith, Taylor y McGregor quienes plantean que el individuo sólo busca la satisfacción de sus propios intereses, que los incentivos económicos son los únicos por los que se mueve el individuo puesto que éste es por naturaleza perezoso y pasivo.

2. Concepción basada en el hombre social. Los estudios más representativos son los de Hawthorne dirigidos por Elton Mayo. Los principios que resultan de estos estudios son que: el hombre es motivado esencialmente por necesidades sociales, por lo tanto el comportamiento de éste no es una respuesta a los estímulos económicos sino más bien a la interrelación existente entre el grupo o grupos a los que pertenece proporcionándole al individuo una fuente de seguridad.

3. Concepción basada en el hombre que se autorrealiza.. Este planteamiento reconoce la existencia de una serie de necesidades que van desde las más básicas hasta las de autorrealización, por lo que el hombre requiere un cierto grado de autonomía en el desarrollo de sus actividades para poder expresar o aplicar sus capacidades y aptitudes, y asumir sus responsabilidades para llegar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

4. Concepción basada en el hombre complejo. La complejidad del individuo reside en el dinamismo con el que evoluciona, aprendiendo nuevos conocimientos o de las experiencias pasadas, originando así cambios substanciales en sus planteamientos, renovándose con conciencia de su ser y responsabilizándose de sus acciones.

Es importante considerar el papel que desempeña la administración del recurso humano para dirigir positivamente el proceso de transformación o adecuación inteligente de las emociones del individuo que influyen en la organización.

Bosquet (1982), señala que son tres los estadios por los que ha pasado la gestión de los Recursos Humanos.

1.- La administrativa orientada a la organización exclusivamente productivista, con mano de obra abundante donde la producción es una prioridad, por lo tanto la gestión se dirige hacia el control y el estímulo de los rendimientos apoyándose principalmente en las remuneraciones y en las acciones disciplinarias. Esta fase mantiene correspondencia con el concepto del hombre como ser racional y económico. (Tyson, 1986).

2.- Una segunda fase es en la que la gestión comienza a tomar en cuenta las necesidades sociales y psicológicas de las personas persiguiendo la adaptación del personal a la organización. Sin embargo el recurso humano sigue considerándose como un coste que hay que minimizar, pero las acciones que se inician son de carácter proactivo.

3.- La tercera etapa denominada de desarrollo se apoya en tres aspectos:

- a. se persigue llegar a conciliar las necesidades económicas de la empresa con las necesidades de los individuos que integran la organización.

- b. el factor humano es considerado determinante en el desarrollo de la empresa.

- c. la motivación y la eficiencia del recurso humano está en función de la manera en que es empleado el personal, de su organización y funcionamiento.

De acuerdo a lo anterior surge la necesidad de replantearse la importancia de la capacitación la cual es importante para el manejo adecuado de las emociones individuales así como para la permanencia y desarrollo de las organizaciones dentro del contexto de globalización.

Es importante enfatizar que el cambio que aquí se plantea es a partir del individuo, para que éste a su vez transforme la familia, su ambiente de trabajo, su comunidad y la sociedad; cambiando sus actitudes basándose en los tres tipos de valores que analiza Víctor Frankl: El valor de la experiencia basado en la interacción y expresión de las vivencias; el valor creador, es decir, todo lo que aportamos a la existencia, no solamente a nuestra existencia sino al de la organización y al ambiente que nos rodea; y el valor actitudinal que se refiere a la respuesta en circunstancias difíciles.

Así el departamento de recursos humanos no sólo deberá enfocarse al cambio de actitudes organizacionales, sino que deberá empezar por el cambio de actitudes personales, por ejemplo, pueden tomarse como parámetros para cambiar los hábitos personales un profundo compromiso interior, esto es, la actitud de estar dispuestos a pagar el precio que sea necesario para lograrlo, debe aprovecharse la primera oportunidad para utilizar la nueva práctica, técnica o hábito y por último no permitir ninguna excepción puesto que esto llevaría a continuos fracasos.

Covey (1990) señala tres rasgos de carácter esenciales para una organización inteligente: integridad, valor que se asigna al individuo mismo y que se refiere a que lo que se piensa, habla y actúa está en perfecta armonía; la madurez, el equilibrio entre la valentía que se concentra en obtener resultados finales y la consideración que tiene que ver con el bienestar a largo plazo de las personas que tienen intereses en la empresa; y la mentalidad de abundancia que de ella emana un sentido profundo de valor y de la seguridad personal y da como resultado un reconocimiento, un beneficio y una responsabilidad compartida.

El mundo se verá forzado a reconocer que sólo en la medida en que promueva el crecimiento y la plenitud de los individuos, promoverá el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones (Rogers 1968)

2.2 Comportamiento Organizacional

Desde hace décadas los gerentes han buscado mejorar el funcionamiento organizacional. Anteriormente se veía a las organizaciones como una forma de alcanzar competitividad y obtener beneficios sobre la base de una división horizontal de trabajo y vertical de las decisiones, donde existía alguien en la cúspide que era quien pensaba y los demás eran quienes recibían las instrucciones. Hoy día, el concepto de organización ha cambiado pasando de un pensamiento lineal a un pensamiento sistémico, en donde las cosas no son vistas como estructuras aisladas sino como procesos integrantes de un todo. Los gerentes quieren estar seguros de que sus organizaciones podrán aguantar mucho tiempo y para ello, se hace indispensable conocer sobre el comportamiento humano en las organizaciones. Además, los gerentes necesitan buenas habilidades con la gente y desarrollar las habilidades de sus colaboradores, ya que el impacto positivo y/o negativo que los componentes de la organización tienen sobre ella misma será directamente proporcional al éxito o fracaso que la organización obtenga.

Para definir el comportamiento organizacional (CO) se citan los siguientes conceptos:

“Es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización” (Robbins, S., 1998)

“Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata por lo tanto de una herramienta humana para el beneficio de las personas y aplica de modo general a la conducta de las personas en toda la organización” (Davis, K & Newstrom J.W., 1991)

De los conceptos anteriormente señalados, se infiere que el comportamiento organizacional proporciona esquemas que nos permitan mejorar las organizaciones

adaptándolas a la gente que es diferente, ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización.

Para entender el Comportamiento Organizacional se hace necesario crear un modelo que atienda a tres niveles de análisis: nivel individual, nivel de grupo y nivel organizacional. En donde el conocimiento de cómo actúan sistemáticamente será lo que nos permita entender el comportamiento de la organización. Los tres niveles son análogos a la construcción por bloques y cada nivel es una consecuencia del anterior, Primeramente tendremos a los individuos con sus características propias, luego con ello formaremos el concepto de grupo y al final llegaremos al nivel del sistema organizacional donde se unen los niveles anteriores como un sistema único (Robbins, 1991)

Así, las *variables independientes* que afectan en comportamiento individual de las personas son:

Variables del nivel individual.- son todas aquellas que posee una persona y que la han acompañado desde su nacimiento, como sus valores, actitudes, personalidad y sus propias habilidades que son posiblemente modificables por la empresa y que influirían en su comportamiento dentro de la empresa.

Variables a nivel de grupo.- el comportamiento que tienen las personas al estar en contacto con otras es muy distinto, por lo que esto representará un factor de estudio.

Variables a nivel de sistemas de organización.- los individuos, los grupos conformarán la organización, por ende los procesos de trabajo, las políticas y las practicas que realice la organización tendrán un impacto que debe analizarse..

De este modo, cuando un individuo ingresa a una organización trae consigo una serie de valores, actitudes, personalidad determinada, los cuales comúnmente se ven influenciadas al entrar en contacto con otras personas e impactan favorable o desfavorablemente al desarrollo del clima de la organización.

Para relacionar el comportamiento individual y sus elementos más interesantes con los patrones de conducta que asumen los individuos dentro de las organizaciones,

se ilustra lo que significa la conducta o comportamiento y sus diferentes manifestaciones, los elementos y factores de influencia.

La conducta se entiende como el modo de ser del individuo y conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta es la respuesta a una motivación en la que están involucrados componentes psicológicos, fisiológicos y de motricidad, La conducta de un individuo, considerada en un espacio y tiempo determinados, se denomina comportamiento.

Toda conducta está determinada por múltiples factores: los genéticos o hereditarios y los situacionales o del medio. Los primeros hacen referencia a la conducta innata (instintiva) que existe en el individuo al nacer; los segundos, a la conducta concreta que se da ante una determinada situación (aprendida) El patrón de conducta también denominado pauta de conducta, es el tipo de conducta que sirve como modelo. Los patrones de conducta son normas de carácter específicos que sirven de guía para orientar la acción ante circunstancias específicas.

Según Robbins (1999) el Comportamiento Organizacional está representado por las características biográficas, la habilidad, la personalidad y el aprendizaje.

Las *características biográficas* permiten que el empleador pueda conocer mejor quien es su empleado y otorgarle responsabilidades y desafíos acordes con su perfil individual. Dentro de las características biográficas podemos enumerar las siguientes:

Edad.- se dice que las personas de mayor edad son menos productivas y no es así ya que a diferencia de los jóvenes estos poseen experiencia y difícilmente son remplazados. También se dice que entre más viejo se vuelve una persona menor son las ganas de perder su empleo por las faltas de oportunidades que tienen. Sin embargo, una persona de mayor edad puede ser parte del ausentismo debido a las enfermedades que puede contraer.

Género.- entre los hombres y mujeres las diferencias son pocas en el desempeño del trabajo. En cuanto a los horarios de trabajo la mujer prefiere uno donde le permita combinar sus actividades de trabajo, así también según estudios las mujeres

tienen mayores índices de ausentismo debido a que se vive en una cultura donde la mujer está ligada a situaciones de casa y familia;

Estado Civil.- no hay pruebas acerca de que este factor influya mucho pero se cree que el hombre casado es más responsable, tiene pocas ausencias y están más satisfechos en su trabajo debido a que tienen una familia y necesitan velar sus intereses,

Antigüedad.- esta marca la situación de que la antigüedad dentro del trabajo marca la productividad de forma positiva entre más tiempo tiene en la empresa más se perfecciona en su trabajo. Además que se está más satisfecho con lo que se hace. Pero en lo que respecta a la rotación no es tan bueno el panorama ya que a veces por no crear antigüedad se da por terminada las relaciones de la empresa con el trabajador.

El concepto *habilidades individuales* se refiere a la capacidad de una persona para llevar a cabo diversas actividades, donde cada una de las personas no son iguales por lo que se busca adecuar las habilidades de las personas y encontrar la manera adecuada de usarlas. La habilidad influye en su nivel de rendimiento y de satisfacción del empleado.

La *personalidad* se define como la forma en que la persona actúa con los demás y actúa ante su entorno; las características que lo distinguen de los demás. La personalidad también implica previsibilidad sobre cómo actuará y cómo reaccionará una persona bajo diversas circunstancias. La personalidad se refiere a una serie de características personales, en donde se muestran motivos, emociones, valores, intereses, actitudes y competencias, organizadas en el entorno social, cultural y familiar, este elemento influye de manera determinante en el desempeño laboral y el éxito de la organización.

Respecto al *aprendizaje*, Robbins (1994), afirma: "Cualquier cambio relativamente en el comportamiento, ocurre como resultado de la experiencia. El aprendizaje se da constantemente... Un cambio en el proceso de pensamiento no será aprendizaje si no se acompaña por una modificación de conducta".

De la comprensión de los conceptos antes señalados, se entiende la complejidad de los elementos que conforman al hombre y valorar de qué manera influirá dentro de la organización que será recibido, de ahí la importancia de la selección adecuada del personal.

La persona al ingresar a la organización y conjugar su comportamiento por un lado, con los compañeros de trabajo y por otro, la cultura de la organización da lugar a un determinado clima organizacional, por lo tanto es relevante conocer las variables que repercuten en la organización

Robbins (1999) reconoce que el Comportamiento Organizacional puede ser afectado por variables dependientes e independientes. Las primeras pueden definirse como el factor clave que se quiere explicar o predecir y que son afectados por varios factores que repercutirán en la organización.

Las variables dependientes son factores clave que se necesitan explicar o predecir para comprender cómo se afecta el comportamiento organizacional son principalmente:

2.2.1 Productividad

La empresa es productiva si entiende que hay que tener eficacia (logro de metas) y ser eficiente (que la eficacia vaya de la mano del bajo costo) al mismo tiempo. (Robbins, 1999)

La moral del empleado, entendida como la atmósfera creada por las actitudes de los trabajadores de una organización tiene una fuerte influencia en la productividad. Las ganancias son usualmente desfavorables cuando la moral pobre afecta la productividad; sin embargo, la moral alta no necesariamente causa una alta productividad. Para que la moral alta afecte la productividad, debe estar acompañada con una dirección gerencial razonable y controlada. (Kossen, S. 1995)

La productividad no es solamente la eficiencia del trabajo o la productividad del trabajo, ya que en la actualidad es mucho más que eso y se debe de tener en cuenta el aumento del costo de la energía y de las materias primas, junto con una mayor preocupación por el desempleo y la calidad de vida del trabajo.

La Cultura Organizacional significa un modo de vida, un sistema de valores y creencias, una forma aceptada de interacción y de relaciones típicas de determinada organización; son sistemas de reglas dentro de los cuales los hombres trabajan y viven (Berckhard, 1972); y para que las empresas puedan sobrevivir y desarrollarse, para que exista revitalización y renovación, se debe cambiar la respectiva cultura organizacional.

Encontramos la existencia de un clima organizacional, que viene a ser el medio o atmósfera psicológica, una característica que se presenta alrededor de cada organización, la cual tiene como principal problema la dificultad de conceptualizarla debido a que existen diferentes maneras de percibir ese clima por los diferentes individuos ya que algunos son más o menos sensibles que otros para percibir (Glen, 1976)

Por ende, cada organización al ser un sistema complejo y humano, con características propias, con su cultura y con un sistema de valores determina los sistemas de información así como los procedimientos de trabajo. Todo ese conjunto de variables, debe ser continuamente observado, analizado y perfeccionado para que resulte la productividad y motivación óptimas para mejorar el clima organizacional.

2.2.2 Satisfacción en el trabajo

Robbins (1999) considera que la Satisfacción en el trabajo consiste en que la cantidad de recompensa que el trabajador recibe por su esfuerzo sea equilibrada y que los mismos empleados se sientan conformes y estén convencidos que es eso lo que ellos merecen.

Davis, K. (1991) refiere a Kahn señalando desde 1973 que la satisfacción en el trabajo parece reducir el ausentismo, la rotación, y tal vez también el índice de accidentes de trabajo.

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo. Cuando los empleados se incorporan a una organización llevan con ellos una serie de deseos, necesidades, anhelos y experiencias que se combinan entre sí para formar las expectativas de trabajo. La satisfacción expresa el grado de concordancia entre las expectativas que cada persona genera y las compensaciones que el empleo provee. (Davis, K. 1991)

La satisfacción que los individuos reciben en su empleo depende en mucho del grado hasta el cual tanto el puesto como todo lo relacionado con él cubran sus necesidades y deseos (Chruden, Sherman, 1995)

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo y adicionalmente, Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

a) Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción (Robbins, 1998)

b) Sistemas de recompensas justas. El sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

c) Condiciones favorables de trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

d) Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión. El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados.

2.2.3 Rotación

La Rotación es el retiro permanente voluntario e involuntario del personal que labora en una empresa, esta puede ser positiva cuando el individuo no era satisfactorio pero pudiese ser negativo cuando el personal con conocimiento y experiencia se va de la empresa. (Robbins, 1999)

Existen dos tipos de Rotación de Personal, el primero consiste en cambiar de actividad al empleado por lo que un tiempo realiza unas actividades, en una época distinta otras, hasta regresar con las que inició, conocida como Rotación de Puestos; la segunda se refiere a las entradas y salidas del personal de una empresa para cambiarse a otra. (Herrejón, 1997)

Para que un sistema opere de la mejor manera posible necesita que los subsistemas que los forman sean grupos donde los individuos se sientan a gusto, estén

integrados y sean fieles a la empresa en la que trabajan, así de este modo se evitará lo mayor posible la rotación de personal (Nash, 1988)

En una empresa la producción, las ganancias, etc. se verían afectadas debido a la poca calidad de los productos y a demasiados gastos por mantener el número de personas que se encargan de sacar la producción (Chiavenato, 1989)

La parte negativa de la rotación es influida por diversos factores, entre los que se pueden destacar insatisfacción de los empleados por las propias tareas del trabajo, no sentirse a gusto en el medio laboral, falta de interés en el trabajo debido a pérdida de personal capacitado, disminución de la producción, incremento en los costos por reclutamiento y selección de personal, accidentes de trabajo por la poca experiencia en el área, falta de capacitación (Herrejón, 1997)

Para conocer y atacar la Rotación de Personal es viable obtener información por las entrevistas de salida o cuestionarios de salida, así como conocer el tipo de empleado que se tiene dentro de la empresa o bien el que será contratado (Nash, 1994)

2.2.4 Ausentismo

Toda empresa debe mantener bajo el ausentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no podrá llegar a sus metas si la gente no va a trabajar. (Robbins, 1998)

Debido a que en la presente investigación se considera al ausentismo laboral como la variable dependiente, se abordará con mayor detalle en el tema Clima Organizacional.

En resumen, el Comportamiento Organizacional ayuda a ver el valor de la diversidad de la fuerza laboral a través del conocimiento cultural del individuo y de la

organización, lo que permite conocer cómo ajustar las políticas de la empresa; mejorar la calidad y productividad del empleado, permitiendo desarrollar sistemas de aprendizaje adecuados con el objeto de lograr cambios positivos en la organización; servir de guía en la creación de un clima de trabajo saludable donde la ética y la moral vayan de la mano; ofrecer conocimiento específicos para mejorar las habilidades interpersonales.

Como toda organización tiene una cultura, dependiendo de la fortaleza de ésta, se ejerce una influencia significativa en las actitudes y comportamientos de los miembros de la organización; por lo tanto a ella corresponde fortalecerla para mejorar su funcionamiento integral y mantener un adecuado clima organizacional.

2.3 Cultura organizacional.

Toda organización puede crear su propia cultura organizacional, es decir puede institucionalizarse, tomar vida propia y convertirse en un sistema de significado compartido entre sus miembros, que la distinguirá de cualquier otra, dándole a sus miembros un sentido de identidad, generándoles un compromiso con algo más grande que el interés personal e incrementando la estabilidad del sistema social.

La Cultura Organizacional condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es ella quien determina el recurso "enraizamiento, arraigo y permanencia... " (Guedez, 1998) del Humano, generando en él "... eficacia, diferenciación, innovación y adaptación" (Valle, 1995)

Considerando lo antes citado se infiere que la Cultura Organizacional es una de las mayores fortalezas de la organización si ésta se ha desarrollado adecuadamente, caso contrario constituye una de las principales debilidades; es por ello que de presentarse la cultura como una debilidad, la organización deberá "... definir programas y acciones ... que modifiquen los elementos culturales que impiden..." (Serna 1997) que

el recurso humano logre identificarse con la organización y desarrollar un clima de trabajo motivante.

La Cultura Organizacional, es sin duda alguna el integrador de todas las organizaciones y por ende es uno de los factores determinantes en la eficacia del recurso humano; de la aceptación de ella dependen los niveles de productividad y el Clima Organizacional en el que se concretan los objetivos.

Cada Organización posee, su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajos propios de ellas; es por ello que difícilmente las organizaciones reflejarán culturas idénticas, estas últimas son "... tan particulares como las huellas digitales". (Phegan, 1998)

Delgado (1990) sostiene que la "Cultura es como la configuración de una conducta aprendida, cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una comunidad".

En la misma línea del éste autor, Schein E. (1988) se refiere al conjunto de valores, necesidades expectativas, creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas por ellas. Distingue varios niveles de cultura, a) supuestos básicos; b) valores o ideologías; c) artefactos (jergas, historias, rituales y decoración) d; prácticas. Los artefactos y las prácticas expresan los valores e ideologías gerenciales.

La cultura no sólo incluye valores, actitudes y comportamiento, sino también, las consecuencias dirigidas hacia esa actividad, tales como la visión, las estrategias y las acciones, que en conjunto funcionan como sistema dinámico.

Otros autores añaden más características a la cultura, tal es el caso de Katz y Kahn (1995) cuando plantean que las investigaciones sobre la cultura organizacional se han basado en métodos cualitativos, por cuanto; es difícil evaluar la cultura de manera objetiva porque ésta se asienta sobre las suposiciones compartidas de los sujetos y se expresa a través del lenguaje, normas, historias y tradiciones de sus líderes.

Guerin (1992) sostiene que es importante conocer el tipo de cultura de una organización, porque los valores y las normas van a influir en los comportamientos de los individuos.

En los diferentes enfoques sobre cultura organizacional se ha podido observar que hay autores interesados en ver la cultura como una visión general para comprender el comportamiento de las organizaciones, otros se han inclinado a conocer con profundidad el liderazgo, los roles, el poder de los gerentes como transmisores de la cultura de las organizaciones.

Con respecto a lo anterior, resulta de interés el planteamiento que hace Kurt Lewin, (citado por Newstrom, 1991) cuando sostiene que el comportamiento individual depende de la interacción entre las características personales y el ambiente que lo rodea. Parte de ese ambiente es la cultura social, que proporciona amplias pistas sobre cómo se conduciría una persona en un determinado ambiente.

Siliceo (1995) sostiene que la capacitación continua es un elemento fundamental para dar apoyo a todo programa orientado a crear y fortalecer el sentido de compromiso del personal, cambiar actitudes y construir un lenguaje común que facilite la comunicación, comprensión e integración de las personas.

Al cultivarse una cultura en la organización sustentada por sus valores, se persigue que todos los integrantes desarrollen una identificación con los propósitos estratégicos de la organización (Schein, 1988)

Al respecto Guiot (1992) considera que la cultura organizacional permite al individuo interpretar correctamente las exigencias y comprender la interacción de los distintos individuos y de la organización. Da una idea de lo que se espera. Ofrece una representación completa de las reglas de juego sin las cuales no pueden obtenerse poder, posición social ni recompensas materiales. En sentido opuesto, le permite a la organización aprender. Es sólo gracias a su cultura que la organización puede ser más que la suma de sus miembros. La cultura organizacional desempeña el papel de una

memoria colectiva en la que se guarda el capital informático. Esta memoria le da significación a la experiencia de los participantes y orienta los esfuerzos y las estrategias de la organización.

En virtud a lo señalado sobre el tema, se puede afirmar que la cultura es el reflejo de factores profundos de la personalidad, como los valores y las actitudes que evolucionan muy lentamente y, a menudo son inconscientes. En consecuencia, la cultura organizacional es entendida como el conjunto de creencias y prácticas ampliamente compartidas en la organización y, por tanto, tiene una influencia directa sobre el proceso de decisión y sobre el comportamiento de la organización. En última instancia, ofrecen incluso ideas, directrices o, como mínimo, interpretaciones de las ideas concernientes a lo que es, y a lo que debería ser el desempeño real de la organización.

De la aplicación de los programas culturales en las organizaciones no se pueden esperar cambios inmediatos; los cambios en una organización pueden requerir años y considerar la existencia de un factor que se hace presente en todas las organizaciones: la resistencia al cambio.

En una organización donde los principios y valores están profundamente arraigados, difícilmente las personas estarán dispuestas a abandonarlos, reforzar en ellas esos nuevos principios y valores afectan de manera positiva a la organización.

De la internalización de esos nuevos principios y valores dependerá el éxito del programa cultural y el de la organización, todo ello redundará en el personal generando en ellos actitudes que llevarán a desarrollar climas favorables para lograr el cumplimiento de la misión y visión.

Un elemento que revela la cultura organizacional son las prácticas de gestión de personal que intermedian las relaciones entre los individuos y las organizaciones. Entre éstas prácticas se destacan los procesos de reclutamiento y selección de personal.

2.3.1 Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal

Es indiscutible la importancia que para una organización tiene el contar con las personas adecuadas, en los lugares precisos. El no conseguir este objetivo supone para la empresa aumentar los costes (en tiempo y dinero) derivados del proceso de selección para cubrir un puesto, si decide repetir el mismo o, lo que es más importante: mantener un desajuste entre la persona y el puesto de trabajo. Lo esencial es contar con recursos humanos de calidad, ya que el activo más importante de las organizaciones está constituido por las personas que las forman.

El capital más importante de cualquier empresa es su Capital humano, seleccionar a las personas adecuadas para integrarlas a una cultura organizacional requiere de una metodología cuidadosa de la que el departamento de Recursos Humanos ha de ser conciente.

Proceso de Reclutamiento.

El reclutamiento es el conducto por medio del cual se convoca a los candidatos, y constituye la primera parte del proceso para cubrir vacantes.

Es necesario un plan cuidadosamente elaborado y programado, para que la empresa esté en condiciones de obtener los candidatos idóneos en el momento oportuno.

Algunos aspectos a considerar son: basar el reclutamiento en un cuidadoso análisis de las necesidades de trabajo, a corto y largo plazo; precisar las ventajas reales que la organización y el puesto ofrecen, al igual que deberes y responsabilidades; el reclutamiento debe ser un proceso continuo, flexible y adaptable a las condiciones del lugar, así se localiza al personal más calificado; utilizar las fuentes de reclutamiento

adecuadas; cuando el personal ya incorporado a la empresa reúna los requisitos que exige una vacante, deberá recurrirse primero a ésta fuente.

Como se necesita mucho tiempo para reclutar, seleccionar y desarrollar a los empleados para muchos de los puestos en una organización, es necesario que se prevean las vacantes con la mayor anticipación posible.

Los requerimientos de recursos humanos de una organización, determinados por el volumen de trabajo que se ejecute en ella, deben traducirse en aplicaciones a puestos y posiciones específicos. Al determinar estas aplicaciones deben hacerse ajustes para el grado de competencia poseído por el personal que ocupe tales puestos. También deben hacerse ajustes por pérdidas de productividad que resulten de ausentismos, vacaciones, rotaciones, asignaciones de entrenamiento, y para otros factores que afecten la eficiencia del empleado. (Chruden, Sherman, 1995)

Las fuentes de reclutamiento se clasifican en:

Internas.- son las que se encuentran dentro de la misma empresa; esto es, cuando algún trabajador de la empresa quiere ocupar el puesto vacante y llena los requisitos; o cuando los mismos trabajadores de la empresa, recomiendan a personas que considera adecuadas.

Externas.- Anuncios, instituciones educativas, agencias de empleo, solicitudes espontáneas, organizaciones profesionales y/o empresariales, sindicatos.

Proceso de Selección.

En una organización, el proceso de selección de personal consiste en la evaluación que la organización hace del empleado referente a las habilidades, conocimientos y aptitudes que éste posee, pero sobre todo, se evalúa el grado de afinidad de las metas y valores del futuro trabajador con las de la institución; esto con el fin de seleccionar aquel personal que sea acorde con la institución y a quien se le

facilitara el ingreso y socialización a la misma. En esta etapa, también llamada “previa a la llegada”, reconoce que cada individuo trae consigo un conjunto de valores, actitudes y expectativas las cuales abarcan tanto su vida personal como el trabajo; por lo tanto, es necesario que se realice una selección adecuada. (Olivares O., González G., 1994)

Al ubicar a un trabajador en un puesto es necesario agudizar la mirada y asegurar, luego de evaluar todos los aspectos, si esa persona va a poder soportar las presiones, responsabilidades o funciones del puesto, de acuerdo al ambiente de trabajo en el cual se va a insertar, el tipo de jefe que lo va a controlar, etc. Si no, puede ocurrir que la persona renuncie al poco tiempo, o que no cumpla adecuadamente sus funciones pudiendo ser despedido, o se adapte defensivamente al puesto con perjuicios en su salud. De ahí la importancia de colocar a la persona indicada para cada puesto de trabajo

Para poder lograr este postulado fundamental es necesario no caer en diversas trampas, como elegir de acuerdo a una vaga intuición, dejarse llevar por la imagen o caer en juegos identificatorios. Tampoco debemos elegir el mejor, el que tenga más pergaminos bajo el brazo, sino al más adecuado. (Gaido, 2001)

Existe una visión tradicional en el proceso de Selección en la cual se determina el perfil del candidato, en términos de Saber (conocimientos, diplomas) y Experiencia. El resultado llega a optimizar objetivos parciales, es decir puestos de trabajo individuales, pero no los objetivos globales.

Mientras que en la nueva visión en la Selección de Personal primero se trata de definir la empresa como un sistema global a optimizar, después analizar la situación actual en términos de roles e interacciones dentro del grupo; se trata entonces de analizar la coherencia del equipo, su cohesión y sus carencias internas y en sus relaciones con el entorno (los otros departamentos) para luego de definir el rol necesario para mantener o incrementar la sinergia.

La selección de personal es un proceso complejo que implica equiparar las habilidades, intereses, aptitudes y personalidad de los solicitantes con las

especificaciones del puesto. El personal responsable de la selección debe tener tanta información como sea posible sobre los solicitantes y los puestos, así como una política que los guíe. La decisión de contratar o rechazar al solicitante es una de las más importantes que se toman en la organización. Para aumentar la probabilidad de contratar a una persona que pueda llevarse armoniosamente con su supervisor y con los miembros de su grupo de trabajo, el personal gerencial y de supervisión, por lo general, se encargan de la selección final, mediante el análisis de la información de varios tipos, que el solicitante cuenta con las calificaciones básicas. (Chruden, Sherman, 1987)

Pasos en el proceso de Selección:

- Recepción de solicitantes

- Entrevista preliminar

- Llenado de la forma de solicitud

- Pruebas de empleo

- Entrevista

- Investigación de antecedentes

- Selección preliminar en el departamento de personal

- Selección final del supervisor

- Examen médico

- Asignación

Considerando lo hasta ahora expuesto cabe hacer mención que en la empresa en la que se aplicó el presente estudio no cuenta con los procesos de Reclutamiento y Selección de personal de tal manera que la plantilla de trabajadores la conforman personas cuyos comportamientos individuales son desconocidos, por lo que es imposible prever la manera en que éste afectará al comportamiento organizacional.

Se hace aquí necesario detenernos para conocer el procedimiento para cubrir las vacantes que se generan y explicarnos así el porqué la cultura organizacional no puede ser transmitida a los miembros de la organización mediante estos procesos.

El proceso para cubrir vacantes definitivas, siempre que no se deban a reajuste de personal, las cubre el patrón en términos de la Cláusula 4 del Contrato de Trabajo Colectivo Vigente, por conducto del sindicato, a través de las secciones o delegaciones respectivas.

Cuando la cobertura de estas vacantes origine movimiento escalafonario, éste se efectúa en términos del Reglamento de Escalafones y Ascensos. Una vez corrido el escalafón y como regla general, el patrón se obliga a cubrir el último puesto, a propuesta sindical.

Los representantes del patrón solicitan por escrito al sindicato el personal necesario, quedando obligados a proporcionarlo dentro de las setenta y dos horas siguientes; si el sindicato no proporciona el personal requerido, el patrón podrá cubrirlo provisionalmente hasta por trescientos sesenta y cinco días. Si transcurrido el período, el sindicato no formula ni notifica al patrón la propuesta definitiva, el trabajador nombrado provisionalmente se considera de planta.

Los requisitos a cubrir son los siguientes:

- a) ser mexicano
- b) tener como mínimo 16 años de edad.
- c) Presentar certificado de secundaria par actividades calificadas o de requerimiento profesional, deberá acreditar el haber cursado y terminado los estudios que exige el perfil del puesto.
- d) Aprobar satisfactoriamente los exámenes médicos y de aptitud que se le practiquen.

En la Cláusula 6 del mencionado Contrato de Trabajo Colectivo Vigente se hace referencia a que las vacantes y puestos de nueva creación se cubren con trabajadores sindicalizados con derecho escalafonario preferente que ya hubieren desempeñado con anterioridad los puestos o, en su caso, hubieren aprobado un curso de preparación para ascenso, adiestramiento y/o modular en términos de la Cláusula 41, la cual especifica que patrón y sindicato convienen en que deben actualizarse y perfeccionarse los conocimientos teóricos y las habilidades prácticas, de aquellos trabajadores

sindicalizados que ya posean una formación básica, técnica o profesional, en cumplimiento de la fracción XV del artículo 132 del Capítulo I y del Capítulo III bis, del Título Cuarto de la Ley Federal del Trabajo.

Así mismo, refiere que los trabajadores de nuevo ingreso propuestos por el sindicato, así como aquellos de planta con derecho escalafonario preferente que no reúnan los requisitos antes mencionados, serán evaluados conforme al Reglamento de Escalafones y Ascensos que forma parte del contrato.

Los trabajadores que no aprueben la evaluación, no podrán ser tomados en cuenta para ese movimiento, pero conservarán sus derechos para concursar en futuros ascensos sujetándose al mismo procedimiento.

A solicitud sindical, el patrón entregará al trabajador con derecho escalafonario y a la representación sindical, cuando menos con 30 días de anticipación, el o los temarios para los exámenes de aptitud correspondiente a los puestos que se suponga quedarán vacantes, dentro de la línea de ascenso; a fin de que sirvan de guía a los trabajadores interesados en la preparación para el examen de aptitud correspondiente.

En el proceso de Selección de personal que se aplica en Petróleos Mexicanos no se observa la consideración de aspectos de personalidad, actitudes, valores o algún otro indicador que nos permita identificar la manera en que éste personal impactará con su comportamiento a la organización

En el departamento de personal se integran las funciones de reclutamiento y selección en una sola función que desempeña el área de Contratos; el cual, al recibir con firma de Sí apto los exámenes aplicados por el servicio médico y el jefe del área a la cual se asignó al trabajador, procede a elaborar el contrato y el trabajador se debe presentar en su departamento correspondiente.

La representación sindical al proporcionar al trabajador candidato a cubrir la vacante, recurre en el caso de plazas temporales a recomendar a familiares de los empleados de la misma empresa, en cuyo caso se pueden observar ciertos fenómenos:

1. Los candidatos que llegan a la organización por ese canal ya poseen cierto conocimiento de la misma.
2. Los trabajadores tienden a presentar a sus familiares, quienes probablemente mostrarán similares hábitos de trabajo y actitudes semejantes. Además, estos candidatos posiblemente desearán esmerarse en su trabajo para corresponder al familiar que lo recomendó.
3. A pesar de desconocer el comportamiento del candidato, el trabajador que recomienda a su familiar tiene derecho a hacerlo; sobre todo si se hace para cubrir un movimiento escalafonario que él genere con su ausencia en cuyo caso puede recomendar a un familiar directo para ocupar la última plaza, en tal virtud, la representación sindical forzosamente debe recomendarlo.
3. En los casos que se ha observado un inadecuado comportamiento del trabajador recomendado, la representación sindical se limita a sugerir al trabajador en cuidar su conducta para no generarse problemas laborales
4. Existen casos en los cuales, el trabajador negocia con la representación sindical y la administración su proceso de jubilación, solicitando la última plaza que se genere de dicho movimiento para asignarla a un familiar directo, en dicha situación, el familiar determinado por el trabajador, tiene la posibilidad de ocupar la vacante definitiva.
5. Los familiares al poseer conocimiento previo de la organización, en ocasiones aprovechan las oportunidades para abusar de las reglas y normas de la organización, cometiendo actos inadecuados pero que saben podrán sortear sin caer en problemas graves con la administración o la representación sindical.

La inexistencia de adecuadas prácticas de reclutamiento y selección de personal hacen que con frecuencia las organizaciones tiendan a perpetuar políticas y prácticas obsoletas, a las cuales es necesario someter a un análisis crítico y analizarlas con cierta frecuencia para eficientarlas; sin embargo es importante recalcar que debido a las mismas políticas sostenidas en la organización, se detienen mejoras para la organización.

Si se contara con la posibilidad de elegir al empleado se reduciría al mínimo las posibilidades de baja productividad, insatisfacción laboral, rotación y/o ausentismo laboral.

2.3.2 Proceso de Inducción.

La cultura organizacional se revela en el proceso de socialización de nuevos miembros, proceso que reproduce el universo de la organización. En el proceso de socialización de sus nuevos miembros, la empresa re-procesa su historia y cultura. Es a partir del sentimiento de inclusión que incorporará y reproducirá la cultura organizacional

El proceso de admisión de personal no concluye hasta que el nuevo trabajador haya superado el período de prueba y haya sido confirmado en su puesto.

La inducción consiste en proporcionar a los nuevos elementos una información básica sobre la empresa que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores. La inducción proporciona un proceso de socialización y este proceso se encarga de inculcar actitudes, estándares, valores y patrones de conducta prevaleciente que espera la organización y sus departamentos; es un procedimiento para presentarla a los nuevos individuos en la organización y ayudarlos a conocerla.

Un buen programa de inducción debe lograr que el individuo se comprometa con la organización y que ésta se comprometa con él.

El objetivo básico de un programa de inducción es una pequeña introducción al nuevo elemento para que conozca la institución en la que va a desarrollarse; el área en que va a trabajar y sobre todo conozca los objetivos de la empresa, las metas y además se le pueda motiva a “ponerse la camiseta”, comprometiéndose con la organización desde el primer momento, y quitándole los nervios del primer día de trabajo. Este es un

factor importante en la motivación. Para que ésta ocurra el individuo debe saber que el esfuerzo producirá recompensas, y es mediante la inducción cuando el elemento conocerá a la organización y sabrá como desarrollarse para obtener esa recompensa (Villar G, José, 1999)

Cuanto mayor información haya en la inducción, más rápidamente será la integración del nuevo colaborador a la empresa. La inducción consiste en suministrar información general sobre la empresa, sus productos, normas en general, etc., información específica sobre el propio sector de trabajo, objetivos del área, estructura, responsables, etc. No existen reglas para un buen plan de inducción, éste se hará según las necesidades que se presentan en cada empresa. (Aquino, J; Vola, R, 1996)

Los objetivos que persigue el Proceso de Inducción no se han conseguido dentro de la organización estudiada, ya que tiene escasos doce meses en los cuales se ha iniciado ésta práctica únicamente con el personal transitorio; el cual por ser eventual no se considera para efectos de ésta investigación, donde la población estudiada se centra en trabajadores de planta sindicalizados, los cuales presentan altos índices de ausentismo.

Se observa que los trabajadores transitorios tienden a cuidar su asistencia por el mismo hecho que saben que al presentar ausentismo, únicamente con no contratarlos nuevamente, pierden la posibilidad de formar parte de la organización.

Es interesante analizar el hecho de que cuando esto mismos trabajadores logran firmar planta, los comportamientos adecuados que antes mostraban, se tornan inadecuados, es decir, empiezan a ausentarse considerablemente, disminuyen su nivel de productividad y se muestran insatisfechos con las actividades que les corresponde desempeñar.

2.3.3 Liderazgo

El Liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas (Robbins, 1999)

Respecto del liderazgo se deben distinguir dos cosas: a) el liderazgo como cualidad personal y b) el liderazgo como función. Como cualidad es un conjunto de características personales que hacen de un individuo un líder. Como función es el resultado de la distribución de la autoridad para tomar decisiones en la empresa. Sin embargo, el grado en que un individuo demuestra cualidades de liderazgo, dice Tannenbaum (1971) depende no solamente de sus propias características, sino también de las características de la situación en la cual se encuentra. El comportamiento del líder (que incluye actividades de planeación, información, evaluación, arbitraje, control, recompensa, estímulo y penalización) debe servir para ayudar al grupo a lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades.

Fiedler y Chemer (1985) refieren que una cuestión importante es cómo afecta el clima de la organización a su rendimiento.

El líder tiene que tomar el clima organizacional en cuenta, ya que es el modo en que las personas perciben el ambiente de la organización. Algunas viven mediante la aplicación de reglas y son burocráticas; otras son amistosas y flexibles. (Camacho, L. Rentería, M. 1992)

Brayfield y Crockett (1995) y otros han señalado, no hay razones para suponer que un supervisor obtendrá una mayor producción en el trabajo tan sólo por que se le quiere. Después de todo, puede ser bien visto por sus subordinados precisamente porque no les presenta demasiadas exigencias. El impulsar a sus hombres puede agradar a su jefe, pero no a sus subordinados. El tener autonomía y libertad para tomar decisiones será bueno para la productividad sólo si el supervisor toma las decisiones correctas.

El liderazgo juega una parte central en la comprensión del comportamiento de grupo, ya que es el líder quien usualmente proporciona la dirección hacia el logro de la meta. Actualmente se pueden hacer pronósticos moderadamente eficaces de quién puede dirigir mejor un grupo y explicar en qué condiciones la orientación a la tarea o la orientación a la gente puede conducir un alto desempeño y satisfacción del empleado (Robbins, 1999).

La ausencia de liderazgo en la organización estudiada se refleja en la ausencia de aliento y ayuda a los trabajadores a trabajar con entusiasmo para lograr las metas; un líder representaría el punto de contacto directo con la mayoría de los empleados permitiendo la transmisión una adecuada cultura organizacional lo que beneficiaría el clima laboral hasta ahora desarrollado.

2.4 Clima organizacional.

Según Hall (1996) el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados, mientras que Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta.

Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan.

Los estudiosos de la materia expresan que el clima en las organizaciones está integrado por elementos como: (a) el aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el stress que pueda sentir el empleado en la organización; (b) Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; (c) La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; (d) Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo; (e) La estructura con sus macro y micro dimensiones; (f) Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Estos cinco elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión; desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y ausentismo.

Si las características psicológicas de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad que los rodea, estas también se ven afectadas por los resultados obtenidos en la organización, de esto se infiere entonces que el clima organizacional es un fenómeno circular en el que los resultados obtenidos por las organizaciones condiciona la percepción de los trabajadores, que como bien quedó explícito en las definiciones condicionan el clima de trabajo de los empleados (Brunet,1999)

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Goncalves, A. 1997)

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las

actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos.

Evaluando el clima organizacional se mide la forma en que es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima. Este repercute en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como por ejemplo, adaptación, productividad, satisfacción rotación, ausentismo, etc. (Goncalves, 1997)

El alto índice de ausentismo laboral que presentan los trabajadores de la organización estudiada, genera una Cultura organizacional de ausentismo que refleja un inadecuado Clima Organizacional.

En tal virtud y para conocer el Clima organizacional predominante en la organización, Petróleos Mexicanos en 1997 desarrolló una norma técnica para el cálculo de Indicadores del Clima Laboral con la finalidad de evaluar el ambiente de trabajo generado por el tipo y la calidad con la que se dan las relaciones entre la empresa, el trabajador y el sindicato.

2.4.1 Indicadores del Clima Laboral en Petróleos Mexicanos.

En Julio de 1997 la Dirección Corporativa de Administración a través de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos de Petróleos Mexicanos desarrolló la Norma Técnica para el cálculo de Indicadores de Clima Laboral.

Se reconocen que en este contexto, los principales factores que inciden en el clima laboral son la pérdida de poder adquisitivo y la inseguridad de la permanencia en el empleo. Por tal razón se propone analizar el conjunto de circunstancias que determinan los términos de las Relaciones Laborales, tales como la movilidad de la fuerza de trabajo (Rotación de personal), las modalidades de sus remuneraciones, las condiciones de seguridad y riesgo laboral, la manera en que se establecen o finiquitan las relaciones de trabajo y los instrumentos para solucionar conflictos.

La Norma Técnica para el Cálculo de Indicadores del Clima Laboral se presenta ordenada en cuatro rubros:

- Investigaciones Laborales.

Investigaciones por actos dolosos, Investigaciones por actos de indisciplina, Investigaciones por actos de negligencia, Investigaciones por estado de ebriedad.

- Demanda Laborales.

Preferencia de derechos, Reinstalación por despido injustificado, Reinstalación por prórroga de contrato, Riesgo de Trabajo.

- Quejas y peticiones.

Por aplicación de la norma, Por condiciones de trabajo, Por error en procedimientos administrativos, Por relación jefe – subordinado.

- Ausentismo

Investigaciones derivadas por Faltas de Asistencia.- Procedimiento contractual para investigación por sus ausencias al trabajo, causal rescisoria prevista en la fracción X del Art. 47 de la Ley Federal del Trabajo. El rubro de ausentismo se considera en una norma técnica por separado debido a la importancia que se le ha dado en el Subcomité Institucional de Relaciones Laborales.

Para cumplir con este requerimiento se desarrolló un procedimiento que funciona colectando los datos emitidos mensualmente por la Coordinación de Relaciones Laborales respecto al Clima Laboral, en la cual se detalla el procedimiento en un diagrama de operación, observándose el comportamiento de las variables, así como su incidencia utilizando un Diagrama de Pareto que permite visualizar los actos más repetitivos.

La Norma Técnica para el Cálculo del Clima Laboral especifica que la determinación de la mejora continua se efectúa con la realización de acciones encaminadas a prevenir o disminuir el número de acontecimientos, diseñando sistemas de trabajo más eficientes y seguros.

Por otro lado, cabe hacer referencia que el Sistema Institucional de Administración de la Seguridad y Protección Ambiental (S.I.A.S.P.A) en su sección 6.0, subsección 6.4 referida a la Salud Ocupacional se describe como el conjunto de estrategias, técnicas y actividades multidisciplinarias llevadas a cabo para identificar, evaluar y controlar los riesgos o condiciones potencialmente nocivas para los trabajadores protegiendo su salud presente y futura. Incluye la valoración de la salud del trabajador con respecto a los requisitos de sus funciones y actividades, las evaluaciones de exposición a los agentes químicos, físicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos, planes de control de exposición, programas de vigilancia médica y procedimientos aplicables.

Este elemento establece la necesidad de que la empresa cuente con un modelo de Salud Ocupacional para que la máxima autoridad dentro de cada centro de trabajo apoye y cumpla con su implantación y mantenimiento.

Con el fin de facilitar la autoevaluación y la identificación de medidas que permitan avanzar en la instrumentación del S.I.A.S.P.A., este elemento se subdivide en los siguientes subelementos: 6.4.2.1 “Higiene Industrial”. 6.4.2.2 “Determinación y Seguimiento de la Aptitud para el trabajo”. 6.4.2.3 “Vigilancia de la Salud de los trabajadores”. 6.4.2.4 “Administración de Enfermedades y Lesiones de los trabajadores”.

El subelemento 6.4.2.3 permite la observación e investigación regular y continua de las principales características y componentes del proceso salud-enfermedad.

El lineamiento SO.L.01 destaca la “Elaboración de un programa de Salud Ocupacional” para la Vigilancia de la salud de los trabajadores, que se estructura en tres rubros fundamentales: 1. Expediente médico – laboral. 2. Determinación y control

de factores de riesgo por estilo de vida. 3. Determinación y control de factores de riesgo por exposición laboral.

La determinación y control de factores de riesgo por estilo de vida señala que en el marco de la vigilancia de la salud de los trabajadores es importante realizar la identificación, evaluación, análisis y control de factores de riesgo derivados del estilo de vida de los trabajadores como son: índice corporal alterado, alimentación inadecuada, sedentarismo, tabaquismo, alcoholismo, uso de drogas ilícitas, prácticas sexuales riesgosas, cifras de tensión arterial elevadas, altas concentraciones de glucosa en la sangre, colesterol, triglicéridos, lipoproteínas de alta densidad, así como factores socioculturales (educación y religión)

En la identificación de los factores de riesgo por estilo de vida se deberá partir de un diagnóstico de salud de la población trabajadora basado en los resultados de los exámenes médicos realizados, en el expediente médico laboral, en campañas de detección, etc. Para la evaluación e interpretación de factores de riesgo por estilo de vida, estos se jerarquizarán, y para su control, se realizarán actividades de promoción a la salud (pláticas a la población trabajadora, distribución de folletos, colocación de carteles, y en población con riesgos comunes creación de grupos de autoayuda).

Estos antecedentes revelan la importancia que se le otorga a la medición y control de los indicadores del clima laboral, ya que se convierten en un reflejo de la manera en que se encuentra el estado general de la organización y proporciona focos de advertencia para su inmediata atención, con la finalidad de mantener una mejora continua en la vida de la organización.

Como respuesta a la necesidad de establecer un control del alto índice de ausentismo laboral de la población estudiada y al requerimiento del S.I.A.S.P.A. surge la presente investigación; ya que se encontró que la causa más común por la que los trabajadores presentan la conducta de ausentarse a sus labores es el alcoholismo; el cual se señala en la sección de Salud Ocupacional del S.I.A.S.P.A. como un factor de

riesgo por estilo de vida y en donde la manera de atenderlos es estableciendo programas orientados a la determinación y control de los mismos.

De la aplicación de la Norma Técnica para el Cálculo del Clima Laboral en Petroquímica Cangrejera S.A. de C.V. establece las variables del reporte del Clima Laboral del período anual 1999 y 2000, se obtuvieron reportes que destacan la incidencia de 162 trabajadores en Investigación Administrativa durante 1999, en la variable *Faltas de Asistencia* lo cual representa el 46.68 por ciento del total de investigaciones atendidas. Durante el período 2000, se registran con dicha variable 167 trabajadores en el mismo rubro lo que equivale el 58.1% de los actos que causaron investigación administrativa.

Cantidad de trabajadores en Investigación administrativa durante 1999 y 2000		
Motivo	1999	2000
Estado de ebriedad	1	0
Actos dolosos	39	13
Actos de indisciplina	65	65
Actos de negligencia	73	42
Faltas injustificadas	162	167
	340	287

Con claridad se puede observar que la variable que más genera investigaciones administrativas son las Faltas Injustificadas, y se permite considerar un incremento del 11.42 por ciento de un período a otro.

Por otro lado, el motivo que menos ocasiona Investigaciones Administrativas es el estado de ebriedad, ya que únicamente se considera para efectos de investigación la denuncia por parte del jefe inmediato de la presentación del trabajador a laborar en ese estado, lo cual visiblemente no ocurre.

Generalmente, los trabajadores cuentan con el encubrimiento de sus jefes inmediatos, con lo cual evitan caer en este tipo de investigaciones.

Los 329 casos de investigaciones administrativas atendidas durante el período de dos años se realizaron a través de la Superintendencia de Relaciones Laborales, ante tal instancia los motivos más comúnmente referidos por los trabajadores para no presentarse a laborar son los siguientes:

Motivo	Frecuencia	Porcentaje
Problemas familiares	41	12.46%
Problemas personales	128	38.90%
Solicitar fuera de término contractual los permisos para ausentarse a sus labores.	160	48.63%
Totales	329	99.99%

Cabe hacer mención que en el desarrollo de la Investigación Administrativa el trabajador oculta su verdadero motivo para ausentarse a laborar, justificándose con razones aceptables y “comprensibles” tanto para los representantes de la administración como los sindicales; ya que saben que de reconocer abiertamente que su ausentismo es originado por problemas con el alcohol, las consecuencias que pueden resultar pondrían se serio peligro su estabilidad laboral.

2.4.2. El ausentismo laboral

Para Behrend (1959) el ausentismo es un “sinónimo de ausencia voluntaria del trabajo, es decir, la práctica de aquellos trabajadores que dejan de presentarse al trabajo, dando excusas o pretextos baladíes o sin alegar razón alguna”

Arias Galicia (1994) dice que “el ausentismo es una de las más comunes identificaciones de descontento o actividad negativa de los empleados y de su actitud. Este descontento demostraría las actitudes negativas hacia el trabajo teniendo una relación moderada con los altos índices del propio fenómeno. El ausentismo está constituido por todas aquellas faltas de asistencia al trabajo, que ocurren cuando el empleado debería presentarse a su labor”.

Gillies (1994) entiende el ausentismo como “cualquier período de tiempo durante el cual deliberadamente se deja de acudir al trabajo”

Robbins en 1999 considera el ausentismo como la inasistencia al trabajo y sostiene que las organizaciones se benefician cuando el ausentismo de los empleados es bajo.

La Organización Internacional del Trabajo en 1988 lo define como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas”

2.4.2.1. Causas del ausentismo

Aunque es más difícil juzgar las tendencias, cuando se trata de ausencias de poca duración (que a menudo no están incluidas en los datos oficiales), el ausentismo parece ser un problema persistente y, tal vez, en vías de agravación en muchas partes del mundo (Benrend H, Popock S. 1976)

Entre los factores que originan el ausentismo laboral se encuentran: Sexo, nivel de responsabilidad y ética, edad, motivación, incapacidad física, relaciones laborales, salario, distribución geográfica, relaciones familiares (Balserio, 1989)

El ausentismo de causa médica es definido por la Organización Internacional del Trabajo (1989) como “el período de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión”. Se entiende por baja laboral al período ininterrumpido de ausencia al trabajo contabilizado desde su comienzo y al margen de su duración

Guillies (1994) señala que las causas más frecuentes del ausentismo por enfermedad, según distintas investigaciones, son las afecciones respiratorias, los trastornos digestivos, los problemas circulatorios, los trastornos ginecológicos y las neurosis patológicas, mientras que la insatisfacción laboral, los empleados de categoría inferior en mala relación con sus supervisores, las tareas rutinarias, llevan al estrés que trata de eludirse alejándose lo más posible del lugar de trabajo.

Rodríguez Nieto (1996) enlista al lugar de la empresa, el tamaño de la empresa, las ausencias entre lunes y viernes, el clima, ausencias por enfermedad, edad, sexo, estado civil, alcoholismo, como algunas de las causas que provocan el ausentismo.

Todos los autores coinciden en señalar que todos los estudios de ausencias por enfermedad desde la revolución industrial, apuntan hacia la existencia de una etiología multifactorial. En este fenómeno interaccionan factores individuales (que residen en el factor humano, tomando al trabajador como unidad básica de la organización del trabajo con inquietudes, expectativas, necesidades, valores, habilidades, conocimientos, etcétera), laborales (relacionados con las condiciones y medio ambiente de trabajo) y ambientales o extralaborales (determinado por el medio social en el que operan dichas organizaciones).

En la organización estudiada la causa más común para ausentarse tiene su verdadero origen en el consumo de bebidas alcohólicas, éste fenómeno es reconocido por 114 trabajadores de los 202 considerados como faltistas.

2.4.2.2. Control del ausentismo

El control del ausentismo debe basarse en medidas de tipo preventivo, ya que la ausencia inesperada del trabajador a su puesto de trabajo no es más que la consecuencia o la expresión de un déficit de su capacidad, de su voluntad o de su preparación y entrenamiento para el trabajo, principalmente en los dos primeros factores que son en realidad, verdaderos prerrequisitos, razón por la que se han afirmado con justicia que el ausentismo es ante todo básicamente, un problema de salud ocupacional y su prevención debe saberse en la promoción del mantenimiento del estado del estado de bienestar completo, físico, mental y social de los trabajadores, para que de esta manera obtenga condiciones óptimas de capacidad física y mental y así reducir a mínimas proporciones el ausentismo por incapacidad física (Galicia L, Ma. Guadalupe; Galicia L. Magdalena, 2000)

Reyes Ponce (1994) establece algunas medidas de control:

1. Prácticas relacionadas con la asignación de los puestos de trabajo de acuerdo con la capacidad, aptitudes, vocación, carácter, interés de cada individuo frente a los requerimientos específicos de los puestos de trabajo.
2. Prácticas relacionadas con la vigilancia en la adaptación del individuo con su ambiente total (exámenes periódicos, educación individual sobre la salud, etc)
3. Prácticas realizadas con el control técnico de las condiciones de higiene y la seguridad en el trabajo
4. Prácticas relacionadas con la administración del personal para el mantenimiento de un alto nivel de moral tanto individual como de grupo
5. Institución de sistemas educativos de capacidad y entretenimiento del personal dentro de la empresa.
6. Aplicación de incentivos racionales para estimular la asiduidad del personal
7. Prácticas relacionadas con los récords, estadísticas e investigación de las ausencias

8. Suspensión de pago de compensaciones en dinero durante los primeros días de ausencia por enfermedad no profesional

9. Los premios serán de índole económico, administrativos, concesiones en mayor número de días de vacaciones.

10. El control de la salud de los empleados: la experiencia ha demostrado en algunas empresas que, como ya sabemos a veces las faltas de asistencia son resultado de alguna enfermedad sencilla, pero crónica y generalizada (George, T. 1995)

El Programa Foros de Superación Personal responde las medidas de control referidas con los números 2, 7 y 10 sugeridas por Reyes Ponces, convirtiéndose en una estrategia que permite controlar el ausentismo laboral de aquel personal que reconoce que su falta de asistencia es motivada por problemas con el alcoholismo.

2.4.2.3 Costos del ausentismo

Cásares T. V (1996) señala que los costos del ausentismo pueden dividirse en:

- *Directos*: son los que aplican a la cobertura de salarios, asistencia médica y pago de indemnizaciones, cuando se trata de enfermedad o accidente profesional; salario y atención médica cuando se trata de enfermedad no profesional y salarios únicamente cuando se trata de permisos con sueldo.

- *Indirectos*: Son los desencadenados por accidentes de trabajo, en la reposición o reparación del equipo averiado, el costo de los materiales perdidos o dañados, la baja en la reproducción originada por el movimiento del personal necesario para cubrir las vacantes, que suelen afectar varios niveles de escalafón, en cada uno de los cuales los suplentes, además de necesitar el adiestramiento respectivo, deben adaptarse a las máquinas, a las herramientas y al grupo humano, este proceso disminuye el ritmo de la eficiencia de la operación; otras causas de costos indirectos consisten en los trámites administrativos de cada caso, la baja de la moral que afecta los compañeros de trabajo, las víctimas de los accidentes, que se refleja en la baja productividad del grupo, así como los daños que origina el incumplimiento en la entrega oportuna de los pedidos y otras consecuencias. En los demás casos de ausencia, como son los originados por

enfermedades no profesionales, permisos con o sin sueldo, faltas injustificadas, etc. hay costos indirectos ocultos semejantes a los que originan los accidentes de trabajo, en los que no figuran, naturalmente, daños al equipo ni a los materiales, como tampoco las indemnizaciones.

Algunos de los costos que ocasiona el ausentismo laboral y pueden ser observados en la organización estudiada se describirán a continuación.

De manera directa se encuentra la disminución del salario que el trabajador percibe, ya que al ausentarse, la jornada que no labora es descontada de su próximo ciclo de pago. Por otro lado, derivado de la obtención de una sanción disciplinaria por acumular tres Faltas Injustificadas en un período máximo de treinta días, los días que resulte sancionado – que puede ir de un período de tres a siete días – el trabajador pierde derecho de atención médica tanto para él como para sus familiares ya que se interrumpe el vínculo contractual con la organización durante ese período; así mismo los días sancionados se contabilizan con pérdida de antigüedad en la empresa, con lo cual pierde tiempo de antigüedad que le afecta en la posición escalafonaria, siendo posible que algún compañero lo “salte” y le gane sus derechos de ascenso; y, finalmente esos días serán descontados en el ciclo de pago correspondiente lo que le repercute en su ingreso económico.

En el caso que el trabajador acumule un número mayor de tres Faltas Injustificadas en un período máximo de treinta días, la sanción disciplinaria puede ser la rescisión de la relación laboral, lo que significaría la pérdida de su empleo con pocas posibilidades de lograr una reinstalación al servicio.

Una de los costos más fuertes para el trabajador es sin duda el ser reconocido en la organización como un trabajador faltista en el cual no se puede confiar el desempeño de actividades por la gran posibilidad de que al día siguiente no se presente a laborar, lo cual implica que poco a poco deje de ser tomado en cuenta en la programación de las actividades, en la asistencia a cursos de capacitación y tenga posibilidad de no ser considerado en movimientos de ascenso ya que otorgarle mayores responsabilidades puede ser acarrear otras consecuencias por que con su

comportamiento de ausentismo demuestra una gran falta de interés y compromiso con la organización.

De manera indirecta, el ausentismo implica la necesidad de cubrir la vacante generada con un trabajador transitorio, en el caso que su ausencia sea de un día; en el caso de cubrir la vacante que se genera por sanción disciplinaria se ocasiona un movimiento escalafonario; aunque finalmente el salario descontado al personal faltista es asignado al que cubre la ausencia, los trámites administrativos que esto implica se traduce en una baja de productividad.

Todo esto nos da un panorama más amplio de las consecuencias que el ausentismo laboral acarrea a la organización.

2.4.3 Impacto del alcoholismo en el ausentismo laboral.

Si hablar de ausentismo laboral remite a una inadecuada Cultura y Clima Organizacional, al combinarlo con el problema del alcoholismo, el fenómeno se complica aún más; de ahí la importancia de atender estos conflictos mediante medidas adecuadas que permitan el control de estos eventos en la organización.

2.4.3.1 Introducción al alcoholismo

El alcoholismo constituye un fenómeno complejo, multicausal y pluridimensional. Naturaleza tan diversa requiere irremediablemente un talante abierto, un enfoque interdisciplinario, y un abordaje multimetodológico.

Hace ya algunos años nos recordaba John C. Glidewell (Pittman, 1977) estas mismas cuestiones: "En sus combinaciones directas con los fluidos y los tejidos del cuerpo, la absorción del alcohol constituye un fenómeno químico. En lo que se refiere al resultado de sus combinaciones, el alcohol es un fenómeno biológico. En relación con

la interacción de las necesidades de la personalidad individual, el alcoholismo es un problema psicológico. Con respecto a su aparición y al curso de desarrollo en una comunidad, el alcoholismo es un fenómeno social".

"El consumo del alcohol, ha sido reconocido como un factor de integración social y favorecedor de la convivencia". (Alvarez del Real, 1991) Esto es, el alcohol es una de las bebidas embriagantes, consumidas con moderación y en los contextos permitidos, reduce la tensión, desinhibe y provoca sensaciones de bienestar. Desafortunadamente, proporciones variables de individuos en la población presentan problemas en su salud y en sus relaciones interpersonales a causa del consumo inmoderado de alcohol.

El alcoholismo, a diferencia del simple consumo excesivo o irresponsable de alcohol, ha sido considerado en el pasado un síntoma de estrés social o psicológico, o un comportamiento aprendido e inadaptado. El alcoholismo ha pasado a ser definido recientemente, y quizá de forma más acertada, como una enfermedad compleja en sí, con todas sus consecuencias. Se desarrolla a lo largo de años. Los primeros síntomas, muy sutiles, incluyen la preocupación por la disponibilidad de alcohol, lo que influye poderosamente en la elección por parte del enfermo de sus amistades o actividades. El alcohol se está considerando cada vez más como una droga que modifica el estado de ánimo, y menos como una parte de la alimentación, una costumbre social o un rito religioso.

Cuando el consumo de bebidas alcohólicas es fuerte y frecuente se produce tolerancia, es decir, cuando el organismo requiere una mayor dosis de alcohol para obtener las mismas sensaciones se está hablando de Alcoholismo. Esta necesidad que se va generando hacia el incremento de la cantidad bebida facilita la adicción o alcoholismo y, cuando éste se presenta, existen grandes dificultades por detener el consumo, cuando se empieza a beber. Al suspender la utilización de alcohol, se desarrollan síntomas como náuseas, temblores y ansiedad. El alcohólico puede padecer delirium tremens, que es un estado de desequilibrio mental en el que se experimentan alucinaciones: se ven, se huelen y oyen o se sienten cosas que en realidad no existen; conjuntamente con síntomas físicos, como temperatura y pulso elevados, sudoración excesiva y temblores que estremecen todo el cuerpo. Por otra

parte, el alcohólico pierde el interés por lo que le rodea, lo que puede ocasionar la pérdida de su empleo y de su familia. (Alvarez del Real, 1991)

El término alcohólico generalmente se refiere a la persona que carece de autocontrol en el uso de bebidas embriagantes, o quien bebe causándose efectos adversos en la salud, quien rompe constantemente con la sociedad y tiene conflictos económicos.

Kossen (1991) remarca que el instituto Nacional sobre el abuso del alcohol y alcoholismo tiene como criterio para valorar el problema en la forma de beber “cualquier persona que se presenta a su trabajo intoxicado tiene un problema con su forma de beber”

2.4.3.2 El alcoholismo laboral

Los alcohólicos se encuentran en todo tipo de industrias, ocupaciones y niveles laborales. Algunas veces el ambiente laboral puede contribuir al alcoholismo de un empleado, pero los problemas y hábitos personales de éste son los factores más importantes para que se desarrolle. En algunas ocasiones los empleados ya están en vías de volverse alcohólicos, aún antes de haber sido reclutados. (Davis, K, 1991)

Rodríguez Nieto (1996) refiere que para Marjorie (1960) el alcoholismo es una causa de ausentismo porque le produce al trabajador ciertos malestares físicos los cuales le impiden presentarse a su trabajo. Más que un problema moral es considerado un problema médico, algunas empresas dan atención a este tipo de trabajadores con los servicios médicos o a través de la canalización a Alcohólicos Anónimos.

Según resultados de algunas investigaciones, los bebedores problema tienden a trabajar con gran lentitud, realizan un trabajo de calidad deficiente. El alcoholismo causa una disminución de la actividad psicomotriz, ocasionando por lo tanto un bajo rendimiento y también puede ocasionar accidentes laborales, lo que implica a la vez una pérdida de tiempo y por lo tanto de producción.

El alcohol causa una depresión en el organismo del empleado, existe una pérdida de sus reflejos, deterioro en la agudeza visual y en la coordinación muscular

debido al retardo de los centros nerviosos. Si a esto se suma que la persona alcohólica sufre a nivel mental una gran depresión que lo lleva a no tener ganas de hacer nada, pierde el interés por el trabajo, lo cual provoca que el rendimiento del trabajador disminuya considerablemente (Castellanos M. y Gutiérrez J.D., 1986)

El alcoholismo constituye un problema que presenta, como mínimo, dos vertientes negativas o disfuncionales. Por un lado, el alcoholismo es susceptible de afectar a las distintas condiciones y procesos en los cuales se desarrolla todo trabajo, y, por otro, determinadas condiciones, procesos y medio ambiente de trabajo van a afectar en el consumo abusivo de bebidas alcohólicas.

Las características de la organización (empresa, cultura organizacional), la naturaleza del puesto de trabajo (conjunto de tareas y responsabilidades), las capacidades-necesidades-expectativas del trabajador, y de sus condiciones personales (extralaborales), fundamentalmente, van a afectar la salud laboral del propio trabajador (o sea, su calidad de vida laboral, su rendimiento, su satisfacción en el trabajo).

Un medio ambiente físico contaminado e insalubre (ruido excesivo, condiciones térmicas elevadas, vibraciones, con presencia de contaminantes, etc.), una organización del trabajo inapropiada (inestabilidad laboral, trabajo a turnos y trabajo nocturno, la duración excesiva del trabajo, un estilo organizativo poco participativo, impersonal, cambios tecnológicos sin planificación, sin posibilidad de reciclaje, etc.), un puesto de trabajo con sobrecarga (tanto cuantitativa como cualitativamente), con tareas monótonas y repetitivas (automatización procesos productivos), con escasa autonomía o significado (despersonalización, deshumanización), factores humanos del entorno laboral o clima laboral problemático (falta de apoyo de superiores, excesiva competitividad entre compañeros, imposibilidad de desarrollo-promoción de carrera, problemas con los subordinados (falta de entendimiento, complot, conflictividad en general), y las propias características personales del trabajador (capacidades, experiencia, expectativas, etc.)... van a repercutir en posibilitar y/o fomentar un consumo problemático de alcohol de los propios trabajadores. (Clerc, 1987)

Los compañeros de trabajo, los clientes con los que el enfermo alcohólico tiene contacto, se ven afectados por este problema. Esto es muy importante, pues es imposible tener un buen rendimiento, satisfacción o motivación si se siente rechazado. El alcohólico ya no siente que pertenece a la empresa y esto ocasiona que la persona tenga una depresión más grande que la que ya tenía y lo lleva a ingerir cada vez más alcohol. (Davis, 1991)

Domínguez E. (1987) refiere que la ingesta abusiva de bebidas alcohólicas va a desencadenar una serie de consecuencias en varias dimensiones del ámbito laboral, a saber: 1) el trabajador, 2) el puesto de trabajo y 3) la organización (empresa)

Por lo que se refiere a las consecuencias del abuso del alcohol en el trabajador, podemos destacar, sin: pérdida/deterioro de la autoestima, desestructuración de la identidad, despersonalización, sensación de fracaso, sensación de inutilidad (vacío), inseguridad personal, degradación, ansiedad, estrés, desesperación, insatisfacción, desequilibrios físicos y psíquicos, agresividad, conflictividad, desmotivación, fatiga, aislamiento, envejecimiento prematuro, suicidio.

Por lo que respecta a los efectos del consumo excesivo de bebidas alcohólicas sobre el puesto de trabajo, nos encontramos con: dejadez y negligencias sobre los objetivos/metas a cumplir, incapacidad para responsabilizarse de determinadas tareas encomendadas, impuntualidad, trabajos mal realizados, entregas a destiempo, sobrecarga por acumulación de tareas, insatisfacción-desmotivación-desimplicación en el desarrollo del trabajo, desinterés, descuido/incumplimiento de las normativas de higiene/seguridad en el propio puesto de trabajo.

Por último, los anteriores efectos van a repercutir, implícita o explícitamente, en la buena marcha y en la dinámica cotidiana de la organización. La pérdida de competencia del trabajador alcohólico va a afectar a la competitividad de la empresa. Al descender el rendimiento del trabajador y, por tanto, la productividad, va a revertir sobre los costes y la producción general de la empresa (ni que decir tiene que la calidad de los procesos/productos/servicios queda totalmente mermada). Asimismo, el consumo de alcohol de los trabajadores, como se constata en todos los informes e

investigaciones, afectará a los índices de siniestralidad, ausentismo, conflictividad, satisfacción y clima laboral de la plantilla.

Los costos que implica la disminución del personal y cubrir las vacantes generadas con personal al cual se tuvo que capacitar para ocupar el puesto, se ven incrementados considerablemente. La persona alcohólica trata de obtener permisos para atender supuestos asuntos urgentes que se relacionan con fallecimientos o accidentes; con más frecuencia busca justificaciones para que se le disculpen sus constantes retardos, argumentando que el transporte se atrasó. Todo esto ocasiona una disminución en lo que se refiere al ingreso diario de la empresa, por lo que los ingresos son menores, pues a menores horas laboradas, menor utilidad generada (Shultz, 1991)

Remitiéndonos a la organización estudiada una de las consecuencias de no contar con un proceso de reclutamiento y selección de personal es desconocer las ideas preconcebidas que el trabajador tiene sobre sí mismo, de lo que se merece, de lo que es capaz de realizar y de lo que puede contribuir con la organización, en éste sentido si se pudiera advertir en el trabajador un problema de alcoholismo de origen, la organización evitaría su contratación o en última instancia podría condicionarla.

El problema del alcoholismo laboral ocasiona un alto índice de ausentismo, en este fenómeno multicausal se debe considerar la manera en que las características individuales de los trabajadores son determinantes, aunado a la ubicación geográfica, costumbres y hábitos de la población de estudio.

En realidad no se cuenta con datos concluyentes que determinen si el trabajador fue recibido en la organización con problemas de alcoholismo o si dentro de la organización inicia su actividad alcohólica o la acentúa; sin embargo, a decir de los trabajadores la actividad alcohólica inicia dentro de la organización ya que la fuerte influencia de los compañeros de trabajo a introducirlos en el consumo de bebidas alcohólicas y la carencia de fuerza de voluntad de ellos a negarse, por un lado; y por

otro, el temor a sentirse rechazado o excluido del grupo influyen para que gradualmente se involucre en el alcoholismo.

El deterioro gradual que sufre el trabajador en su organismo, es observado pasivamente por sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos; recordemos que la población estudiada se conforma por trabajadores con un promedio de quince a veinte años de antigüedad en la organización. Una vez que el trabajador, por su ausentismo laboral, es sujeto de investigación administrativa, sus compañeros y jefes inmediatos se atreven a mencionar a las autoridades administrativas y sindicales la anticipación con que han observado en el trabajador un problema de alcoholismo; señalan que le han advertido de las consecuencias que puede tener si no detiene su nivel de consumo de alcohol pero también advierten que a pesar de esto, el trabajador hace caso omiso a los comentarios.

Se han identificado casos en que el trabajador se presenta a laborar en estado de ebriedad y el jefe inmediato permite su ingreso encubriendo el estado en que se encuentra; en tal circunstancia con frecuencia, a pesar de permitir el acceso, no desempeña sus funciones cotidianas y lo dejan “recuperarse” de su estado etílico; sin embargo, no se encuentra exento de provocar o provocarse algún accidente de trabajo que traería mayores consecuencias para todos los involucrados. La justificación de consecuentar la conducta del trabajador reside ante los ojos de los jefes como una actitud de consideración y ayuda para con el trabajador, ya que de no recibirlo, acreditaría un día más de ausencia.

Otro fenómeno observado es el encubrimiento recíproco del estado de alcoholismo, a este respecto, es común encontrar situaciones en las que los trabajadores se encubren unos a otros para que cuando sean ellos los que se encuentren en estado de ebriedad no los delaten ante los representantes de la empresa o del sindicato.

De esta manera, cuando la calidad de vida del trabajador se ve mermada o hasta que se encuentra con la posibilidad de ser rescindido de la relación laboral como

resultado de una investigación administrativa por Faltas Injustificadas, es cuando solicita ayuda para rehabilitarse y promete no volver a faltar y más aún dejar de consumir bebidas alcohólicas.

Sin embargo, es frecuente que al intervenir la representación sindical para negociar con la administración los días que será sancionado y lograr que no sea rescindido, el trabajador nuevamente se sienta relajado y las promesas de integrarse a un programa de rehabilitación se esfumen.

En ocasiones, la sobreprotección que el sindicato muestra hacia el trabajador, permite que a pesar de sus antecedentes de ausentismo, los días de ausencia injustificada sean tramitadas con permisos sin sueldo, amparos médicos, constancias de haber estado detenido por autoridades judiciales, entre otros, evitándole al trabajador la sanción que debería resultarle y aún más fomentando la posibilidad de continuar con su comportamiento de ausentismo.

Con estos antecedentes, se observa un círculo vicioso donde el trabajador se encuentra atrapado hasta que decide libremente rehabilitarse, convencido que será la única manera de ponerle fin a su carrera alcohólica y emprender la construcción de una mejor calidad de vida en la cual no sólo basta tener fuerza de voluntad sino que se requiere de todo un proceso de reeducación y revaloración de todo aquello que han tenido y perdido por el alcoholismo (familia, reconocimiento social y laboral, oportunidades de ascenso y mejoría en ingreso económico, etc.), y de todo aquello que nunca han podido conseguir por estar atrapados por la enfermedad (posibilidad de adquirir bienes muebles e inmuebles, adecuado estado de salud física y mental, etc.)

2.5 Programas de prevención y rehabilitación.

El alcoholismo ha constituido siempre un problema a todos los niveles y en todo tipo de empresa. Ocasiona excesivo ausentismo, mermas de la productividad, deficiente calidad de trabajo e incremento en accidentes. Muchas compañías empiezan a

reconocer y aceptar su responsabilidad de ayudar a los empleados con problemas de alcoholismo; los psicólogos que laboran en las empresas y en clínicas externas deben contribuir a rehabilitarlos. (Shultz, 1991)

Davis (1991) nos dice que una buena solución sería en primer lugar detectar el problema en el empleado y remitirlo con el psicólogo de la empresa, éste a su vez propondría al empleado una rehabilitación, si este no acepta y continua el problema entonces si se tendría que despedir al trabajador, pero si de lo contrario este acepta y el problema se soluciona el trabajador puede continuar con el puesto. Con esto los empleados tendrían el compromiso de entrar a tratamiento, rehabilitarse y de trabajar con más ganas a favor de la empresa; y por su parte la empresa estaría comprometida a canalizar al empleado a lugares óptimos para su rehabilitación.

Algunos cálculos dicen que aproximadamente dos mil cuatrocientos compañías estadounidenses cuentan con programas activos para tratar la enfermedad del alcoholismo, entre estas Kodak, General Motors, Du Pont, Consolidated Edison, etc., estas empresas realizaron algunas investigaciones donde se descubrió que existe una disminución del treinta por ciento en los subsidios por enfermedad, un cincuenta y seis por ciento de decremento en los permisos para faltar y una disminución del ochenta y dos por ciento en los accidentes laborales. La opinión del presidente de una de estas empresas dice: “ la forma más costosa de resolver el problema del alcoholismo consiste en despedirlo o no hacerle caso al trabajador enfermo y la forma más útil y provechosa es ayudarlo a rehabilitarse” (Shultz, 1991)

El resultado de estas empresas ha sido exitoso, pero reconoce que algunos administradores de muchas organizaciones parecen ignorar la importancia de tales problemas, pues piensan que el desarrollo de un programa de prevención del alcoholismo crearía una mala imagen de relaciones públicas, daría a conocer al mundo entero una mala situación. Otros empresarios piensan que el ayudar al empleado alcohólico a rehabilitarse sería entrometerse en su vida privada, otros opinan que el problema del alcoholismo no tiene solución, pero estos no están concientes de que los

logros en la solución del problema oscilan entre el sesenta y setenta en promedio (Shultz, 1991)

Una de las razones para la prevención y el tratamiento es que las empresas y el empleado mantienen una relación de trabajo que los lleva a crecer y tienen un objetivo común, el éxito de la empresa.

El resultado de algunas pruebas indican que el alcohólico reformado da mejor rendimiento que el empleado normal, dejan atrás la conducta alcohólica y, como se dan cuenta de que se hallan ante su última oportunidad, ponen más empeño que los demás (Shultz, 1991)

Para lograr una buena prevención, tratamiento y rehabilitación es necesario que la organización tenga un criterio positivo en relación al alcoholismo y al bebedor problema, y para esto la actitud deberá compartirse con todo el personal.

2.4.1 Programas de Prevención

Las medidas preventivas intentan reducir la incidencia y la prevalencia de las enfermedades, las dirigidas a disminuir la incidencia tiende a la prevención de nuevos casos, las dirigidas a la prevalencia, intentan reducir el número de personas enfermas en un momento determinado (Quezada, 1984)

Una de las medidas preventivas sería la detección primaria que se refiere a la reducción de la aparición de nuevos casos (Quezada, 1984), sin embargo enfrentar el problema del alcoholismo no es fácil, no basta con responsabilizar a una estructura para efectuar el programa contra el alcoholismo, se requiere de la participación de todos los sectores de cada grupo organizado, de cada familia y en suma de todos los individuos. Pero para que exista una buena participación necesitan estar enterados de la magnitud del problema, su trascendencia y su costo social (Davis, 1991)

La Constitución de 1917 dicta leyes encaminadas a combatir el alcoholismo. Al mismo tiempo cabe mencionar que instituciones como el IMSS, ISSTE, SSA, DIF, entre otras, tienen la obligación de prestar ayuda a la prevención y la rehabilitación del alcoholismo (Alvarez, J., 1988)

En México existen varias actividades encaminadas a la prevención del alcoholismo tal es el caso del *Modelo preventivo Construye tu vida sin adicciones*, desarrollado en la SSA por el CONADIC. Se orienta a reforzar la responsabilidad individual y social acerca de la salud, promover estilos de vida que permitan desarrollar el potencial de cada persona y propiciar condiciones que eleven la calidad de vida de las familias y las comunidades.

Este modelo preventivo sirve de fundamento para el diseño de diversos programas e instrumentos de trabajo, así como de marco para diferentes actividades como las que se describe a continuación: programas dirigidos a poblaciones por grupos de edad, red de asociaciones estudiantiles Construye tu vida sin adicciones, apoyo a programas juveniles comunitarios, concursos de campañas preventivas, materiales preventivos, colaboración con otras dependencias y programas de la SSA.

También se desarrollan campañas en medios de comunicación como son la Campaña ¿Adicto yo? y la Campaña Vive sin drogas de Fundación Azteca

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), desde hace varios años han puesto en marcha programas preventivos dirigidos a sus derechohabientes.

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) ha operado desde hace varios años importantes acciones preventivas, básicamente dirigidas al núcleo familiar y a la población adolescente, a través del Instituto Nacional de Salud Mental, el Programa de Prevención de la Farmacodependencia y el Programa para el Desarrollo Integral del Adolescente (DIA).

La Secretaría de Educación Pública (SEP) adelantándose a las tendencias de crecimiento del problema, ha ampliado sus acciones de prevención a partir de la incorporación de asignaturas en los planes y programas de estudio.

De manera adicional, en el Distrito Federal, se lleva acabo el Programa de Educación Preventiva contra las Adicciones (PEPCA), respuesta de la Subsecretaría de Servicios Educativos para el D.F.,. El PEPCA se basa en un proceso de educación social y de construcción de valores

La Comisión Nacional del Deporte (CONADE) organismo de la SEP, lleva a cabo tareas permanentes en todo el país, como conferencias y cursos entre personal médico y técnico deportivo, a través de la Dirección de Medicina y Ciencias Aplicada al Deporte, y de sus centros regionales en ese ramo.

Causa Joven, dependencia de la SEP, desarrolla desde hace diez años el Programa Nacional Juvenil para la Prevención de las Adicciones (PREVEA), que opera con regularidad en 20 de las 32 entidades federativas. En fecha reciente Causa Joven se transformó en el Instituto Mexicano de la Juventud.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) cuenta desde hace varios años con sólidos programas de prevención, aplicados en 14 planteles de bachillerato, así como en escuelas superiores y facultades.

El Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) lleva a la práctica tareas preventivas de las adicciones entre su población estudiantil, como la distribución de impresos, periódicos murales, pláticas y conferencias a cargo de profesionales.

En los últimos años, se ha incorporado un elevado número de organizaciones de la sociedad civil al trabajo preventivo, entre las que se encuentran:

Fundación Casa Alianza, que realiza acciones preventivas con niños de la calle; Hogares Integrales de la Juventud, cuya labor preventiva se dirige a jóvenes de sectores sociales en condiciones adversas; la agrupación Diez Mil Amigos, de Sinaloa; El Caracol; el Instituto de Educación Preventiva y Atención de Riesgos; el Fideicomiso para la Prevención de las Adicciones (FIPADIC) de Tlaxcala; Grupo Macolla, de Aguascalientes; y la Organización Juvenil Revolucionaria Agrarista de Iztapalapa, que trabaja con niños y jóvenes de esa comunidad en talleres sobre técnicas de graffiti y serigrafía.

Otras organizaciones que también han sumado sus esfuerzos son: el Fideicomiso contra el Alcoholismo y otras Drogas en Querétaro, la Fraternidad Teológica contra las Adicciones de Puebla, el Club Domingo Savio de Coacalco, Estado de México y el Instituto Mexicano para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones.

En cuanto a los programas de *Prevención en las organizaciones* la OMS señala que al establecerse éste tipo de acciones siempre se debe buscar la cooperación de los sindicatos pertinentes y habrá que analizar los objetivos y la operación del programa con los funcionarios sindicales correspondientes. Por otro lado, sugiere que el programa de prevención debe localizarse en el departamento médico o en el programa de asistencia a los empleados, que tradicionalmente se han ocupado de identificar y ayudar a los empleados “enfermos”. No obstante tal vez sea ventajoso manejar un servicio de información y prevención para todos los trabajadores en otra forma.

Además, hace referencia que al iniciar programas para prevenir el uso indebido del alcohol y las drogas, se debe prestar particular atención a la movilización y aprovechamiento de los recursos, infraestructura y programas existentes tanto en el lugar de trabajo como en la comunidad. Es importante la función de los sindicatos en la formulación y aplicación de políticas conjuntas por los trabajadores y directores. Así mismo, se consideran necesarias y muy convenientes las iniciativas de los sindicatos sobre la prevención del problema de alcohol y drogas en la comunidad.

2.4.2. Programas de Rehabilitación

Uno más de los puntos a favor de la rehabilitación, es que con ésta, la empresa recupera a un empleado experto y bien preparado y al mismo tiempo a un ciudadano útil para la sociedad y para él mismo.

El empleo parece ser el mejor ambiente de rehabilitación (siempre y cuando exista una intención de ayuda hacia el empleado alcohólico), porque el trabajo ayuda al

empleado alcohólico a mantener una autoimagen de persona útil dentro de la sociedad (Davis, 1991)

Los primeros programas estructurados para combatir el alcoholismo se establecieron en los Estados Unidos de América en el período posterior a la prohibición (es decir a partir de 1933). Generalmente se basaban en los principios de rehabilitación sostenidos por Alcohólicos Anónimos y se convirtieron en el modelo uniforme para los programas de lucha contra la dependencia del alcohol.

Los programas de este tipo se han difundido a otros países, pero en general han estado limitados a los países de habla inglesa o a las subsidiarias o sucursales de industrias norteamericanas que operan en otros países. Con frecuencia los programas han tendido a servir sólo al personal ejecutivo y técnico expatriado. Cuando han intentado atender a la fuerza de trabajo local, han tenido que ser modificados para adaptarlos a las actitudes culturales y tradicionales con respecto al consumo del alcohol y las drogas.

Es mejor que la administración no tome en forma unilateral decisiones sobre la forma de combatir el consumo de alcohol y las drogas en el lugar de trabajo. El problema es de los trabajadores y la dirección y son importantísimas las actitudes de los sindicatos, cuyo reconocimiento del problema está creciendo. En general, ya no se ven los programas industriales relacionados con el alcohol y las drogas como un instrumento del empleador que está en pugna con el derecho del trabajador a la autonomía de su vida privada. (Organización Mundial de la Salud, 1999)

Una resolución de la Conferencia Internacional del Trabajo de 1987 ha promovido la comprensión en los sindicatos de que los programas contra el alcohol y las drogas en la industria benefician la salud de los trabajadores y sus familias, además de ser valiosos para los empleadores por sus efectos sobre la eficiencia en la producción. (Conferencia internacional del trabajo, 1987)

En Alemania, por ejemplo, la Federación de Sindicatos Alemanes (DGB) ha pedido que se designe un “delegado para las adicciones” en todas las fábricas y

administraciones con más de 50 empleados. Se deben formular estrategias especiales para utilizar los canales disponibles, como la familia, las organizaciones no gubernamentales y las religiosas, para llegar a esos trabajadores (Doogan K. , Means R., 1990)

Otra opción, introducida en Francia, es designar a ciertos empleados como “agentes de prevención” a los cuales se les proporciona adiestramiento para asegurarles un conocimiento general del alcoholismo, nociones generales de psicología y psicología, aptitudes para tratar con una persona que tenga problemas de uso indebido de sustancias y la capacidad de determinar el método más adecuado para una estrategia eficaz (Legros, M. 1988)

Una estrategia más es la creación de un grupo de trabajo sobre problemas de alcohol y drogas en la empresa. El grupo se constituye por empleados que tengan cierto interés o responsabilidad con respecto a los problemas de alcohol y drogas, incluyendo empleados del departamento de personal, asistencia social y médica, consejo de trabajadores, líderes sindicales. Con el apoyo de la dirección y el sindicato, el grupo podría realizar proyectos orientados a prevenir problemas de uso indebido de sustancias que afectan a los empleados y a la empresa. (Organización Mundial de la Salud, 1995)

En algunos países como Australia, Brasil y Costa Rica, varias organizaciones, en lugar de establecer sus propios programas, han preferido contratar para la ejecución del programa a un organismo externo especializado.

Shultz en 1999 refiere que los programas de rehabilitación que se imparten en el sector industrial parecen seguir el proceso de tres etapas recomendadas por el Consejo Nacional Para la Prevención del Alcoholismo.

1. Educación de gerentes y supervisores. Con esto se pretende convencer a los directivos de que el alcoholismo no es una cuestión de tipo moral o ético, sino un problema médico: una enfermedad que puede curarse.
2. Detección temprana de los empleados alcohólicos. Deben enseñarse al supervisor los síntomas y cambios de conducta y rendimiento que caracterizan a esas

personas. Con una detección oportuna hay mayores probabilidades de que se recobren.

3. Envío de los empleados alcohólicos a especialistas. Algunas empresas se valen de sus propios médicos y psicólogos para realizar el tratamiento. Otras los envían a clínicas externas. La mayoría les paga el tratamiento y el sueldo mientras están bajo tratamiento.

"Aún existe mucha confusión. Es muy lenta la difusión de información y la aceptación general de los conocimientos obtenidos en las más recientes investigaciones sobre la adicción y su tratamiento. Si bien es cierto que el enfermo de adicción es difícil de tratar, hay un gran número de adictos que quieren ayudar, y respondan cuando el tratamiento es adecuado".(Alvarez del Real,1991)

Algunos de los programas de ayuda que mejores resultados está presentando según María Eloísa Alvarez del Real son las Clínicas externas; tienen programas intensivos diarios/nocturnos, de contacto semanal, de seguimiento; los Programas internos que se desarrollan en: centros de desintoxicación, hospitales, residencias; los Programas de corta duración (menos de 30 días) en hospitales y/o residencias, la Casa de medio camino; Programas de larga duración (de 30 días a 2 años); la Casa de tres cuartos de camino.

El Programa de Deshabitación del Alcohol conocido como Aprender a Vivir sin Alcohol es un Tratamiento Médico y Psicológico para superar la Dependencia del Alcohol, basado en la Metodología Cognitivo-Conductual y orientado a la Prevención de Recaídas. Muchos pacientes acuden por mediación de sus Empresas, especialmente aquellas que tienen implantados Servicios de Salud Laboral competentes o Programas específicos de atención a problemas de Alcoholismo y Adicciones.

El planteamiento del modelo Minnesota originado en los Estados Unidos en los años cincuenta, ha servido para desarrollar programas de rehabilitación para alcoholismo y drogas en el mundo y en México.

El modelo aboga por el concepto enfermedad sin cura, pero con recuperación, siempre y cuando se adhiera a las propuestas del programa. Con el tratamiento se pretende alcanzar dos metas a largo plazo. La primera, la abstinencia del alcohol y/o otras drogas. La segunda, una vida de calidad con salud física y emocional. Para lograr las metas a largo plazo, se trabaja con las metas a corto plazo que son: 1) Ayudar al adicto y a su familia a reconocer la enfermedad y sus consecuencias en su vida. 2) Ayudar a la persona a admitir que necesita ayuda y convencerse que podrá vivir una vida constructiva con la realidad de una enfermedad que no tiene cura. 3) Ayudar a la persona a identificar cuáles son las conductas que tiene que cambiar para poder vivir con la enfermedad en una forma positiva y constructiva. 4) Ayudar a la persona a traducir su entendimiento en acción para desarrollar un estilo de vida diferente.

Las fases básicas del tratamiento que desarrollan se puede resumir en términos de un proceso dinámico secuencial o como un programa sistemático de tres fases relacionadas:

Aceptar la impotencia ante el alcohol y las drogas.

Una vez pasada la desintoxicación y el proceso de evaluación diagnóstica, es ayudar a la persona a admitir y aceptar que es impotente ante el alcohol y/o otras sustancias que alteran el estado de ánimo. En esta fase se le ayuda a aceptar el hecho que su vida se ha vuelto incontrolable (ingobernable) a causa de la adicción.

Reconocer la necesidad de cambio.

Ayudar a la persona a reconocer que es crucial para su sobrevivencia cambiar su conducta. En este momento crítico, el grupo necesita transmitir a la persona la convicción de que el tiene la capacidad para hacer cambios.

Planear para actuar

Ayudar a la persona a actuar, tomar decisiones y cambiar las conductas que necesitan ser cambiadas. Visualizar que podrá y necesitará realizar cambios en su estilo de vida.

Programa Familiar

El programa familiar entiende como familiar a todas las personas significativas y cercanas al adicto ya sean miembros de la familia, amigos, jefes u otros. La razón para dar tratamiento a los familiares es clara, igual que el paciente, la familia necesita modificar actitudes rígidas, repetitivas y respuestas inadecuadas ante la conducta del adicto. La familia aprende cómo centrarse en sus respuestas ante la enfermedad y no en la enfermedad en sí. Por lo anterior una de las metas principales es que los familiares dejen de dar las mismas respuestas patológicas que da el adicto. El programa se estructura como una experiencia educativa y vivencial.

La familia recibe la misma información que el alcohólico, además se le ayuda a prepararse para comprenderlo y aceptarlo; cómo lograr que su vida no gire alrededor del adicto y cómo desprenderse del alcohol o las drogas y no de la persona. Otro objetivo del programa es ayudar para que la familia deje que al adicto resuelva sus problemas y los demás empiecen a vivir su propia vida. Hay conferencias didácticas, sesiones de terapia de grupo donde los participantes comparten sus experiencias. Se fomenta que la familia asista a grupos de autoayuda.

Los referidos grupos cuentan con un Comité de Cooperación con la Comunidad Profesional (C.C.C.P) el cual informa a los profesionales acerca de qué es la agrupación, dónde está, lo que puede hacer y no hacer, sus fines y objetivos, sus posibles alcances y limitaciones, su forma de trabajar, el servicio que presta y aquél que pudiera prestar con el auxilio de ellos.

La comunidad profesional la forman grupos o personas que, por sus actividades, gozan de influencia sobre el resto de la sociedad; todas aquellas personas que de alguna manera administran, manejan o dirigen recursos humanos, estando en contacto, directa o indirectamente, con el alcohólico activo; así mismo, con las consecuencias del problema del alcoholismo, visto éste desde la perspectiva de sus implicaciones sociales y como un problema de salud (Manual del Comité de Cooperación con la Comunidad Profesional de A.A., 1991).

A través del C.C.C.P. los grupos de ayuda organizan a personas miembros de Alcohólicos Anónimos y transmiten el mensaje de lo que es la agrupación mediante juntas de información.

La Central Mexicana de Servicios Generales de Al-anon y la Central Mexicana de Servicios Generales de Al ateen fueron fundados por los familiares de alcohólicos que habían conseguido la sobriedad en Alcohólicos Anónimos. Los Grupos de Familia Al-anon son una hermandad de parientes y amigos de alcohólicos que comparten sus experiencias, fortaleza y esperanza, con el fin de encontrarle solución a su problema común.

Algunas organizaciones empiezan a tomar en cuenta la influencia que tiene el alcoholismo en los centros de trabajo, lo que ha llevado a crear programas preventivos, tal es el caso de Teléfonos de México en Puebla que a través de una obra teatral da a conocer a sus trabajadores los problemas que la enfermedad del alcoholismo ocasiona.

Así mismo, se han realizado programas preventivos para la detección del consumo inmoderado del Alcohol en las empresa (Guerra, 1993).

Analizando de qué manera es atendido el Alcoholismo Laboral en la organización estudiada, se hace mención a que Petróleos Mexicanos en su Contrato Colectivo de Trabajo mediante la Cláusula 99 establece que “se proporcionará tratamiento a los enfermos alcohólicos con un enfoque netamente preventivo y de rehabilitación, a través de los servicios de psiquiatría del patrón”, en éste contexto es importante recalcar que por la complejidad de la enfermedad del alcoholismo, sabemos lo difícil que es para la persona enferma reconocerse como tal; no es sino hasta que las consecuencias son evidentes y por presión de los familiares cuando el trabajador es remitido al servicio de psiquiatría.

El no reconocimiento de la enfermedad ocasiona que el trabajador deteriore a tal punto su organismo que es canalizado a los servicios de atención médica cuando ya padece alguna enfermedad como la cirrosis hepática o lagunas mentales severas. Sin embargo, si no se cuenta con la aceptación de la enfermedad por parte del trabajador, difícilmente los tratamientos médicos a los que sea sometido darán resultado,

posiblemente sólo busque curarse de la enfermedad física y no incluirse en un programa integral de rehabilitación con lo cual tiene una gran posibilidad de que en poco tiempo, recaiga.

Desafortunadamente en las investigaciones hasta ahora desarrolladas no cuenta con información acerca de programas que atiendan el binomio del ausentismo ocasionado por problemas de los trabajadores con su manera de beber, por lo tanto se desarrolla el programa Foros de Superación Personal que es el resultado de la necesidad de contar con un programa que atienda a los trabajadores que manifiestan ausentarse a sus labores por problemas con su forma de beber en Petroquímica Cangrejera S.A de C.V.,

La primera fase consiste en la identificación de los trabajadores que acumulan un alto índice de ausencias por Faltas Injustificadas; dicha identificación se logra a través del sistema RH2000 y por información proporcionada por la Superintendencia de Relaciones Laborales de aquellos trabajadores que han sido sujetos de investigación administrativas por Faltas Injustificadas.

El siguiente paso es la realización de una entrevista estructurada, en la cual se explora junto con el trabajador la posibilidad de que su ausentismo sea ocasionado por dificultades con su forma de beber. En el caso de que el trabajador lo reconozca, se le invita a participar en el programa Foros de Superación Personal, si el trabajador no lo reconoce entonces únicamente se deja abierta la posibilidad de solicitar información acerca de la enfermedad en el momento en que lo necesite.

El tercer paso es la participación en el Programa Foros de Superación Personal, con la posibilidad de asistencia de sus familiares o personas que considere le ayudarán en un proceso de rehabilitación.

Posterior a la participación en el programa, se evalúan nuevamente los índices de ausencias para identificar el impacto que ha tenido el evento en el índice de ausencias por Faltas Injustificadas.

El Programa Foros de Superación Personal se convierte en una alternativa de solución para favorecer que los trabajadores identificados se concienticen acerca del perjuicio que se ocasionan en su estabilidad laboral, familiar, social y personal.

CAPITULO III

METODOLOGIA

El estudio se llevó a cabo en las instalaciones de Petroquímica Cangrejera S.A. de C.V. ubicadas en el kilómetro 10.5 de la carretera Coatzacoalcos, Villahermosa en Coatzacoalcos, Veracruz, durante el período 1999 a 2001.

Se dispuso de 3 escenarios a saber, el principal es el Auditorio del Centro de Capacitación que cuenta con capacidad para recibir a 100 personas, sillones cómodos, climatizado, iluminación superficial adecuada, equipo de sonido con micrófono, estrado semicircular que permite la adecuada visibilidad de los asistentes y un buen desplazamiento de los instructores.

El siguiente escenario es un aula del Centro de Capacitación, que cuenta con capacidad para recibir a un máximo de 30 personas, sillas cómodas, mesas de trabajo, climatizado, iluminación superficial adecuada, estrado que permite la adecuada visibilidad de los asistentes y buen desplazamiento de los instructores.

Por último, se contó con las instalaciones de la Asociación Recreativa y Cultural Unidad Pajaritos en un salón de eventos sociales con capacidad para recibir 60 personas, sillas cómodas, mesas de tableros organizados en forma de herradura, buena iluminación y ventilación además del uso de áreas verdes para el desarrollo de dinámicas de integración familiar.

3.1 Sujetos.

Las características de la población son las siguientes:

La selección de los sujetos se efectuó mediante un muestreo no probabilístico en donde no se permite hacer una asignación aleatoria de los sujetos. La muestra estudiada representó el 47.52 por ciento de los trabajadores faltistas de Petroquímica Cangrejera S.A. de C.V. durante el año 1999.

Los sujetos que participaron en la presente investigación son 96 trabajadores de sexo masculino, que se encontraron en proceso de investigación administrativa por Faltas Injustificadas y/o trabajadores que a través del sistema RH2000 se identifica con un número no menor de 5 Faltas Injustificadas acumuladas durante el año 1999, independientemente que hayan o no estado en proceso de investigación administrativa.

Los sujetos reconocieron durante la entrevista estructurada que el motivo para ausentarse de sus labores es un problema con su manera de beber.

Se estudió únicamente al personal que aceptó ser incluido en el Programa Foros de Superación Personal después de informarle que el evento está estructurado para proporcionarle información acerca de las consecuencias que el alcoholismo trae consigo a todas las esferas de la vida del individuo.

Las variables que se consideran son las siguientes:

Variable dependiente, el índice de ausentismo, considerado como la Falta Injustificada del trabajador; es decir la ausencia en la que el trabajador incurrió sin contar con la autorización del patrón para efectuarla y que fue ocasionada, según reconocimiento del mismo por problemas con su manera de beber.

Variable independiente, la participación en el Programa Foros de Superación Personal

3.2 Material.

El Sistema que se utilizó para la identificación del personal con alto índice de ausentismo es el Sistema de Recursos Humanos conocido dentro de la institución como RH2000.

El mencionado sistema tiene como objetivo permitir registrar, actualizar y consultar los movimientos de contrataciones, ausencias, plazas y personal (empleados, jubilados, postmortem, funcionarios, etc)., catálogos (categorías, organizaciones, acuerdos, etc.) además de generar reportes de contratación, ausencias, escalafones, etc., necesarios para tener un control en la administración de Recursos Humanos de la empresa. Mensualmente se genera un reporte de ausencias, el cual permite identificar al personal que faltó injustificadamente a sus labores y la cantidad de días de ausencia.

Por otro lado la Superintendencia de Relaciones Laborales canalizó al personal en proceso de investigación administrativa por Faltas Injustificadas, como parte del procedimiento establecido en el mencionado proceso.

Los instrumentos utilizados para la obtención de los sujetos fueron el Sistema de Recursos Humanos, una entrevista estructurada, y un autodiagnóstico de los grupos de autoayuda.

- Entrevista estructurada

Mediante entrevista estructurada se exploraron los siguientes factores:

1. Datos generales
2. Exploración de ámbito laboral
3. Exploración de ámbito social
4. Exploración de ámbito familiar
5. Análisis de la posibilidad de ausentismo originada por problemas con su forma de beber.
6. Metas de vida.
7. Interés en participar en el Programa Foros de Superación Personal.

En los factores 2 al 6 se intenta, junto con la persona, ayudarlo a identificar el motivo real que ocasiona su ausentismo. (Apéndice A).

El programa cuenta con la participación de los siguientes recursos humanos durante seis días de capacitación, equivalente a 48 horas:

Instructores internos de la empresa en las siguientes áreas: Licenciados en Psicología adscritos a la Coordinación de Recursos Humanos y Organización, Licenciado en Derecho adscrito a la Superintendencia de Relaciones Laborales, Licenciado en Nutrición y Especialistas en Medicina del trabajo adscritos a la Unidad Médica de Salud Ocupacional.

Instructores externos: Instructores del Instituto de Capacitación Empresarial, instructores internos de la Delegación de Tránsito y Transporte, especialista de la Subprocuraduría Regional de Justicia de la Zona Sur del Estado de Veracruz, personal de la Agencia del Ministerio Público Especializado en Delitos Sexuales y contra la Familia de la Subprocuraduría Regional de Justicia de la Zona Sur del Estado de Veracruz, instructores de la empresa Desarrollo Humano.

Colaboración de miembros de la Central Mexicana de Servicios Generales de Alcohólicos Anónimos, A.C. Región Sur Oriente, de la Central Mexicana de Servicios Generales de Al anón y de la Central Mexicana de Servicios Generales de Al teen.

Se integra la participación de los mencionados especialistas ya que se pretende proporcionar toda la información necesaria para promover en los sujetos la adecuada comprensión del alcoholismo, así cómo reconocer la manera en que afecta la salud física, social, familiar y psicológica del individuo.

Las actividades en las que se contempla la intervención de los familiares de los sujetos de estudio, se hace por un lado, para facilitar el proceso de cambio y como punto clave de apoyo en el proceso de recuperación que el sujeto pudiera decidir iniciar, de ahí la colaboración de la Central Mexicana de Servicios Generales de Al anón y de Al Ateen.

En cuanto a los recursos materiales se requiere del siguiente material didáctico:

- Material proporcionado por la Central Mexicana de Servicios Generales de A.A., A.C. a través del Comité de Cooperación con la Comunidad Profesional (Videocassettes con información acerca del Alcoholismo con los títulos: La

impactante realidad del alcoholismo, La Alegría de vivir, Hay una solución, Denos la oportunidad, Soy muy joven para ser alcohólico).

- Material proporcionado por la Superintendencia de Capacitación de la Coordinación de Recursos Humanos y Organización que consiste en todo el Material Didáctico e infraestructura necesaria para impartir el programa (Ver Apéndice B)

Los temas a desarrollar son resumidos por los exponentes y entregados para la preparación del manual del participante el cual contiene la agenda de actividades y la información condensada que se abordará durante cada una de las sesiones y/o trípticos que apoyan la participación del expositor. (Ver Apéndice C)

Las instituciones y/o instructores normalmente tienen programas previamente desarrollados con anticipación para difundir en las empresas que así lo soliciten.

La decisión elaborar un manual condensado responde también a la necesidad de acortar presupuestos designados al rubro de capacitación debido a políticas de carestía empresarial.

Se contó con la participación de los grupos de la Central Mexicana de Servicios Generales de Alcohólicos Anónimos, A.C., (grupos tradicionales que sesionan hora y media); Central Mexicana de Servicios Generales de Al-Anon A.C., (para familiares y amigos de Alcohólicos); la Central Mexicana de Servicios Generales de Al ateen, A.C. (para familiares de alcohólicos menores de edad) La participación de las mencionadas agrupaciones favorece la asimilación de experiencias negativas que los Alcohólicos Anónimos han vivido y permiten a los participantes darse cuenta de que ellos no están exentos, además de advertirse que de no lograr un control con su forma de beber, pueden sufrir las mismas o similares experiencias; en algunos casos los participantes se reconocen sus vidas en los relatos como si fueran ellos. Lo anterior les facilita tomar una decisión de cambio en su estilo de vida y revalorar lo que hasta hoy han logrado.

Si el participante se interesara en formar parte de los Grupos será su decisión el acercarse a los miembros de la agrupación durante o posterior a la realización del Programa Foros de Superación Personal para lo cual se proporcionan directorios del Area Veracruz 4 – Región Sur-Oriente.

3.3 Procedimiento.

El procedimiento para seleccionar la muestra fue el siguiente:

Posteriormente a la identificación de los trabajadores faltistas a través del Sistema RH2000 y a la canalización por parte de la Superintendencia de Relaciones Laborales de los trabajadores en proceso de Investigación administrativa por Faltas Injustificadas se procede a realizar la entrevista estructurada que permite establecer la muestra.

La muestra está conformada por aquellos trabajadores que después de la entrevista estructurada, manifiestan ausentarse por problemas con su manera de beber y aceptan participar en el programa Foros de Superación Personal. Cabe mencionar que la plantilla de trabajo de la organización consta de 3827 empleados de los cuales 3625 (94.72 por ciento) son considerados como no faltistas; mientras que se consideran faltistas a 202 trabajadores que representan el 5.27 por ciento de la población total.

La entrevista estructurada fue aplicada a los 202 trabajadores considerados faltistas, de éstos, el 56.43 por ciento (114) manifiestan que su ausentismo es ocasionado por problemas con su manera de beber, y el resto 43.56 por ciento (88) lo atribuye a otras causas.

Finalmente, de los 114 trabajadores que lo manifiestan, el 84.21 por ciento (96) aceptan participar en el Programa Foros de Superación Personal, en tanto, el resto representado por 18 trabajadores (15.78 por ciento) renuncia a su posibilidad de asistencia.

Así se estudiaron 96 trabajadores de sexo masculino que reconocieron que su ausentismo es originado por problemas con su forma de beber.

La entrevista estructurada se desarrolló como un formato guía de los datos más necesarios para la identificación de los participantes a los eventos; se trata de mantener la confidencialidad de la información por el tipo de aspectos que se abordan durante la entrevista ya que los trabajadores manifiestan cierta desconfianza sobre la manera en que se vaya a utilizar la información y prefieren no dar a conocer más detalles.

Por lo tanto se realiza una entrevista informal en donde se le solicitan datos generales y se establece sobretodo el rapport que permite el acceso al difícil tema del alcoholismo.

Una vez que el trabajador refiere que se ausenta por problemas con su manera de beber, entonces se le proporciona la información general acerca de la enfermedad y se le hace reflexionar acerca de cómo el alcohol ha influido en su comportamiento y en su calidad de vida.

El proceso permite conocer al trabajador, tener un primer contacto con su conflictiva y establecer un anclaje emocional que posteriormente facilita el acceso la disponibilidad de su participación y la de su familia, un mayor acercamiento a la expresión de sus sentimientos y emociones, logrando que se permita analizar y concientizar acerca de las consecuencias que hasta ahora ha tenido por su problema con su forma de beber en el aspecto laboral.

Se trabaja con un formato de citas en donde se le concede una hora a cada uno de los trabajadores durante la cual se les explica el motivo por el cual fueron solicitados a su jefe inmediato y el interés que se tiene en conocer si su ausentismo se debe en algún momento dado a problemas con su forma de beber.

Con anticipación se obtienen información del Registro de Ausencias (documento que refleja las ausencias justificadas y no justificadas) y el Registro de Irregularidades (documento que indica el récord de Investigaciones Administrativas durante la vida laboral). Ambos se revisan y analizan junto con el trabajador permitiéndole visualizar su desempeño en estos aspectos y el reconocimiento de su ausentismo. (Apéndice D)

Se evalúa si dicho ausentismo ha sido originado por conflictos con su forma de beber y se le invita a reflexionar acerca de esta enfermedad, lo que facilita el reconocerla en su organismo y se da oportunidad de solicitar ayuda para enfrentarla.

Se explica el desarrollo del Programa Foros de Superación Personal, cómo se estructura el grupo, los profesionales que asisten como conferencistas y el interés que se tiene por su asistencia, que beneficiará a su persona, familia, y organización empresarial a la que pertenece.

En caso de no reconocerla o no solicitar la participación en los Foros de Superación Personal, únicamente se le sugiere que en el momento que así lo decida, tendrá la posibilidad de asistir con sólo ponerse en contacto con la Coordinación de Recursos Humanos y Organización.

Cabe señalar que se hace referencia a que la decisión de buscar ayuda debe ser por convicción, ya que se considera indispensable para iniciar cualquier proceso de cambio.

Una vez reunido un grupo de 32 trabajadores, se programa el evento; para tal efecto, se envía un memorándum a cada uno de los superintendentes o jefes de taller, según sea el caso, para formalizar la asistencia y formalidad del evento. Este memorándum también faculta al superintendente y/o jefe de taller a cubrir la vacante que se genera por su ausencia del trabajador durante la capacitación. (Ver apéndice E)

Por otro lado, al trabajador se le hace llegar una invitación personal al evento, haciéndole de su conocimiento el lugar, fecha y horario y agradeciéndole su participación anticipadamente. (Ver apéndice F)

Para la mejor asimilación de la información proporcionada y los escenarios disponibles se realizaron tres eventos. Los trabajadores se incluían en los eventos de acuerdo a la fecha del primer contacto establecido. Así, cada evento cuenta con la participación de 32 trabajadores.

El estudio se llevó a cabo en instalaciones de Petroquímica Cangrejera S.A. de C.V. en los escenarios descritos en la introducción del presente capítulo.

A cada sujeto se le hace entrega de un manual del participante que contiene el programa del desarrollo de las actividades y resúmenes de las conferencias por impartirse, un gafete de identificación, un cuaderno y un lapicero.

Se establece el encuadre del evento delimitando los horarios de entrada, recesos, comida y salida; los tiempos de retardo permitido y demás acuerdos internos para el buen desarrollo de las jornadas de capacitación, cabe hacer referencia que el coordinador del evento se hace responsable de las actividades y personas que tendrá a su cargo durante el mismo.

Por otro lado, se les informa acerca de su posibilidad de invitar a sus familias a las actividades del día 5 y día 6; se les aclara que ésta presencia no es obligatoria pero que sí es productiva en su proceso de reconocimiento del alcoholismo. El número de personas es abierto y puede incluirse a esposas, hijos, hermanos, padres, o cualquier amistad a la cual le pueda interesar el mensaje de vida de los grupos de autoayuda. Se solicita que el día 3 registren los datos de los familiares

que les acompañaran para dar tiempo a la elaboración de su diploma de participación.

Una vez efectuado el acto inauguración, se da inicio a las conferencias programadas haciendo la presentación del instructor y al finalizar su participación se agradece su participación entregándole el diploma de participación en el evento.

En el acto de clausura, se hace entrega de los diplomas de participación a trabajadores y a sus familiares, así como se solicita a los trabajadores llenar un formato de evaluación del curso de capacitación, requisito de la Superintendencia de Capacitación que debe efectuarse en todos los eventos de este tipo.

Mediante el sistema de Recursos Humanos (RH 2000) se logra la recolección de los resultados. El mencionado sistema maneja una base de datos que refleja los períodos de ausencia de cada trabajador través de las pantallas de consulta Kardex y Detalle de Ausencias. (Ver apéndice G)

El RH 2000 efectúa un procedimiento de extracción de información del índice de ausentismo que posteriormente se procesa a través de Microsoft Excel, obteniendo datos de todos los tipos de ausencias y en particular del tipo Faltas Injustificadas. De este modo, se recolecta el número de Faltas Injustificadas y la fecha en que se generó la ausencia.

Estos datos son vaciados a un formato individual en el que se reflejan los índices de Faltas Injustificadas, dichos formatos se actualizan bimestralmente para tener un mejor control de los mismos. (Ver apéndice H)

CAPITULO IV

ANALISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se describen los resultados del manejo estadístico de cada una de las variables estudiadas, así como de la muestra total.

En relación a las características de la población, las proporciones relativas son las siguientes:

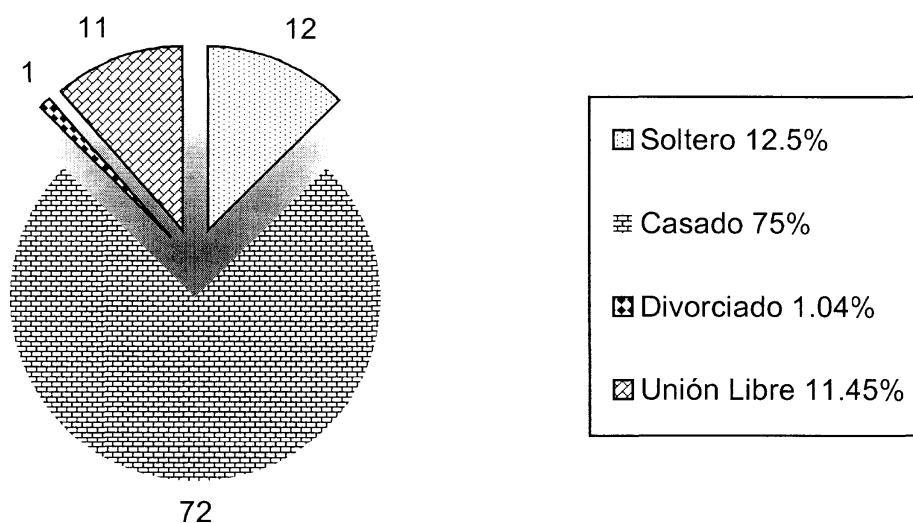


Figura 1. Proporción relativa al estado civil

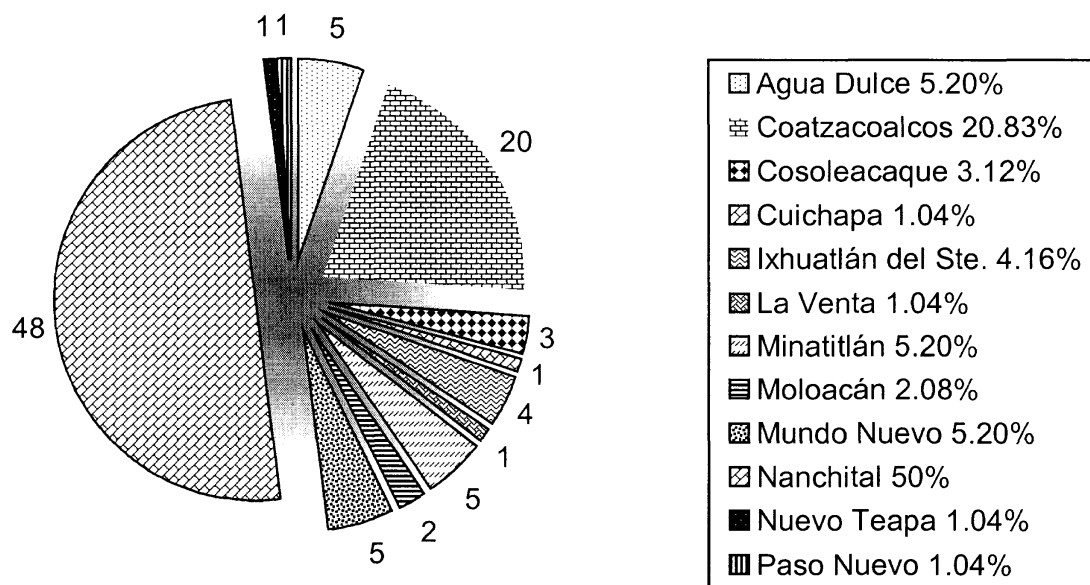


Figura 2. Proporción relativa al lugar de residencia

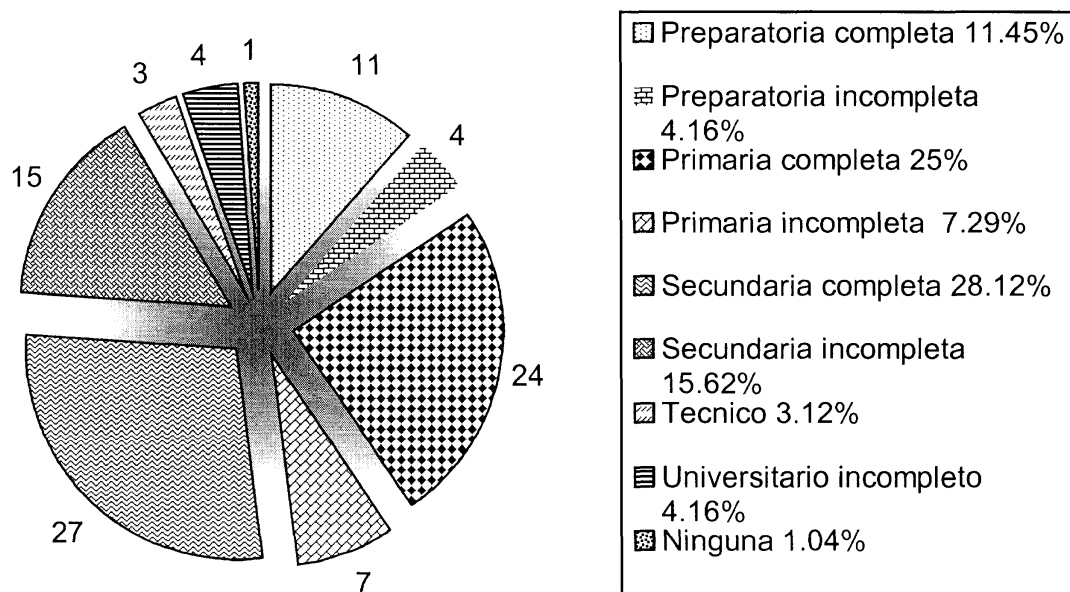


Figura 3. Proporción relativa a la escolaridad

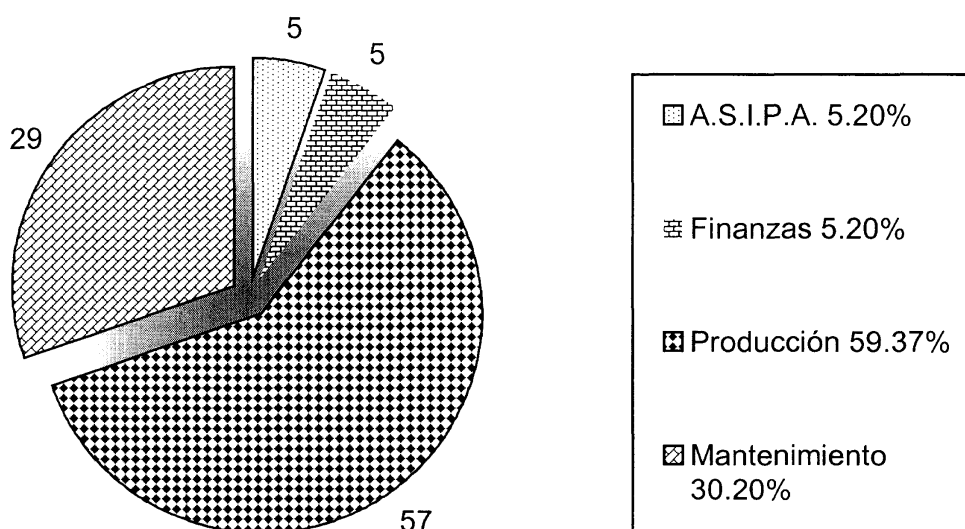


Figura 4. Distribución del área de adscripción.

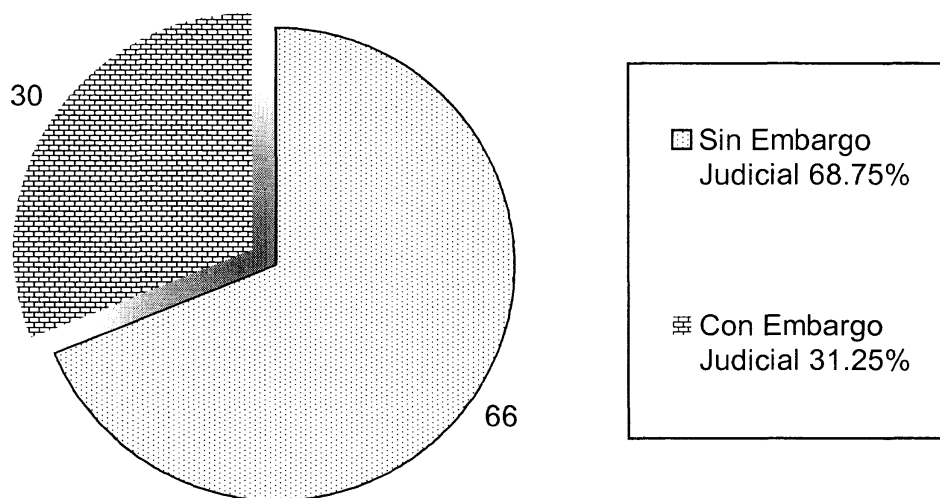


Figura 5. Proporción relativa al embargo judicial

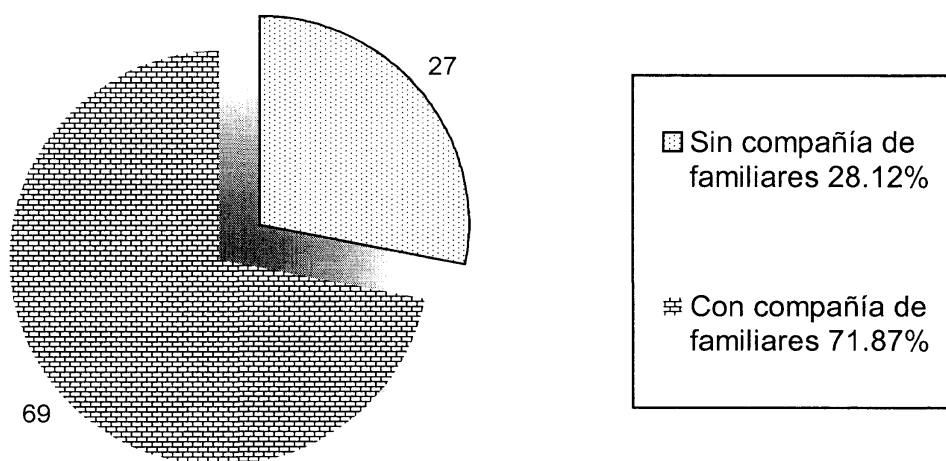


Figura 6. Proporción relativa a la compañía de familiares

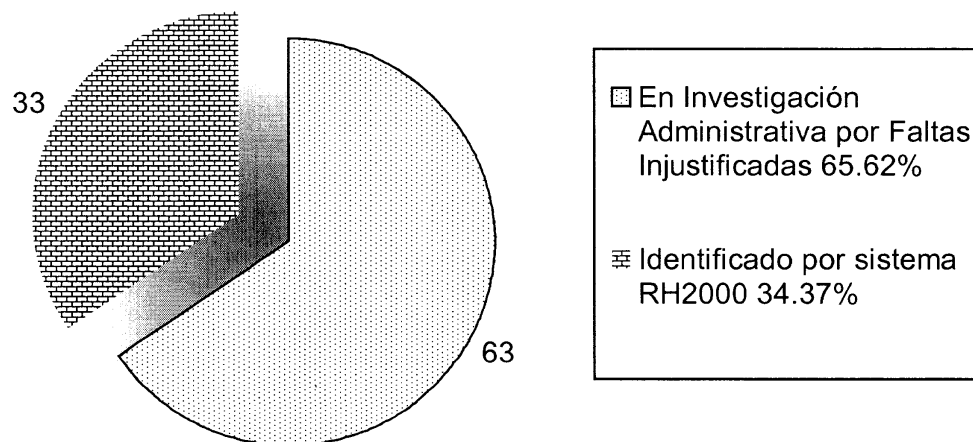


Figura 7. Proporción relativa al medio de canalización.

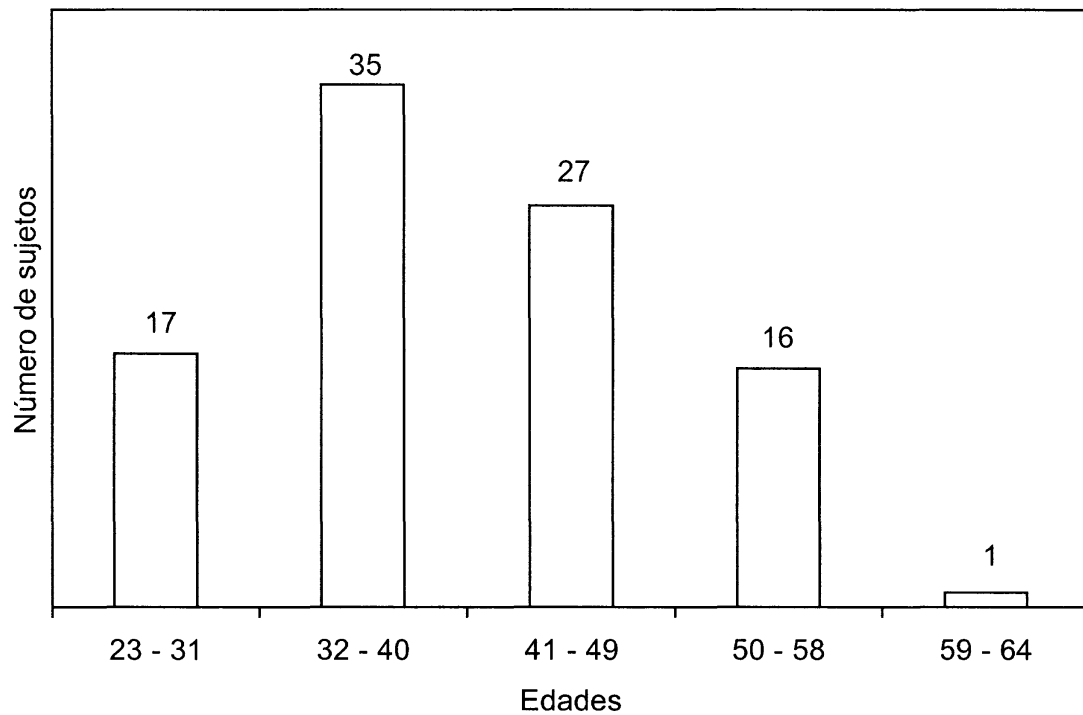


Figura 8. Distribución de las edades

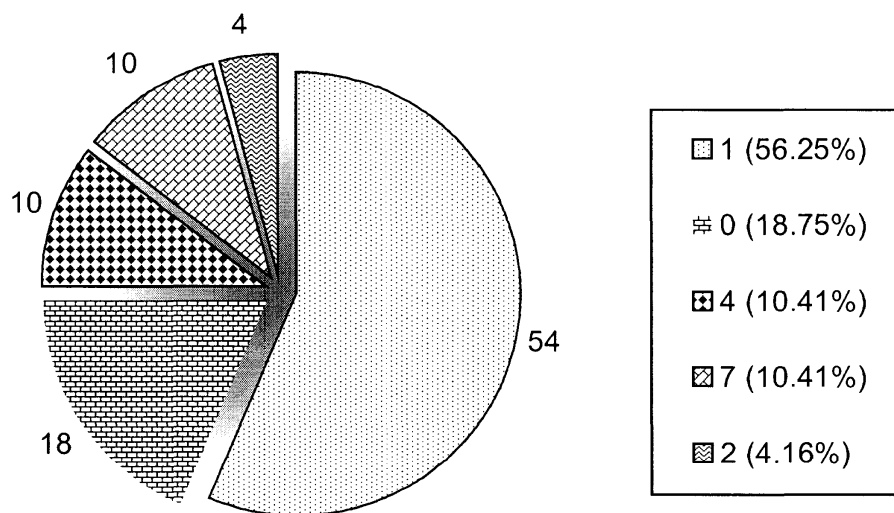


Figura 9. Proporción relativa a la jornada

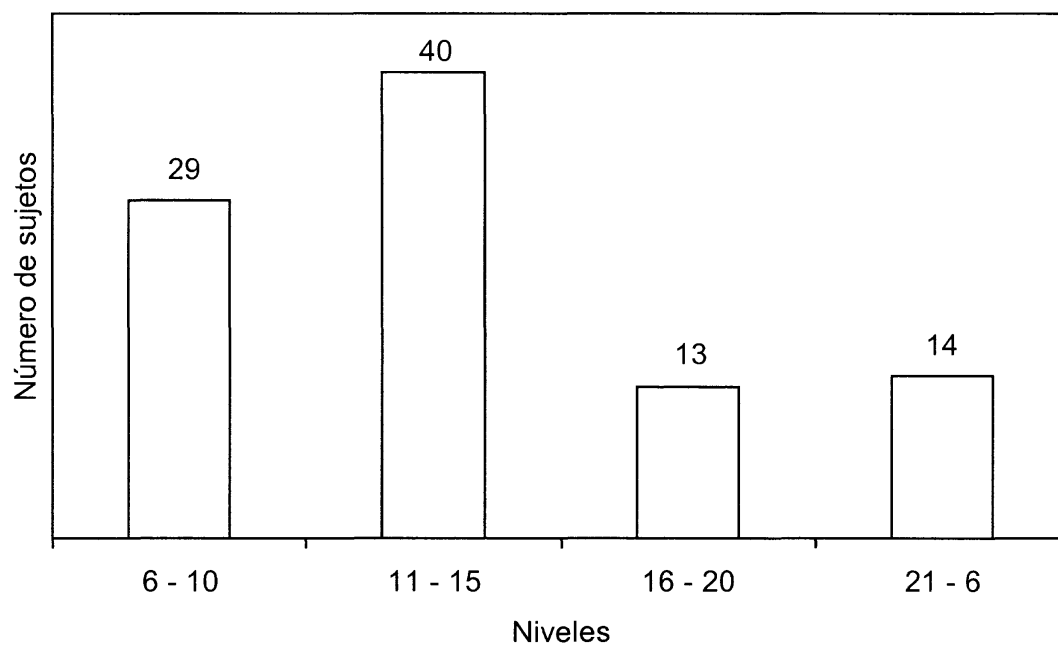


Figura 10. Distribución de los niveles

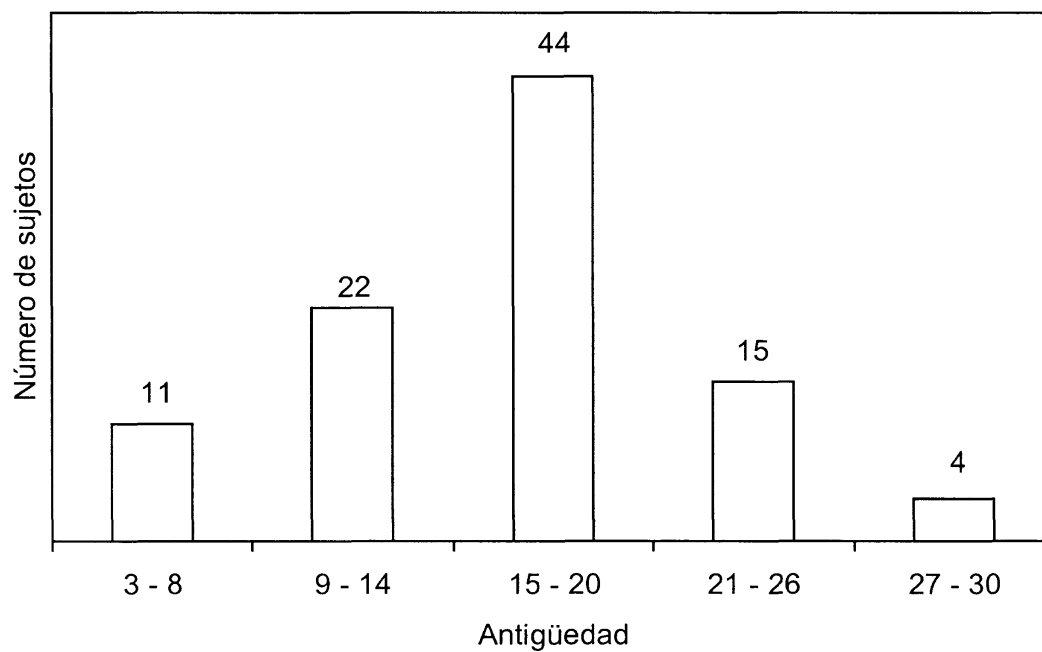


Figura 11. Distribución de los años de antigüedad en la empresa

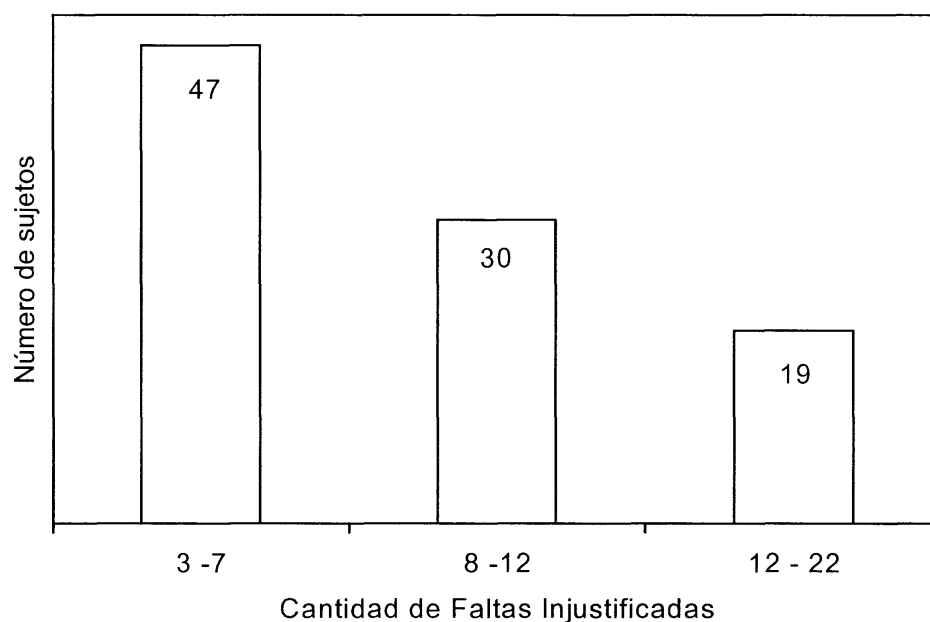


Figura 12 . Distribución de Faltas Injustificadas (Pretest)

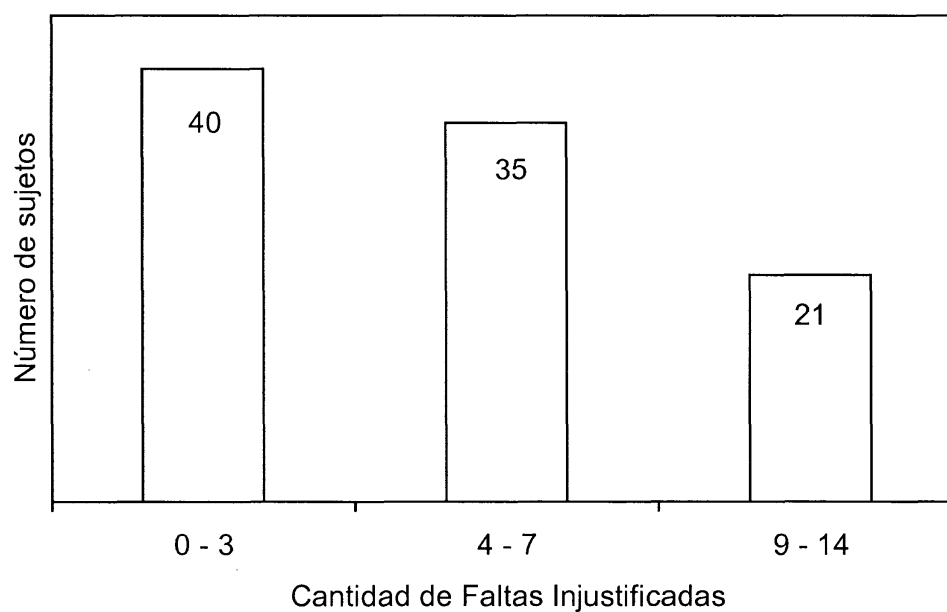


Figura 13 . Distribución de Faltas Injustificadas (Posttest)

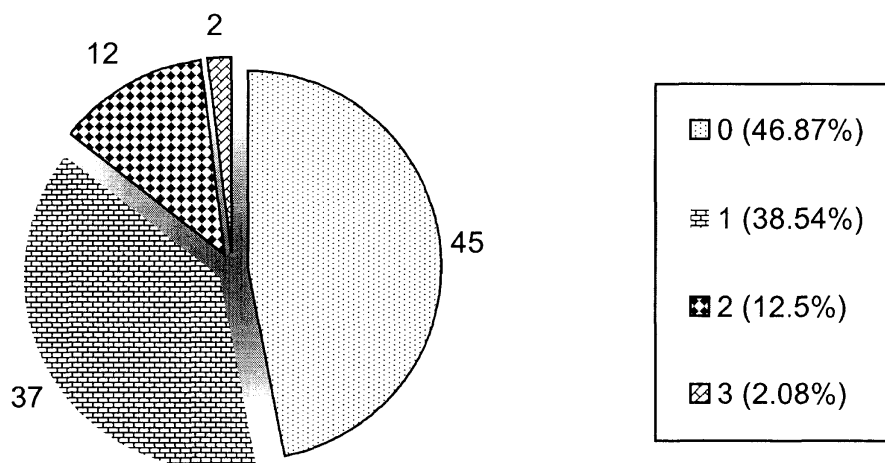


Figura 14. Proporción relativa a la cantidad de Investigaciones Administrativas por Faltas Injustificadas (Pretest)

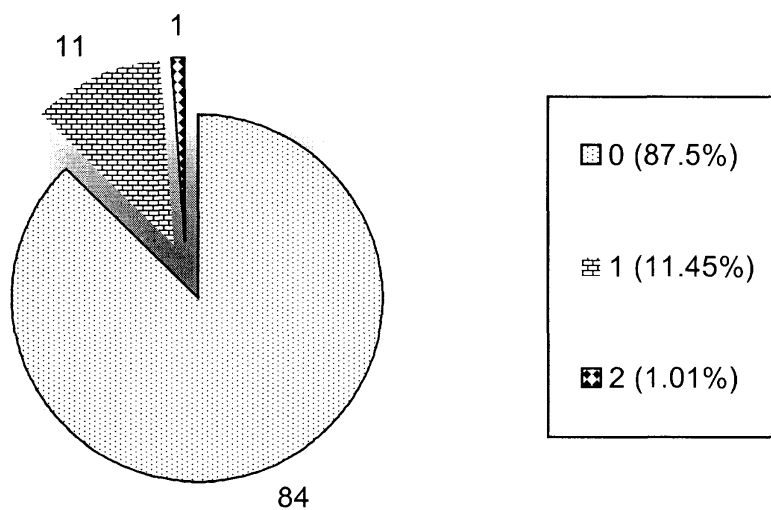


Figura 15. Proporción relativa a la cantidad de Investigaciones Administrativas por Faltas Injustificadas (Posttest)

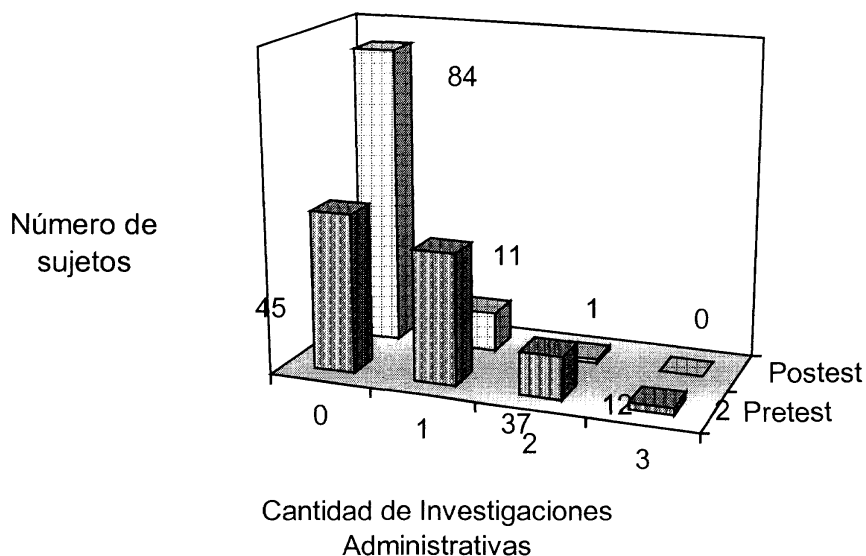


FIGURA 16. Distribución de Investigaciones Administrativas

El Ausentismo Laboral se mide a través de la Cantidad de Faltas Injustificadas que los sujetos acumulan durante el 1999. (Pretest); la Variable Independiente, participación en el Programa Foros de Superación Personal, se aplicó durante el año 2000. Así, el posttest refleja la cantidad de Faltas Injustificadas acumuladas durante 2001.

TABLA 1. ESTADISTICA DESCRIPTIVA DE LAS VARIABLES

Variables			Moda	Mediana	Desviación estándar	Media
11.	Faltas Injustificadas (pretest)		3	8	4.4943922	8.1041667
12.	Faltas Injustificadas (posttest)		4	4	3.2216204	4.4895833
14.	Investigaciones por Faltas Injustificadas (pretest)		0	1	0.769412512	0.3733129
15.	Investigaciones por Faltas Injustificadas (posttest)		0	0	0.373314927	0.1354166

En la tabla 2, a continuación detallada se observan las variaciones comparativas de la cantidad de Faltas Injustificadas y la cantidad de investigaciones administrativas

	Pretest	Posttest	Variación	Porcentaje
Faltas Injustificadas	778	431	- 347	- 44.60 %
Investigaciones Administrativas	67	13	-54	- 80.59%

En el Apéndice I se detallan las variaciones comparativas de la cantidad de Faltas Injustificadas y la cantidad de investigaciones administrativas por sujeto.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 Conclusiones.

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

Se encontró una mayor incidencia a faltar injustificadamente entre sujetos casados, con residencia en Nanchital, que cuentan con estudios de nivel secundaria completos, adscritos al área de trabajo Producción.

Es importante hacer notar que la variable Embargo Judicial se investigó ya que existe la idea de que el trabajador embargado es faltista y con problemas con su manera de beber, sin embargo se encuentra que dicha variable no es determinante, ya que se observa una mayor proporción de trabajadores que no poseen dicho embargo.

69 de los 96 sujetos fueron acompañados por sus familiares, aunque en el desarrollo de las dinámicas la presencia de los familiares se torna relevante; se encontró que a pesar de la ausencia de algunos de ellos, los trabajadores mostraron disminuciones significativas en sus índices de cantidades de Faltas Injustificadas e Investigaciones administrativas. Sin embargo, se puede atribuir a que ellos observaron el crecimiento familiar de aquellos que fueron acompañados y visualizan la mejoría en su propia familia independientemente de que se encuentran sin su compañía; por lo tanto se recomienda persuadir al trabajador acerca de la

importancia de incluir a sus familiares en el Programa ya que el apoyo moral que éstos ofrecen motiva al logro de una mejora en la calidad de vida.

Por otro lado, se observa una tendencia mayor a faltar en sujetos que cuentan entre 32 y 40 años de edad, con jornada 1 de nivel 11 a 15 que tienen entre 15 y 20 años de antigüedad en la empresa.

Se observa que durante el pretest en relación a la cantidad de Faltas Injustificadas se acumularon 778 días, mientras que en el posttest se registraron 431, lo que refleja una baja de 347 días lo equivalente a un 44.60 por ciento menos.

En cuanto al pretest en relación a la cantidad de Investigaciones administrativas por Faltas Injustificadas se obtuvo un registro de 67, mientras que en el posttest se establecen 13, lo que denota un descenso de 54 Investigaciones administrativas por dicho concepto, que representa un decremento del 80.59 por ciento.

Si bien con el análisis y conclusión de los resultados, se observa que se logró contribuir a disminuir los índices de investigaciones administrativas por Faltas Injustificadas y los índices de ausentismo de los trabajadores que manifiestan ausentarse por problemas con su manera de beber y lograr que la organización mejore sus indicadores del clima laboral lo que conlleva a demostrarse como una empresa preocupada y ocupada en sus trabajadores y en búsqueda de provocar cambios en el comportamiento y cultura organizacional, se torna interesante hacer una reseña de los beneficios que tanto para la organización como para los trabajadores se obtuvieron, lo anterior con la finalidad de comprender la manera en la que Programa Foros de Superación Personal impactó en la población trabajadora.

Desde el primer contacto establecido con el trabajador y tras evaluar con él su historia laboral de ausentismo por un lado, y por el otro su problema con la manera de beber como causa de éste, el trabajador se muestra susceptible de lo que pueda implicar el decidir participar en los Foros de Superación Personal.

Uno de las preocupaciones que manifiesta es acerca de cómo será considerada su participación en el Programa por sus compañeros de trabajo, jefe

inmediato, representantes sindicales y familiares. Se percata de que las conductas que para él pasaban inadvertidas ante los ojos de los demás, pueden tomar una nueva dimensión.

Una vez iniciado el Programa, los trabajadores se empiezan a reconocer unos a otros y es común observar que en tono de broma, se sorprenden de haber sido identificados e invitados para incluirse en el evento, dejando entrever que nunca que imaginaron participar en un programa de este tipo.

Al acudir al evento por su propia decisión, no se da lugar a que puedan sentirse agredidos o señalados, ya que no se encuentran engañados, ni mucho menos obligados, con lo cual se observa una disponibilidad total y apertura a los conocimientos y experiencias que ahí se ofrecen.

La participación de diversas instituciones con los temas relacionados con el alcoholismo y ausentismo, permiten al trabajador ampliar los conceptos que hasta ahora tenía y darle un nuevo sentido a la información; así como conocer un abanico de opciones de solución a sus conflictos, de entre las cuales tienen la libertad de elegir a la que a su parecer le pueda garantizar más ayuda.

Aunado a lo anterior, la inclusión de familiares o amistades que le ayudan en un proceso de reconocimiento de la enfermedad, se considera trascendente ya que significa para ellos un apoyo moral y de aceptación.

Los beneficios logrados para el trabajador se reflejan en la mejora en su calidad de vida al concientizarse acerca de los perjuicios que por un lado el ausentismo laboral y por otro el alcoholismo le acarrea a su vida y fundamentalmente que con toda su libertad, decisión y determinación opte por hacer modificaciones radicales en su estilo de vida.

En lo referente al problema de ausentismo laboral se hace de su conocimiento todas las consecuencias generadas por no presentarse a trabajar, como son: iniciar con antecedentes negativos en su historia laboral, tener la posibilidad de ser sancionado por el alto número de ausencias, el gran riesgo en el que se coloca por no cumplir con un contrato colectivo de trabajo que le señala sus derechos y obligaciones para con la organización, no ser considerado para movimientos de

ascenso o eventos de capacitación, bajo ingreso económico derivado de los descuentos por sus días de ausencia, el ser reconocido como personal faltista.

Por otro lado, en lo que respecta a su consumo de alcoholismo que deriva en sus ausencias al trabajo, se logra ayudarlo a darse cuenta de su comportamiento y a reconocer como éste repercute en sus diversos ámbitos de vida, entre otros: el deterioro en su salud que puede detonar enfermedades colaterales y disminuir su rendimiento laboral; el riesgo de ser reportado ante las autoridades de la organización y obtener de ese comportamiento una sanción disciplinaria; la posibilidad de sufrir algún accidente de trabajo; en su contexto familiar: el desgaste emocional que provoca en los miembros de su familia; la nula o casi nula participación en las decisiones de la familia lo que únicamente lo convierte en proveedor convirtiéndose así en un miembro periférico; el ejemplo que demuestra a sus hijos con su comportamiento; la falta de respeto y cariño que puede ganarse de sus familiares, y en la desesperación y descontento de las personas que le rodean y que a pesar de tratar de ayudarlo no han podido lograr hacerle ver y reconocer su enfermedad.

Con todo el proceso de crecimiento que implica el Programa Foros de Superación Personal, el trabajador reconoce sus debilidades y fortalezas como el ser humano que es y decide, en un proceso de reflexión y autoanálisis, si mantendrá las conductas hasta ahora mostradas o iniciará un proceso de cambio, que aunque ciertamente no será fácil, le proporcionará una mejor calidad de vida dándose la oportunidad de recuperar lo que hasta ahora ha perdido y desarrollar una nueva visión y rumbo a su vida.

El monitoreo de la cantidad de faltas injustificadas o de investigaciones por Faltas Injustificadas se obtiene fácilmente a través del Sistema Integral de Recursos Humanos (RH2000), sin embargo el control sobre el consumo de alcohol del trabajador no se puede medir; únicamente se cuenta con la versión misma del trabajador, de sus compañeros y jefes inmediatos o de sus familiares.

El tiempo que dure la motivación y entusiasmo e interés por hacer un cambio en su estilo de vida es impredecible, pero es fácil percibir el efecto que tanto en el

trabajador, medio laboral, y familiar se provoca, así como de su inminente necesidad de ayuda.

5.2 Recomendaciones.

Con base en los resultados del estudio, a continuación se presentan algunas recomendaciones:

En un principio la puesta en marcha del Programa Foros de Superación Personal generó reacciones diversas entre la población trabajadora, sin embargo en la medida que los sujetos disminuyen sus niveles de ausencia y empiezan a emplear su tiempo en actividades productivas, el resto de la población acredita la importancia del mismo y manifiesta su interés en asistir para conocer la temática y dinámicas que se llevan a cabo, por lo tanto se recomienda detectar al personal interesado para incluirlos en eventos posteriores con lo cual se pretende que el Programa Foros de Superación Personal se ofrezca al total de la población trabajadora, como estrategia preventiva ante los conflictos de alcoholismo y ausentismo laboral.

El interés por el evento surgió de los organismos filiales de Pemex-Petroquímica, con lo cual se denota la necesidad de realizar el evento en estas poblaciones trabajadoras que esencialmente vive las mismas circunstancias laborales.

Se observó que los sujetos demandan atención individualizada y se muestran agradecidos que tanto la organización como sus representantes sindicales se interesen y preocupen por sus necesidades, con este antecedente se determina que la población se encuentra abierta a participar en eventos encaminados a facilitarles crecimiento personal, familiar y profesional, lo cual debe ser aprovechado para desarrollar un adecuado comportamiento, clima y cultura organizacional.

Es importante señalar la necesidad que los representantes de la organización – incluyendo al sindicato - participen activamente en el desarrollo del Programa Foros de Superación Personal, ya que el trabajador entiende entonces que se trata

de un esfuerzo conjunto y no unilateral por ganar aceptación y reconocimiento ante la clase trabajadora y la sociedad en general.

Desafortunadamente, se ha visto que en los eventos de capacitación, no se da seguimiento a los trabajadores, por lo que la mejoría que se puede observar, tiende a decrecer, por tal motivo se hace indispensable mantenerse cercano a los avances del sujeto y hacerle saber que el interés en él y en su bienestar es permanente.

Por otra parte es interesante saber que los grupos de autoayuda reportan la asistencia de trabajadores a sus sesiones. La información acerca de la cantidad de trabajadores que asisten o la frecuencia en la que lo hacen no se puede dar a conocer por el anonimato que se guarda, sin embargo se tiene conocimiento de que la participación en las sesiones con los grupos se ha dado, tanto de los trabajadores como de los familiares de éstos.

Se recomienda la apertura de un grupo de autoayuda dentro de las instalaciones de Petroquímica Cangrejera lo cual facilitaría la asistencia de los trabajadores y sobre todo la determinación de muchos de ellos a mejorar su calidad de vida; así como el fortalecimiento de trabajadores que ya son Alcohólicos Anónimos al participar como transmisores de un mensaje de vida a sus compañeros.

No se debe perder de vista que los programas dirigidos a la atención de problemas del ausentismo laboral causado por el alcoholismo tienen que ser atendidos por equipos interdisciplinarios de tal forma que los programas e iniciativas estén en constante actualización y mejora continua.

La facilidad que ofrece el sistema de Recursos Humanos RH2000 para identificar a los trabajadores faltistas, debe ser empleada para estructurar programas que permitan atender las necesidades de los trabajadores ofreciéndoles opciones de solución a sus diversos conflictos; en este sentido, se identificaron trabajadores que no se ausentan por más de tres días en un período de treinta días, lo que no los coloca en riesgo de caer en proceso de investigación administrativa por Faltas Injustificadas pero que independientemente de eso, se consideran faltistas. Dichos

trabajadores se ayudan del conocimiento que poseen del Contrato Colectivo de Trabajo Vigente para sortear las situaciones y no caer en el mencionado riesgo. Así, el Sistema RH2000 se convierte en una herramienta que permite identificarlos y ofrecerles orientación para solucionar el conflicto que les motiva a ausentarse además de hacerles ver que independientemente de su aparente encubierto ausentismo, la organización posee control sobre los índices de ausencia y que las consecuencias comportamiento laboral afectan tanto sus intereses personales como los de la organización.

Para concluir, el Programa Foros de Superación Personal como medida de solución al problema de ausentismo ocasionado por problemas con la manera de beber permite contextualizar desde una nueva perspectiva el comportamiento organizacional de Petroquímica Cangrejera S.A. de C.V.; sin embargo se recomienda contar con análisis toxicológicos que permitan identificar los niveles de dependencia al alcoholismo y que nos proporcionarían parámetros de medición de adicciones para estructurar programas de salud ocupacional, por otro lado se recomienda contar con Procesos de Reclutamiento, Selección e Inducción ya que éstos contribuyen de manera determinante a incluir en la organización únicamente a aquel personal adecuado para integrarla a la cultura organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adler, P. S., Cole, R. E. Designed for learning. A tale of two auto plants Sloan Management Review, Spring.
- Alvarez del Real, M.E. (1991) Sepa todo sobre Adicciones, cómo identificarlas y cómo combatirlas Panamá: Editorial América.
- Alvarez, J. y Castillo I. (1988) El alcohólico y su relación con el trabajo. Tesis inédita de la Facultad de Psicología por la Universidad Nacional Autónoma México.
- Aquino, J., Vola, R.; Arecco, M., Aquino G. (1996) Recursos Humanos. Argentina: Ediciones Mecchi.
- Arias Galicia, Fernando (1994) Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Trillas.
- Balserio Almario, Lasty (1989) Principios de administración en apoyo a los planes y programas de estudio de enfermería. México: Editorial Librería Acuario S.A. de C.V.
- Beckhard, R.A. (1972) Desenvolvimiento organizacional. Estrategias y modelos. Sao Paulo: Ed. Edgar Blücher.
- Behrend H., Pocock. S. (1976). Ausentismo: el caso de una empresa. Revista Internacional del Trabajo, 94, 337-354
- Behrend, H. (1959) La ausencia voluntaria del trabajo. Revista Internacional del Trabajo 2, 159-170.
- Bosquet, R. (1982) Evolución de la perspectiva de la función del personal París: Weiss-Morin.
- Brow W y Moberg D (1990) Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. México: Editorial Limusa.
- Brunet, L. (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.

- Cáseres Tafoya Verónica, Sosa Rocha María de la Paz, Vilchis Huerta Ventura (1996) Impacto del Ausentismo en la calidad de atención. Revista epidemiológica. México.
- Camacho Ledezma, Mónica; Rentería Montemayor, Gabriela (1992) Manual de reclutamiento y selección de personal. Tesis inédita de la Licenciatura en Administración de Empresas por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.
- Castellanos M. y Gutiérrez J.D. (1986) Estudio comparativo entre trabajadores alcohólicos y no Alcohólicos dentro de una empresa. Tesis inédita de Licenciatura en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Chruden,H; Sherman A. (1995) Administración de personal. México: Compañía Editorial Continental.
- Clerc (1987) Introducción a las condiciones y el medio ambiente de trabajo, OIT: Ginebra.
- Domínguez, E. (1987) El problema del alcohol en el medio laboral. Ponencias del seminario Alcohol: problemas y soluciones Gobierno Vasco, Vitoria.
- Conferencia Internacional del Trabajo contra las drogas y el abuso del alcohol en el trabajo y en la vida social. (1987) Oficina Internacional del trabajo. Boletín Oficial. Serie A.
- Covey, S. (1990) Los siete hábitos de la gente altamente eficaz. México: Paidós.
- Chiavenato, I. (1989) Introducción a la Teoría General de la Administración (3ª. ed.) México: Mc Graw Hill. También en Capítulo II
- Davis K. Y Newstrom J.W. (1991) Comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento Organizacional . México: Mc Graw Hill.
- Delgado, C.E. (1990) La influencia de la cultura en la conducta del consumidor. Informe U.S.B. Caracas, Venezuela.
- Doogan K. Means R. (1990) El alcohol en el lugar de trabajo. Escuela de estudios urbanos avanzados, Universidad de Bristol.
- Etzioni, Amitai (1967) Organizaciones complejas San Paulo: Atlas.
- Fiedler Fred E. Chemers Martin M (1985) Liderazgo y administración efectiva. México: Editorial Trillas.
- Gaido, G. (2001) La importancia de la selección de personal en Recursos Humanos. Internet

- Galicia L. Ma. Guadalupe; Galicia López Magdalena (2000) Factores que intervienen en el ausentismo del personal de enfermería. Tesis inédita de Licenciatura en Enfermería y Obstetricia por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.
- Gallardo, V.A. , Naranjo C. (1995) Aproximaciones a la Organización Creativa: El proceso de cambio y las organizaciones. UAM-A DCSH.
- George, Terry (1995) Principios de administración. México: Editorial C.E.C.S.A. Compañía Editorial.
- Geus, A. (1988) Planning as Learning Harvard Business Review.
- Gilles, D.A. (1994) Absentismo. Gestión en Enfermería Barcelona: Masson-Salvat.
- Glen, Federico. (1976) "Psicología social en las organizaciones". Brasil: Ed. Zahar.
- Goncalves, Alexis (1997) Dimensiones del Clima Organizacional www. calidad.org.
- González, M^a.J. (1992) Definición y concepto de Inadaptación Laboral España: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología.
- Guiot, Jean (1992) Diseño de la Organización. Bogotá: Editorial Legis
- Guedez, V, (1998). Gerencia Cultura y Educación. Caracas: Fondo Editorial Tropykos/ Clacdec.
- Guérin, Gilles (1992) Planificación Estrategica de los Recursos Humanos. Bogotá: Editorial Legis.
- Hall, R. (1996) Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados. 2da Edición. México: Printice Hall.
- Herrejón Castillo María Elena (1997) Alternativas obtenidas mediante el control estadístico de procesos para disminuir la rotación de personal. Tesis inédita de Licenciatura en Psicología por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.
- Herzberg, F. (1966) Trabajo y Naturaleza del hombre Cleveland, Ohio: The World Publishing Co.
- Legros M. (1988) Alcoholismo y sus incidencias. Estrategias de prevención. Consejo Regional de Alcoholismo. París, Francia.
- Kossen, L. (1995) Recursos humanos en las organizaciones México: Harla

- Maslow, A. (1971) Una teoría de la motivación humana Rio de Janeiro:Fundación Getulio Vargas
- McGregor, D.M. (1971) El lado humano de la empresa Rio de Janeiro: Fundación Getulio Vargas.
- Nascimento, K.T. (1972) Una revolución conceptual de la administración. Revista de Administración de Empresas (Vol. 6) Rio de Janeiro: Fundación Getulio Vargas.
- Nash. M. (1988) Cómo incrementar la productividad del recurso humano. Colombia: Norma.
- Newstrom, J.W. (1991) Lo que todo supervisor debe saber (6a ed.) México: McGraw-Hill.
- Olivares Orozco, S., González García, M. (1994). Comportamiento organizacional: los grupos en el cambio. México: Editorial banca y comercio, S.A. de C.V.
- Organización Internacional del Trabajo (1988) Iniciativas en el lugar del trabajo para prevenir y reducir los problemas causados por el consumo de drogas y de alcohol Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo (1989): Alcohol y Drogas. Programas de asistencia a los trabajadores Madrid, España: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Organización Mundial de la Salud (1955) Alcohol y alcoholismo Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (1999) Fomento de la Salud en el lugar de trabajo: Uso indebido de alcohol y drogas (Informe de un Comité de Expertos de la OMS, Serie de informes técnicos 833) Ginebra, Suiza.
- Petróleos Mexicanos. Dirección Corporativa de Administración. Gerencia Corporativa de Recursos Humanos (1997) Norma Técnica para el cálculo de Indicadores de Clima Laboral.
- Petróleos Mexicanos. (1997) Sistema Institucional para la Administración de la Seguridad y Protección Ambiental
- Petróleos Mexicanos. (2001) Contrato Colectivo de Trabajo Celebrado entre Petróleos Mexicanos y el Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana.
- Phegan B, (1998) Desarrollo de la Cultura de su Empresa. México: Panorama Editorial, S.A.
- Pittman, D.J. (1977) Alcoholismo. Un enfoque interdisciplinario Buenos Aires: Hormé.

- Quezada R. y Villanueva P. (1984) Influencia del grupo de Alcohólicos Anónimos en el proceso de recuperación de individuos alcohólicos. Tesis inédita de la Licenciatura en Psicología por la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Reyes Ponce (1994)
- Robbins, S.P. (1999) Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias, aplicaciones (8ª. ed.) México: Prentice Hall. México.
- Rodríguez Nieto Erick Uriel (1996) Factores que incrementan el ausentismo en el ámbito laboral. Tesis inédita de Licenciatura en Administración de empresas por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. También en Programas.
- Scott, W.G. (1967) Teoría de la Organización. Homewood.
- Schein, E. (1978) Psicología de la organización Madrid: Prentice Hall.
- Schein, E. (1988) La Cultura Empresarial y Liderazgo. Barcelona: Editorial Plaza & Janes.
- Serna H, (1997) Gerencia Estratégica. Colombia: 3R Editores. LTD
- Shultz, D. P. (1991) Psicología Industrial. (3ª. ed.) México: Mc Graw Hill.
- Siliceo, Alfonso (1995) Capacitación y Desarrollo de Personal. Editorial Limusa, México.
- Tannenbaum Robert, Weschler Irving, Massarik Fred (1971) Liderazgo y organización: Introducción a la ciencia del comportamiento. Argentina: Ediciones Troquel.
- Tyson, S. , Fell, A. (1986) Evaluación de la función del personal Londres: Hutchinson.
- Valle, R (1995) Gestión Estratégica de Recursos Humanos. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.
- Villar Genesta, José Antonio. (1999) Inducción para los deportistas de los equipos representativos de la UPAEP. Tesis inédita de Licenciatura en ciencias de la Comunicación por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.

APÉNDICE A

Formato de Entrevista Estructurada

Fecha: _____

1. Datos Generales de Identificación.

Nombre:	
Ficha:	
R.F.C.	
Edad	
Estado Civil:	
Lugar de Residencia:	
Sexo:	
Régimen contractual:	
Antigüedad general:	
Jornada:	
Categoría:	
Departamento:	
Escolaridad:	

Sistema Somático:
Apariencia General.
Facies

Sistema Conductual:
Comunicación No Verbal.
Conducta

Sistema Cognoscitivo:
Atención.
Expresión Verbal.

Sistema Afectivo:
Actitud durante la entrevista.
Actitud al abordar el Tema Central.
Sentimientos Manifestados.

- 2. Exploración de Ambito Laboral.*
- 3. Exploración de Ambito Social.*
- 4. Exploración de Ambito Familiar.*
- 5. Análisis de la posibilidad de ausentismo originada por problemas con su forma de beber*
- 6. Metas de vida*
- 7. Interés en participar en el Programa Foros de Superación Personal*

APÉNDICE B

Material Didáctico e infraestructura necesaria para impartir el Programa Foros de Superación Personal.

Proyector de acetatos, televisión, videocassetera, pizarrón de acrílico, portarotafolio, stereo con c.d., videobeam, computadora portátil, extensión eléctrica, equipo de sonido, plumones para rotafolio, plumones para pintarrón, 8 Cartuchos Paint jet HP51606R en colores rojo, azul, amarillo y negro para la impresión de diplomas, gafetes y membretado de logotipo del evento, 2 paquetes de hojas H.P. Paint jet paper No. 51630P para diplomas, gafetes y membretado, gafetes, broches para gafetes, 3 paquetes de etiquetas adhesivas Forma 50. Tamaño mm. X mm., folders para manuales del participante, sobres blancos tamaño oficio, hojas de acetato, hojas blancas, hojas de rotafolio, cinta adhesiva, lapiceros, cuadernos, 3 carpetas de pasta dura para las memorias del evento.

El servicio de cafetería considera: 54 garrafones de agua, 25 frascos de café, 38 cajas de galletas, 18 kilogramos de azúcar, 3 paquetes de servilletas, 60 paquetes de vasos de unicel, 25 paquetes de cucharas.

APÉNDICE C

Programa Foros de Superación Personal

Agenda de actividades

Día 1 (Lunes)

Escenario:	Auditorio del Cecal.
9:00 a 9:30 hrs.	
Inauguración	
8:00 a 11:00 hrs.	
Representante de:	Coordinación de Recursos Humanos y Org. Area de Psicología
Expositor (s):	Liliana Ruiz Ramos
Conferencia:	Presentación del Programa Foros de Superación Personal. El valor del trabajo.
11:00 a 12:00 hrs.	
Representante de:	Subdirección Corporativa de Servicios Médicos de Petróleos Mexicanos. Unidad Médica de Salud Ocupacional en Petroquímica Cangrejera S.A. de C.V.
Expositor (s):	Dr. Antonio Reyes Bonilla.
Conferencia:	Principales daños a la salud ocasionados por el Alcohol
12:30 a 14:00 hrs.	
Representante de:	Instituto de Capacitación Empresarial
Expositor (s):	Lic. Blanca Elena Reyes León C.P. Celia América Treviño Aguado
Conferencia:	Programación Neurolingüística
14:00 a 16:00 hrs.	
Representantes de:	Central mexicana de Servicios Generales de Alcohólicos Anónimos. Región Sur Oriente.
Conferencia:	Información Pública. Aplicación de Autoevaluación.

Día 2 (Martes)

Escenario:	Auditorio del Cecal
8:00 a 10:00 hrs.	
Representante de:	Superintendencia de Relaciones Laborales Petroquímica Cangrejera, S.A. de C.V.
Expositor (s):	Lic. Juan José Pérez Aquino Agente de trabajo (Agencia 2)
Conferencia:	Pensiones alimenticias.
10:00 a 11:00 hrs.	
Representante de:	Delegación de Tránsito y Transporte No. 6. Coatzacoalcos, Ver.
Expositor (s):	Capitán Juan Segura Méndez
Conferencia:	Incidencia del alcoholismo en la ocurrencia de accidentes de tránsito y sus consecuencias.
11:30 a 14:00 hrs.	
Representante de:	Subprocuraduría Regional de Justicia de la Zona Sur del Estado de Veracruz
Expositor (s):	Lic. Ma. Elena Calleja Alarcón
Conferencia:	Alcoholismo: Consecuencias legales
14:00 a 16:00 hrs.	
Representantes de:	Central mexicana de Servicios Generales de Alcohólicos Anónimos. Región Sur Oriente.
Conferencia:	Información grupal: "La impactante realidad del alcoholismo". Película: "La impactante realidad del alcoholismo".

Día 3 (Miércoles)

Escenario:	Auditorio del Cecal
8:00 a 2:00 hrs.	
Representante de:	Agencia del Ministerio Público Especializado en Delitos Sexuales y contra la Familia.
Expositor (s):	Lic. Martha Erika Mirón Salinas. Enc. del área de Trabajo Social Psic. Ma. Alicia Pérez Fonseca. Psicóloga titular
Conferencia:	Prevención y consecuencias de la Violencia Familiar.
Temática:	Servicios de la Agencia Especializada. Delitos que atiende la Agencia Especializada. Explicación de los delitos y su penalidad. Cómo prevenir la violencia familiar. Comunicación y respeto. Consecuencias psicológicas de la violencia familiar
2:00 a 4 hrs.	
Representantes de:	Central Mexicana de Servicios Generales de Alcohólicos Anónimos. Región Sur Oriente.
Conferencia:	Compartimiento: "Hay una solución" Película: "Hay una solución"

Día 4 (Jueves)

Escenario:	Auditorio del Cecal
8:00 a 10:00 hrs.	
Representantes de:	Central Mexicana de Servicios Generales de Alanon A.C. Central Mexicana de Servicios Generales de Alateen A.C.
Conferencia:	Compartimiento de experiencias.
Dirigido a:	Trabajadores
10:00 a 16:00 hrs.	
Representante de:	Subdirección de Servicios Médicos de Petróleos Mexicanos. Unidad Médica de Salud Ocupacional. Área de Nutrición Petroquímica Cangrejera S.A. de C.V.
Expositor:	Lic. Mitratón Carrera Vázquez.
Conferencia:	"La alimentación como satisfactor de las necesidades biológicas del bebedor"
Temática:	1. Consecuencias del alcohol en el organismo. 2. Alcoholismo es igual a desnutrición, 3. Cómo hacer para llevar una buena alimentación. 4. Película: "El cerebro... la parte intelectual, la parte animal".

Día 5 (Viernes)Familiares

Escenario:	Aula del Cecal.
8:00 a 10:00 hrs	
Representantes de:	Central Mexicana de Servicios Generales de Alanon A.C. Central Mexicana de Servicios Generales de Alateen A.C.
Conferencia:	Compartimiento de experiencias
Dirigido a:	Familiares de trabajadores
10:30 a 12:00 hrs	
Representantes de:	Central Mexicana de Servicios Generales de Alcohólicos Anónimos, A.C
Conferencia:	Información Pública de Alcohólicos para no alcohólicos
Dirigido a:	Familiares de trabajadores

Escenario:	Auditorio del Cecal
8:00 a 14:00 hrs.	
Representantes de:	Centro de Salud "Agustín Hernández Mejía" Coatzacoalcos, Ver.
Expositor (s):	Lic. José María Torres Márquez
Temática:	Modelo de prevención "Construye tu vida sin adicciones"
Dirigido a:	Trabajadores

Escenario:	Aula del Cecal
12:00 a 16:00 hrs	
Representante de:	Coordinación de Recursos Humanos y Organización. Area de Psicología
Expositor (s):	Lic. Liliana Ruiz Ramos
Conferencia:	Las relaciones de pareja.
Dirigido a:	Esposa de trabajadores

Escenario:	Aula del Cecal
12:00 a 16:00 hrs	
Representante de:	Coordinación de Recursos Humanos y Organización. Area de Psicología
Expositor (s):	Lic. Hebe E. De León Subiaur
Conferencia:	La interacción padres e hijos.
Dirigido a:	Hijos de trabajadores

Escenario:	Auditorio del Cecal
14:00 a 16:00 hrs.	
Representante de:	Coordinación de Recursos Humanos y Organización. Area de Psicología
Expositor (s):	Lic. Liliana Ruiz Ramos Lic. Hebe Eugenia De León Subiaur
Conferencia:	Dinámica de integración familiar
Dirigido a:	Trabajadores con esposas e hijos.

Día 6 (Sábado)

Escenario:	Instalaciones de la Asociación Recreativa y Cultural Pajaritos. (A.R.C.U.P.)
8:00 a 15:00 hrs.	
Representante de:	Desarrollo Humano A.C.
Expositor (s):	Lic. José Luis Espino
Conferencia:	Revalorando nuestra vida.
Temática:	Plan de vida y carrera
Dirigido a:	Trabajadores y sus familiares.
Clausura	
12:00 a 12:30 hrs.	

VALOR DEL TRABAJO

Definición.

La palabra Valor viene del verbo latino Valere, que significa estar sano, ser fuerte. De allí se deriva también con-valescencia, valentía, invalidez, etc.

- ❖ Valor es todo lo que favorece el desarrollo y la realización del hombre como persona.
- ❖ Valor es algo deseable y estimable para una persona o para un grupo de personas.

Proceso de valoración según Rath, Marmin y Simon (1966)

- a. Apremiar y disfrutar a cual objeto, opinión, creencia o conducta.
- b. Afimar esta actitud y estar dispuesto a afirmarla públicamente.
- c. Elegir libremente dicho valor.
- d. Elegirlo considerando un amplio abanico de opciones.
- e. Elegirlo con plena conciencia de las consecuencias de la elección.
- f. Realizar y actuar el valor en cuestión.
- g. Actuarlo en forma consistente y habitual.

SISTEMA DE VALORES

El hecho de que los valores existen es evidente a partir del hecho de que tenemos preferencias, esto quiere decir que cada uno de nosotros tiene diferentes gustos que van a ir formando el propio SISTEMA DE VALORES INDIVIDUAL.

Los VALORES están extraídos de los datos de la experiencia y tienen su realización concreta en las personas, las cosas y los actos existentes.

Nuestro SISTEMA DE VALORES está de acuerdo a las experiencias que vamos teniendo con el mundo externo a lo largo de nuestra existencia. Es importante decir que cada quien tiene diferentes experiencias a lo largo de su vida y tiene una percepción única de acuerdo a su propia personalidad dándoles un matiz muy especial.

Es importante que reconozcamos nuestro propio SISTEMA DE VALORES para así actuar de una manera mucho más congruente con nuestro mundo interno y por consecuencia con el externo.

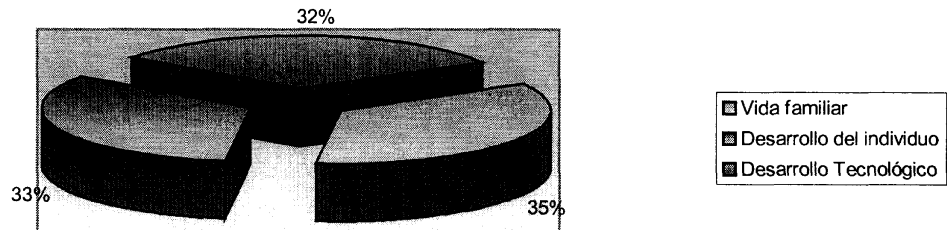
VALORES DEL MEXICANO EN GENERAL.

Valor: La Familia, amigo o religión como fuente de seguridad	
<i>Positivo</i>	<i>Negativo</i>
Fuente de apoyo	Sobreprotección
Protección	Exceso de dependencia
Lealtad	Minusvalía
Cooperación	
Afecto	
Servicio	
Solidaridad	

Una encuesta realizada por el CREA (1984), los mexicanos se sienten en aceptable estado de salud, satisfechos, pero más felices en su vida hogareña que en su vivencia laboral.

Valores fundamentales
Familia
Patria
Religión
Libertad
Antivalor
Violencia para apoyar cambios

Valores de mayor importancia



VALORES DE LA EMPRESA MEXICANA.

La clave en todas estas empresas, que han obtenido reconocimientos por la calidad de sus productos o servicios, está en:

- ❖ Su gente
- ❖ La actitud de sus directivos
- ❖ La preocupación por la mejora continua.

Lo anterior se ve reflejado en:

- ☐ Objetivos bien definidos
- ☐ Intensos programas de capacitación
- ☐ Control de resultados y retroalimentación de su personal.

Valores que soportan las decisiones y las acciones de algunas compañías mexicanas

- Calidad
- Seguridad
- Confiabilidad
- Integridad

Lo anterior se fomenta a través de:

- Búsqueda de liderazgo en su ramo
- Satisfacción de las necesidades del cliente
- Establecimiento de controles que aseguren la calidad del entrenamiento y capacitación del personal.
- Lograr el involucramiento a través de su participación activa en el mejoramiento de la compañía.
- Otorgar reconocimiento a quienes se esmeran en su trabajo y proporcionan un servicio excepcional a los clientes.

En algunas empresas se fomentan valores, tales como:

- ♠ Lealtad del personal hacia la empresa.
- ♠ La dedicación al trabajo
- ♠ El respeto
- ♠ La integración familiar
- ♠ La constancia.
- ♠ La disciplina
- ♠ Tener una mentalidad triunfadora.

Algunos de los beneficios que esto ha reportado a las organizaciones y al personal que labora en ellas han sido:

- ⊗ Moral más alta
- ⊗ Satisfacción plena
- ⊗ Alto nivel de eficiencia.

Todas las empresas que han logrado mejorar y crecer, aún enfrentando problemas, lo han logrado porque han contrarrestado las conductas de baja autoestima, culturalmente aprendidas. Han creado su propia cultura que ha tenido la fuerza necesaria para transformar los aspectos negativos de la cultura nacional, redirigiéndolos hacia conductas laborales positivas, aprovechando los valores que la misma tiene. Principalmente, han reconocido que su gente es el recurso más valioso. La han capacitado, han estimulado su expresión y su creatividad y han recompensado su dedicación, esfuerzo y aportación al trabajo.

Trabajadores mexicanos y empresarios han unido sus esfuerzos hacia un mismo fin: la CALIDAD; la de ELLOS como PERSONAS, la de la EMPRESA y la de sus PRODUCTOS Y SERVICIOS.

El éxito que han obtenido estas empresas mexicanas, ha sido producto de la CONSTANCIA, de la DISCIPLINA, y de la PACIENCIA; valores que no siempre se tiene pero que se pueden adquirir.

ASPECTOS POSITIVOS DEL TRABAJADOR MEXICANO.

Las características de la cultura mexicana tienen un reflejo en el trabajo. La empresa al congregar a las personas que laboran en ella, se vuelve reproductora de los modelos socio-culturales y a la vez moldeadora del comportamiento de los mexicanos.

- ♦ Actitud servicial
- ♦ Colaboración, siempre que se sienta aceptado y valioso.
- ♦ Lealtad
- ♦ Flexibilidad
- ♦ Ingenio
- ♦ Respeto y la obediencia

Principales daños a la salud ocasionados por el alcohol

El alcoholismo y el abuso de bebidas alcohólicas causan importantes problemas de salud pública, económicos y sociales.

Cada año más de 10,000 personas mueren por causas relacionadas con el alcohol.

El costo anual de la pérdida de productividad y gastos de salud relacionados con el alcoholismo, es mayor de 100,000 millones de dólares.

Las bebidas alcohólicas se han convertido, no sólo en parte de la vida cotidiana, sino en gran negocio y un riesgo a la salud.

La forma de alcohol presente en las bebidas es el alcohol etílico, también conocido como etanol; se produce por fermentación de azúcares presentes de manera natural en los granos de las frutas, como la cebada, caña de azúcar, agave, maguey, etc.

Efectos del alcohol en el cuerpo humano.

Al ingerir alcohol se deprime el sistema nervioso central por su efecto sedante, la reacción inicial puede ser de estimulación.

A medida que continúa la ingestión de la bebida, surgen los efectos sedantes o tranquilizantes.

Al deprimir los centros del control del cerebro, produce relajación y desinhibición.

Al principio afecta las áreas del pensamiento, emociones y juicios.

En volúmenes mayores, dificulta el habla, y la coordinación muscular, además de producir sueño.

En grandes cantidades, es un veneno mortal, ya que pone en peligro la vida, al deprimir gravemente los centros vitales del cerebro.

El consumo del alcohol puede dañar gravemente al hígado produciendo una enfermedad que se conoce como cirrosis hepática.

Los efectos que puede producir a nivel del corazón y de las arterias y venas es la de incrementar la presión arterial.

El consumo del alcohol en las embarazadas puede dañar al feto, produciendo malformaciones congénitas.

Intoxicación alcohólica

Los efectos intoxicantes del alcohol se relacionan con la concentración de éste en la sangre, a medida que aumenta el daño es mayor.

La cantidad de alimentos y que tan reciente se hayan consumido antes de beber, disminuyen los efectos del alcohol en el organismo.

Los alcohólicos y bebedores consuetudinarios desarrollan tolerancia al alcohol.

¿Qué es el alcoholismo?

Es una enfermedad crónica, frecuentemente progresiva y mortal.

Se caracteriza por períodos de preocupación por el alcohol y deterioro del control sobre su consumo.

Éste continúa pese a sus consecuencias adversas y la deformación del pensamiento.

¿Cuáles son los síntomas?

Niegan la existencia de problemas respecto al abuso de la ingesta de bebidas alcohólicas.

Beber solo u ocultándose.

Olvidar conversaciones o compromisos.

Irritabilidad a medida que se acerca la hora usual de beber.

Guardar bebidas alcohólicas en sitios inusuales.

Tener problemas en el trabajo.

Tratamiento del Alcoholismo.

La mayoría de los alcohólicos y personas que abusan del alcohol adoptan una actitud renuente hacia el tratamiento porque niegan este problema.

Es frecuente que lo acepten bajo presión.

Los problemas de salud o legales suelen obligarlos.

La intervención es un proceso que ayuda a que el alcohólico reconozca y acepte la necesidad de tratamiento.

Si le preocupa este problema en un familiar o amigo, comente la posible intervención con un profesional.

Elegir el momento adecuado para hablar, no mientras está bebiendo.

Hacer que participen muchas personas, preocupadas por el individuo afectado

Contar con un plan de asesoría y tratamiento.

Tratamiento individualizado

Cuando no se ha perdido el control sobre el consumo de alcohol, el tratamiento consiste en reducirlo.

En caso de que la persona abuse del alcohol, quizá deba modificar su manera de beber.

Si padece alcoholismo, la disminución del consumo es ineficaz e inapropiada. La abstinencia debe ser parte de los objetivos del tratamiento de los alcohólicos.

El reducir los problemas relacionados con el alcohol, suele abarcar la participación de especialista en el abuso del alcohol, que pueden elaborar un plan específico como:

Técnicas de modificación de la conducta

Uso de manuales de autoayuda y orientación

Cuidados de evaluación en un centro de tratamiento

Los programas comprenden:

Abstinencia

Terapia individual y de grupo

Participación en Alcohólicos Anónimos

Conferencias educativas

Participación familiar

Asignación de tareas

Terapia de actividades

Asesores (muchos de los cuales son alcohólicos en recuperación)

Tratamiento de la Intoxicación Aguda.

El mejor tratamiento de la resaca es evitar el alcohol por completo, en caso de presentarse hay que apegarse a los consejos siguientes: reposar e hidratarse; evitar bebidas ácidas, cafeinadas o que contengan alcohol; utilizar con precaución analgésicos de venta sin receta.

Incluso cantidades mínimas de alcohol pueden causar efectos colaterales desagradables

La resaca es probable que se deba a deshidratación, lesiones del hígado, sobrealimentación y trastornos del sueño.

En algunas personas se presentan: bochornos, mientras que otras son sensible a la tiramina, sustancia química presente en el vino, brandy, ron, tequila y coñac.

¿Qué hacer para evitar el Alcoholismo?

Fortalecer las relaciones interpersonales desde el seno de la familia, que constituye la entidad afectiva indispensable en la educación mental del individuo.

Medidas preventivas.

La solución empezaría quizá por la legislación para reglamentar la propaganda y venta de bebidas, pero la acción inmediata es educar para la salud mental: ¡Aprende a beber con moderación!.

Daños orgánicos causados por el alcohol.

Cirrosis Hepática
Neuropatía periférica
Miocardiopatía
Gastritis
Pancreatitis

Algunos conceptos:

Síndrome de Abstinencia:

Es una serie de síntomas y signos que acompañan a la supresión brusca de la ingestión de alcohol, después de 12 a 48 horas del cese se presenta temblor, astenia, sudoración, hiperreflexia y síntomas gastrointestinales; se puede presentar también convulsiones generalizadas de tipo gran mal (epilepsia alcohólica o convulsiones de alcohol).

Alucinosis alcohólica:

Sigue al consumo excesivo y prolongado del alcohol.

Los síntomas son: ilusiones auditivas frecuentemente acusadoras y amenazadoras. La persona suele estar aprensivo y aterrorizado, se asemeja a la esquizofrenia, pero generalmente no existen trastornos del pensamiento. Suele ser transitoria y responde a tratamiento y probable recidiva su reanuda la ingesta de alcohol.

Tolerancia al alcohol:

Las dosis posteriores no tienen los mismos efectos de intoxicación que las primeras, debido a cambios adaptativos en las células del Sistema Nervioso Central (Tolerancia celular o farmacodinámica).

Dependencia física:

Acompaña a la tolerancia es profunda y la abstinencia produce una serie de efectos adversos que inclusive pueden llevar a la muerte.

Programación Neurolingüística

Utilizando técnicas de Programación Neurolingüística, aplicar el ejercicio “Subiendo a la montaña”.

Desarrollo:

Se solicita a los participantes tomar posiciones cómodas que les permita mantener el cuerpo relajado y libre de tensiones.

Facilitar la visualización de una cima a la cual tienen que subir. La cuesta puede ser tan pequeña o grande como ellos lo quieran, sin embargo su esfuerzo debe ser encaminado a librar todos los obstáculos que se puedan presentar en el camino y no perder de vista la intención final que es lograr el ascenso.

Al término se invita a los participantes a compartir sus experiencias.

El objetivo es que se concientice que para el logro de cualquier meta, se necesita esfuerzo y tenacidad.

Pensión Alimenticia

Regulación Jurídica:

- Título sexto: del parentesco, de los alimentos y de la violencia familiar.
- Art. 232 al 254 del Código Civil para el Estado libre y soberano de Veracruz-Ilave.

Concepto jurídico:

Es la facultad que tiene una persona denominada "Acreedor alimentista" de exigir de otra llamada "Deudor alimentario", de acuerdo a la necesidad del primero, y a la posibilidad del último, lo necesario para subsistir en virtud del parentesco (excepto los afines) del matrimonio, del concubinato y del divorcio en algunos casos.

Concepto de Deuda alimenticia

Es el deber que tiene una persona llamada Deudor alimentario de proveer a otra denominado acreedor alimentista en proporción a la posibilidad del primero y a la necesidad del segundo, los elementos necesarios para la vida, la salud y la educación en su caso, como consecuencia del parentesco, del matrimonio, del concubinato y en ocasiones del divorcio necesario.

Fundamento (Jurídico-moral)

Se encuentra en el vínculo de solidaridad que debe existir entre los miembros de una familia y en el de derecho a la vida que tienen las personas.

Contenido: comprende lo indispensable para vivir con dignidad.

- La comida
- El vestido
- La habitación
- La asistencia médica
- La educación (Preparación en algún oficio, arte o profesión)

Fuentes:

- Parentesco consanguíneo.
- Adopción.
- Matrimonio
- Concubinato
- Divorcio necesario (en algunos casos)

Condiciones:

- Una necesidad.
- Una posibilidad económica.
- Un vínculo jurídico entre el acreedor y el deudor

Características de la obligación alimentaria:

- Reciprocidad.
- Personalísima e intransferible.
- Divisible.
- Proporcional
- Indeterminada y variable.
- Imprescriptible.
- Intransigible.
- Incompensable.
- No se extingue con su cumplimiento.

Características del derecho a percibir alimentos:

- Inembargable
- Personal e intransferible.
- Irrenunciable.

Formas de cumplir con la obligación

- Incorporando al acreedor a la casa del Deudor (cuando no hay impedimento legal).

A través de una pensión (tiene lugar cuando no cabe la incorporación o no se ha cumplido voluntariamente.

Suspensión de la Obligación.

- Falta de capacidad del deudor.
- Falta de necesidad del acreedor.
- Delito, conducta antisocial o daños graves al deudor.
- Conducta viciosa o falta de aplicación al trabajo.
- Abandono de la casa del deudor sin causa.

Incidencia del alcoholismo en la ocurrencia de accidentes de tránsito y sus consecuencias.

Refiere Reglamento de Tránsito en el Estado de Veracruz y su aplicación en los accidentes e incidentes de tránsito en los que los conductores presentan estado de ebriedad.

Alcoholismo: Consecuencias legales.

Alcoholismo.- concepto.

Es una enfermedad crónica y habitualmente progresiva, producida por la ingestión excesiva de alcohol etílico, bien en forma de bebidas alcohólicas o como sustituyente de otras sustancias. La OMC define al alcoholismo como la ingestión diaria de alcohol superior a 50 gramos en la mujer y 70 gramos en el hombre (una copa de licor o un combinado aproximadamente 40 gramos de alcohol, un cuarto de litro de vino, 30 gramos y un cuarto de litro de cerveza 15 gramos). El alcoholismo parece ser producido por la combinación de diversos factores fisiológicos, psicológicos y genéticos. Se caracteriza por una dependencia emocional y a veces orgánica del alcohol y produce un daño cerebral progresivo y finalmente la muerte.

El alcoholismo afecta más a los varones adultos, pero está aumentando su incidencia entre las mujeres y los jóvenes. El consumo y los problemas derivados del alcohol están aumentando en todo occidente desde 1980, incluyendo Estados Unidos, la Unión Europea y la Europa Oriental, así como en los países en vías de desarrollo.

Desarrollo del Alcoholismo.

El alcoholismo a diferencia del simple consumo excesivo o irresponsable del alcohol, ha sido considerado en el pasado un síntoma de estrés social o psicológico o un comportamiento aprendido e inadaptado. El alcoholismo a pasado a ser definido recientemente, y quizás de forma más acertada como una enfermedad compleja en sí, con todas sus consecuencias. Se desarrolla a lo largo de los años. Los primeros síntomas muy sutiles incluyen la preocupación por la disponibilidad de alcohol, lo que influye poderosamente en la elección por parte del enfermo de sus amistades o actividades. El alcohol se está considerando cada vez más como una droga que modifica el estado de ánimo, y menos como una parte de la alimentación, una costumbre social o un rito religioso.

Al principio el alcohólico puede aparentar una alta tolerancia al alcohol, consumiendo más y mostrando menos efectos nocivos que la población normal. Más adelante, el alcohol comienza a cobrar cada vez mayor importancia, en las relaciones personales, el trabajo, la reputación e incluso la salud física. El paciente pierde el control sobre el alcohol y es incapaz de evitarlo o moderar su consumo. Puede llevar a producirse dependencia orgánica (física) lo cual obliga a beber continuamente para evitar el síndrome de abstinencia.

Efectos físicos del alcoholismo.

El alcohol produce sobre el organismo un efecto tóxico directo y un efecto sedante; además, la ingestión excesiva del alcohol durante periodos prolongados conduce a carencias en la nutrición y otras necesidades orgánicas, lo cual complica la situación. Los casos avanzados requieren hospitalización. Los efectos sobre los principales sistemas del organismo son acumulativos e incluyen un alto rango de alteraciones en el aparato digestivo entre las que destacan las úlceras de estómago y de duodeno, la pancreatitis crónica y la cirrosis hepática, así como las lesiones irreversibles en los sistemas nervioso central y periférico. Pueden llegar a producirse desmayos, alucinaciones e intensos temblores, síntomas del síndrome de abstinencia alcohólica más grave, y el delirium tremens, que puede ser mortal a pesar del tratamiento adecuado; esto último contrasta con los síndromes de abstinencia de los opiáceos como la heroína, que aunque muy aparatosos rara vez son fatales. Se ha demostrado en fechas recientes que la ingestión de alcohol durante la gestación incluso en cantidades moderadas, puede producir daños graves en el feto, especialmente retraso en el desarrollo físico y mental; la forma más grave de este retraso, poco frecuente se llama síndrome de alcoholismo fetal.

Efectos legales del alcoholismo.

Se ha visto en los diferentes medios de comunicación que en gran parte las personas que cometen un delito lo han hecho bajo el influjo de alguna droga o estupefaciente, dentro de estas drogas tenemos el alcohol, que si bien es un producto que se vende en todo el mundo, excepto a menores, pareciera que su consumo entonces resulta no nocivo para la salud, aun cuando todas las botellas de alcohol al igual que los cigarrillo traen la leyenda “el abuso en el consumo de este producto afecta la salud” eslogan del que nadie o muy pocos hacen caso.

Muchas de las veces escuchamos como hubo algún accidente, producido por el exceso de velocidad y el estado físico de la persona, venía en estado de ebriedad, o jóvenes que bajo el influjo del alcohol, robaron o lesionaron a alguna persona, muchas veces sin siquiera tener necesidad, que no es justificante, pero se supone que por ello se atraca a alguien, para quitarle lo que trae y así poder satisfacer nuestras necesidades, pero, qué pasa cuando resulta que jóvenes, hijos de conocidas personas, de moral solvente, van a parar a la cárcel por haber robado, por haber dañado, lastimado a alguien, ¿por qué? Porque andaban bajo el efecto del alcohol, por el deseo de experimentar el peligro, o simplemente el estar en compañía de jóvenes que te invitan a echarse un “tiro” y si no le entras, pues se mofan de tu cobardía, y ya con el alcohol en las venas, no se les hace difícil el acceder a cometer el delito.

Afortunadamente a veces sólo se trata de pequeñeces, pero ¿qué pasa cuando al aventurarse llega incluso a privar de la vida a alguien?. Te conciertes en un homicida, aún cuando no hayas participado directamente, el hecho de estar acompañando a los autores te incrimina, nuestro Código Penal en su artículo 28 nos habla de la Autoría y Participación, con seis fracciones, entre ellas, “QUIENES DOLOSAMENTE PRESTEN SU AYUDA PARA LA COMISION DEL DELITO” otra de ellas “QUIENES CONJUNTAMENTE PLANEEN EL DELITO” y otra situación que el mismo Código prevé es a la que se refiere en el artículo 29 de la propia Ley, que dice “Que si varios individuos toman parte en la realización del delito distinto al que se había planeado, TODOS SERAN RESPONSABLES DEL NUEVO DELITO EN IGUAL MEDIDA”, así las cosas, las consecuencias legales, por no poder controlar el consumo en el alcohol son terribles, pues van desde perder un día la libertad, hasta la propia vida, familiar, trabajo, todo, absolutamente todo. Existen otras clases de delitos en las que es frecuente encontrar el motivo principal de su comisión en el alcohol que son delitos de tipo sexual, como la Violencia Familiar, el Abuso sexual, las Lesiones, hasta la tan grave Violación.

Tratamiento:

El tratamiento primario comienza con el tratamiento del alcoholismo que necesita atención específica, en vez de considerarlo secundario a otro problema subyacente como se hacía antaño. De las estadísticas con las que se cuentan y a pesar de los resultados esperanzadores en los tratamientos de alcohólicos, se estima en más de 100,000 el número de muertes anuales sólo en Estados Unidos a causa del alcohol.

En México, según las últimas encuestas el porcentaje de hombres dependientes del alcohol es de 15.5%, mientras que el de las mujeres es de 0.9% y las edades en las que fluctúan estas incidencias es de 18 a 29 años según la Encuesta Nacional de Adicciones.

Prevención y consecuencias de la Violencia Familiar.

En el caso particular de la mujer, algunos patrones culturales han dado lugar a que se tolere, disculpe o inclusive se estimule el maltrato de la mujer por parte del hombre. Las respuestas violentas pueden ser inducidas por efecto de la agresión física, verbal o simbólica que ocurrirá en el interior de las familias, las escuelas o la comunidad.

La violencia puede ser definida como un abuso de fuerza aunque no toda la fuerza sea necesariamente violencia. El ser humano ha hecho de la fuerza física para sobrevivir, por lo que queda preguntarnos ¿dónde termina la legítima defensa para dar comienzo a la agresión gratuita?, ¿Cuál es el límite?, ¿La muerte?

Prevención de la violencia familiar.

Hay familias nutricias y conflictivas, afortunadamente la gente está dispuesta a correr el riesgo, a ser creativos y a cambiar cuando la situación lo amerite. Sanando todo esto se puede tener seres humanos físicamente sanos, de mente alerta, con sentimientos amorosos, alegres, auténticos, creativos, y productivos.

Cuántas veces se han detenido a pensar en que contestarían sus hijos si se les hicieran las siguientes preguntas: ¿Te agrada vivir con tu familia?, ¿Sientes que vives con amigos, con personas que te agradan y en quienes confías y a su vez confían en ti?, ¿Ser miembro de tu familia es divertido y emocionante?.

En muchas familias conflictivas la gente se ve envuelta en la desesperanza, la impotencia y soledad, tratan de guardar las apariencias, algunos se aferran a una débil esperanza, otros gritan, lloran y a otros ya no les importa y en su desesperación lastiman a otros.

La familia puede ser el sitio donde encontramos amor, comprensión, apoyo, donde podemos obtener energía para enfrentarnos con mayor eficacia al mundo exterior.

Los conflictos se pueden desaprender. ¿Cómo hacerlo?

1. Reconocer que en la familia existen conflictos.
2. Perdonarse por los errores del pasado y darse la oportunidad de cambiar.
3. Tomar la determinación de cambiar las situaciones.
4. Adoptar alguna medida para iniciar el proceso de cambio.

Una manera de prevenir la violencia en la familia depende en gran parte de la comunicación que exista entre los miembros de la misma y en inculcar en los hijos patrones de conducta adecuados.

Un modelo a seguir es la familia nutricia, en este tipo de familia la expresión de sus miembros es relajada, cuando reina la calma, esta es pacífica, no es la tranquilidad que provoca el miedo y la cautela. Cada persona parece segura de que tendrá la oportunidad de ser escuchada.

Las personas se sienten a gusto con el contacto físico y las manifestaciones de afecto no se demuestran sacando la basura, preparando la comida o llevando dinero a casa, en vez de ello, la gente demuestra su amor e interés al hablar abiertamente y escuchar con atención, al ser franca y real con los demás, y permaneciendo unida.

Los miembros de una familia nutricia tienen la libertad de comunicar lo que sienten. Pueden hablar de cualquier tema, sus desencantos, temores, heridas, enfados y críticas, así como de sus alegrías y logros.

Las familias nutricias pueden planificar. Si hay algo interesante que interfiera con el proyecto, son capaces de hacer ajustes, y a menudo lo hacen con sentido del humor. De esta manera pueden resolver sin ser presas del pánico, muchos de los problemas que presenta la vida.

Cabe mencionar que las familias conflictivas crean personas conflictivas y contribuyen así a la devaluación del yo, situaciones relacionadas con la violencia, alcoholismo, drogadicción, pobreza, juventud enajenada y otros problemas sociales. Podemos hacer que la familia sea un lugar real para el desarrollo de personas reales. Cada uno de nosotros puede crear una diferencia.

Violencia familiar: manifestación y consecuencias

La violencia intrafamiliar depende de ciertas condiciones para que se presente; por lo cual la interacción violenta adopta dos formas distintas;

- La violencia agresión que se encuentra entre personas vinculadas por una relación de tipo asimétrica, es decir igualitaria.
- La violencia castigo, que tiene lugar entre personas implicadas en una relación de tipo complementario, es decir desigualitaria.

Cuando una pareja utiliza la violencia como parte de su repertorio habitual de intercambios, se diría que su comportamiento es absurdo o masoquista, sin embargo hay pocos casos de separaciones espontáneas. El curioso fenómeno de que la mayoría de estas personas sigan viviendo juntas a pesar del sufrimiento es desconcertante, pero lo más desconcertante es la voluntad de permanecer unidos en el "lugar del sacrificio", desoyendo las sugerencias de su entorno.

Se abordan varios aspectos para que se manifieste la violencia.

Aspecto espacial:

Es el territorio donde se admite la violencia, el lugar donde se desarrolla la interacción violenta.

Aspecto temporal:

El momento en que se desencadena la interacción violenta y la cronología de los hechos está predeterminado. Momentos ritualizados en los que es muy probable irrumpa la violencia, por ejemplo, al realizar la tarea, durante las comidas, al irse a costar, al volver del trabajo, en el paseo del fin de semana, etc.

Aspecto temático:

Cuando hay acontecimientos, circunstancias y contenidos de comunicación que desencadenan el proceso. En algunas familias basta que ocurran determinados acontecimientos, que se den ciertas circunstancias (la infidelidad, el pasado, los hijos, condiciones profesionales, dinero, etc.) Para que se produzca sistemáticamente una disputa e irrumpa la violencia.

Ciclo de la violencia.

- | | |
|---------|---|
| Fase 1. | <i>Tensión.</i>
El agresor (a) se enoja, discute y culpa a la otra persona provocando un aumento de tensión en la relación. |
| Fase 2. | <i>Explosión.</i>
Explota la tensión, sobreviene la violencia física generalmente acompañada de violencia psicológica y en ocasiones hasta de violencia sexual. |
| Fase 3. | <i>Luna de miel.</i>
Esta fase es el resultado del alivio de la tensión. Se caracteriza por el arrepentimiento del agresor, y la esperanza por parte de la víctima de que las cosas van a mejorar. El abuso se llega a minimizar e inclusive se adopta el culpar a la otra persona de provocar dicha tensión.
Esta etapa de reconciliación y esperanza de cambio, es lo que puede atrapar a la persona que es víctima en la relación y desistir de la idea de alejarse del agresor. |

Consecuencias de la violencia familiar.

Dentro de las emociones que caracterizan a la violencia familiar se encuentran la vergüenza, culpa, miedo, dolor, enojo.

Vergüenza:

Es uno de los obstáculos que impide que una mujer golpeada se anime a pedir ayuda; en un sentido amplio, la vergüenza es ciega. La idea de mostrar, hacer público algo que es privado e íntimo y que por lo tanto correr el riesgo de ser mal visto y mal interpretado, trae aparejado el miedo a ser agredida o rechazada

Culpa:

Sirve para mantener a la mujer amarrada al mito de que ella es la culpable de la violencia. La culpa se nutre de la creencia de que la mujer puede evitar el abuso siendo tan solo mas comprensiva o cariñosa.

Miedo:

En el caso de las mujeres maltratadas, el miedo dificulta realizar acciones concretas que las coloquen fuera de la esfera del peligro y las paraliza.

Dolor:

Esta es una emoción "permitida" para las mujeres que concuerda con la idea de que la mujer nació para sufrir. Aguantar el dolor es una forma de negarlo.

Enojo:

En el fondo el enojo, es una protesta por la injusticia cometida y muchas veces las mujeres tienen miedo al enojo porque tienen miedo a asumir su poder personal.

La conducta infantil ante la violencia familiar.

La violencia fundamentalmente estimula en la personalidad del niño el temor, siendo que los niños de 2 a 6 años tienen mas miedos que otros mas pequeños ya que tienen mayor capacidad para percibirlo.

En relación al temor generado se encuentran patrones emocionales fundamentales: la timidez, la vergüenza, la preocupación y la ansiedad.

Puede reconocerse en forma encubierta en las siguientes conductas:

Conductas ruidosas y exhibicionistas, aburrimiento, a disgusto, evitación de situaciones que amenazan con descubrir la ansiedad, susceptibilidad, uso excesivo de los medios masivos, uso excesivo de los mecanismos de defensa (proyección)

La carencia de afecto, durante los primeros meses y años de vida, afecta de manera negativa el desarrollo físico, mental, emocional y social del individuo.

1. Retardo en el crecimiento y del desarrollo normal; inhibe las secreciones de las hormonas pituitarias incluyendo la del crecimiento (indiferencia, enflaquecimiento, quietud, pérdida de apetito, apatía general, males psicósomáticos, y muerte.
2. Retardo en el desarrollo motor (torpe)
3. Retardo en el desarrollo del habla (tartamudeo)
4. Retardo en el desarrollo intelectual (baja concentración y facilidad para distraerse – afecta negativamente el razonamiento).
5. Obstaculiza el aprendizaje de las relaciones interpersonales, responde negativamente y con tendencia a la hostilidad, y son poco cooperativos. Se sienten inadecuados y demuestran su resentimiento por medio de la agresividad, la desobediencia y otras conductas asociales.
6. Relaciones sociales afectadas negativamente ya que tienden a ser egocéntricos, demuestran poco interés por los demás, son egoístas y exigentes.

La alimentación como satisfactor de las necesidades biológicas del bebedor.

YO, EL ALCOHOL

¿Cómo actúo en el organismo?

Permítanme presentarme: mi nombre es Alcohol, y mi apellido, Etilico. Estoy formado por moléculas, cada una de las cuales tiene dos átomos de carbono, seis de hidrógeno y uno de oxígeno. Poca cosa, pensarán quizá algunos. Pues bien, lean mi autobiografía y se asombrarán de todo lo que soy capaz de hacer.

Nací en el oscuro sótano de una bodega. Bueno, digo que nací, aunque en realidad mi formación no fue repentina sino que fui apareciendo lentamente. Mis progenitores fueron la glucosa y unos pequeños microorganismos a los que los humanos dan distintos nombres, como *Saccharomyces ellipsoideus* y *Saccharomyces cerevisiae*. Los microorganismos que me producen se alimentan del azúcar de las frutas y de otros glúcidos (hidratos de carbono), y de su digestión aparezco yo, el Alcohol. Así que, ya ven lo que soy... sólo una resaca. La verdad es que me avergüenzo un poco de decirlo; aunque curiosamente, en la publicidad se me presenta como algo noble: aparezco siempre rodeado de gentes y de ambientes selectos. ¡Si ellos supieran que en verdad soy tan sólo un producto de desecho! Después de pasar un cierto tiempo dentro de unos barriles de madera de roble, me envasaron en unas botellas de vidrio muy bonitas, por cierto sobre las que me pegaron una elegante etiqueta. Por fin, un día me vertieron en una copa y tendría la oportunidad de actuar sobre un organismo humano. Y así fue: Oscar estaba dispuesto a beberme.

Mi paso por el esófago

Al pasar por la garganta de Oscar, le produje una leve irritación en las células de las mucosas que tapizan su interior, por lo que tuvo una cierta sensación de ardor. Pero eso no fue más que el principio. En el esófago, las cosas fueron peor. Provoqué una verdadera inflamación de su mucosa, que con el tiempo, si sigo actuando, acabará convirtiéndose en una esofaguitis.

Yo, el Alcohol, en el esófago suelo actuar en equipo con otro compañero: el tabaco. La acción irritativa de ambos es tan intensa como para provocar la degeneración de algunas de sus células que acabará dando lugar al cáncer de ese órgano. Todos los cánceres son malos, pero el que provocamos el tabaco y yo, es especialmente maligno. Quien lo padece, no puede tragar, a veces ni siquiera la saliva, y muere después de un penoso sufrimiento.

Ya en el estómago

Cuando llegué al interior del estómago, disfruté a mis anchas provocando irritación e inflamación en su interior; y es que yo no sé hacer otra cosa más que irritar e inflamar. Por donde quiera que paso dejo un rastro de enrojecimiento, ardor y escozor, tanto si es en el interior del cuerpo como en su piel. La mucosa que tapiza el interior del estómago se puso muy enrojecida al verme. Empezó a segregar moco y jugos gástricos; creo que para defenderse de mí. El estómago me teme, y con razón: le provoqué congestión, gastritis, úlceras y hemorragias. En su intento de deshacerse de mí, acelera el proceso de digestión de los alimentos y se contrae para vaciarse lo más pronto posible. Por eso, una de las pocas cosas buenas que se dicen de mí, es que ayudo a hacer la digestión a los que tienen el estómago "perezoso" o padecen de falta de jugos gástricos.

Entro rápido y salgo despacio

Ahora bien, aunque mi acción sobre el estómago de Oscar fue intensa, en realidad duró poco tiempo. Como atravieso tan fácilmente los tejidos del cuerpo, desde el estómago y las primeras porciones del duodeno, pasé rápidamente a la sangre. En el intestino delgado apenas quedó rastro de mí.

A los cinco minutos de llegar al estómago, yo ya había empezado a pasar a la sangre de Oscar: Me encontraba viajando por sus venas y arterias distribuyéndome cómodamente por todas sus células y tejidos. Aunque me halle presente en poca cantidad en la sangre, yo, el Alcohol, soy capaz de llegar hasta el último rincón del cuerpo, y la verdad es que en cada sector del organismo me encuentro a mis anchas. Y cuando los sistemas de eliminación tratan de expulsarme, me “hago el duro”, se las hago bien difícil. Me resisto a ser eliminado con la respiración, la orina o el sudor, a diferencia de lo que les ocurre a otros compañeros tóxicos: la nicotina, que es fácilmente eliminada con la orina. A pesar de los esfuerzos del cuerpo de Oscar por expulsarme con alguna de sus secreciones o excreciones, mis propiedades químicas me permiten resistir bastante tiempo dentro, y si quiere deshacerse de mí, no tendrá más remedio que destruirme y transformarme en otra sustancia. De ello se encargará el hígado.

Mi blanco preferido

Una vez en la sangre, yo, el Alcohol, atacué a todas las células y órganos con los que me encontré. Ahora bien, mi blanco preferido es el sistema nervioso. Atravesé con facilidad la barrera hematoencefálica, que se interpone entre la sangre, las neuronas y las células del sistema nervioso. El tejido nervioso, por su elevado contenido en sustancias grasas, me resulta una presa muy fácil. Disfruto atacando primero a las neuronas más importantes, las de los lóbulos frontales, en los que reside la fuerza de la voluntad, el juicio y el autocontrol de Oscar. ¡Con qué facilidad se dejan influir por mí! Hago con ellas lo que quiero, hasta volverlas completamente locas.

Bajo mis efectos, Oscar se siente eufórico. Se cree capaz de hacerlo todo a la perfección; ¡hasta de conducir mejor! ¡Qué equivocación! Este engaño que produzco le ha costado a Oscar no pocos sustos en la carretera.

Algunas neuronas murieron bajo mis efectos. Me dio un poco de lástima porque a causa de su complejidad se trata de células irremplazables que el cerebro de Oscar perderá para siempre. Pero ¡qué le vamos a hacer, si él seguía bebiéndome casi a diario, creyendo que yo iba a ayudarlo a pasarla mejor! No eran grandes cantidades, no, pues Oscar nunca llegó a perder por completo el control... Sus amigos le decían que “sabía beber”. Pero con el tiempo, y sin que él se diera cuenta, me apoderé por completo de él. Lo convertí en mi esclavo. Sus neuronas me reclamaban: no sabían estar bien sin mí. Le produce mucho daño, mucho.

Querer y no poder

Bajo mis efectos, Oscar se sintió muy seguro de sí mismo, casi un superhombre. Y yo disfruto riéndome un poco de él. Sí, es como si le hiciera una bromita: le aumento su deseo sexual, haciéndole creer que va ser capaz de realizar proezas sexuales con su pareja; y cuando va a poner en práctica sus fantasías y deseos, se encuentra con que no puede... Lo he dejado impotente.

El corazón se pone a temblar

En mi recorrido por todos los órganos de Oscar, yo, el Alcohol, pronto llegué a su corazón. Puesto que voy disuelto en la sangre, me mantuve bastante tiempo en íntimo contacto con él. Me hubiera gustado hacerle algún bien, pero no fui capaz. Las casas comerciales dicen que en pequeñas dosis soy “bueno para el corazón”, pero tengo que confesarles que no es así. Por más que lo intento, no lo consigo.

En el corazón de Oscar, todo lo que logré fue una pequeña dilatación de sus arterias coronarias, pero que no se tradujo en un aumento eficaz del riego sanguíneo, a causa de que otras muchas arterias de la piel y de los músculos también habían sido dilatados por mí. La sangre de Oscar se concentró en sus mejillas y en su piel, dándoles una apariencia de calor, por lo que llegaba con menos presión a su corazón y a otros órganos internos. Hombres de ciencia han realizado experimentos conocidos como “pruebas de esfuerzo” para demostrar, con la ayuda de un electrocardiograma, que los que padecen de angina de pecho presentan síntomas más precozmente cuando están bajo los efectos de pequeñas cantidades de alcohol. Además provocho arritmias, insuficiencia cardíaca, inflamación y degeneración del músculo cardíaco (miocardiopatía). El pobre corazón de Oscar se pone a temblar cada vez que me siente pasar por su interior.

Morir matando

Si no fuera porque el hígado de Oscar es capaz de destruirme a un ritmo no muy rápido, por cierto de unos siete gramos de por hora, mis efectos serían mucho más dañinos, pues persistiría durante largo tiempo en la sangre sin poder ser eliminado. La orina, el sudor y el aliento, las vías naturales de eliminación del organismo, sólo consiguen eliminar un 5% de la cantidad absorbida por el estómago y el duodeno. El resto de mí, el 95%, sólo puede desaparecer de la sangre de Oscar si su hígado me transforma en otras sustancias, como el aldehído acético y el ácido carbónico, que sí pueden ser eliminados por el aliento o por la orina.

En las células del hígado de Oscar existe una sustancia química, la enzima alcoholdehidrogenasa, que es capaz de destruirme. Pero yo, el Alcohol, no me dejo vencer fácilmente. Al romperse mi molécula por la acción de esta enzima, mi gran enemiga, obligo a que se produzcan unos cambios químicos en las células hepáticas: altero su equilibrio de oxidación-reducción y produzco trastornos en el metabolismo de las grasas y de los glúcidos (hidratos de carbono). Como resultado de ello, se produce la degeneración de las células del hígado, la inflamación e infiltración de grasa de esta glándula, y, finalmente, la cirrosis hepática.

Como ven, yo, el Alcohol, peleo y hago daño hasta el último momento. El hígado consigue destruirme, pero yo, en venganza, soy capaz de hacerle mucho daño, y hasta de destruirlo por completo dejándolo cirrótico. ¿Qué les parece esta forma de morir matando?

Lo siento, pero no sé hacer otra cosa

Además de todo lo que les he contado, yo, el Alcohol, afecté a muchos otros órganos de Oscar: su páncreas, sus glándulas sexuales, sus huesos, su piel... Pero créanme, yo no quería hacer tanto daño.

Yo, el Alcohol, siento de veras ser tan destructor con la máquina más perfecta de la creación en este mundo: el cuerpo humano. ¿Qué Dios me perdone por destruir así su obra!, pero realmente, yo, el Alcohol, no sé hacer otra cosa: no puedo hacer nada más que daño. Porque no soy más que una resaca, un producto de desecho de ciertos microorganismos. Y los infelices humanos, en lugar de empeñarse en exaltarme y en piropearme, lo que tendrían que haber hecho es arrojarme a la basura, de donde provengo. ¡Cuántos habrían salido ganando!.

Nutrición para el alcohólico

Densidad energética de los alimentos

Cantidad de energía (kilocalorías) por volumen de alimentos (g ó ml).

Hidratos de Carbono	= 4 kcal / g
Proteína	= 4 kcal / g
Lípidos	= 9 kcal / g
Alcohol	= 7 kcal / g

Las investigaciones han venido mostrando, cada vez más, que la mal nutrición de cualquier tipo crea adictos. En innumerables ocasiones, la herencia, las tensiones emocionales o una niñez desatendida, entre otras, son causantes del alcoholismo, si bien todo eso puede tener una mayor o menor influencia, el origen del problema parece radicar en la mal nutrición misma en que viven estas personas.

Entre otros muchos problemas que ocasiona el alcohol, es la pérdida en el organismo de nutrimentos muy importantes. El alcohol crea deficiencia de magnesio, zinc, vitaminas del complejo B (piridoxina, tiamina, ácido fólico) vitamina A.

Es fácil ver en este proceso un círculo vicioso, la sub-alimentación, refiriéndonos a la baja calidad y no a la cantidad, inclina a las personas al consumo de bebidas alcohólicas. El alcohol, a su vez,

agudiza el problema nutricional por la pérdida de minerales y vitaminas, lo cual provoca una mayor ingestión de bebidas alcohólicas.

El círculo se cierra sobre sí mismo, cuando el alcoholismo se vuelve casi la norma de vida; se puede entonces llegar a casos extremos, como el síndrome Wernicke-korsakoff.

La persona en su estado "normal" (sobria), camina con dificultad; tiene problemas para mantener el equilibrio; hay movimientos involuntarios en los ojos y confusión que puede llegar hasta la amnesia. Su progresión lleva a la parálisis del nervio óptico; el individuo entra en estado de coma para finalmente morir.

Objetivos del cuidado nutricional

1. Conservar o mejorar el estado nutricional del alcohólico proporcionándole energía y nutrientes adecuados.
2. Prevenir o mejorar la insuficiencia.
3. Evitar la degeneración adicional del hígado y facilitar tanto como sea posible la regeneración de nuevo tejido en base a una alimentación balanceada.

Programa de alimentación

El programa de alimentación consiste en una asignación diaria de raciones de cada grupo de alimentos, distribuidos a lo largo del día, de acuerdo al tratamiento y las necesidades de la persona.

El programa de alimentación debe ser diseñado por un nutriólogo o dietista de acuerdo a: el sexo, la actividad física, talla, edad, peso ideal, estructura ósea, estado general de salud, gustos, costumbres y economía.

Esto le permitirá llevar una dieta balanceada, comer en la cantidad correcta y hacerlo a la hora debida.

El programa debe evaluarse constantemente para ver los resultados obtenidos.

Un programa adecuado debe contener calorías, hidratos de carbono, proteínas, grasas, fibra, sodio, vitaminas y minerales, edulcorantes alternativos, y la prescripción de ejercicio físico.

Nutrientes inorgánicos (minerales)

Hierro

Funciones: Es esencial y necesario para la vida. Interviene en la producción de la hemoglobina y ciertas enzimas. Ayuda al proceso de crecimiento. Previene la fatiga. Cura la anemia y devuelve el buen color a la piel.

Fuentes naturales: La yema de huevo, lentejas, guisantes, queso, el trigo completo, el hígado de cerdo, almejas crudas, ostras, frutos secos y alubias.

Consejo: Las mujeres pierden el doble de hierro que los hombres, por tanto es conveniente tomar de vez en cuando un suplemento de este mineral. Atención al sulfato ferroso que ataca a la vitamina E. Grandes dosis de alcohol y de café inhiben la absorción del hierro.

Magnesio

Funciones: Es esencial para el funcionamiento de nuestro metabolismo. Activa mecanismos defensivos de nuestro organismo. Dinamiza los glóbulos blancos. Interviene en el proceso digestivo y en la absorción y eficacia del calcio, de la vitamina C, del fósforo, sodio y potasio. Es importante para el buen funcionamiento del sistema nervioso y muscular y también en la transformación en energía del azúcar de la sangre. Es conocido como el mineral antiestrés por sus efectos contra la depresión. Desarrolla un sistema cardiovascular más sano y previene los ataques cardíacos. Evita los depósitos de calcio, las piedras en los riñones y los cálculos biliares. Alivia las indigestiones. Asociado al calcio, es un tranquilizante natural. Está considerado como un eficaz antiinfeccioso y anticanceroso. Necesitamos de 300 a 450 mgs. diarios.

Fuentes naturales: Sal marina, legumbres bien cultivadas, el pan completo, higos, limones, pomelos, frutos secos, cacao, semillas, vegetales verde oscuro y manzanos.

Consejo: Cuando hay un déficit de magnesio se puede tomar hasta 300 mgrs./día, pero cuidando de no tomar fármacos que contengan calcio. Debido al hecho de que los suelos de cultivo no son actualmente ricos en magnesio, es conveniente tomado en forma de cloruro o carbonato en dosis de 2 a 3 grs/día repartidos en 2 o 3 tomas.

Potasio

Fuentes: El potasio opera desde el interior de las células y regula la cantidad de agua en el organismo, y el ritmo cardíaco. Los sistemas nerviosos y muscular se alteran cuando hay un desequilibrio entre el potasio y el sodio. Interviene en la oxigenación del cerebro, por lo que ayuda a mejorar las funciones de éste. Reduce la presión sanguínea y es eficaz en el tratamiento de algunas alergias. Una persona adulta necesita entre 1.800 y 5.600 mgrs/día.

Fuentes naturales: Papa, guisantes, lentejas, espinacas, castaña, almendra, avellana, miel, plátano, champiñones, tomate y semillas de girasol.

Consejo: Las personas que toman habitualmente una cantidad de café, pueden estar carentes de potasio, así como los que toman bebidas alcohólicas y muchos dulces. Los diuréticos eliminan la acción del potasio. El hecho de perder peso mediante una dieta baja en hidratos de carbono, puede reducir también los niveles de potasio.

Sodio

Funciones: Es necesario para el proceso de crecimiento. El Sodio colabora para que el calcio y otros elementos inorgánicos se mantengan disueltos en sangre. Ayuda al buen funcionamiento de los nervios y músculos. Aproximadamente 3 g/día son suficientes para el mantenimiento de Sodio en el organismo. Se elimina fácilmente a través del sudor y de la orina.

Fuentes naturales: Sal marina, queso, germen de trigo, mariscos, betabel, ostras, pan blanco, espinacas, guisantes, apio, carne, sesos, riñones y todos los productos del cerdo.

Consejo: La cerveza y muchos productos procesados tienen un alto contenido de cloruro sódico. Las personas propensas a hipertensión arterial deben vigilar los alimentos que contienen cantidades importantes de sal.

Zinc

Funciones: El zinc es necesario e importante en todos los procesos corporales a través de su control de enzimas y su aportación en el mantenimiento de las células. Es esencial en la síntesis de las proteínas. Ayuda a la formación de la insulina. Es importante en el desarrollo de los órganos reproductivos. También interviene en el funcionamiento del cerebro. Acelera la cicatrización de las heridas internas y externas. Disminuye los depósitos de colesterol. La dosis media diaria es de 15 mg., un poco más para las embarazadas y madres lactantes.

Fuentes naturales: Espinaca, guisantes, papas, tomate, carnes, huevo, leche en polvo desnatada.

Consejo: La sudoración excesiva causa pérdida de zinc. Se debe tomar más zinc cuando se ingieren grandes dosis de vitamina B6, si se toman bebidas alcohólicas con frecuencia y las personas afectadas de diabetes. También deberían ingerir alimentos ricos en zinc los hombres con trastornos de próstata y las mujeres con menstruaciones irregulares.

¿Qué son los complementos vitamínicos?

Son solo un alimento concentrado, que al entrar al aparato digestivo, no requerirán prácticamente de ser digeridos, facilitando el trabajo de este sistema. Por supuesto, no se propone sustituir las ensaladas, frutas, verduras, cereales integrales o el guisado por dichos complementos.

Beneficios:

1. Combatir los problemas del ambiente, la contaminación, el estrés, vida acelerada, alimentos con muy poco contenido de nutrimentos y como consecuencia, mantener nuestra salud en óptimas condiciones previniendo las enfermedades.
2. Corregir deficiencias nutricionales, que pueden llegar a generar diversos problemas de salud.
3. Como medicamentos sumamente efectivos en el tratamiento de diversas enfermedades, proporcionando los beneficios de los medicamentos pero sin las desventajas de éstos.

Complementos nutricionales.

	Adultos	Niños
Jalea real	Punta de una cuchara	Punta de una cuchara
Polen de flores	1 cucharada	1 cucharadita
Levadura de cerveza		
Polvo	2 cucharadas	2 cucharaditas
Tableta	6 al día	3 al día
Lecitina de soya		
Granulada o líquida	1 cucharada	1 cucharadita
Cápsulas	3 cápsulas	2 cápsulas
Aceite de germen de trigo	2 cucharadas	2 cucharaditas
Tabletas de alfalfa	6 tabletas	3 tabletas
Alga espirulina	6 tabletas	3 tabletas

Contenido de Calorías en Bebidas alcohólicas

Fermentada		% de alcohol	Kilocal. por 100 ml de la bebida
	Cerveza	4.50%	46
	Cerveza ligh	4.00%	28
	Vino	12.20%	70
	Vino	18.20%	137
Destilada			
	Ron	40.00%	231
	Vodka	40.00%	231
	Whisky	43.00%	250
	Ginebra	45.00%	263
	Aguardiente	50.00%	280

Modelo de Prevención "Construye tu vida sin adicciones"

Introducción:

Si bien el uso y abuso de sustancias adictivas no es nuevo, ni particular de un país, raza, sexo, edad, posición social, si es un problema social y de salud de múltiples repercusiones sociales, económicas individuales y familiares, etc. Es un problema que en los últimos años se ha expresado como un fenómeno social de preocupación tanto para el estado como para las diferentes instituciones sociales. Pero más que eso por el aumento de consumidores jóvenes y que de alguna forma es un sector de la población altamente vulnerable por la situación biopsicosocial en que se encuentran.

No se puede negar que muchos han sido los programas y acciones que se han implementado para enfrentar este problema; también es cierto que las metodologías y estrategias, no han sido del todo efectivas. De ahí que el programa "Construye tu vida sin adicciones" surge como un modelo alternativo a los demás programas, proponiendo como principal estrategia de acción a la prevención (a través de la educación de la salud) por medio de la Autogestión de planes de acción (Prevención primaria, secundaria y terciaria).

La tarea preventiva que plantea intenta impactar en las distintas áreas de la vida cotidiana del individuo, a saber: salud, hábitos de consumo, recreación, emociones, afectos, formas de expresión, motivaciones.

El propósito fundamental de este modelo es modificar el Estilo de Vida del individuo, el cual es determinado en el proceso de educación formal que se da en la familia a través del proceso de Socialización (transmisión de valores, normas, comportamientos impuestos por la familia en la transmisión de la cultura), aclarando que dentro de éste proceso que se inicia en la infancia y que de alguna forma es dinámico, se ve completamente influenciado por los medios de comunicación colectiva, que tienen gran influencia en los estilos de vida. Por estilo de vida se entiende el conjunto de patrones de comportamiento que identifica una persona o un grupo social a través de lo que hace y expresa.

El modelo ecológico preventivo de Construye tu vida sin adicciones presupone la construcción de estilos de vida sin adicciones, todo ello fortaleciendo los Factores de protección

Factores de protección

- A. Lazos de vinculación positiva (seguridad) redes de apoyo y afecto que el individuo percibe en su interacción con su familia, amigos y comunidad.
- B. Sentirse parte de esos grupos (sentimientos de pertenencia) compartiendo sentimientos, creencias y valores.
- C. Conjunto de habilidades y capacidades, que le permita resolver los problemas y situaciones frustrantes, dolorosas o tensionales con seguridad y confianza en sí mismo.

Sumando a estos factores de protección el desarrollo de una elevada autoestima, que incida en la calidad de vida.

Algunas reflexiones:

El alcohólico gradualmente va perdiendo:

El miedo... a tomar, la medida... de lo que toma, los pretextos... para tomar, la vergüenza... ante los demás, el dinero... de su familia, los amigos... y la familia, la voluntad... si es que la tenía, la salud... que le quedaba, la conciencia... si alguna vez tuvo, la vida... si eso era vida.

El alcohólico necesita tomar para estar alegre... la alegría natural la ha olvidado.

El alcohólico termina tomando en forma obsesiva, a toda hora y todos los días, a pesar de sentir los efectos en su salud, ya muy deteriorada.

Expresiones de un alcohólico –según su nivel de alcoholización.

Me mareo, me tranquilizo, me pongo alegre, me olvido de todo, me gusta, me hace falta, me urge, me enferma, me estoy muriendo.

“El consumo del alcohol es uno de los medios que emplea el hombre para que le ayuden a escapar del aburrimiento” Erick Fromm.

El Alcoholismo no es hereditario pero... el medio ambiente en que se educa a los hijos puede engendrar a un futuro bebedor.

La superactividad coloca a muchos hombres muy cerca del alcoholismo, como escape a las tensiones diarias.

El alcohólico, ante las insatisfacciones actuales y la incertidumbre del futuro... encuentra el “escape” en lugar de buscar la solución.

El alcohólico huye de la realidad convirtiéndose en una persona que vive en un mundo irreal y sin intereses vitales.

El alcohólico en su “yo interno” se percata del problema en que ha caído, pero su voluntad está nulificada.

El alcohólico tiene una marcada tendencia a la autodestrucción. Aproximadamente 4,000 mexicanos se suicidan al año, la mayoría son alcohólicos.

Las relaciones de pareja

Cualidades principales de las familias sólidas

- ❖ Entregados a la vida familiar
- ❖ Pasan tiempo juntos
- ❖ Buena comunicación familiar
- ❖ Expresan afecto unos por otros
- ❖ Tienen compromiso espiritual
- ❖ Pueden resolver problemas

El común denominador constituye la comunicación y su integridad (Estudio realizado en la Universidad de Nebraska, E.U.A. a un universo de 3,000 familias encuestadas)

Las tres necesidades emocionales de cada uno de los cónyuges:

Mujer	Hombre
Amor y afecto	Admiración y aprecio
Seguridad emocional	Respeto
Atención sentimental	Satisfacción sexual

Hay cinco métodos poderosos que pueden elevar el conciente de aceptación de cualquier persona:

- ♠ Separa la acción de la persona que está haciendo.
- ♠ Considera las diferencias de personalidad de tu cónyuge como complementarias a las tuyas.
- ♠ Expresa la aceptación en voz alta.
- ♠ Añádele humor a las situaciones irritantes
- ♠ Recuerda los sentimientos románticos que tenían entre ustedes.

La aceptación debe considerar:

- ❖ Ser apreciados
- ❖ Ser aprobados
- ❖ Ser animados

Respetar los derechos de la persona diferente a ti; no te ofende que tenga sus propios sentimientos acerca de las cosas; aceptar sus opiniones y aptitudes, sin importar cuán diferentes sean a las tuyas significa que tu cónyuge tiene valor.

Hábitos que destruyen las relaciones

- ⚡ Regaño incisivo y persistente
Atormentar constantemente, no prestar atención, no usar palabras amables.
- ⚡ Arranques de ira
Gritos y humillaciones, sarcasmos e insultos, palabras obscenas.
- ⚡ La crítica
Desdén, vivir a la defensiva, el retraimiento.
- ⚡ Costumbres irritantes y molestas
Considerar al cónyuge indeseable, considerar al cónyuge fastidioso, buscar sus debilidades.

Efectos de los hábitos destructivos en la relación

- Crean tensión
- Matan el amor
- Levantan las defensas
- No producen cambios

Existen ocasiones en que los errores y los actos ofensivos deben ser señalados, y puede ser que tú seas la única persona a quien le importa suficiente como para hacerlo, ¿Cómo lo puedes hacer?

1. Aprender hasta qué punto puedes llegar.
2. Asegurarse de hacer las cosas en el momento oportuno.
3. Ser amable y cuidar el tono de voz.

Nuestro más elevado propósito en el matrimonio debería ser la creación de la mejor relación posible entre dos seres humanos diferentes y únicos que fusionan las características divergentes de sus personalidades. Cada uno debería tratar de cambiar en sí mismo lo que puede ser alterado y mejorar lo que puede ser corregido. Un matrimonio altamente eficaz, entonces, no es aquel donde reina la perfección, sino uno en el que la pareja mantenga perspectivas saludables al considerar las diferencias personales para las cuales no puedan hallar solución.

La interacción padres e hijos

Participación de hijos de participantes en edades que fluctúen entre los seis a catorce años.

Desarrollo de Terapia de Juego en donde se propicia que los hijos de los participantes reflejen la educación, costumbres, hábitos que han adquirido en sus hogares y reconozcan la calidad de la atención que sus padres han tenido para con ellos.

Mediante juegos, dibujo, pintura y expresión verbal, se facilita a los menores a expresar sus necesidades afectivas y la manera en que la forma de beber de su padre ha afectado a la vida familiar.

Se orienta acerca de la forma más sana en que pueden ayudar a relajar los episodios de tensión que pueden vivir, que es conociendo y comprendiendo la enfermedad del alcoholismo y la importancia del amor y la aceptación en el núcleo familiar.

Se informa acerca de los grupos de autoayuda Al ateen para los hijos de personas alcohólicas y la manera en que estos menores han aprendido a enfrentar la enfermedad.

Guía de preguntas de referencia:

¿Qué es lo que más me gusta de mi papá?

¿Qué es lo que siempre he querido decirle pero por temor no me he atrevido?

¿De qué manera le expreso que lo quiero?

¿Cuál ha sido el mejor momento que hemos vivido juntos?

Finalmente se invita a exponer los trabajos realizados en la dinámica de Integración Familiar; voluntariamente deciden su participación.

Dinámica de Integración familiar

Participación de trabajadores y sus familiares.

Los padres e hijos mayores de catorce años, se mantiene sentados en sus asientos mientras los hijos de entre seis a catorce años se integran al auditorio.

Los hijos que han decidido participar en la exposición de los trabajos realizados en la sesión “La interacción padres e hijos” se ubican en el estrado, el resto se sienta cerca de sus familiares.

Explicar a las actividades que los menores desarrollaron. Comentar que al final de las actividades se invitó a exponer sus trabajos delante de los familiares y quienes observan al frente son quienes voluntariamente decidieron hacerlo.

Se da paso a la exposición individual permitiendo a la familia acercarse a su hijo (a) si así lo quieren al final de la intervención.

Señalar que la intención de esta actividad es propiciar la integración familiar para enfrentar, con mayor fortaleza y unidad, los conflictos que día a día se presentan.

Agradecer la participación.

Plan de vida y carrera

Dinámica 1. (Duración 120 minutos)

Reunidos todos los asistentes se solicita a los trabajadores salir del salón para dar las instrucciones a los familiares que les acompañan, mientras tanto a ellos se les tapan los ojos y esperan a su familia en la salida.

La instrucción para los familiares es llevar al padre a dar un recorrido, en una primera etapa se le guiará con instrucciones verbales tomándolo de la mano para librarlo de los obstáculos físicos que pudiera encontrar en el camino. La segunda etapa sólo tendrá guía verbal y finalizará dejándole sólo pidiéndole regresar al punto de inicio; se les solicita no perderlo de vista para evitar se accidente.

Los participantes que asistan sin familiares se reúnen en un solo grupo en donde todos tendrán los ojos vendados y serán guiados de igual manera por un auxiliar del evento.

Una vez comprendidas las consignas, se integran con sus familiares.

Se permite la circulación por las áreas seguras de las instalaciones por espacio de una hora. Al finalizar ésta, se solicita la reunión del grupo en el salón.

Invitar a describir la experiencia, tanto en el caso de las familias como de los padres, así como de las personas que participaron como grupo.

Dinámica 2. (Duración: 60 minutos)

Formar cuatro equipos, cada equipo mediante la técnica Lluvia de Ideas dará respuesta a los siguientes cuestionamientos anotándolos en una hoja de rotafolio.

- ♠ ¿Qué tengo que hacer/ser para que mi familia no me quiera?
- ♠ ¿Qué tengo que hacer/ser para demostrarle a mi familia que no me interesa?
- ♠ ¿Qué tengo que hacer/ser para convertirme en un alcohólico?
- ♠ ¿Qué tengo que hacer/ser para perder mi trabajo?

Al finalizar se realizan comentarios acerca de la dinámica

Dinámica 3. (Duración 60 minutos)

Reflexiones acerca de lo que sucederá el día de mi muerte.

Ubicar a los participantes en el día de su muerte e imaginarse lo que las personas que acompañen a sus familiares comentarán, se les pide anotar los comentarios que se escucharán.

- ☺ Lo bueno que las personas dirán sobre mí es que fui....
- ☺ Lo malo que las personas dirán sobre mí es que fui....
- ☺ Lo que dirán sobre las circunstancias de mi muerte será.....
- ☺ Lo que nunca se atreverían a decir.....
- ☺ Lo que dirán acerca de mi familia será....
- ☺ Lo que no me gustaría escuchar que dijeran es....
- ☺ Lo que me gustaría escuchar que dijeran es...

Al finalizar, se pide que voluntariamente expresen lo escrito y manifiesten cómo vivieron la experiencia.

Dinámica 4 (Duración 60 minutos)

Establecimiento de compromisos personales, familiares y laborales.

Reunidos por familia se les solicita a los trabajadores iniciar el establecimiento de compromisos. Atendiendo al aprendizaje que han obtenido en las dinámicas previas, es necesario que replanteen sus metas y propósitos en todos sus ámbitos de desarrollo.

Se les exhorta a aprovechar la presencia de sus familiares para pedirles el apoyo y comprensión necesarias en el reinicio de metas alcanzables, medibles y cuantificables a corto, mediano y largo plazo, que en este momento por la disponibilidad y amor que la familia ha demostrado hacia ellos es más fácil obtener.

Al finalizar, si lo deciden pueden pasar al frente a compartir la experiencia.

APÉNDICE D

Registro de ausencias del trabajador de planta.

Nombre:
R.F.C.

Ficha:

<u>Aviso</u> Ausencia núm.	Motivo	Conforme cláusula c. colectivo de trabajo	Periodo	Salario	Total días ausencia	Forma 14 Núm.	Observaciones

Registro de irregularidades

Antecedentes del trabajador

(Ficha)

(Departamento)

(Nombre)

Fecha	Descripción del caso	Resolución dictada	Antig. Gral. Empresa

APÉNDICE E

Formato de memorándum dirigido al jefe del trabajador para formalizar su asistencia.

“Con la finalidad de efectuar el “I Foro de Superación Personal” (citar período a efectuarse y horario) en el Auditorio del Instituto Mexicano del Petróleo de este centro de trabajo; le solicito la asistencia de los trabajadores a continuación enlistados.

Ficha	Nombre

Agradezco de antemano su amabilidad y buena disposición.

Firmado al calce por el Superintendente de Capacitación de la Coordinación de Recursos Humanos y Organización, con copia para el Director General y el Subdirector del área a la que pertenezca el trabajador.

APÉNDICE F

Formato de invitación personal dirigida al trabajador.



Subdirección de Administración y Finanzas
Coordinación de Recursos Humanos y
Organización.

Se produce un gran milagro cuando escuchamos sin interpretar lo que estamos oyendo...Si usted escucha con su corazón, con cuidado, con atención, el mismo acto de escuchar es como florecer.

J. Krishnamutri.

Te esperamos en el



II FORO DE SUPERACIÓN PERSONAL

Se llevará a cabo del 23 al 28 de Abril del presente de 8:00 a 16:00 hrs. en el Auditorio del Instituto Mexicano del Petróleo de nuestro centro de trabajo.

Area de  Psicología

Lic. Liliana Ruiz Ramos
Area de Psicología

Oracle Applications

Acción Editar Consultar Ir Carpeta Especial Ayuda Ventana

Kardex

Información Empleado

Ficha	Nombre	Apellidos	Regimen	Clasificación	Jornada	Descanso
00860151	ANGEL	CORDOVA RODRIGUEZ	PS	21.63.07/	07	DOM

Generales

Contratos Primarios

Plaza	Clasificación	Nivel	Jor	Inicio	Termino	Folio
436.24110..00296	21.63.07/	21	07	08-OCT-2001	31-DIC-4712	01025159
436.44755..00296	21.63.07/	21	07	01-AGO-2001	07-OCT-2001	01022427
436.44755..00296	19.63.07/	19	07	01-AGO-2000	31-JUL-2001	00048372
436.44755..00296	18.63.07/	18	07	01-AGO-1999	31-JUL-2000	99025757

Ausencias

Inicio	Termino	Mvo.	Días
03-DIC-2001	03-DIC-2001	44-Fa	1
19-NOV-2001	19-NOV-2001	44-Fa	1
24-OCT-2001	31-OCT-2001	32-Sa	8
08-OCT-2001	08-OCT-2001	44-Fa	1

Contratos Secundarios

Plaza	Clasificación
436.24110..00237	23.63.07/
436.44755..00237	23.63.07/
436.44755..00237	21.63.07/
436.44755..00237	21.63.07/

Editor

44-Falta Injustificada

Buscar Aceptar Cancelar

Campo protegido contra actualización. Pulse F10 o CTRL+q para cancelar.
 Recuento: 9 ^v

Inicio Explorand... Elementos... Visual dBA... Reproduct... Oracle ... Oracle SQ...

13:50

Oracle Applications

Acción Editar Consultar Ir Carpeta Especial Ayuda Ventana

Detalle Ausencia (CORDOVA RODRIGUEZ, ANGEL)

Tipo	Ausencias		Categoría	Ausencias	
Motivo	44-Falta Injustificada		Acontecimiento	35	

	Fecha	Hora		Fecha	Hora	Días	Horas
Notificado	18-FEB-2002		Final	07-FEB-2002		Duración	1
Inicio Proyectado	07-FEB-2002		Final	07-FEB-2002			
Inicio Real	07-FEB-2002						

Autorizado por		Número	
Sustituido por		Número	

Información Saldo

Elemento Asociado	Ausencias		
Total en Ejecución		[A.]	
En Año Actual	0	☐ Horas ☒ Días ☐ Sin Saldo	

Recuento: 1 <Lista

Inicio Explorand... Elementos... Visual dBA... Reproduct... Oracle ... Oracle SQ... Caratula FI... 13:53

Apéndice H

Formato del Análisis individual del Índice de Faltas Injustificadas

NOMBRE:

FICHA:

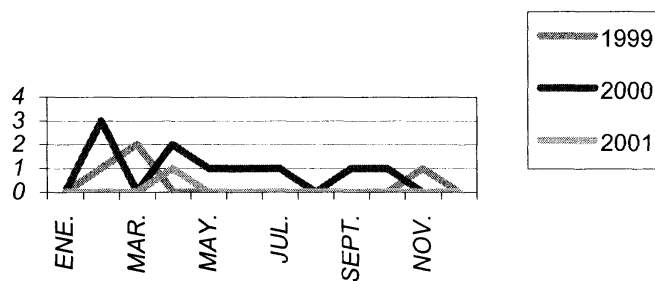
DEPTO:

CATEGORÍA:

EMBARGO JUDICIAL:

EDAD:

JORNADA:



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
1999	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
2000	0	3	0	2	1	1	1	0	1	1	0	0	10
2001	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	0	4	2	3	1	1	1	0	1	1	1	0	15

COMENTARIOS:

Fecha de Entrevista:

Remitido por Subgerencia de Relaciones Laborales

En proceso de Investigación por F.I.

Actualizado al:

APENDICE I

Variaciones comparativas de la cantidad de Faltas Injustificadas y la cantidad de Investigaciones Administrativas por sujeto.

		Faltas Injustificadas		Variación	Porcentaje	Investigaciones Administrativas			
		Pretest	Posttest			Pretest	Posttest	Variación	Porcentaje
	1	10	5	-5	-50.00	0	1	1	100
	2	19	1	-18	-94.74	2	0	-2	-100
	3	12	5	-7	-58.33	2	0	-2	-100
	4	11	3	-8	-72.73	2	0	-2	-100
	5	15	7	-8	-53.33	0	0	0	0
	6	4	1	-3	-75.00	1	0	-1	-100
	7	14	8	-6	-42.86	1	0	-1	-100
	8	13	9	-4	-30.77	2	0	-2	-100
	9	9	1	-8	-88.89	0	0	0	0
	10	14	10	-4	-28.57	0	0	0	0
	11	11	2	-9	-81.82	1	0	-1	-100
	12	9	3	-6	-66.67	0	0	0	0
	13	12	7	-5	-41.67	1	0	-1	-100
	14	12	8	-4	-33.33	0	1	1	100
S	15	13	5	-8	-61.54	3	0	-3	-100
	16	6	0	-6	-100.00	0	0	0	0
	17	13	0	-13	-100.00	1	0	-1	-100
	18	10	7	-3	-30.00	1	0	-1	-100
U	19	6	3	-3	-50.00	1	0	-1	-100
	20	5	1	-4	-80.00	0	0	0	0
	21	16	8	-8	-50.00	2	0	-2	-100
	22	4	2	-2	-50.00	1	0	-1	-100
J	23	13	2	-11	-84.62	2	0	-2	-100
	24	10	7	-3	-30.00	0	0	0	0
	25	9	0	-9	-100.00	1	0	-1	-100
	26	8	0	-8	-100.00	1	1	0	0
E	27	11	2	-9	-81.82	1	0	-1	-100
	28	12	5	-7	-58.33	1	0	-1	-100
	29	8	0	-8	-100.00	0	0	0	0
	30	8	3	-5	-62.50	0	0	0	0
T	31	13	9	-4	-30.77	1	0	-1	-100
	32	6	2	-4	-66.67	0	0	0	0
	33	11	2	-9	-81.82	0	0	0	0
	34	15	8	-7	-46.67	0	0	0	0
O	35	5	0	-5	-100.00	2	0	-2	-100
	36	6	0	-6	-100.00	0	0	0	0
	37	15	10	-5	-33.33	1	0	-1	-100
	38	14	3	-11	-78.57	2	0	-2	-100
S	39	8	3	-5	-62.50	2	0	-2	-100
	40	3	6	3	100.00	1	0	-1	-100
	41	7	4	-3	-42.86	1	0	-1	-100
	42	15	7	-8	-53.33	2	0	-2	-100
	43	11	8	-3	-27.27	1	2	1	100
	44	7	10	3	42.86	1	0	-1	-100
	45	13	10	-3	-23.08	1	0	-1	-100
	46	8	10	2	25.00	0	1	1	0

47	8	4	-4	-50.00	0	0	0	0
48	6	1	-5	-83.33	0	0	0	0
49	22	9	-13	-59.09	1	1	0	0
50	3	1	-2	-66.67	0	0	0	0
51	10	4	-6	-60.00	1	1	0	0
52	10	5	-5	-50.00	0	0	0	0
53	13	3	-10	-76.92	0	0	0	0
54	4	8	4	100.00	1	0	-1	-100
55	3	5	2	66.67	0	0	0	0
56	3	0	-3	-100.00	1	0	-1	-100
57	3	0	-3	-100.00	0	0	0	0
58	5	0	-5	-100.00	3	0	-3	-100
59	9	3	-6	-66.67	1	0	-1	-100
60	5	6	1	20.00	2	0	-2	-100
61	8	4	-4	-50.00	0	0	0	0
62	7	3	-4	-57.14	0	0	0	0
63	12	4	-8	-66.67	0	0	0	0
64	12	4	-8	-66.67	1	0	-1	-100
65	7	6	-1	-14.29	0	0	0	0
66	7	1	-6	-85.71	0	0	0	0
67	3	2	-1	-33.33	1	0	-1	-100
68	3	8	5	166.67	1	0	-1	-100
69	12	5	-7	-58.33	1	1	0	0
70	3	5	2	66.67	1	0	-1	-100
71	3	4	1	33.33	2	0	-2	-100
72	3	7	4	133.33	1	0	-1	-100
73	6	6	0	0.00	0	0	0	0
74	3	1	-2	-66.67	1	0	-1	-100
75	3	3	0	0.00	1	1	0	0
76	3	1	-2	-66.67	0	0	0	0
77	6	0	-6	-100.00	1	0	-1	-100
78	3	4	1	33.33	0	0	0	0
79	16	6	-10	-62.50	0	0	0	0
80	3	9	6	200.00	0	0	0	0
81	8	4	-4	-50.00	1	0	-1	-100
82	3	4	1	33.33	0	0	0	0
83	12	4	-8	-66.67	0	1	1	100
84	3	5	2	66.67	0	0	0	0
85	3	3	0	0.00	0	0	0	0
86	3	0	-3	-100.00	0	0	0	0
87	3	6	3	100.00	0	0	0	0
88	3	2	-1	-33.33	0	0	0	0
89	4	10	6	150.00	0	0	0	0
90	4	9	5	125.00	1	0	-1	-100
91	5	5	0	0.00	0	1	1	100
92	4	10	6	150.00	0	0	0	0
93	3	14	11	366.67	1	0	-1	-100
94	3	4	1	33.33	0	0	0	0
95	3	4	1	33.33	0	0	0	0
96	13	8	-5	-38.46	1	1	0	0
	778	431	-347	-44.60	67	13	-54	-80.597