



UNIVERSIDAD

"DON VASCO. A. C."

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.

INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

*"Factores que inciden en el ausentismo laboral del personal operativo
del departamento de producción, del turno matutino de la empresa
Calavo de México, S.A. de C.V."*

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Trabajo Social

PRESENTA

ESTEFANÍA LÓPEZ MARTÍNEZ

ASESOR: LIC. ADRIANA SANTOYO MARTÍNEZ



URUAPAN, MICHOACÁN, 29 de Mayo 2017.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

El uso de imágenes, 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 donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Por todas las bendiciones que me ha dado, permitiéndome despertar cada día y hacer posible que culminara una de mis principales metas y sobre todo por ser mi principal guía.

A mis padres Alberto y Esther:

Principalmente por darme el regalo más grande... la vida, por ser mi inspiración cada día y nunca dejar que me diera por vencida. Por ser los seres más maravillosos que Dios me pudo dar y por heredarme lo mejor que unos padres pueden heredar a sus hijos... La educación. Por enseñarme que las cosas se hacen con humildad y dedicación y sobre todo que cada esfuerzo que uno hace tarde o temprano tiene su recompensa.

A mis hermanos Gabriel y Jessica:

Por el apoyo que me brindaron durante esta etapa, por las palabras de aliento que muchas veces recibí y por conformar juntos una gran familia.

Al Lic. J. Salvador Jorge Naranjo:

Primeramente, por estar conmigo durante el proceso de tesis, por todo el conocimiento que has compartido no solo para la culminación de ésta etapa como estudiante, sino por el conocimiento que se aplica en la vida, por la confianza que depositaste en mí y saber que puedo contar contigo, porque a pesar de todas las adversidades que pasé siempre estuviste apoyándome e impulsándome a que diera lo mejor de mí.

A mi Asesora Lic. Adriana Santoyo Martínez:

Por ser parte de este proceso tan importante en mi vida, por escucharme no solo como asesora, porque aportó en mí un gran conocimiento que siempre va a estar presente y que me ha servido para ponerlo en práctica. Porque lo difícil no es comenzar sino perseverar y lograr los objetivos.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I LA EMPRESA

1.1 Definición de empresa	9
1.2 Elementos de la empresa	10
1.3 Clasificación de las empresas	13
1.4 Condiciones laborales.....	14

CAPÍTULO II AUSENTISMO LABORAL

2.1 Definición de Ausentismo Laboral	17
2.2 Tipos de Ausentismo	18
2.3 Cálculo del índice de absentismo	19
2.4 Causas del Ausentismo	20
2.5 Capital humano.....	23
2.6 Teorías de la motivación.....	25

CAPÍTULO III EMPACADORA CALAVO DE MÉXICO S.A. DE C.V

3.1 Características generales de la institución.....	29
3.2 Antecedentes históricos:.....	30
3.3 Misión y visión	31
3.4 Objetivos y valores	31
3.5 Políticas y Reglamentos	32
3.6 Organigrama.....	39
3.7 Programas	40
3.8 Prestaciones y beneficios:	40
3.9 Procedimiento sobre la aplicación de permisos del personal	42

CAPÍTULO IV TRABAJO SOCIAL Y EL AUSENTISMO DEL FACTOR HUMANO

4.1 Antecedentes de Trabajo Social empresarial	44
4.2 Definición de Trabajo Social Empresarial	49
4.3 Objetivo de Trabajo Social Empresarial.....	50
4.4 Rol de Trabajo Social en Recursos Humanos	50
4.4.1 El rol de los Recursos Humanos en las organizaciones.....	52
4.5 Metodología de Trabajo Social	57
4.5.1 Trabajo Social de Casos	59
4.5.2 Trabajo Social de Grupos.....	62
4.5.3 Trabajo Social Comunitario	67
4.6 Trabajo Social y el ausentismo del personal.....	70

CAPÍTULO V INVESTIGACIÓN DE CAMPO

5.1 Definición del universo.....	72
5.2 Elaboración del instrumento	72
5.3 Recopilación de la información	73
5.4 Presentación de resultados	73

CONCLUSIONES

PROPUESTA

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Una empresa es una entidad en la que interviene el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios. Se clasifican en empresas de tipo: industriales, comerciales y de servicios e independientemente del tamaño que ésta tenga ya sea micro, pequeña, mediana o grande empresa como factores fundamentales para el desarrollo social y económico. Teniendo en cuenta que en ellas se desempeñan diferentes funciones en beneficio de la sociedad, como lo son: creación de bienes y servicios, atender las diferentes demandas de los consumidores, contribuir en el desarrollo económico, reforzar la productividad y sobre todo generar empleos.

La generación de empleos involucra al factor humano, en el cual funge en su mayoría como la principal mano de obra, dejando de lado los aspectos tecnológicos que si bien son un aspecto importante para el ser humano, no sustituye la mano de obra del hombre.

Un elemento importante para las empresas es el capital humano ya que el individuo contribuye a realizar diversas funciones y actividades de acuerdo al tipo de empresa en la que se encuentra, así mismo del puesto que éste tenga. Mencionando que intervienen los conocimientos, las habilidades, el compromiso y las actitudes que cada una de las personas tiene, mismas que hacen que su trabajo sea eficiente.

Para ello la asistencia del personal, la motivación, la capacitación, los servicios y prestaciones que ofrecen las empresas, representan un aspecto motivador para la realización de las labores de los empleados, ya que sin su aportación difícilmente se podrían lograr los objetivos estipulados en cada una de ellas.

Destacando que es indispensable su asistencia para que exista eficiencia en el desarrollo de su trabajo, reciba una remuneración, se cumplan con los objetivos de la empresa y de las actividades programadas o bien del día a día, de no ser así disminuye la productividad, se altera la dinámica de trabajo y el trabajador no recibe una remuneración.

Por ausentismo se puede entender como el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo.

En México la tasa promedio de ausentismo como porcentaje de los días laborales totales fue de 7.3%, superior a la de China de 6.7%, pero menor que la de Estados Unidos de 8.1% y Europa de 11.7% según el reporte "Ausentismo Global 2014" presentado por la firma especializada en administración de la fuerza laboral Kronos. México tiene uno de los índices más altos de pérdida de productividad por la ausencia de los compañeros de trabajo, con una tasa de 40 por ciento y de supervisores de 26 por ciento por ausencia típica.

Tal es el caso de la empresa Calavo de México, S.A. de C.V. que se dedica a actividades de acopio, selección, empaque y exportación de Aguacate Hass Fresco (Persea Americana) para su venta en el mercado internacional. En la cual la mano de obra del personal de producción es pieza clave para llevar a cabo dichas funciones y a su vez cuenta con las siguientes prestaciones y prestaciones adicionales acorde a la Ley como son:

- Crédito FONACOT
- INFONAVIT
- Seguridad Social
- Reparto de utilidades que se proporcionan anualmente
- Permisos de los cuales se dividen en dos; permisos especiales con goce de sueldo y sin goce de sueldo
- AFORE
- Prima Dominical
- Apoyo del INEA
- Servicios de médico dentro de la empresa
- Fondo de Ahorro para el personal sindicalizado
- Caja de Ahorro

- Asesoría, capacitación, orientación en relación a la seguridad personal
- Asesoría para: INFONAVIT, FONACOT y AFORES
- Pláticas sobre Seguridad e Higiene y salud en el trabajo.

Sin embargo pese que la empresa ha procurado con todos los beneficios y prestaciones que ofrece a sus trabajadores al ser puntuales y contar con una asistencia constante, los trabajadores han presentado ausencia en su centro de trabajo en la cual una falta injustificada tiene repercusiones en el trabajador como lo es: disminución de su salario, sanciones que van desde reportes del personal, descanso sin goce de sueldo hasta dar de baja al trabajador, puesto que se encuentran estipulados dentro de las políticas y reglamentos de la misma empresa e inclusive de la Ley Federal de Trabajo, además de generar movimientos administrativos, alteración en la dinámica del trabajo, carga de trabajo en otros compañeros de su área, considerando que existen factores que son ajenos a la empresa y ocasionan incidencia de ausentismo laboral.

La presente investigación contempló los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores que inciden en el ausentismo del personal operativo del departamento de producción, del turno matutino de la empresa “Calavo de México, S.A. de C.V.” con la finalidad de proponer una estrategia de atención que coadyuve a la disminución del índice de ausentismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los tipos de ausentismo de mayor incidencia en la empresa
- Señalar los factores familiares que ocasionan que el personal se ausente de su jornada de trabajo.
- Distinguir los factores relativos a la salud del trabajador que están influyendo en el ausentismo.
- Mencionar las implicaciones que tienen en el departamento de producción cuando falta algún trabajador

Para ello la hipótesis planteada es la siguiente:

“El principal factor por el que el personal operativo del departamento de producción, del turno matutino de la empresa “Calavo de México, S.A. de C.V.” se ausenta, es el familiar.”

A partir de ésta hipótesis y de los objetivos que se plantearon al inicio de la investigación, siendo estos la base de la presente tesis, consta de cinco capítulos de los cuales a continuación se hace mención de su contenido.

El capítulo I, se presenta información acerca del concepto de empresa, sus elementos, la forma en la cual se clasifica y las condiciones laborales en base a lo establecido en la Ley Federal de Trabajo.

En el capítulo II, se aborda lo relacionado con la temática de ausentismo laboral, en la cual se incluye su definición, tipos de ausentismo, causas del ausentismo laboral, método para medir el ausentismo y las teorías de motivación.

En el capítulo III, se plantea lo referente a la Empresa Calavo de México, S. A. de C.V. es decir, a las características generales de la empresa, antecedentes históricos, misión, visión, objetivos, políticas y reglamentos, organigrama, programas y el procedimiento utilizado para el índice del ausentismo.

En el capítulo IV, se aborda todo lo relacionado a Trabajo Social en el área empresarial, antecedentes, definición, objetivos, rol de Trabajo Social en Recursos Humanos, metodología y Trabajo Social y el ausentismo laboral.

Finalmente en el capítulo V se presenta gráficamente los resultados del instrumento aplicado al personal de la empresa Calavo de México, S.A. de C.V., con la finalidad de elaborar un análisis de la investigación de campo.

Por lo cual se presenta una propuesta para el control y disminución a los factores de mayor influencia de ausentismo en la empresa.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

En este capítulo se presentaran los aspectos fundamentales de una empresa, considerando la definición, elementos y su clasificación, con la finalidad de tener una visión más amplia de la importancia que tienen las empresas dentro de la sociedad ya que generan fuentes de empleos e insumos que necesitamos para nuestra vida cotidiana.

1.1 Definición de empresa

A continuación se presentan dos definiciones de empresa.

- V. Guzmán la define desde el punto de vista sociológico como:

“Un organismo social en el que el trabajo, el capital y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa.”¹

Por otra parte el autor Méndez Morales, José Silvestre define la empresa como:

“La empresa es la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción, representa un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales en alguna de las ramas productivas de los sectores económicos.”²

Para fines de la investigación se retoma la definición de V. Guzmán quien define a la empresa como un organismo social en el cual los trabajadores son un grupo de personas que interactúan entre sí y persiguen objetivos en común, el capital que es el conjunto de recursos y bienes disponibles para llevar a cabo una actividad definida o bien para satisfacer una necesidad y la dirección que se coordinan para lograr una

¹ Rodríguez Valencia Joaquín, Administración de pequeñas y medianas empresas, Sexta edición, Editorial CENGAGE Learnig, México 2011. pág. 26.

² Méndez Morales José Silvestre, La Economía en la empresa, Tercera edición, Editorial Mc Graw Hill, México 2007. pág. 42.

producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa se desarrolla.

1.2 Elementos de la empresa

Los elementos que integran a la empresa y que a su vez cumplen con el objetivo planteado son personales, materiales, de sistemas y equipo. Dependiendo la actividad que realice cada institución depende el grado de involucramiento de cada uno de estos elementos, por lo tanto deben de cumplir con su trabajo de una manera eficiente.

Estos elementos se presentan a continuación:

- **“Personal**

Se refiere a todos los grupos humanos que integran los demás componentes. Este factor es el más importante porque es el que utiliza los materiales y se puede clasificar de la siguiente manera:

- a) **Obreros:** Se pueden dividir en calificados y no calificados, según requieran tener conocimiento o pericia especial antes de ingresar a su puesto.
- b) **Empleados:** Su trabajo requiere mayor esfuerzo intelectual y de servicio; estos pueden dividirse en calificados y no calificados.
- c) **Supervisores:** Su función es vigilar el cumplimiento exacto de los planes, las órdenes y las instrucciones señaladas. Sus características son el predominio y la igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.
- d) **Técnicos:** Son aquellas personas que con base en un conjunto de reglas o principios científicos aplican la creatividad.
- e) **Altos ejecutivos:** Es todo aquel personal en el que predomina la función administrativa sobre la técnica.
- f) **Directores o administradores:** Aquellas personas cuyas funciones principales son las de establecer objetivos, políticas, planes generales y revisar los resultados finales.

- **Materiales**

Se refiere a las cosas que son procesadas y se combinan para producir el servicio, la información o el producto final. Pueden clasificarse en:

- a) **Bienes materiales:** Son los bienes muebles e inmuebles que integran la empresa como; edificios, instalaciones, terrenos, etc. y tienen por objeto multiplicar la capacidad productiva en el trabajo.
- b) **Materias primas:** Son los elementos corpóreos que serán transformados en productos. Existen también materias auxiliares, es decir, aquellas que aunque no forman parte del producto son necesarias para su elaboración.
- c) **Dinero:** La empresa necesita y cuenta con efectivo, es decir, es lo que tiene como disponible para pagos diarios y/o urgentes; posee como representación del valor de todos los bienes mencionados un capital constituido por valores, acciones y obligaciones.

- **Sistemas**

Comprende todo el cuerpo orgánico de procedimientos y métodos, por medio de los cuales se logran los objetivos de la empresa. Estos deben coordinarse con el elemento personal y este con aquellos, por ejemplo:

- a) **Sistema de planificación:** Se enfoca a la actividad de proyectar la vida de la empresa a lo largo del tiempo, no solo en una dirección sino buscando nuevos caminos y adoptando su existencia en los nuevos sistemas de los cuales vive.
- b) **Sistema organizativo:** Consiste en la forma en que debe estructurarse la empresa, es decir, su separación de funciones, el número de niveles jerárquicos, el grado de delegación y descentralización.
- c) **Sistema de información:** Es aquel en el cual, por medio de sus componentes toman los datos desde la actividad para conducirlos en fases sucesivas y grados de elaboración hasta el proceso de la decisión. Sus componentes son: información normativa, de planeación, de relación, operacional, de control y gestión, así como de investigación.

- d) **Sistema de control:** El control es la esencia del funcionamiento de la empresa como un sistema. Lo más significativo de las decisiones adoptadas y de las modificadas consiste en actuar sobre conductas determinadas, a fin de reducir alguna desviación percibida.

Control de gestión integrado: Comprende los resultados de la actividad y gestión con un alto grado de síntesis y elaboración, además de tratar áreas funcionales completas integradas entre sí.

- e) **Sistemas operativos:** Son el conjunto de hombres y medios de todo tipo cuyas actividades se encadenan entre sí, de modo que persiguen la consecución de un objetivo común. En ellos se producen transferencias de información, bienes y servicios con arreglo a procedimientos definidos.

- **Equipo**

Es el termino común empleado para identificar los instrumentos o herramientas que completan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria. Por ejemplo; maquinaria, muebles, aparatos o dispositivos de cualquier índole utilizados por el personal en los procedimientos que emplea en sus actividades la unidad administrativa.”³

Como se presentó anteriormente los elementos de la empresa integran todos los aspectos con los cuales va a permitir cumplir de manera eficiente las actividades de cada una de las empresas, contemplando las diferentes jerarquías del personal, mismos que son pieza clave para que se puedan desarrollar todas las funciones y actividades propias de la institución, así mismo se consideran los materiales que permiten producir los servicios y que sin ellos difícilmente se puede solventar la empresa, de igual manera se involucra todo el cuerpo orgánico de procedimientos y métodos que van a permitir lograr los objetivos estipulados, de lo contrario no tendría uncamino a seguir, finalmente se encuentra el equipo de trabajo es decir la maquinaria, herramienta o instrumentos utilizados por el personal.

³ Rodríguez Valencia Joaquín, Administración de pequeñas y medianas empresas, Sexta edición, Editorial CENGAGE Learnig, México 2011. págs. 37-39.

1.3 Clasificación de las empresas

Las empresas se clasifican dependiendo de su tamaño, la actividad económica que desempeñen, por su capital, origen, las cuales se presentan a continuación:

- a) **“Microempresa:** Empresa que ocupa hasta 15 personas y realiza ventas anuales hasta de 80 millones de pesos.
- a) **Pequeña empresa:** Empresa que ocupa de 16 a 100 personas y realiza ventas hasta de mil millones de pesos.
- b) **Mediana empresa:** Empresa que ocupa de 101 a 250 personas con ventas hasta 2 000 millones de pesos al año.
- c) **Grande empresa:** Empresa que ocupa más de 250 trabajadores y tiene ventas superiores a los 2 000 millones de pesos anuales.”⁴

“Según Nacional Financiera, la clasificación de las micro, pequeñas y medias empresas son las siguientes”⁵:

Tamaño	Sector	Rango de # de Trabajador
Micro	Todas	Hasta 10
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30
	Industria y servicios	Desde 11 hasta 50
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100
	Servicio	Desde 51 hasta 100
	Industria	Desde 51 hasta 250

Fuente: (NAFIN 2013)

⁴ Méndez Morales José Silvestre, La Economía en la empresa, Tercera edición, Editorial Mc Graw Hill, México 2007. pág. 45.

⁵<http://www.nafin.com.mx/portalfn/content/productos-y-servicios/programas-empresariales/clasificacion-pymes.html>(sep/2015)

1.4 Condiciones laborales

“Las condiciones de trabajo son las prestaciones sociales y seguridad social que buscan compensar el esfuerzo de las personas mediante una serie de actividades de apoyo y sostén que garanticen su calidad de vida.”⁶

La Ley Federal de Trabajo (2015) en su Título Tercero establece las Condiciones de Trabajo, Capítulo I, refiriéndose en el artículo 56 que las condiciones de trabajo basadas en el principio de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en esta Ley y deberán ser proporcionales a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que puedan establecerse diferencias y/o exclusiones por motivo de origen étnico o nacionalidad, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, condiciones de embarazo, responsabilidades familiares o estado civil, salvo las modalidades expresamente consignadas en esta Ley.

Así mismo integra lo referente a:

- **“Jornada de trabajo:** Es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo. La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta.
- **Días de descanso:** Por cada seis días de trabajo disfrutará el trabajador de un día de descanso, por lo menos, con goce de salario íntegro. Se procurará que el día de descanso semanal sea el domingo. Los trabajadores que presten servicio en día domingo tendrán derecho a una prima adicional de un veinticinco por ciento, por lo menos, sobre el salario de los días ordinarios de trabajo. Los trabajadores no están obligados a prestar servicios en sus días de descanso. Si se quebranta esta disposición, el patrón pagará al trabajador, independientemente del salario que le corresponda por el descanso, un salario doble por el servicio prestado.

⁶Chiavenato Idalberto, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 8va edición. Mc Graw Hill 2007, México D.F. pág. 320.

- **Días de descanso obligatorio:** 1o. de enero, el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero, el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo, 1o. de mayo, 16 de septiembre, el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre, el 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, 25 de diciembre y el que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.
- **Vacaciones:** Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios. Después del cuarto año, el período de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios.
- **Salario:** Es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo. El salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo. El salario debe ser remunerador y nunca menor al fijado como mínimo de acuerdo con las disposiciones de esta Ley. En el salario por unidad de obra, la retribución que se pague será tal, que para un trabajo normal, en una jornada de ocho horas, dé por resultado el monto del salario mínimo, por lo menos.
- **Aguinaldo Anual:** Deberá pagarse antes del día veinte de diciembre, equivalente a quince días de salario, por lo menos.
- **Participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas:** Los trabajadores participarán en las utilidades de las empresas, de conformidad con el porcentaje que determine la Comisión Nacional para la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas. El reparto de utilidades entre los trabajadores deberá efectuarse dentro de los sesenta días siguientes

a la fecha en que deba pagarse el impuesto anual, aun cuando esté en trámite objeción de los trabajadores.”⁷

Las condiciones de trabajo se basan principalmente en las prestaciones sociales y la seguridad social que debe de tener un trabajador, en las cuales aplica la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, así mismo se deben apegar a lo que señala la Ley Federal de Trabajo, en esta Ley se establece lo que corresponde a la jornada laboral en la cual por ningún motivo debe de superarse a lo que establece la Ley misma, ésta debe de ser remunerada bajo las condiciones señaladas, así como el descanso para el trabajador ya que se debe de tener un día de la semana, de no ser así tendrá que ser remunerado, cabe señalar que ninguna remuneración compensa el descanso que debe de tener el ser humano ya sea un descanso físico y mental.

De igual manera se contemplan los días de descanso obligatorios para los trabajadores, las vacaciones mismas que deben de ser proporcionales a los años que se tienen laborando en la institución y éstas se obtienen cuando el trabajador tiene más de un año laborando. El salario que es la remuneración por el trabajo o bien por las actividades que realiza el trabajador, así mismo el trabajador deberá de obtener el aguinaldo anual y el reparto de utilidades de la empresa. Es importante que todas las empresas cumplan con lo estipulado con la LFT.

Se puede concluir que las empresasson parte fundamental de la sociedad, ya que son generadoras de empleo y beneficia la economía local, estatal e inclusive nacional, así mismo éstas se clasifican de acuerdo a su tamaño en micro, pequeña, mediana y grande empresa, así como del sector en el que se desempeñan. Cualquier empresa requiere de la mano de obra para llevar las actividades y cumplir de esta forma con los objetivos y metas estipulados.

⁷ Ley Federal del Trabajo, Título Tercero Condiciones de Trabajo, Capítulo I, artículo 56 editorial Berbera Editores S.A. de C.V., México D.F., 2015, págs. 16-27

CAPÍTULO II

AUSENTISMO LABORAL

El ausentismo laboral se puede presentar por diferentes causas y nadie está exento de tener diversos motivos de ausentarse de su lugar de trabajo, sin embargo el que se presente en una empresa tiene repercusiones no solo para el trabajador, sino para el patrón, la institución y el equipo de trabajo. En éste capítulo se presenta la definición de ausentismo laboral, sus tipos, las principales causas que desencadenan aeste fenómeno social las cuales son en relación a factores familiares, sociales, económicos y de salud, así como también se aborda el método para medir el ausentismo y finalmente se presenta al individuo como recurso humano.

2.1 Definición de Ausentismo Laboral

“El absentismo (también llamando ausentismo) es una expresión empleada para designar las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo. En un sentido más amplio, es la suma de los periodos en que los empleados se encuentran ausentes en el trabajo ya sea por falta, retardo o algún otro motivo.”⁸

“El ausentismo es la falta de los empleados al trabajo cuando deberían de presentarse”⁹

Para fines de ésta investigación se retoma la definición del autor Chiavenato, quien define el ausentismo como una expresión empleada para designar las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo, la cual puede ser por falta, retardo o algún otro motivo, ya que este fenómeno tiene múltiples circunstancias por las cuales un trabajador puede faltar o bien no llegar a la hora estipulada que marca su horario de trabajo, además que es un fenómeno social.

⁸Chiavenato Idalberto, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 8va edición. Mc Graw Hill 2007, México D.F. pág. 144.

⁹ Ivancevich Jonh M., Administración de recursos humanos. 9na edición, Mc Graw Hill 2005, México, D.F., pág.614

2.2 Tipos de Ausentismo

“Ausentismo sin retardos: Se refiere al personal en actividad normal, por lo que se consideran únicamente las faltas y los retardos transformados a horas en relación con:

- Faltas justificadas por razones médicas.
- Faltas por razones no justificadas.
- Retardos por causas justificadas y no justificadas.

Ausentismo por periodos largos: Es un índice puro relacionado con el personal que se retira por un periodo de tiempo prolongado:

- Vacaciones.
- Licencias de todo tipo.
- Ausencias por enfermedad, maternidad o accidentes de trabajo.

Se trata de un ausentismo mixto, pues incluye las faltas legalmente justificadas.”¹⁰

Sin embargo otro autor refiere los siguientes tipos de ausentismo:

“Absentismo previsible y justificado: (Incapacidad temporal, permisos pactados) éste se puede prever y controlar fácilmente antes de que se produzca, permitiendo una planificación adecuada de sustitución del puesto de trabajo y un mejor trasfondo organizativo.

Absentismo no previsible e injustificado: (Retraso, salir a fumar, recados, cuidados de niños o personas mayores, etc.).

Absentismo presencial: Consiste en acudir al trabajo pero dedicando una parte de la jornada a actividades que no guardan relación con las tareas propias del puesto que se ocupa (leer el periódico, llamadas a familiares y amigos, usar internet y correo electrónico con fines personales).”¹¹

¹⁰Chiavenato Idalberto, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 8va edición. Mc Graw Hill 2007, México D.F. pág.145

¹¹ Galindo Martín Miguel Ángel Coordinador, Diccionario de Economía y Empresa Aplicada, , Editorial del Economista 2008, Madrid, España, pág. 9

“La Ley Federal del Trabajo, en su artículo 47 fracción X. Tener el trabajador más de tres faltas de asistencia en un periodo de treinta días, sin permiso del patrón o sin causa justificada.”¹²

“Falta injustificada se define en el acuerdo obrero-patronal, como una falta no autorizada por el supervisor inmediato del empleado. Hudson, permite las faltas por enfermedades personales, deberes legales, vacaciones y muerte de un familiar. El incumplimiento de las normas sobre las faltas injustificadas acarrea lo siguiente:

- La primera infracción amerita una reconvención de palabra dentro del plazo de 48 horas de vuelta al trabajo y una anotación del acto en el expediente del empleado.
- La segunda infracción da lugar a una reconvención por escrito anotada en el expediente del empleado.
- La tercera infracción da lugar a dos semanas de suspensión sin goce de sueldo y una declaración de la suspensión en el expediente del empleado.
- La cuarta infracción da lugar a dos semanas de suspensión sin goce de sueldo y una declaración de la suspensión en el expediente del empleado.
- La quinta infracción da lugar al despido inmediato y permanente del empleado.
- El registro de faltas injustificadas se renueva cada tres años. En ese lapso, todas las faltas injustificadas del registro se eliminan y se abre un archivo nuevo.”¹³

2.3 Cálculo del índice de absentismo

“El índice de absentismo refleja el porcentaje de tiempo no trabajado como consecuencia de las faltas en relación con el volumen de actividad esperada o planeada. En estos términos, el índice se puede calcular mediante la fórmula siguiente:

¹² Ley Federal del Trabajo CAPITULO IV, Rescisión de las Relaciones de Trabajo, artículo 47 fracción X, editorial Berbera Editores S.A. de C.V., México D.F., 2015, pág.22-23.

¹³ Ivancevich Jonh M., Administración de recursos humanos. 9na edición, Mc Graw Hill 2005, México, D.F., pág. 537.

$$\text{Índice de absentismo} = \frac{\text{Núm. de hombres /día perdidos por ausencia en el trabajo}}{\text{Total de hombres / horas trabajadas}} \times 100$$

El índice debe considerar un periodo determinado: semana, mes o año. Para el índice de absentismo se sugiere dos enfoques complementarios:

Índice de absentismo sin retardos: Se refiere al personal en actividad normal, por lo que se consideran únicamente las faltas y los retardos transformados a horas de relación con:

1. Faltas justificadas por razones médicas
2. Faltas por razones médicas no justificadas
3. Retardos por causas justificadas y no justificadas

Índice de absentismo por periodos: Es un índice puro relacionado con el personal que se retira por un periodo de tiempo prolongado:

1. Vacaciones
2. Licencia de todo tipo
3. Ausencia por enfermedad, por maternidad o por accidentes de trabajo.

Se trata de un índice de absentismo mixto, ya que incluye las faltas legalmente justificadas.

La elección del índice más adecuado depende de la finalidad por la que se pretenda utilizar. ”¹⁴

2.4 Causas del Ausentismo

“El ausentismo se refiere a la falta de presencia de los empleados en momento en los que normalmente deberían de estar trabajando. No siempre las causas del ausentismo se deben al propio empleado, muchas veces se deben a la organización, a una supervisión deficiente, al empobrecimiento de las tareas, a la falta de

¹⁴Chiavenato Idalberto, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 8va edición. Mc Graw Hill 2007, México D.F. pág. 145.

motivación y estímulo, a las condiciones desagradables de trabajo, a la precaria integración del empleado en la organización y a los impactos psicológicos de una dirección deficiente.”¹⁵

El ausentismo se puede dar por: estrés, fatiga, falta de motivación que hace que los empleados no tengan alicientes para asistir al trabajo, falta de satisfacción personal, de bienestar físico y mental con los compañeros de oficina, y por supuesto por problemas de salud físicos y mentales.

A continuación se presentan las principales causas las cuales son:

- “Enfermedad efectivamente comprobada
- Enfermedad no comprobada
- Razones diversas de carácter familiar
- Retardos involucrados por fuerza mayor
- Faltas voluntarias por motivos personales
- Dificultades y problemas financieros
- Problemas de transporte
- Baja motivación para trabajar
- Escasa superación de la jefatura
- Accidente de trabajo
- Política inadecuada de la organización.”¹⁶

Otro de los autores las clasifica de la siguiente manera:

- “Vacaciones
- Días feriados
- Incapacidad por enfermedad
- Descansos
- Obligaciones con el sistema jurídico
- Funerales
- Servicio militar

¹⁵Ibídem pág.145

¹⁶Ibídem pág.145

- Permisos personales
- Horas de comida
- Incapacidad por maternidad
- Permiso por paternidad.”¹⁷

Otro autor menciona las siguientes causas:

- “Incapacidad temporal
- Accidente de trabajo
- Enfermedad profesional
- Enfermedad común
- Maternidad
- Causas legales
- Licencia y permisos
- Matrimonio
- Exámenes prenatales
- Nacimiento de un hijo
- Enfermedad grave o accidente de un familiar
- Hospitalización de un familiar
- Fallecimiento de un familiar
- Lactancia
- Nacimiento de un hijo prematuro y hospitalización de éste
- Violencia de género
- Asistencia de juicio
- Estrés
- Falta de motivación
- Clima laboral
- Mobbing (violencia psicológica).”¹⁸

¹⁷ Ivancevich Jonh M., Administración de recursos humanos. 9na edición, Mc Graw Hill 2005, México, D.F., pág. 373.

¹⁸ Molinera Mateos Jesús Francisco, Ausentismo laboral: Causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción., 2ª Edición, Fundación Confemetal Editorial, España 2006, págs. 31-74.

Para fines de la presente investigación se realiza la clasificación de las causas familiares, sociales, económicas y de salud, retomando los autores antes citados

<p style="text-align: center;">Familiares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diversas razones de carácter familiar • Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor. • Faltas voluntarias por motivos personales 	<p style="text-align: center;">Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dificultades y problemas financieros
<p style="text-align: center;">Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jubilación • Problemas de transporte • Baja motivación para trabajar • Clima organizacional insostenible • Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo • Escasa supervisión de la jefatura • Funerales • Permisos personales • Vacaciones • Días feriados • Descansos • Servicio militar • Horas de comida 	<p style="text-align: center;">Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad comprobada • Enfermedad no comprobada • Accidentes de trabajo • Fallecimiento del empleado • Incapacidad por maternidad • Permiso por paternidad

2.5 Capital humano

“Los Recursos Humanos no solo comprenden el esfuerzo o la actividad humana, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, aptitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.”¹⁹

“Las personas en su conjunto constituyen el capital humano de las organizaciones. Este capital puede valer más o menos en la medida en que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a las organización, además hacerla más ágil y competitiva. Por lo tanto, ese capital vale más en la medida que tenga influencia en las acciones y destinos de la organización. Para ello, la organización debe utilizar intensamente cuatro detonadores indispensables.

¹⁹ Arias Galicia, Fernando L., Administración de Recursos Humanos, Ed. Trillas, México, 2004, pág. 24

- 1. Autoridad:** Conferir poder a las personas para que puedan tomar decisiones independientes sobre acciones y recursos. En ese sentido, cada líder reparte y delega autoridad a las personas para que puedan trabajar de acuerdo con lo que aprenden y dominan. Esto es, dar autonomía a las personas, es lo que se conoce como delegación de autoridad (empowerment).
- 2. Información:** Fomentar el acceso a la información a lo largo de todas las fronteras. Crear condiciones para difundir la información, además hacerla útil y productiva para las personas en el sentido de facilitar la toma de decisiones y la búsqueda de caminos nuevos y diferentes.
- 3. Recompensas:** Proporcionar incentivos compartidos que promuevan los objetivos organizacionales. Uno de los motivadores más poderosos es la recompensa por el trabajo bien hecho. La recompensa funciona como un esfuerzo positivo y como un indicador del comportamiento que la organización espera de sus participantes.
- 4. Competencias:** Ayudará a las personas a desarrollar habilidades y competencias para utilizar ampliamente la información y ejercer su autonomía.”²⁰

El capital humano es la pieza clave para llevar a cabo las funciones y actividades propias de una empresa, además las personas (capital humano) deben de ser competitivas, ya que de esta forma desarrollan habilidades, hoy en día es algo que tiene gran peso para las empresas porque va a permitir hacerlas crecer y mantenerse al margen en el mercado.

Considerando que al capital humano se le debe de conferir el poder para la toma de decisiones, esto es importante porque deben de ser decisiones que beneficien a todos, así mismo cada uno de los líderes de la institución deberá de delegar y repartir autoridad a los trabajadores que así se le considere, contemplando una información accesible y entendible para que tenga facilidad en la toma de decisiones, además de recompensar por el trabajo que se realiza.

²⁰Chiavenato Idalberto, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 8va edición. Mc Graw Hill 2007, México D.F. pág. 69-70

2.6 Teorías de la motivación

“La motivación es un proceso psicológico básico. Al lado de la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, la motivación sobresale como proceso importante para entender el comportamiento humano. Ésta interactúa y actúa en conjunto con otros procesos mediadores y el ambiente.

Se puede clasificar las teorías de la motivación en tres grupos:

- **Las teorías del contenido:** Se refieren a los factores internos de la persona que activan, dirigen, sustentan o paralizan su comportamiento, es decir, las necesidades específicas que motivan a la persona. Las cuáles son las siguientes: Teoría de la pirámide de necesidades (Maslow), Teoría ERC (Alderfer), Teoría de los dos factores (Herzberg) y la Teoría de las necesidades adquiridas (McClelland).
- **Las teorías del proceso:** Describen y analizan el proceso mediante el cual el comportamiento es activado, dirigido, mantenido o detenido. Se encuentran en: Teoría de la equidad (Adams), Teoría de la definición de objetivos, Teoría de las expectativas (Vroom) y Desempeño-satisfacción (Porter y Lawler).
- **Las teorías del refuerzo:** Se basan en las consecuencias del comportamiento que llega a feliz término.”²¹

Para la presente investigación se retoma únicamente la Teoría de los dos Factores de Herzberg.

“Para Herzberg, la motivación de las personas para trabajar depende de dos factores estrechamente relacionados:

- **Los factores de la higiene:** Se refieren a las condiciones que rodean a la persona cuando trabaja y que incluyen las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de las organización, el estilo de liderazgo ejercido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de

²¹Chiavenato, Idalberto. Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México, 2005, Editorial Thoms. págs. 313,319 y 320.

crecimiento, las relaciones con los compañeros, etc. Los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en las personas. La expresión higiene sirve para reflejar su carácter preventivo y profiláctico, así como para mostrar que, cuando son excelentes, sólo evitan la insatisfacción toda vez que su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial y duradera la satisfacción de las personas. Por lo tanto cuando estos factores son limitados provocan la insatisfacción, por ello son llamados los factores de la insatisfacción e influyen:

- El salario percibido
- Las prestaciones sociales percibidas
- Las condiciones físicas del trabajo y comodidad
- Las relaciones con el administrador
- Las relaciones con los compañeros y la camarería
- Las políticas de la organización

Los factores de la higiene están relacionados con condiciones que existen fuera del individuo y con las necesidades primarias de la persona.

- **Los factores de la motivación:** Se refieren al contenido del puesto, las tareas y las actitudes relacionadas con el puesto en sí. Producen un efecto duradero de satisfacción y un aumento de productividad en grado de excelencia. Cuando los factores de la motivación son óptimos, la satisfacción de las personas aumenta de manera significativa. Cuando son limitados, provocan la ausencia de satisfacción. Los llamados factores de la satisfacción incluyen:

- Uso pleno de las habilidades personales
- Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo
- Responsabilidad total por el trabajo
- Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo
- Autoevaluación del desempeño

Los factores de la motivación están relacionados con las condiciones internas del individuo, que llevan a sentimientos de satisfacción y realización personal, esto es, con las necesidades secundarias de la persona.”²²

La motivación ésta presente a lo largo de la vida del ser humano a mayor o menor intensidad, para ello existen teorías propias de la motivación que permiten identificar en cuál se encuentran, es decir, las teorías de contenido (las necesidades específicas que motivan a la persona), del proceso (describen y analizan el proceso mediante el cual el comportamiento es activado, dirigido, mantenido o detenido) y del refuerzo (las consecuencias del comportamiento que llega a feliz término).

En el caso de las teorías de contenido, más específicamente en la teoría de los dos factores de Herzberg se puede observar que la motivación básicamente depende de los factores de higiene, éstos están relacionados con las condiciones que existen fuera del individuo y con las necesidades primarias de las persona, en cambio los factores de la motivación se relacionan con las condiciones internas del individuo que llevan a sentimientos de satisfacción y realización personal, es decir, con las necesidades secundarias de las personas.

Como se presentó en este capítulo el ausentismo laboral es un fenómeno que tienden a incluir diversos factores para que éste se presente desde familiares, sociales, económicos e inclusive de salud, puesto que el ser humano que se desarrolla en las diferentes instituciones por ser un individuo integral puede llegar a presentar cualquier situación en relación a dicho fenómeno e inclusive presentar algún tipo de ausentismo. Ya que éste término se utiliza para definir la suma de los periodos en que los empleados se encuentran ausentes en el trabajo ya sea por falta, retardo o algún otro motivo.

Implica también la motivación en el trabajo, la satisfacción o insatisfacción presentada para que el trabajador se pueda desempeñar en sus actividades y de esta forma cumplir con los objetivos estipulados, además de cumplir con las necesidades primarias y secundarias de las personas. Las teorías de la motivación

²² Ídem págs. 324-325.

pueden ser de contenido, de proceso y de refuerzo, en las cuales se pueden identificar las necesidades específicas que motivan a la persona, de igual forma existen teorías que describen y analizan el proceso mediante el cual el comportamiento es activado, dirigido, mantenido o detenido, o bien, en las consecuencias del comportamiento que llega a un feliz término.

CAPÍTULO III

EMPACADORA CALAVO DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

Las empacadoras de Aguacate Hass Fresco juegan un papel importante en el municipio de Uruapan y no sólo a nivel municipal sino también a nivel Estado, ya que “Michoacán aporta el 85.9% de la exportación total del fruto que genera el país a diferentes naciones y con ello México participa con el 30.9% de la producción mundial del fruto,”²³ es decir, México es el país productor de Aguacate Hass más grande a nivel mundial y el Estado de Michoacán es el que tiene la mayor superficie en exportación de este cultivo.

La empresa Calavo de México, S.A. de C.V. es una de las empacadoras más importantes del Estado y del mundo, porque cuenta con un alto volumen de exportación. En éste capítulo se abordará las características generales de la empresa, antecedentes, prestaciones y el Reglamento Interno de Trabajo por el cual la empresa se rige.

3.1 Características generales de la institución

Calavo de México es una empresa de Sociedad Anónima de Capital Variable, es una empacadora de Aguacate Hass Fresco que se encuentra ubicada en Libramiento Oriente No. 2650, en la Colonia Quirindavara, con Código Postal 60190, en Uruapan, Michoacán, México. El número telefónico es el(452) 527-50-20.

El horario del personal Administrativo es de lunes a viernes: 9:00 am a 02:00 pm y de 04:00 pm a 07:00 pm. Para el personal Operativo en el turno matutino es de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm y sábado de 7:00 am a 2:00 pm. Y el turno nocturno: 7:00 pm a 3:00 am de lunes a viernes y sábado de 2:00 pm a 9:00 pm.

Cabe mencionar que el personal Operativo en temporada alta que comprende aproximadamente de julio a mayo, generan horas extras y en ocasiones trabajan los domingos.

²³<http://www.sagarpa.gob.mx/Delegaciones/michoacan/boletines/Paginas/B0342015.aspx>

Calavo de México, S.A. de C.V. es una empresa empacadora que se dedica al acopio, selección, empaque y exportación de Aguacate Hass Fresco (Persea Americana), para su venta en el mercado internacional.

3.2 Antecedentes históricos:

“A inicios del siglo pasado surge un nuevo negocio en California de productores de Aguacate, formando una cooperativa. En esa fecha se propusieron crear su propio destino, encontrando una serie de prohibiciones como el manejo de la fruta que tenía que ser adquiridos y desarrollados con determinados estándares de calidad.

Desde un inicio, Calavo se propone ser el líder e innovador en este giro, por lo tanto el primer año de operaciones logro vender un total de 179,680 lb. en 46 diferentes especies, por lo que al año siguiente incluyo estándares de maduración y defectos de aguacate. Con estos éxitos Calavo empieza a comercializar nuevos productos como: coco, mango, kiwi, pera y papaya.

En 1943 había 31 oficinas. En 1946 se construye una planta en Escondido, CA., la cual suspende operaciones en 1988. Y mientras Calavo crecía en su producción y cultivo en 1955 se crea una planta en Santa Paula, la cual aún la utilizan como el principal empaque de hoy en día es decir, Calavo Growers Inc. Calavo se convirtió en una marca registrada en 1927 al notificar el comienzo de la fruta.

Turna su atención hacia el aguacate en 1962 con la adquisición de Frigid Foods, en Escondido, CA. El primer producto procesado y consumido fue un refrigerado de una libra marca “Avocado DIP (GUACAMOLE) en 1965.

En 1974 Calavo construyó una nueva planta procesadora de Pulpa en Mexicali, México donde la compañía procura el mejoramiento del Guacamole.

El aguacate es exportado a Europa, Japón y Canadá.

CALAVO DE MÉXICO, S.A. DE C.V. División Fresco, es una empresa ubicada en el Libramiento Oriente No. 2650, Colonia Quirindavara en la ciudad de Uruapan,

Michoacán. Inició operaciones en México en el año de 1988 y en 1999 se estableció en Uruapan en una infraestructura propia y con la más avanzada tecnología para el Acopio y Acondicionamiento del Aguacate Hass de exportación, actualmente se emplea a más de 500 personas.

Calavo de México División Procesadora fue constituida en 2004, la instalación es de 90,000 pies cuadrados, está constituida sobre una parcela de 5 hectáreas. Los productos son: guacamoles congelados, pulpa y mitades de aguacate. De Uruapan, los productos terminados se envían a los centros de distribución en los Estados Unidos y las Exportaciones de productos a Canadá, Europa, Asia, Nueva Zelanda y Australia. Calavo División Proceso emplea cerca de 500 personas.”²⁴

3.3. Misión y visión

“Misión: La exportación y comercialización del aguacate acorde con las especificaciones y normas de calidad que satisfagan consistentemente las necesidades de nuestros clientes.

Lo anterior con un esquema de obtención de beneficios que aseguren las expectativas de rentabilidad para nuestros accionistas.

Visión: Alcanzar la exportación y comercialización del aguacate cubriendo las expectativas de calidad de todos los mercados mundiales.”²⁵

3.4 Objetivos y valores

“Objetivo: Ser la mejor empresa exportadora y comercializadora de aguacate del mundo.

Valores: Responsabilidad, disciplina, tenacidad, lealtad, puntualidad, compromiso, humildad, respeto, confianza, honradez, disponibilidad.”²⁶

²⁴ Manual de Bienvenida, Calavo de México S.A. de C.V. 2015

²⁵ Manual de Bienvenida, Calavo de México S.A de C.V. 2015

²⁶ Manual de Bienvenida, Calavo de México S.A de C.V. 2015

3.5 Políticas y Reglamentos

A) Políticas

✓ **Suspensión y terminación de las relaciones laborales**

Política:

Se procederá a suspender o rescindir la relación de trabajo por las causas que establece la Ley Federal de Trabajo (LFT) en su artículo 47, en el incumplimiento de las obligaciones que se detallan en los contratos laborales y por lo marcado en el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa.

✓ **Políticas y procedimiento de capacitación**

De conformidad con lo que establece la Ley Federal de Trabajo, la empresa proporcionará capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, con el objeto de actualizar y perfeccionar sus conocimientos, prepararlos para que puedan ocupar una vacante en la escala superior de escalafón o para cubrir un puesto de nueva creación, para prevenir accidentes de trabajo, incrementar la productividad y eficiencia y en general para mejorar las aptitudes y habilidades en el desarrollo de su trabajo.

La capacitación y adiestramiento abarcará a todo el personal que labora en la empresa, en todos sus puestos y deberá de abarcar temas de seguridad, inocuidad, bioterrorismo, calidad y productividad.

B) Reglamentos

Los reglamentos que se ponen en práctica dentro de la empresa Calavo de México, son los correspondientes al Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM's), Reglamento Interno de Trabajo, mismos que se presentan a continuación.

- ✓ **“Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura:** Las Buenas Prácticas de Manufactura por sus siglas (BPM's), es un reglamento que se basa en la observación de prácticas adecuadas de higiene y sanidad en el uso de equipos y materiales no contaminantes y la actitud de trabajar con calidad,

garantiza ofrecer un producto inocuo a los consumidores. Así mismo se ha establecido un Sistema de Control Sanitario, con el fin de minimizar los riesgos de la salud humana en el manejo, uso y consumo del Aguacate Hass Fresco que continuamente ofrece a los mercados Internacionales y a la fruta que también brinda la industria de procesados. ”²⁷

✓ **“Reglamento Interno de Trabajo**

Dicho Reglamento se retoma porque es el documento por el cual se rige la empresa, en donde se menciona lo que debe de cumplir tanto el trabajador como la empresa misma. Consta de 14 Capítulos, Disposiciones Generales y Transitorias. Para fines de la presente investigación únicamente se retoman los siguientes capítulos y artículos respectivamente.

CALAVO DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPÍTULO PRIMERO

PRESENTACIÓN

CALAVO DE MÉXICO, S.A. DE C.V., está bajo la dirección de su Administración único, quien delega su autoridad administrativa en el Director General, Sub-Director, Gerentes, Jefes o Supervisores de Departamentos y Subalternos, cada cual conforme a su categoría y limitado dicha autoridad delegada a la naturaleza de su puesto.

CAPÍTULO SEGUNDO

HORAS DE ENTRADA Y SALIDAS: TIEMPOS PARA COMIDAS

5.- Las horas de entrada y salida de los “TRABAJADORES” a cada jornada de trabajo, serán determinadas exclusivamente por “LA EMPRESA”, la que podrán modificarlas según considere necesario para la debida marcha del negocio.

7.- Por otra parte “LA EMPRESA” se reserva el derecho de señalar las horas de entrada y salida de cada turno de trabajo, así como cambiar las operaciones de “LA EMPRESA” lo que requieren de horas de entrada y de salida al trabajo en los turnos

²⁷ Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura, Calavo de México S.A. de C.V. 2015

diurno, mixto y nocturno, con la finalidad de que éstos operen en cinco o seis días de trabajo a la semana.

10.- Los horarios de trabajo que actualmente se desarrollan en “LA EMPRESA” independientemente de lo anterior, son los siguientes:

A) PRODUCCIÓN PRIMER TURNO: La jornada de trabajo diurna, no será mayor de cuarenta y ocho horas a la semana.

La hora de trabajo iniciará a las 8:00 hrs. Interrumpiendo sus actividades de las 14:00 hrs. a las 15:00 hrs. Para salir a tomar sus alimentos fuera de su área de trabajo, reinicia la jornada a las 15:00 hrs. Para que finalmente concluya a las 17:00 hrs.

B) PRODUCCIÓN SEGUNDO TURNO: La hora de entrada al trabajo será a las 19:00 hrs interrumpiendo sus actividades a las 21:00 hrs. a las 21:30 hrs. para salir a tomar sus alimentos dentro de su área de trabajo y finalmente concluir las a las 02:00 hrs. de lunes a sábados.

El horario de comida podrá ser modificado por “LA EMPRESA” de acuerdo a sus necesidades, esto se comunicará a los trabajadores por lo menos 24 horas antes de su implementación.

11.- “LA EMPRESA” llevará el control diario de puntualidad y asistencia al trabajo, mediante tarjeta de tiempo individual que semanalmente se le asigne al “TRABAJADOR”, desde el ingreso a “LA EMPRESA”. En el futuro la empresa podrá cambiar este sistema por algún medio electrónico que facilite el ingreso y control del personal, pero este deberá emitir un reporte semanal de asistencia que contenga el nombre y donde cada “TRABAJADOR” firme de conformidad sus ingresos y salidas de la empresa.

12.- Cada “TRABAJADOR” deberá marcar diariamente en el reloj marcador su tarjeta respectiva, la hora de entrada y la de salida al trabajo, ya que la marca del reloj en la tarjeta de tiempo y asistencia, es la prueba de puntualidad y asistencia al trabajo, por lo tanto la falta de una marca será considerada como una falta injustificada. Así mismo cuando el trabajador realice una salida de las instalaciones de la empresa deberá marcar su tarjeta, de igual forma cuando ingrese.

16.- Los “TRABAJADORES” se presentarán puntalmente al área donde desempeñarán sus labores al inicio de su jornada de trabajo.

17.- Debido a causas inevitables, se concede un periodo de tolerancia de diez minutos después de la hora de entrada, para que los “TRABAJADORES” se presenten a su trabajo. Pasando dicho periodo “LA EMPRESA” no está obligada a recibir al “TRABAJADOR” quien solo será admitido al trabajo con autorización de su supervisor o del departamento de Recursos Humanos.

Transcurrido un término de diez minutos después de la hora de entrada al trabajo, “LA EMPRESA” tendrá derecho a prohibir al “TRABAJADOR” la entrada. El ingreso dentro de los diez minutos será computado como retardo. Tres retardos dentro de un periodo de treinta días hábiles, computará como una falta injustificada, para todos los efectos de sanción.

18.- La falta que se derive de la impuntualidad del “TRABAJADOR” será considerada falta injustificada.

CAPÍTULO TERCERO

DE LAS FALTAS DE ASISTENCIA DE LAS AUSENCIAS INJUSTIFICADAS DE LOS RETARDOS

20.- Cuando un trabajador este imposibilitado para presentarse a trabajar, deberá notificárselo a “LA EMPRESA” de ser posible ocho horas antes de la jornada de trabajo.

Cabe aclarar que el simple aviso de la causa por la cual faltó a su trabajo el “TRABAJADOR”, en ningún momento justifica la falta.

21.- Las ausencias por enfermedad sólo serán justificadas con las incapacidades que expida el “SEGURO SOCIAL”, no siendo válidos para este objeto, ni estando “LA EMPRESA” a aceptar ninguna otra constancia o documento.

Todo “TRABAJADOR” que sea incapacitado por el “SEGURO SOCIAL”, deberá notificarlo inmediatamente a “LA EMPRESA” y entregarle el certificado de incapacidad el mismo día que se le sea expedido, si esto no es posible, en todo caso

debe notificar y entregarlo a “LA EMPRESA” al día siguiente del que sea incapacitado.

23.- Cuando un “TRABAJADOR” desee ausentarse de su trabajo, deberá solicitarlo por escrito al departamento de personal o Recursos Humanos, cuando menos tres días hábiles de anticipación a la fecha en que desee ausentarse, expresando los motivos en que funde su solicitud, excepto en los casos de fuerza mayor. “LA EMPRESA” podrá conceder o negar el permiso con base a las razones expuestas y sólo será concedido cuando la ausencia no impida el desarrollo normal de “LA EMPRESA”.

24.- Los “TRABAJADORES” que falten sin causa justificada a su trabajo en periodo de 30 días hábiles, conforme lo previene este capítulo, serán sancionados, por “LA EMPRESA” en la siguiente forma:

- a) Primera falta injustificada: Amonestación por escrito
- b) Segunda falta injustificada: Suspensión hasta por tres días sin goce de sueldo.
- c) Tercera falta injustificada: Suspensión hasta por seis días sin goce de sueldo.
- d) Cuarta falta injustificada: Terminación de la relación de trabajo, sin responsabilidad para “LA EMPRESA” en los términos del Art. 47, fracción X de “LA LEY”.

25.- Para evitar que una ausencia se considere como injustificada y que “LA EMPRESA” lo sancione, el “TRABAJADOR” deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) En caso de permiso obtener la forma correspondiente, la que deberá estar autorizada por su supervisor y/o el Departamento de Personal o Recursos Humanos.
- b) En caso de enfermedad o accidente, la incapacidad expedida por el “SEGURO SOCIAL” misma que deberá presentarse al departamento de Personal o el de Recursos Humanos. No se reconocerá valor alguno para justificar faltas, el que el “TRABAJADOR” presente recetas médicas, donde conste que estuvo en consulta, únicamente dicho documento servirá para justificar la ausencia por horas de trabajo, siempre y cuando hubiera sido dentro de la jornada laboral.

- c) En caso de que el “TRABAJADOR” estuviere privado de la libertad, deberá acreditar dicho extremo con la documentación expedida por las autoridades correspondientes.

26.- Los trabajadores que lleguen tarde a su trabajo, sin que exista la causa que justifica el retardo, en los términos de este capítulo, se le aplicará las siguientes sanciones:

- a) Cada vez que el trabajador cumpla con tres retardos en un periodo de treinta días naturales, “LA EMPRESA”, podrá suspenderlos por tres días sin goce de sueldo o en su caso la rescisión de la relación laboral.
- b) Si el “TRABAJADOR” llega a acumular tres suspensiones por este motivo en un plazo de tres meses “LA EMPRESA” podrá suspenderlo por cualquier retardo hasta por ocho días sin goce de sueldo en su caso la rescisión del contrato individual del “TRABAJADOR”.

CAPÍTULO CUARTO

DE LOS LUGARES Y MOMENTOS EN QUE DEBE COMENZAR Y TERMINAR LA JORNADA DE TRABAJO

28.- Ningún “TRABAJADOR”, podrá salir de sus área o departamento de trabajo durante el horario señalado, sin permiso de su supervisor, excepto para atender sus necesidades fisiológicas. Cuando un “TRABAJADOR” se ausente del lugar donde desempeña sus labores sin autorización del supervisor, se podrá considerar como abandono del área de trabajo y la cual se sancionará hasta con tres días sin goce de sueldo.

DÍAS DE DESCANSO

75.- Por cada seis días de trabajo, disfrutará el “TRABAJADOR” con un día de descanso por lo menos con goce de salario integrado.

76.- Se procurará que el día de descanso sea el domingo. Los “TRABAJADORES” que se presenten a servicio un día domingo tendrán derecho a una prima adicional de un 25%, por lo menos sobre el salario de los días ordinarios de trabajo.

CAPÍTULO DECÍMO

VACACIONES

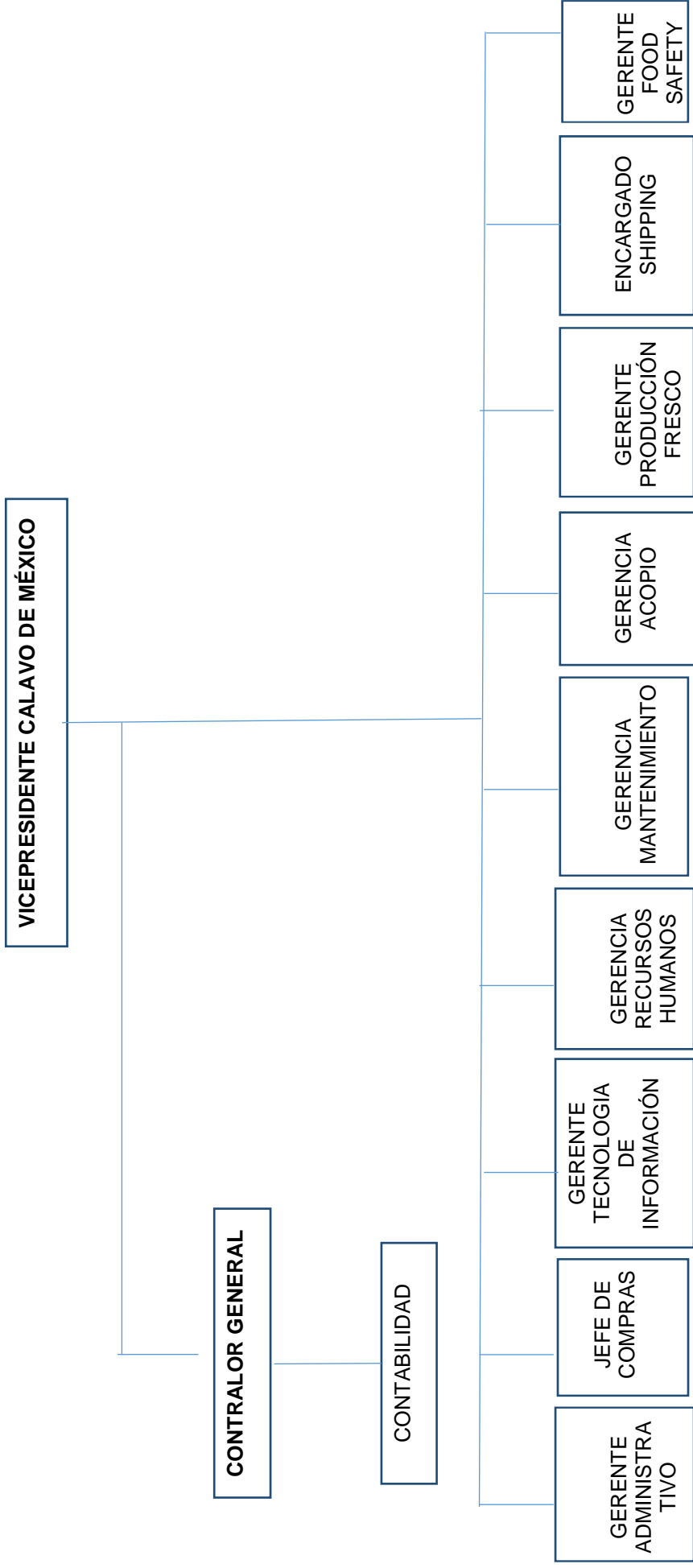
78.- Los “TRABAJADORES” gozarán de vacaciones en los términos establecidos por los artículos del 76 al 81 de “LA LEY”, recibiendo además de sus salarios la prima vacacional que “LA LEY” establezca.

79.- Queda convenido que “LA EMPRESA” determinará el periodo en que los “TRABAJADORES” disfrutarán de sus vacaciones y podrán adelantar dichos periodos, cuando considere conveniente que todos sus “TRABAJADORES” tomen sus vacaciones al mismo tiempo.”²⁸

²⁸ Reglamento Interno de Trabajo, Calavo de México S.A. de C. V. 2015.

3.6.- Organigrama

ORGANIGRAMA PLANTA FRESCO



3.7 Programas

Los programas que se llevan a cabo dentro de las instalaciones de la empresa son los siguientes:

- ✓ **Programa Interno de Protección Civil 2015**
- ✓ **Procedimiento de Elaboración de Descripción de Puestos**
- ✓ **Procedimiento sobre la elaboración del reparto de utilidades para el personal de la empresa**
- ✓ **Procedimiento de Evaluación del Desempeño**
- ✓ **Procedimiento sobre la aplicación de permisos del personal**

Objetivo: Regular el criterio sobre el manejo de permisos que requiera el personal para ausentarse de su trabajo.

- ✓ **Procedimiento sobre contratación y movimientos de personal.**

Objetivo: Contar con un esquema uniforme de la forma en que debemos de integrar el elemento humano a la organización, buscando en todo momento hacerlo en forma eficiente, segura y al menor costo posible.

3.8 Prestaciones y beneficios:

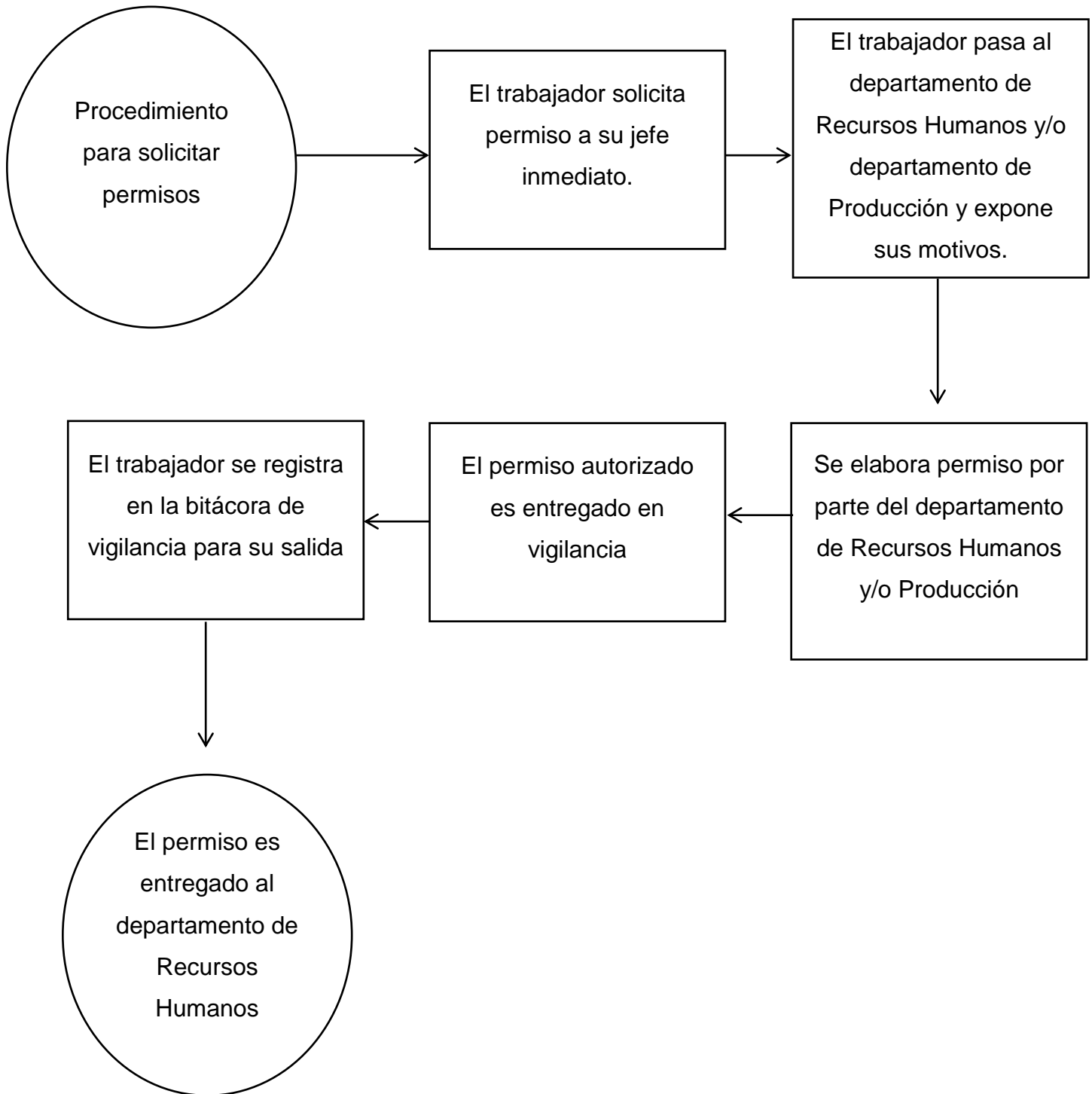
A continuación se presentan las prestaciones y beneficios que la empresa otorga a los trabajadores conforme a la Ley y superiores a la Ley.

- Días de descanso semanal
- Vacaciones dependiendo a los años laborados
- Reparto de utilidades que se proporciona anualmente
- Permisos de los cuales se dividen en dos: sin goce de sueldo que son en el caso de que se presente un problema grave familiar, se debe presentar un justificante y debe estar autorizado por el Gerente de área y por Recursos Humanos, y permisos especiales con goce de sueldo, como es por matrimonio, por nacimiento de hijos y por fallecimiento de algún familiar directo
- Seguridad Social
- INFONAVIT

- Crédito FONACOT
- AFORE
- Apoyo del INEA
- En caso de requerir consulta en el IMSS, se aparta la cita al personal que la requiera
- Fondo de Ahorro para el personal sindicalizado
- Caja de Ahorro
- Seguridad personal
- Asesoría para: INFONAVIT, FONACOT y AFORES, en el departamento de Recursos Humanos
- La capacitación y adiestramiento para todo el personal
- Pago de incapacidad del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

3.9 Procedimiento sobre la aplicación de permisos del personal

Objetivo: Regular el criterio sobre el manejo de permisos que requiera el personal para ausentarse de su trabajo.



Si bien los trabajadores pueden gozar con permisos sin goce de sueldo y permisos con goce de sueldo, estos no siempre son autorizados, depende de la situación por la cual el trabajador se vaya a ausentar, así como de la producción con la que cuente el empaque.

Así mismo hay situaciones en las cuales por causa de fuerza mayor los trabajadores no solicitan un permiso, únicamente se ausentan por ejemplo; enfermedad, asistencia a urgencias, accidentes, situaciones familiares, fallecimiento de algún familiar directo, etc. Sin embargo es importante que al día siguiente de su inasistencia acudan al departamento de Recursos Humanos y/o departamento de Producción o bien realizar una llamada telefónica para que las autoridades correspondientes estén enteradas de tal situación y no presenten algún inconveniente en vigilancia a la hora de ingresar a laborar.

CAPÍTULO IV

TRABAJO SOCIAL Y EL AUSENTISMO DEL FACTOR HUMANO”

El trabajador social en el área empresarial es un profesionalista que debe de tener un enfoque integral, es decir que vea al trabajador, a los administrativos y a la misma empresa como un todo, que un problema o el descontrol en un ámbito en el cual se desarrolla puede influir en ellos de una manera negativa y sobre todo centra su mirada y su trabajo en coadyuvar en la mejora de dichas necesidades y problemáticas.

En el presente capítulo se abordará lo relacionado con el trabajador social propiamente en el área empresarial, mencionando los antecedentes de este profesionalista en dicha área, su definición, los objetivos y el rol que realiza en el área de Recursos Humanos.

4.1 Antecedentes de Trabajo Social Empresarial

“Las primeras escuelas de Trabajo Social se les percibe vinculadas con el proceso de industrialización y urbanismo en los primeros años del presente siglo. Productos de la contradicción capital-trabajo del sistema capitalista, emanaron del interior de las empresas nuevos fenómenos sociales en las relaciones laborales, manifestadas como necesidades sociales que demandan ser atendidas, por lo que el empresario requería de un profesional calificado para “atenuar” la problemática generada.

En algunos países industrializados como Holanda, Estados Unidos de América y la Gran Bretaña los trabajadores sociales ocupan un lugar importante en los primeros equipos multidisciplinarios que actuaban en la industria.

En los primeros años de este siglo los primeros trabajadores sociales con la ayuda de funciones filantrópicas, realizan investigaciones sociales sobre las condiciones de trabajo de los obreros y las causas de la pobreza de estos últimos; fruto de este trabajo, la legislación de bienestar social mejoró notablemente y algunas reformas del derecho del trabajo se modificaron.

En la primera mitad del siglo XX, la industria fabril había crecido considerablemente tanto en Estados Unidos de América como en Europa; pero las dos guerras mundiales acaecidas y la gran crisis económica de 1929 en los Estados Unidos de América repercutieron en la estructura socio-económica de los países industrializados. Su impacto repercutió en los obreros, manifestándose un número considerable de desempleados, empleados e indigentes que requerían con urgencia asistencia inmediata. Ante el surgimiento de esta nueva problemática los grupos empresariales y el estado requirieron de medidas institucionales a fin de dar respuesta a esa nueva expresión social, lo que provoca un impulso nuevo al trabajador social.

El origen del Trabajo Social en México es singular en comparación al Trabajo Social de otros países. Como se sabe los primeros trabajadores sociales surgen en la época del cardenismo. La función encomendada a esos primeros trabajadores sociales empíricos va muy ligada a las acciones desarrolladas por las “misiones culturales” una de sus intenciones era elevar la capacitación y adiestramiento para el trabajo; lo que hace que las áreas en las que tradicionalmente ha de intervenir el profesional en otros países, en México sean distintas. Cabe recordar que no es hasta la década de los cuarenta cuando en México se inicia el proceso de industrialización. Sin embargo, no se tiene un conocimiento que el trabajador social haya intervenido en el área que nos ocupa; su labor en ese entonces se enfoca en la asistencia y asistencialismo.

No es hasta los últimos años de la década de los sesenta, cuando se tiene conocimiento de la participación del profesional en dos industrias: Cervecería Modelo, S.A. y Cementos Cruz Azul de México. Asimismo en Pedro Domeq, Mabe, S.A., Industrias Vidrieras Los Reyes y Vidrio Plano, Aurrerá, S.A., Bancos, Condumex, entre otros.”²⁹

“A medida que el Estado aumentó su nivel de intervención en las estructuras sociales y se erigió en garante de los derechos sociales de los ciudadanos, el Trabajo Social basculó su práctica hacia éste. Las empresas, por su parte, y dentro del marco del

²⁹ Terán, Margarita (Octubre-Diciembre de 1990). Tema Perfil del Trabajador Social en el área empresarial. Revista de Trabajo Social no. 44. Universidad Autónoma de México, págs. 27-30.

conflicto entre el capital y el trabajo, tuvieron que introducir medidas orientadas a favorecer determinados derechos de carácter laboral. En estas aguas el Trabajo Social estableció una específica manera de actuación profesional. Una práctica que dio lugar al Trabajo Social de Empresa.”³⁰

“El Trabajo Social de esos primeros años trasladaba la responsabilidad de los problemas sociales a las personas, obviando las condiciones estructurales que los determinaban y reproduciendo el sistema económico y social desde el entendido funcionalista de que la sociedad no se podía transformar. La posibilidad para aportar de forma integral al desarrollo de la calidad de vida de la persona, su empoderamiento social y el avance en la construcción de una sociedad democrática, justa y solidaria no era uno de los temas relevantes del Trabajo Social latinoamericano de aquel periodo.

La práctica profesional puede estar estrechamente relacionada con la ejecución de políticas sociales administradas y financiadas por el Estado; delegadas en organizaciones no gubernamentales filantrópicas, en empresas (Responsabilidad Social) y desde experiencias privadas con una connotación comercial.

Si bien la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) no es una práctica reciente, sí lo es la incorporación del Trabajo Social en esta dinámica de inserción profesional. El trabajo profesional de Trabajo Social aporta directamente al desarrollo de servicios sociales que se ofrecen a los clientes en una relación comercial. La RSE desempeña un papel importante desde las empresas, se realizarán esfuerzos por invertir una parte de sus ganancias en mejorar la calidad de vida y capacidades laborales de sus empleados, impulsando prácticas productivas con un mayor compromiso ético con la sociedad (ambientales, respeto por la legislación laboral, inversión social), sin descuidar el propósito fundamental de una empresa que es la de producir riqueza.

Los conocimientos laborales y las condiciones materiales y emocionales de los trabajadores son fundamentales para garantizar no solo la mano de obra en

³⁰https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1499/Hum8_art2.pdf?sequence=1

(Noviembre

2016).

condiciones de desempeñar un sentido de pertenencia con una organización con la que se comparten objetivos.

A mayor intervención estatal en la atención de la cuestión social, mayor es el vínculo del Trabajo Social con la ejecución de políticas sociales de naturaleza pública, en el caso contrario el Estado se desmarca de la ejecución de políticas sociales, el Trabajo Social se articulará a espacios no estatales donde se desarrollen iniciativas de seguridad social. Esto permite explicar por qué en algunos países la RSE tiene un desarrollo tan limitado y en otros es tan preponderante, situación que igualmente aplica para la intervención profesional del Trabajo Social en su expresión empresarial.

En América Latina no hay un desarrollo homogéneo del Trabajo Social Empresarial. En países donde aún se mantiene una fuerte política social estructurada por el Estado, encontraremos que una buena parte de los profesionales laboran con el Gobierno. En aquellos países donde las reformas neoliberales calaron con mayor fuerza, siempre encontraremos profesionistas en el sector público, pero un importante contingente se ubicará en empresas y en el tercer sector”³¹

“La RSE introduce la gestión empresarial la cual es una manera de hacer que al conectarla con el Trabajo Social permite pensar que nuestra profesión tiene mucho que decir y hacer. Una conexión que ofrece la oportunidad de reencuentro con la actividad empresarial, de la que los profesionales de Trabajo Social se han alejado de manera profunda.

Porque estas nuevas formas de gestión empresarial están introduciendo y haciendo suyos conceptos reconocibles para los trabajadores sociales tales como: acción social, voluntariado, relaciones con la comunidad, integración. Es precisamente aquí, donde la profesión de Trabajo Social tiene la posibilidad de incorporar su experiencia de forma que pueda colaborar en la transformación del capitalismo impersonal. Una oportunidad que hasta la fecha, no se ha transformado en realidad. Ya que si la inmensa mayoría de empresas que ya aplican el concepto de RSE realizaran

³¹ Chinchilla Montes, M. (2015). Dilemas y potencialidades del Trabajo Social Empresarial. Tendencias y Retos Volumen 20, Número 1, págs. 195-209.

intervenciones en el campo de la acción social, por el contrario, el perfil de los profesionales que gestionan este ámbito en aquellas no corresponde en su mayoría con el perfil proporcionado por los trabajadores sociales.”³²

“La necesidad de trabajadores sociales en entornos administrativos de negocios y sin fines de lucro acaba de ser reconocida. Las empresas están comenzando a darse cuenta del valor de los trabajadores sociales y las habilidades transferibles que pueden aportar al lugar de trabajo.

Cada vez más, las organizaciones están buscando profesionales que puedan ayudar a abordar una variedad de temas; desde seguridad, salud y bienestar de los empleados, hasta mejorar el desempeño financiero, social y ambiental de una empresa.

Los trabajadores sociales son buenos en la comprensión del comportamiento humano, la motivación y las relaciones interpersonales, así como los retos de la fuerza de trabajo. Asumiendo papeles desde ayudar a los empleados a manejar las demandas de trabajo, vida y problemas de salud mental para ayudar a las empresas a construir relaciones positivas con sus comunidades. Eso podría significar ayudar a los empleados a lidiar con abuso de sustancias, violencia doméstica, divorcio o despliegues militares. También podría incluir equipos de trabajo de coaching sobre cómo ser más productivo, resolver conflictos y gestionar el cambio. O podría implicar la vinculación con agencias gubernamentales o la realización de evaluaciones de necesidades de la comunidad.

La mayoría de los esfuerzos de responsabilidad social corporativa se encuentran en áreas tradicionalmente apoyadas por el Trabajo Social, incluyendo el desarrollo comunitario, la seguridad pública, la educación, la salud pública y la diversidad.

Los trabajadores sociales pueden ser el catalizador de los esfuerzos de las empresas para devolver a sus comunidades y trabajadores. A medida que más empresas y

³²https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1499/Hum8_art2.pdf?sequence=1

(Noviembre

2016).

organizaciones sin fines de lucro contratan a trabajadores sociales, es beneficioso para todos los involucrados.”³³

Actualmente el trabajador social ha logrado posicionarse en puestos como Gerencias y Direcciones en grandes empresas locales, estatales y nacionales tal es el caso de Coca-Cola Uruapan, Súper Papelera, S.A. de C.V., Empacadora Aztecavo, Empresa Calavo de México, S.A. de C.V. entre otras, insertándose en puestos como Desarrollo Humano, Recursos Humanos, departamento de Nóminas, por mencionar sólo algunos, reconociendo que Trabajo Social en el área Empresarial es un área potencial.

Sin embargo a pesar del desarrollo que ha tenido, es tarea personal el posicionarse y lograr un reconocimiento real en el campo de acción, ya que se cuenta con un amplio conocimiento tanto legal, jurídico, psicológico, que permite un enfoque integral en donde se logra ver a los trabajadores como mano de obra importante para el cumplimiento de los objetivos y metas estipuladas en cada institución.

Así mismo en temas de Responsabilidad Social, ya que actualmente grandes empresas buscan obtener ese reconocimiento que como se abordó anteriormente Trabajo Social cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo éste proceso de reconocimiento, así como certificaciones a nivel nacional e internacional, que conectan la parte social a las empresas.

4.2 Definición de Trabajo Social Empresarial

“El Trabajo Social en empresa identifica, diagnóstica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable.”³⁴

³³<https://www.theguardian.com/social-care-network/2014/oct/06/private-companies-social-workers> (Diciembre 2016).

³⁴ Sánchez Rosado Manuel, Manual de Trabajo Social, Número uno serie metodología y práctica del trabajador social, segunda edición 2004, México. Pág. 207

Otra definición:

“El profesional que funge de enlace entre los diferentes sectores que intervienen en los procesos productivos, humanizando las interrelaciones y promoviendo el incremento en la productividad a través de impulsar diferentes sistemas de incentivos para los trabajadores, así como la elevación de los niveles de vida de este sector”³⁵

Para fines de la presente investigación se retomará el concepto del autor Sánchez Rosado, ya que el profesionista en ésta área identifica y diagnostica problemas y necesidades sociales desde un contexto real, además de ver a los empleados desde una perspectiva integral.

4.3 Objetivo de Trabajo Social Empresarial

“El Trabajo Social en empresas tiene el objetivo de Generar procesos de desarrollo que impacten en una mayor productividad, por medio del conocimiento de los factores socio-culturales de la organización y de sus trabajadores, así como la puesta en práctica de atención social.”³⁶

4.4 Rol de Trabajo Social en Recursos Humanos

“La contribución de la función de personal a la empresa, el personal es el factor más importante con que cuenta una organización y el que con su dedicación y compromiso marca la verdadera diferencia frente a la competencia.

Las contribuciones que los sectores de producción y comercialización hacen al negocio reflejadas en facturación, costos y margen, son cuidadosamente elaboradas y constituyen motivo de permanente análisis, tanto en su situación actual como en su tendencia. Pero no ocurre lo mismo cuando se trata de medir la mayor o menor productividad del personal, salvo en operaciones productivas directas.

Para ello los aportes de la función del personal recaen en tres aspectos relevantes

³⁵ Terán Margarita, “El perfil profesional del Trabajador Social en el área empresarial”, Revista de Trabajo Social No. 44, UNAM, México, (Octubre-Diciembre de 1990), pág. 35

³⁶ Sánchez Rosado Manuel, Manual de Trabajo Social, Número uno serie metodología y práctica del trabajador social, segunda edición 2004, México. pág. 207

1. Contratar personal, lo cual supone contar con:

- Adecuado contacto con las funciones de los candidatos necesarios
- Adecuado conocimiento de la situación del mercado de mano de obra
- Adecuada estructura de compensaciones (remuneraciones y beneficios)
- Adecuados planes de información interna y externa en caso necesario
- Adecuada imagen de la empresa en su mercado laboral, como empleadora atractiva

2. Retener al personal necesario, este resultado supone contar con:

- Adecuada respuesta a las necesidades de los trabajadores que interesan a la organización
- Adecuados planes de desvinculación para los trabajadores que la organización ya no requiere

3. Lograr buena productividad del trabajo humano:

Se trata de lograr trabajo hechos en calidad y cantidad adecuados, con el grado de compromiso necesario con todo aquello que el fin de la organización requiera. La medida debería estar dada por obtener mejores estándares que la competencia.

Este resultado supone contar con:

- Una organización con las estructuras más adecuadas para lograr el mínimo proceso de decisión y la mayor flexibilidad y rapidez en la respuesta a las del cliente (contenido técnico)
- Un compromiso, basado en la aceptación personal y profesional por parte de los trabajadores, de los objetivos de la empresa en sus áreas o ámbitos de actuación (contenido de motivación)

La forma de medición para cada una de las funciones son las siguientes:

1. Contratar el personal necesario:

Es tal vez lo más medible. El tiempo que tarda la línea en cubrir las vacantes es un claro indicador del grado que no supimos adelantarnos a sus necesidades, informándonos sobre ellas, previendo y desarrollando los contactos necesarios.

2. Retener el personal idóneo necesario:

Parcialmente medible. Para ello se cuenta con los índices de la fluctuación, o sea, la cantidad de personas que dejan la empresa y que deben de ser reemplazadas. Pero esto solo refleja la retención y nada dice del nivel de conocimientos que califica al personal idóneo.

3. Productividad del trabajo humano

Es de menor posibilidad de medición. No parece sencillo diseñar indicadores del grado de compromiso con que cumplen sus funciones los trabajadores, abarcando con este término a todos los niveles de la organización.

4.4.1 El rol de los Recursos Humanos en las organizaciones

El modelo de Jac Fitzenz es un modelo que sirve de base para pensar el rol del área de recursos humanos en la empresa. Este modelo presenta tres paradigmas los cuales son: apoyo, servicio y socio.

PARADIGMA	OBJETO	EJE	INDICADOR BÁSICO	MEDICIÓN ECONÓMICA	TIPO DE VÍNCULO	ATRIBUTOS CLAVE
<u>APOYO</u>	Ayudar	Proceso de RR.HH.	Productos de operación de RR.HH.	Costo de operación de RR.HH.	Persuasión	Rutina Prolijidad Eficacia Eficiencia
<u>SERVICIO</u>	Dar respuesta	Output de RR.HH.	Satisfacción del cliente	Costo de RR.HH. en el proceso de negocio	Comunicación	Respuesta Flexibilidad Innovación Calidad
<u>SOCIO</u>	Agregar valor	Proceso de Negocio/C ontexto	Valor agregado de la gestión de RR.HH. al valor agregado del negocio.	Retorno de la inversión (relación entre el valor agregado del negocio y el costo de RR.HH.)	Integración (Partnering)	Efectividad Bussinessskills (Habilidades para los negocios) Entrepreneurship (Emprendimiento)

Las organizaciones recrean permanentemente su capacidad de competir, la competitividad es la capacidad de adaptarse a la velocidad que exigen los mercados. Se podría decir que las organizaciones hacen algo para estar a la vanguardia, toda función que no agregue valor puede ser quitada rápidamente de la organización.

Para ello es necesario que el área de Recursos Humanos colabore en la definición de qué tipo de gente se necesita al formular la estrategia de negocio y deberá desarrollar los sistemas adecuados que permiten evaluar el desempeño de la gente y su aspiración en los puntos que mejor pueden servir para el logro de los objetivos generales.

La estrategia de Recursos Humanos deberá de centrarse en aspectos como:

- El desarrollo de procesos y sistemas que continuamente mejoren las capacidades de las personas que se consideren clave para el negocio de que se trate

- El desarrollo de la fuerza de trabajo de acuerdo con las necesidades de la empresa y con los factores e influencias externas
- El cambio o el esfuerzo de la estructura y los valores de la organización con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa y garantizar la supervivencia
- Actuar con las otras áreas de la compañía a través de consenso en los temas referidos al personal, desde las políticas de Recursos Humanos hasta la propia interpretación de las mismas en casos concretos

Sin embargo los obstáculos no son atribuibles exclusivamente a decisiones o acciones de aquellos que no desempeñan funciones en el área de Recursos Humanos, estos obstáculos pueden ser:

- Falta de recursos económicos
- El área de Recursos Humanos está excluida de la formulación estratégica del negocio o decididamente falta de una estrategia global de la compañía
- Los responsables de Recursos Humanos no saben cómo contribuir al cambio
- Deficiente administración de los datos personales
- Falta de apoyo de la dirección al área de Recursos Humanos
- Las distintas áreas no reconocen o no demandan de Recursos Humanos una contribución al éxito del negocio
- Tendencia del área de Recursos Humanos a la burocratización

Así pues el área de Recursos Humanos asume:

- El propósito del área de personal es proveer determinados servicios en apoyo de la empresa que contribuyan a crear ventajas competitivas y a maximizar el trabajo humano
- El rol de la función de personal es contribuir a generar el cambio y crear un clima en el cual puedan efectuarse aportes eficaces. Debe estimularse a la dirección empresarial a ser audaz en su pensamiento. La función de personal

debe, por lo tanto, permitirle concretar aquello que ha tenido la audacia de concebir

- El área de personal se ocupa de crear un ambiente que permita a la dirección de la empresa reclutar, capacitar y motivar a la gente que necesita para el desempeño de las tareas del presente y futuras
- El área de personal, cuando aparece conducida por un individuo o unidad especializada, debe agregar verdadero valor al proceso de toma de decisiones en la empresa y no meramente representar su propio interés funcional. Debe de contribuir a la rentabilidad de la empresa

La presentación e implementación de las políticas de Recursos Humanos deben responder a principios y valores compartidos por la gente, que es precisamente a quienes van dirigidas dichas políticas, las cuales pueden ser:

- Tratar a la gente con corrección
- Dar a todos las mismas oportunidades y hacer de esta actitud una característica permanente de la práctica del management y de los procesos en el área de personal
- Administrar las cuestiones disciplinarias dentro de los principios de la justicia natural
- Crear y mantener un ambiente de trabajo saludable
- Maximizar el desarrollo y capacitación de la fuerza laboral para satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización
- Desarrollar altos grados de compromiso de la gente para con la compañía
- Promover la confianza y la participación
- Intentar más allá del contexto del trabajo buscando el beneficio del trabajador y de la empresa
- Valorar y hacer valorar la flexibilidad y el interés por las cosas relacionadas con el éxito del negocio que en definitiva es el éxito de todos sus miembros

- Concentrarse en agregar valor
- Propender al trabajo en equipo, que éste forme parte de la cultura de la compañía
- Considerar a la gente como un activo y no como un costo
- Un trabajador no sólo es un activo para la empresa, es ante todo un ser humano, con necesidades y particularidades que se explican en un entramado de relaciones y contradicciones sociales

El área de Recursos Humanos se convierte en apoyo aportando herramientas de gestión que le permitan trabajar sobre la dinámica grupal y de equipos de alto rendimiento, modelos motivacionales, descubrir y desarrollar talentos de las personas, diseñar sistemas que permitan mantener equidad interna en las compensaciones, considerar aspectos jurídicos laborales.

Así como debe de cumplir con los requerimientos internos y externos de la compañía, debe también asesorar a los colaboradores en forma directa atendiendo cuestiones personales. Estas cuestiones son por ejemplo: impuesto a las ganancias, tramitaciones para cobro de asignaciones familiares, entre otras, que no se gestionan a través de conducción, sino en forma directa en el área de personal donde se encuentran los especialistas para atender y dar respuesta a estas necesidades de los colaboradores. El desafío de ésta área es tener una administración eficiente y de bajo costo.”³⁷

³⁷ Aquino Jorge, Recursos Humanos, Segunda edición ampliada y actualizada, Ediciones Macchi, México, D.F. 2015. págs. 25-40.

4.5 Metodología de Trabajo Social

En éste apartado se presentan los niveles en los cuales el trabajador social interviene, es decir, desde una intervención en la empresa debe de considerar los niveles organizativos (empresario, supervisor y trabajador), la metodología básica para trabajadores sociales en empresas, así como Trabajo Social de caso, grupo y comunidad, mismos que se presentan a continuación.

Niveles de intervención

“La propuesta para intervenir en las empresas parte del planteamiento de los niveles organizativos a los cuales se les brindará un servicio. Es conveniente señalar que el trabajador social debe conocer todo el contexto para que su intervención tenga impacto y las decisiones sean tomadas desde la gerencia o dirección hacia los niveles operativos.

Empresario (directores)

- Diagnóstico laboral enfocado a redes de relaciones humanas
- Diagnóstico sociocultural de necesidades y potencialidades del trabajador
- Atención a grupos, con desarrollo de programas complementarios y posible extensión a sus familias

Supervisor (mandos medios)

- Desarrollo administrativo y manejo del personal, capacitación, ergonomía, oportunidades de ascenso y orientación basada en un estudio de grupo.

Trabajador (operativos)

- Estudio social de caso por algún problema: ausentismo, retardos, enfermedades, alcoholismo, etc.

Estos tres niveles pueden ser adecuados según las características de cada situación concreta.

Metodología básica para trabajadores sociales en empresas

- **Introducción a la empresa:** Éste es el primer acercamiento a la empresa en donde se explican los servicios que se le ofrece, estableciendo políticas y lineamientos para las actividades, personas con las que ha de trabajar, horarios, periodos y apoyos que se brindan. La actividad de un trabajador social en la empresa debe de ser considerada no como una función más sino como una política estratégica del empresario.
- **Comunicación y socialización con el medio:** Se deberá dar a conocer al personal el objetivo de Trabajo Social tratando de iniciar un proceso de acercamiento y sensibilización y a través de reuniones grupales, entrevistas y diálogos informales se debe de visualizar la organización, observando la interacción del personal y la forma en que se desarrollan los procesos de trabajo y organización.
- **Investigación social:** Se identifican los factores y variables socioculturales y socio-laborales que afectan la productividad de los individuos. La investigación se lleva a cabo mediante el trabajo de campo.
- **Diagnóstico:** Permite analizar y determinar las situaciones que se presentan en la empresa sobre la base de la información. Se jerarquizan los problemas y necesidades. El diagnóstico facilita la descripción objetiva y técnica de la situación o estado actual que guarda el individuo con relación a la empresa y el grado de productividad de ésta.
- **Socialización del diagnóstico:** Se realiza la presentación de los resultados de la investigación, proporcionando la discusión crítica, la reflexión y el análisis de los problemas detectados.
- **Formación de un Comité:** Se constituye una comisión de trabajo, integrada por Trabajo Social y representantes de varias áreas de trabajo y de los diferentes niveles, quienes hacen aportes para el análisis de problemas y para la recolección de ideas y propuestas, lo que permite contar con diversas opiniones.

- **Diseño de un programa:** De acuerdo a las características que presenta la empresa considerando al Comité, se determinan opciones para la solución de los problemas en un tiempo específico, considerando recursos disponibles y seleccionando áreas y estrategias de acción.
- **Ejecución y evaluación del programa:** Se procede a la aplicación de los programas cumpliendo con las actividades, procedimientos, metas y objetivos que se establecieron, la evaluación siempre debe estar presente, ya que permite valorar los logros y modificar nuestras técnicas y procedimientos en caso necesario.”³⁸

4.5.1 Trabajo Social de Casos

Para la pionera Mary Richmond “El servicio social de casos individuales es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consiente e individualmente al hombre a su medio social, como un conjunto de cosas y condiciones que nos rodean.

Siguiendo a Mary Richmond su definición tendrá como eje principal la combinación de cuatro intervenciones:

- La comprensión de la individualidad y de las características personales
- La comprensión de los recursos, peligros e influencias del medio social
- La acción directa de la mentalidad del asistente social sobre la de su cliente, que está caracterizada por la franqueza en la relación, el ansia de ser útil, la simpatía, la comprensión y la reeducación de costumbres
- La acción indirecta ejercida por el medio social. Ésta empleo múltiples elementos; las personas, las instituciones, obras materiales que deben estar acorde con las actuaciones del trabajador social.

La base de esta acción nacionalizada se fundamenta en:

- El respeto a la personalidad

³⁸ Sánchez Rosado Manuel, Manual de Trabajo Social, Número uno serie metodología y práctica del trabajador social, segunda edición 2004, México. pág. 207 y 2012.

- La humildad. Los trabajadores sociales son aquellos que buscan ser útiles a sus semejantes y demostrarse humildes en lo que respecta a su profesión
- Estimular nuevas necesidades, suscitar nuevos retos que la mejora de la situación del usuario
- Una ayuda material controlada con el fin de impulsar y ayudar al cambio
- La participación de todos aquellos recursos disponibles, bien materiales o personales, para solventar la situación, siguiendo un programa determinado previamente.

En el Código de Ética de la Asociación Nacional estadounidense de trabajadores sociales NASW 1999, aparecen los valores fundamentales del ejercicio profesional, claramente enmarcados en la actividad de Trabajo Social con casos:

- Valor: Servicio. Principio ético: El objetivo principal de los trabajadores sociales es apoyar a las personas que están en situación de necesidad y atender problemas sociales
- Valor: Justicia social. Principio ético: Salvaguardar a las personas de la injusticia social
- Valor: Importancia de las relaciones humanas. Principios éticos: Es esencial la relación de ayuda establecida
- Valor: Integridad. Principio ético: El trabajador social se comportará en todo momento asegurando su absoluta confianza
- Valor: Competencia. Principio ético: Los trabajadores sociales ejercen dentro de sus áreas de competencia, desarrollan y mejoran su distintivo profesional

Principios fundamentales del Trabajo Social con casos

H. S. Maas distingue dos principios fundamentales que dominan generales y específicos. Entre los principios generales destacan:

- Aceptación
- Comunicación
- Individualización

- Participación
- Confidencialidad
- Autoconciencia

Los principios fundamentales son los siguientes:

Consideración individualizada: El modelo de caso individual se haya centrado en el usuario y en la presentación individual de su problemática, cada usuario representa una problemática rodeada de una situación peculiar la cual se debe de analizar.

Requisitos profesionales imprescindibles

La actuación del trabajador social debe reunir una serie de características fundamentales para el desempeño del principio de consideración individualizada entre ellas se puede destacar:

- **Minuciosidad:** Conocer los esquemas de conducta, del comportamiento las actitudes y en sí la naturaleza esencial de las personas, ofrece una buena orientación y guía para ir descubriendo las peculiaridades de cada usuario.
- **Objetividad:** La situación individual debe ser abordada libre de prejuicios y de favoritismos.
- **Entendimiento y flexibilidad:** El trabajador social debe respetar la consideración individual mediante la comprensión y el entendimiento de la situación concreta.
- **Saber escuchar y observar:** Esto implica no acortar al usuario la expresión de su situación. Respetando su individualidad se establece un clima de confianza lo suficientemente amplio para que la persona, con la mayor libertad y respeto posible pueda transmitir toda la información que sea oportuna.

La aceptación del usuario: Supone la aceptación de la persona independientemente de su condición y tras las valoraciones subjetivas institucionales oportunas.

La autodeterminación: Reflejado en el ejercicio de la libertad individual, este principio estipula la necesidad del consiguiente derecho de cada persona, ejerce libremente sus propias decisiones.

No enjuiciamiento del usuario: El principio establece la diferencia entre lo que implica enjuiciar al usuario y lo que supone. La definición social del usuario implica una determinación del objeto de actuación.

Expresión y combinación de sentimientos: Es el principio que enfatiza la importancia de la propia naturaleza de la persona. Una naturaleza física y psíquica gobernada por una serie de facultades que van a constituir su personalidad, el trabajador social tiene que tener en cuenta la importancia del principio de homeostasis o principio de equilibrio que debe primar en el individuo y en el profesional.

Confidencialidad: Es evidente que en el desarrollo de las relaciones exista un intercambio de información privada e íntima, información que incluso no ha sido contada a una persona ligada y donde el profesional ha sido capaz de hacerle verbalizar al usuario.”³⁹

4.5.2 Trabajo Social de Grupos

“Trabajo social de grupo es un método de educación socializante en que se refuerzan los valores del individuo, ubicándolo en la realidad social que lo rodea para promover su cooperación y responsabilidad en una acción integradora en el proceso de desarrollo.

Objetivos:

- Capacitación a los miembros del grupo para que tengan una participación efectiva y consciente en los procesos sociales.
- Impulsar y enriquecer el crecimiento, desarrollo y promoción humana.

³⁹ Fernández García, Tomás (coord.). Trabajo Social con Casos. Alianza Editorial, S.A., Madrid, 2005. págs. 33- 56.

- Lograr la socialización de los integrantes del grupo para que haya un intercambio de valores espirituales, morales, culturales y sociales con el fin de que estos se proyecten tanto en el individuo como en la comunidad.
- Hacer consciente al miembro del grupo de la realidad social en la que se desenvuelve y el papel que le corresponde desempeñar.
- Contribuir al desarrollo de iniciativas para alcanzar fines socialmente deseables, tomando en cuenta aquellos factores en los que es necesario actuar.
- Orientar al individuo a establecer dentro de un grupo relaciones satisfactorias que le permiten crecer y progresar desde los puntos de vista emocional e intelectual, capacitándole para cumplir eficientemente con sus funciones sociales en la comunidad.

Principios básicos

Los principios básicos de cualquier acción profesional son el fundamento que delimita nuestro trabajo y señala los valores esenciales de nuestro proceder.

1.-Principio democrático: es el reconocimiento al valor del individuo, la igualdad de todos los seres humanos, el derecho inalienable de gobernar su propia vida y de tomar decisiones que le conciernen en un clima de total libertad.

2.- Principio de individualización: se refiere a la necesidad de conocer y comprender las diferencias de cada ser humano de manera tal que la reacción es la evolución y el futuro de cada persona se distinguen de cualquier otro ser.

3.- Principio de no juzgar: debe analizar que nuestros razonamientos son producto de una forma de vida y de una cultura querida que puede variar según la formación de cada ser humano y se pueden establecer normas morales y éticas que son diferentes de otra persona.

4.-Debemos establecer una relación de simpatía, cordialidad e interés por el grupo que nos permite una interacción positiva.

5.- Se respetará el interés que condujo al individuo a buscar la agrupación evitándose la manipulación o la implantación de programas no determinados o aprobados por el grupo.

6.- Encaminar siempre al grupo hacia expectativas creadoras y de bienestar social.

7.- Mantener la fe en los miembros del grupo ya que por el solo hecho de ser personas, se manifiestan racionales, responsables y con capacidad para participar en el desarrollo de su vida presente y futuro.

8.- No utilizar al grupo como medio para hacer proselitismo otras actividades de interés personal.

9.- Mostrar madurez emocional y capacidad objetiva frente al grupo mediante un trato cálido y humano que permita comprender el significado de la actuación de cada miembro.

10.- El secreto profesional debe de ser inviolable y mayor que el de los intereses del líder profesional.

Clasificación de los Grupos:

Grupos primarios y secundarios:

- Un grupo primario es la familia en la cual se encuentran las características de los que llegarán a ser en la vida adulta los miembros que la forman
- El segundo grupo está caracterizado por una relación fundamental con base en intereses específicos que al perderse o terminar se llevan a la disolución a veces su duración es breve y suele ser formales y están inmersos en la sociedad moderna.

Grupos según su forma de integración:

- Grupo natural o espontáneo: es aquel que se forma sin que nadie lo motiva y resulta homogéneo en edades e intereses
- Grupo obligatorio: es al que pertenece el individuo por voluntad ajena o por circunstancias diversas.

Grupos motivados:

Son aquellos en los que los miembros participan con base a objetivos determinados o sugeridas.

Grupos preformados:

Están formados por miembros que se conocen entre sí y han permanecido unidos afectivamente antes de construir un grupo.

Grupos formales e informales:

- Grupo formal: esto se estructura o forman por normas compartidas respecto objetivos materiales de los miembros, comunidad y de la institución
- Grupo informal: en este tipo de grupo cada miembro actúa como desea con libertad y bajo su propia individualidad.

Grupos organizados:

Son aquellos en los que existe una división de trabajo para procurar una meta productiva en los que se establecen posiciones y roles asumiendo cada miembro un papel especializado en función de socios.

Grupos abiertos y cerrados:

- Grupo abierto: es flexible permite el ingreso y el egreso de los miembros ya sea abandonando el grupo y las actividades definitivamente o para pasar a otro en el que pueda integrarse con más facilidad.
- Grupo cerrado: es aquel que ofrece resistencia al cambio de participantes de manera que no recibe nuevos miembros buscando conservar el prestigio y el poder o por temor a cambios.

- Grupos voluntarios:

En estos se participa simplemente por el agrado de concurrir por simpatía con la persona que los forma o por miembros o por deseo de colaborar en las actividades a qué se dedica.

Los grupos voluntarios se subdividen en:

- Grupo de cultura homogénea: están formados por personas de condición cultural y social semejante.
- Grupo de intereses homogéneos o especializados: reúnen a personas de distintas actividades culturales y sociales agrupadas por un interés común o para una actividad especial.
- Grupos de múltiples actividades: están formados por asociaciones voluntarias con el objetivo de estar juntos y realizar diversas actividades, aunque haya generalmente una a la cual dan preferencia para establecer una unidad en el programa de trabajo.
- Grupos terapéuticos: son asociaciones voluntarias pero motivadas.
- Grupos según el sexo: existen grupos masculinos, femeninos y mixtos.
- Grupos según la edad: de acuerdo con Natalio Kisnerman estos pueden ser:
 - a) Grupo escolar: está comprendido entre los 7 y los 13 años, la primera etapa de este grupo es de sumisión al maestro al contemplar el exterior, los alumnos forma parejas de juego y luego los pequeños grupos de barrio o escuela.
 - b) Grupo de adolescente: obedecen a necesidades psicológicas de seguridad reconocimiento y de ajuste personal a la sociedad de afecto y comprensión, su formación casi siempre es transitoria y sus integrantes tienden a ser extraescolares y heterosexuales.
 - c) Grupos de adultos: son grupos con intereses fijos y deseos de participación, a fin de realizar actividades que le sirvan como descanso en su vida laboral o doméstica.
 - d) Grupos de ancianos: se caracterizan por la pérdida de capacidad física y de aprendizaje

Etapas en la vida de un grupo

Etapa de formación: en la creación del grupo en esta etapa, el líder profesional identifica los intereses comunes de las personas y ayuda a asociarse.

Etapa de integración grupal: una vez que el grupo está constituido, el trabajador social inicia su acción para que cada individuo sea aceptado por los demás y para que esté a su vez también acepte el grupo. Es un proceso activo en los dos sentidos pues representa lo que se ha llamado integración del grupo, la aceptación mutua en él.

Los subgrupos: en esta etapa es cuando se pueden iniciar subgrupos con parejas, tríos y cuartetos. Surgen frente al miedo de la situación grupal lo cual crea un elemento de seguridad para ellos, además se unen con base en intereses especiales, sentimientos y valores compartidos.

Etapa de organización: el grupo elabora los sistemas que le permiten desarrollar la capacidad para autodirigirse y autogobernarse. Los elementos que indican que se ha entrado en la etapa de organización son los siguientes:

- Asistencia regular a la reunión por parte de los miembros
- Declinación de la ansiedad
- División del trabajo justo y eficaz
- Surgimiento de un líder natural
- Responsabilidad manifiesta por parte de los miembros
- Identificación con el grupo al llamado nosotros, en nuestro grupo
- Tensiones disminuidas por la obtención de los objetivos
- Aceptación y sentido de pertenencia al grupo.”⁴⁰

4.5.3 Trabajo Social Comunitario

“Según Manuel Moix, el Trabajo Social Comunitario implica la aproximación intergrupala a la solución de problemas sociales, el incremento del conocimiento y comprensión de necesidades de la comunidad y el tipo de ayuda precisa para que

⁴⁰ Contreras De Wilhelm, Yolanda. Trabajo Social de Grupos, Editorial Pax México, México, D.F. 2003. págs. 18-61.

puedan satisfacerse; por tanto, da gran importancia al conocimiento de los recursos de la comunidad y a la ayuda que ésta precise para resolver sus problemas y conseguir que se pretendan.

Para el autor Ezequiel Ander Egg, la comunidad es una agrupación organizada de personas que se perciben como unidad social, cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento, objetivo o función en común, con conciencia de pertenencia, situados en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interacciona más intensamente entre sí que en otro contexto.

Elementos estructurales de la comunidad

Según Juan Herrera, las dimensiones de la comunidad son las siguientes:

- Territorial
- Psicosocial
- Sociocultural
- Política

Metodología utilizada en el desarrollo de la comunidad

Se puede distinguir una serie de fases, en las cuales se complementan los momentos metodológicos del Trabajo Social, que se concretan en:

- Fase diagnóstico:

El diagnóstico debe aportar todos aquellos elementos indispensables que expliquen una realidad determinada con el fin de programar una acción transformadora.

Todo diagnóstico debe comenzar con una investigación preliminar con objeto de acercarse a la problemática de la comunidad; captando sus necesidades o problemas más significativos o urgentes desde el punto de vista de la comunidad.

- Fase de planificación y dimensión participativa:

El diseño de la intervención hace referencia a la planificación, a la elaboración de los programas y proyectos que han de implantarse en la zona, desde una dimensión

científico-técnica basados en el diagnóstico previo y de forma especial, dado el carácter integral y participativo de la intervención, en la necesidad de autoaprendizaje colectivo de los miembros de la comunidad y de su sensibilización respecto a las distintas acciones a emprender.

Planificar o programar consiste en decidir con antelación lo que hay que hacer, señalando los medios con los que se cuenta y los fines que se pretende conseguir. La planificación significa tomar una serie de decisiones sistemáticas para alcanzar de la forma más eficaz posible un conjunto de objetivos durante un periodo de tiempo determinado.

- Fase de ejecución o intervención:

La intervención tiene por objetivo crear nuevas instancias organizativas, grupales, institucionales y comunitarias para asegurar la continuidad de las acciones emprendidas. Para ello, necesita transformar conductas, conocimientos, actuaciones, etc. que permiten tanto la afirmación de la personalidad individual de los individuos como colectiva de la comunidad. La ejecución de cualquier proyecto es un problema de administración.

La función del administrador consiste en coordinar los recursos disponibles (humanos, técnicos, materiales y financieros) para aprovecharlos de la mejor manera posible.

- Fase de evaluación y control:

La evaluación mide los resultados del Programa en relación con los objetivos propuestos. Se trata de una comparación entre lo realizado y los objetivos que se pretendía conseguir en un principio. Es una acción valorativa, procesal y comprensiva. Toda intervención social debe ser evaluada antes, durante y después de la actuación, no sólo por los trabajadores que la han llevado a cabo; sino también por la comunidad y por los responsables últimos de la intervención”⁴¹

⁴¹<http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/MariaIsabelZamora-Introduccion%20a%20trabajo%20comunitario-1/trabajo-comunitario.pdf>

4.6 Trabajo Social y el ausentismo del personal

“En la formación del Licenciado en Trabajo Social convergen diversas disciplinas que le otorgan una visión integral para identificar y atender problemas y necesidades sociales, con el objetivo de alcanzar el bienestar común. Asimismo, el Trabajo Social identifica las potencialidades del quehacer humano y las incrementa para el beneficio de las comunidades.

El Trabajo Social define al factor sociocultural como la relación del ser humano con su medio familiar, grupos de trabajo, comunidad o sociedad en la cual crea una red de características como son costumbres, educación, valores, tradiciones, idiomas, presión social, etc.

Muchos de los problemas que se tienen en los grupos de trabajo y propiamente en el proceso de producción, están relacionados con los aspectos socioculturales que posee la organización, ya que se da una integración de personas, formando grupos y creando un proceso de socialización al ingresar una persona a uno de ellos.

Todos estos problemas, necesidades y factores socioculturales llegan a influir en el factor humano, a través del ausentismo laboral.

El individuo es un ser que, por naturaleza, presenta constantemente necesidades y pretende satisfacer algunas en su lugar de trabajo; asimismo, a la empresa le interesa cumplir sus objetivos ampliamente y para ello debe preocuparse de la manutención y desarrollo del factor humano. La satisfacción de las necesidades del trabajador hace que tenga una actitud positiva frente al trabajo y éste interesado en su propio desarrollo y en el de su empresa, en caso contrario, se producen sentimientos y actitudes negativas que pueden crear comportamientos alejados de cualquier perspectiva de desarrollo, por lo tanto la empresa debe proporcionar oportunidades para que el trabajador se realice, se sienta satisfecho en su trabajo y motivado para continuar colaborando, aportando, involucrando y perfeccionándose.

El Licenciado en Trabajo Social ofrece la experiencia y el saber trabajar con seres humanos en grupo, comunidades y de forma individual, atendiendo específicamente

este aspecto y sin dejar de considerar al trabajador como ser integral, es decir un ser biopsicosocial.”⁴²

Como se abordó anteriormente Trabajo Social Empresarial es un área potencial, en la cual con el paso de los años ha logrado poco a poco el reconocimiento de empresas a nivel local, estatal y nacional, logrando su reconocimiento para intervenir en cuestión de certificaciones y reconocimientos a nivel nacional e internacional gracias al enfoque y la calidad humana que tiene el profesionalista en Trabajo Social, además de que identifica y diagnóstica problemas y necesidades sociales desde un contexto real, asimismo logra ver a los empleados desde una perspectiva integral. Buscando el equilibrio entre el patrón, el trabajador y la empresa misma. Contempla tres niveles de atención los cuales son: caso, grupo y comunidad en donde el trabajador social interviene para coadyuvar en la mejora continua de sus necesidades y problemáticas.

⁴² Sánchez Rosado Manuel, Manual de Trabajo Social, Número uno serie metodología y práctica del trabajador social, segunda edición 2004, México. pág. 205-206.

CAPÍTULO V

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El presente capítulo pretende contrastar la información teórica obtenida, de esta manera fue necesario llevar a cabo una investigación de campo, que consistió en la aplicación de un instrumento al personal operativo del departamento de producción y Gerentes de Producción y Recursos Humanos, Supervisor y Jefe de Área, para obtener los resultados y análisis de la investigación.

5.1 Definición del universo

El universo es el total de individuos que pueden presentar determinadas características para ser estudiados. Para la presente investigación se considero al personal operativo del turno matutino del departamento de Producción de la Línea 1 y Línea 2 de la Empresa Calavo de México, S.A. de C.V. a través de la identificación del personal que predominaba con incidencias de ausencia laboral en el primer semestre del año 2015, obteniendo un total de 269 trabajadores. Por lo tanto se aplicaron 103 instrumentos los cuales representan el tamaño de la muestra.

5.2 Elaboración del instrumento

Se diseñaron dos instrumentos (cuestionarios), uno dirigido al personal operativo del departamento de producción y otro a los Gerentes, Supervisor y Jefe de área.

El diseño de dos instrumentos tiene la finalidad de identificar los factores que inciden en el ausentismo del personal operativo del departamento de producción y de conocer la opinión que tienen: Jefes del área de Producción, Gerente de Producción y Gerente de Recursos Humanos en relación a los factores que inciden en el ausentismo del personal operativo.

Se anexa Cuadro de Operacionalización e instrumentos aplicados.

ANEXO 1 (Cuadro de operacionalización)

ANEXO 2 (Instrumento aplicado al personal operativo)

ANEXO 3 (Instrumento aplicado a los Gerentes, Supervisor y jefe de área)

5.3 Recopilación de la información

Los instrumentos se aplicaron a los trabajadores en los meses de noviembre y diciembre del 2015 en los cuales a través del apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos y Producción fue autorizado para que los trabajadores pudieran acudir al comedor de la empresa para responder el cuestionario y conocer los motivos por los cuales se han llegado a ausentar en el primer semestre del año 2015.

El personal acudió al comedor de la empresa antes mencionada dentro de su horario de trabajo para la aplicación del instrumento que va a permitir identificar los factores que inciden en el ausentismo del personal operativo, éste personal fue elegido de parte del Supervisor y Jefe de área tanto del personal femenino como masculino, a través de la indicación del Gerente de Producción y Gerente de Recursos Humanos, ya que el Supervisor y Jefe de área tienen el contacto directo con la población sujeto de estudio, permitiendo así lograr identificar a las personas que mayor incidencia tienen en cuestión de ausentismo laboral, incluyendo todas las áreas que abarca producción. Los trabajadores acudían en grupos de 10 a 15 personas aproximadamente, puesto que no podían descuidar en su totalidad las actividades propias de su lugar de trabajo.

En relación a la aplicación del instrumento dirigido a los Gerentes, Supervisor y Jefe de área, fue aplicado en el mes de marzo del 2016 tanto al Gerente de Producción, Gerente de Recursos Humanos, Supervisor y Jefe de área, es decir el total de la población fue de 4 (cuatro) personas, se aplicó de manera individual y en el lugar de trabajo de cada uno de ellos.

5.4 Presentación de resultados

Los resultados serán presentados de la siguiente manera: primeramente la pregunta con su número respectivamente, cuadro de frecuencias, es decir el cuadro donde se

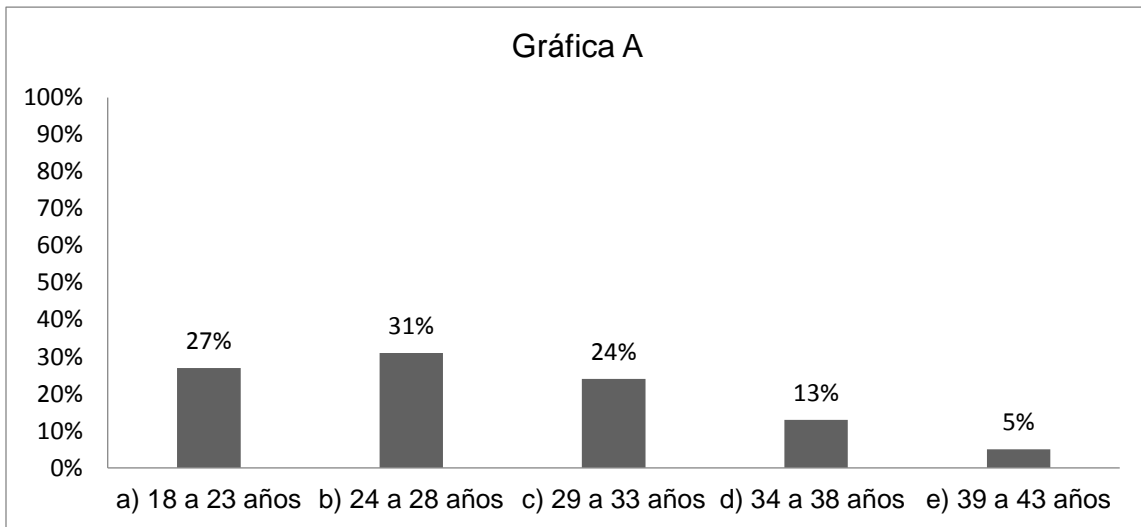
concentra la información de resultados obtenidos por pregunta, posteriormente se presenta la gráfica y por último la interpretación.

Cabe destacar que primero se presenta el instrumento aplicado al personal operativo y posteriormente el instrumento aplicado a los Gerentes, Supervisor y Jefe de área.

INSTRUMENTO APLICADO AL PERSONAL OPERATIVO

A) EDAD

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) 18 a 23 años	28	27%
b) 24 a 28 años	32	31%
c) 29 a 33 años	25	24%
d) 34 a 38 años	13	13%
e) 39 a 43 años	5	5%
TOTAL	103	100%



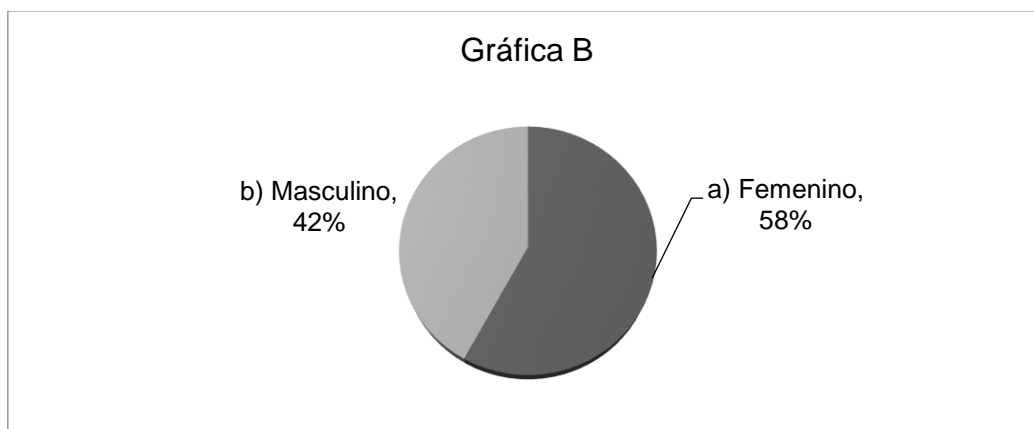
Fuente: Encuesta Directa 2015

Interpretación:

La edad del personal operativo del departamento de producción, oscila en su mayoría entre los 18 a 33 años, encontrándose en la etapa adulta los cuales están insertos en los diferentes puestos tal como se aprecia en la gráfica D, considerando que la empresa “Calavo de México, S.A. de C.V.” únicamente contrata a personas mayores de 18 años, respetando el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

B) GÉNERO

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Femenino	60	58%
b) Masculino	43	42%
TOTAL	103	100%



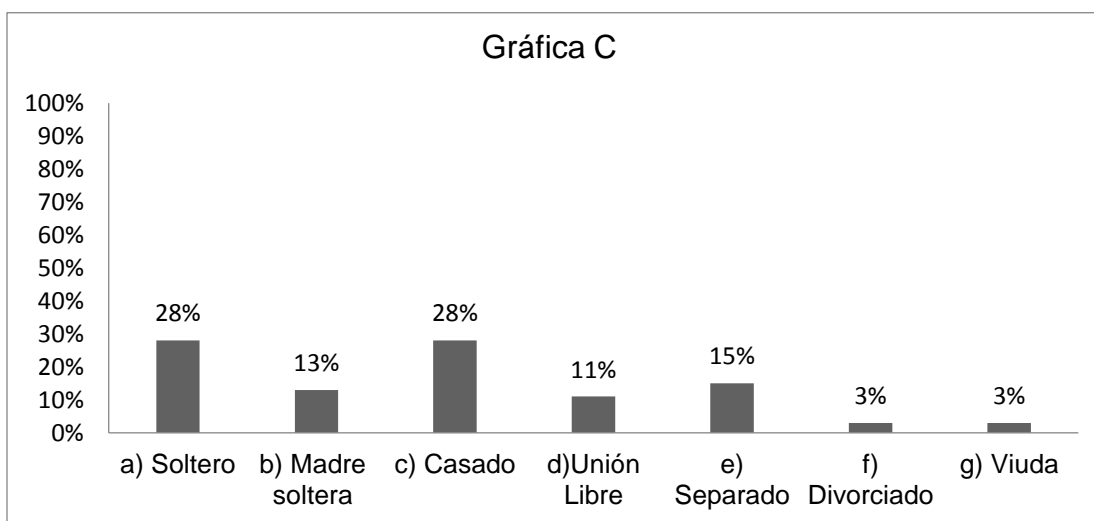
Fuente: Encuesta Directa 2015

Interpretación:

El perfil de puesto establece que la función de empaque, etiquetado, llenadoras, sellado, por mencionar solo algunos puestos tal como se aprecia en la gráfica D, lo desempeña el personal femenino y esto se debe principalmente porque no se requiere mayor fuerza física, sin embargo se contrata personal masculino, ya que ellos realizan el trabajo pesado, es decir, la fuerza física es importante para que dicho personal realice las labores que hacen posibles el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas para la institución, para realizar las funciones en donde es necesaria la fuerza física.

C) ESTADO CIVIL

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Soltero	29	28%
b) Madre soltera	13	13%
c) Casado	29	28%
d) Unión Libre	11	11%
e) Separado	15	15%
f) Divorciado	3	3%
g) Viuda	3	3%
TOTAL	103	100%



Interpretación:

Fuente: Encuesta Directa 2015

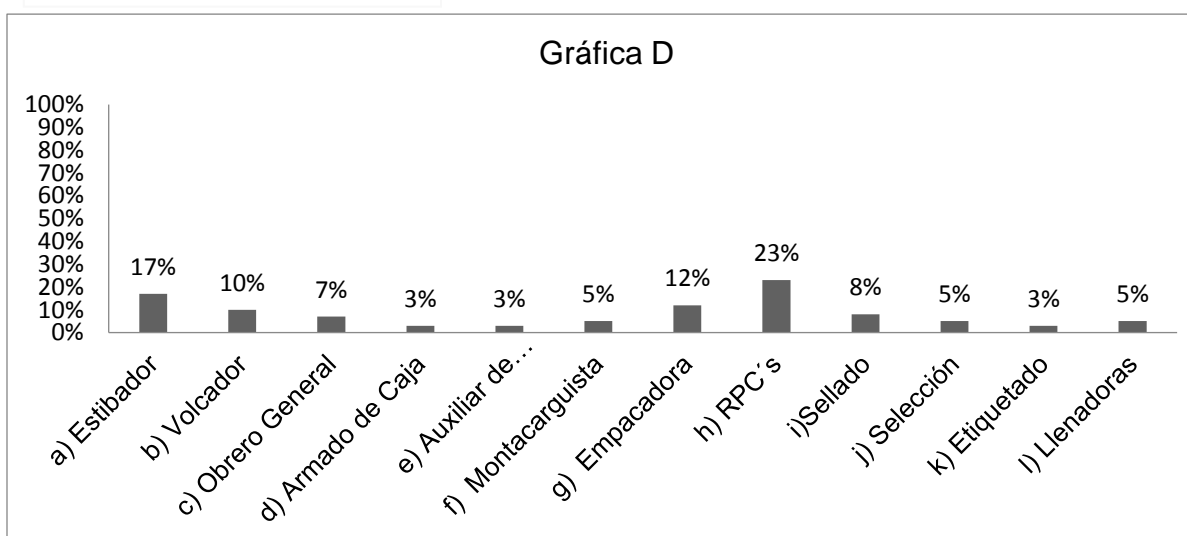
La gráfica antes mencionada revela que los trabajadores de la empresa en su mayoría no se encuentran en una situación de pareja (soltero, madre soltera, separado, divorciado y viuda), como consiguiente se puede observar que un porcentaje significativo se encuentra en una situación de pareja (casado y unión libre).

Es importante destacar que un porcentaje significativo tiene hijos y esto implica ausentarse de su lugar de trabajo para atender diversas necesidades de su familia.

D) PUESTO

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Estibador (M)	18	17%
b) Volcador (M)	10	10%
c) Obrero General (M)	7	7%
d) Armado de Caja (M)	3	3%
e) Auxiliar de Producción (M)	3	3%
f) Montacarguista (M)	5	5%
g) Empacadora (F)	12	12%
h) RPC's (F)	24	23%
i) Sellado (F)	8	8%
j) Selección (F)	5	5%
k) Etiquetado (F)	3	3%
l) Llenadoras (F)	5	5%
TOTAL	103	100%

M: Masculino F: Femenino



Fuente: Encuesta Directa 2015

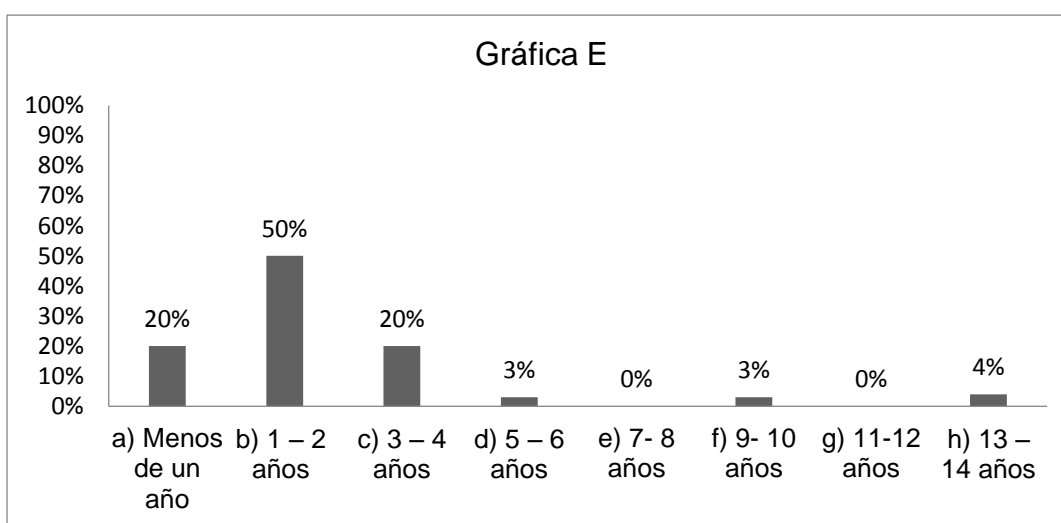
Interpretación:

El departamento de producción tiene diferentes puestos para que el proceso de la exportación sea el adecuado y además inocuo siguiendo las normas que el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM's) establece, ya que sin la intervención de los puestos que a continuación se mencionan, difícilmente se pudiera tener una adecuada coordinación y organización.

Los puestos que más sobresalen son: RPC's, estibador, empacadora y volcador, esto se debe al giro que tiene la empresa puesto que es una empacadora de Aguacate Hass. Sin embargo el puesto del personal femenino se denomina Obrero General y para el personal masculino Operario de Producción, según se estipula en el contrato del trabajador y en la credencial de empleado. Es decir el 42% de los puestos antes mencionados los presentan el personal masculino y el 58% se refiere a puestos del puesto femenino.

E) ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Menos de un año	21	20%
b) 1 – 2 años	51	50%
c) 3 – 4 años	21	20%
d) 5 – 6 años	3	3%
e) 7- 8 años	0	0%
f) 9- 10 años	3	3%
g) 11-12 años	0	0%
h) 13 – 14 años	4	4%
TOTAL	103	100%



Fuente: Encuesta Directa 2015

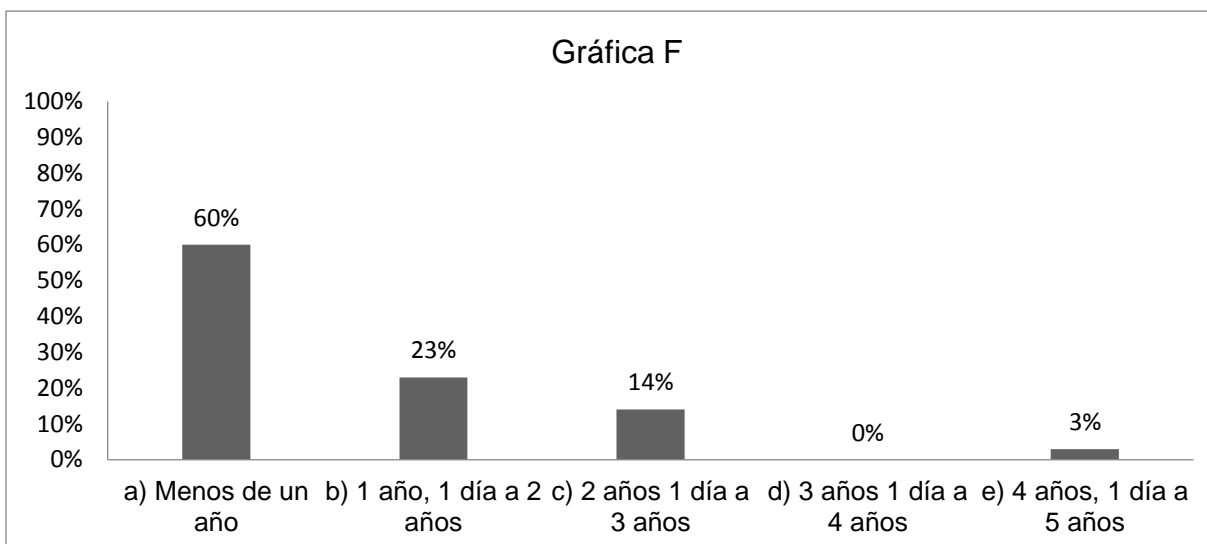
Interpretación:

La empresa Calavo de México se fundó en el año de 1997, la mayoría de la población encuestada ha referido que tiene entre 1 a 4 años laborando, sin embargo un porcentaje significativo ha mencionado que tiene menos de 12 meses brindando sus servicios a la empresa.

Cabe mencionar que la antigüedad del personal no es un factor que influya para que el personal se ausente, ya que el ausentismo laboral puede ser justificado e injustificado, puede ser a través de un permiso, retardo, incapacidad o falta y este puede estar en las diferentes edades de los empleados. Tal como se aprecia en la gráfica 9 que en su mayoría el personal ha tenido faltas injustificadas.

F) ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Menos de un año	62	60%
b) 1 año, 1 día a 2 años	24	23%
c) 2 años 1 día a 3 años	14	14%
d) 3 años 1 día a 4 años	0	0%
e) 4 años, 1 día a 5 años	3	3%
TOTAL	103	100%



Fuente: Encuesta Directa 2015

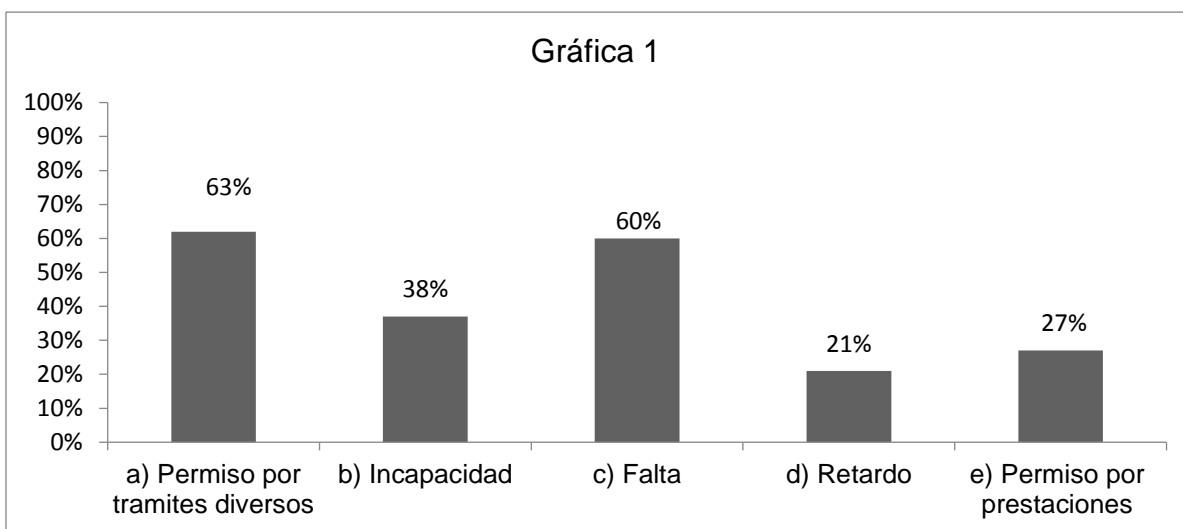
Interpretación:

Como norma el área de Producción establece que el primer puesto al que ingresa el personal operativo en su mayoría es al de RPC's, posteriormente son ascendidos a puestos dentro de una de las dos líneas de producción con las que cuenta la empresa, sin embargo se encuentran personas que cuentan con la experiencia solicitada en el puesto por lo cual pueden ingresar a un puesto en específico.

En relación a la antigüedad que presenta más de la mitad de la población es menor a un año, lo que significa que el personal puede ser promovido a un puesto diferente al que inició e inclusive dentro de las dos líneas que se encuentran en la empresa, destacando que las mujeres embarazadas, en periodo de lactancia o con alguna limitación de movimiento por alguna lesión, son promovidas al puesto principal, es decir al puesto de RCP's, ya que este puesto se refiere al lavado de caja y limpieza en general de las instalaciones externas de la empresa y no se requiere mayor fuerza. Es por ello que la antigüedad es relativa, esto implica que no se acumule antigüedad en el puesto, pero sí en la empresa.

1.-TIPO DE AUSENTISMO

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Permiso por tramites diversos	60	62%
b) Incapacidad	36	37%
c) Falta	58	60%
d) Retardo	20	21%
e) Permiso por prestaciones	26	27%



Fuente: Encuesta Directa 2015

Interpretación:

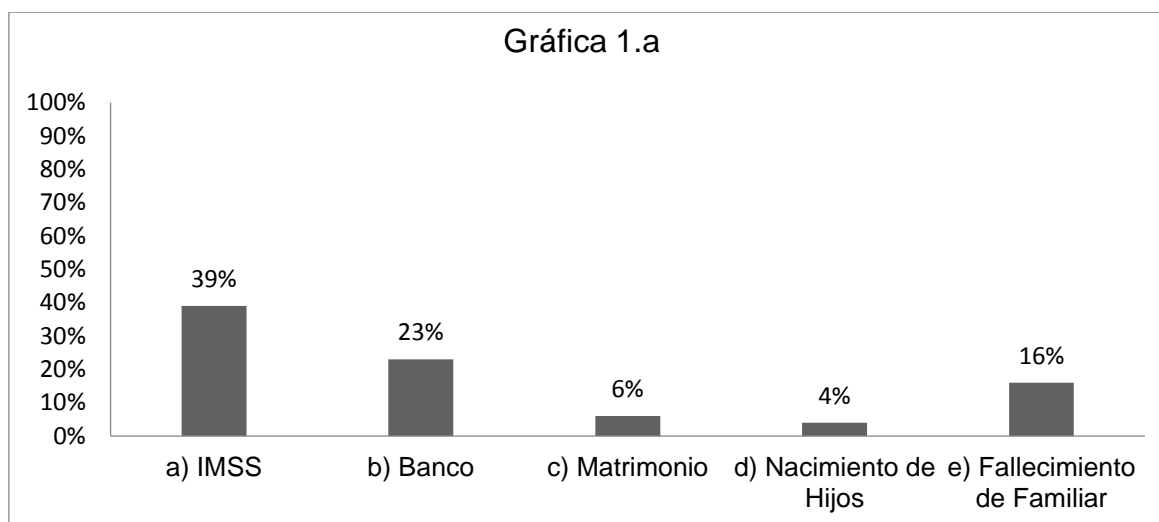
Como se puede apreciar en la gráfica, el personal encuestado se ha ausentado de su lugar de trabajo principalmente por permisos, que en su mayoría son por asistir al IMSS, por cuestiones de citas médicas, ya sea con médico familiar o especialista tal como se muestra en la gráfica 1.1. Estos permisos son en su mayoría con goce de sueldo, ya que es una de las prestaciones que ofrece la empresa.

Las faltas que ha tenido el personal en su mayoría son injustificadas y estas son en relación a la responsabilidad, es decir llegar tarde, no asistir a una institución médica que le justifique su asistencia o en su defecto otorgarle una incapacidad o bien por el cuidado de los hijos.

1.a PERMISO

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) IMSS (PTD)	38	39%
b) Banco (PTD)	22	23%
c) Matrimonio (PP)	6	6%
d) Nacimiento de Hijos (PP)	4	4%
e) Fallecimiento de un Familiar (PP)	16	16%

PTD: Permiso por Trámite Diverso **PP:** Permiso por Prestación



Fuente: Encuesta Directa 2015

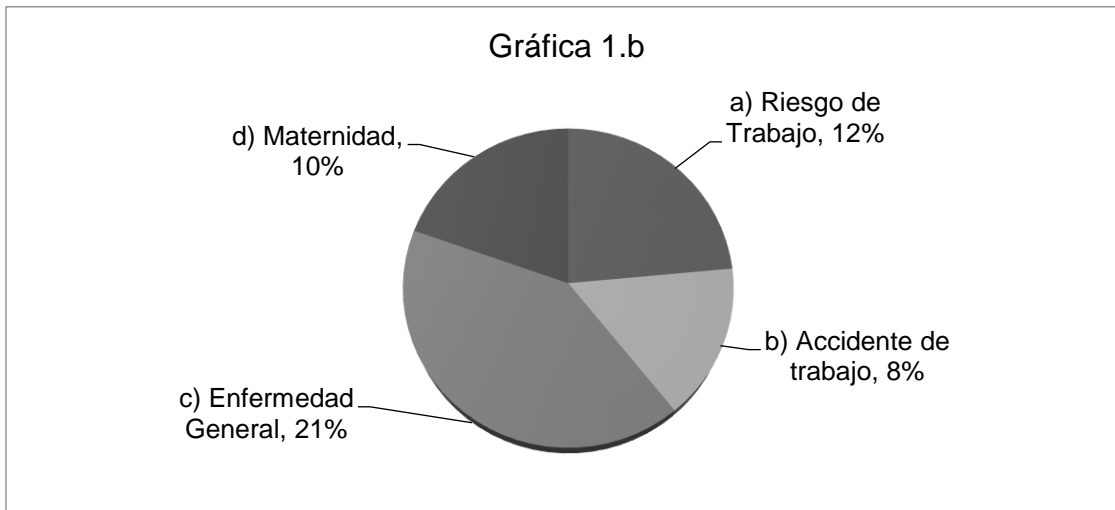
Interpretación:

Es importante señalar que dentro del Manual de Bienvenida que es otorgado al trabajador de nuevo ingreso, además de la inducción que el departamento de Recursos Humanos brinda al personal, se señalan dos tipos de permisos; permisos con goce de sueldo y sin goce de sueldo.

Los permisos que han presentado en su mayoría se refieren a los relacionados a la salud, es decir a asistir al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), ya que como trabajadores tienen ésta prestación social. Los principales motivos por los que asisten son a consultas con médico familiar y/o especialista, para recibir atención por enfermedades generales como gripe, dolor de muelas, infección intestinal, o bien para acudir a urgencias médicas, tal como se aprecia en la gráfica 3b. Es importante mencionar que los permisos que son relacionados con la salud sí presentan justificante o incapacidad es remunerado sino es descontado.

1.b INCAPACIDAD

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Riesgo de Trabajo	12	12%
b) Accidente de trabajo	8	8%
c) Enfermedad General	20	21%
d) Maternidad	10	10%



Fuente: Encuesta Directa 2015

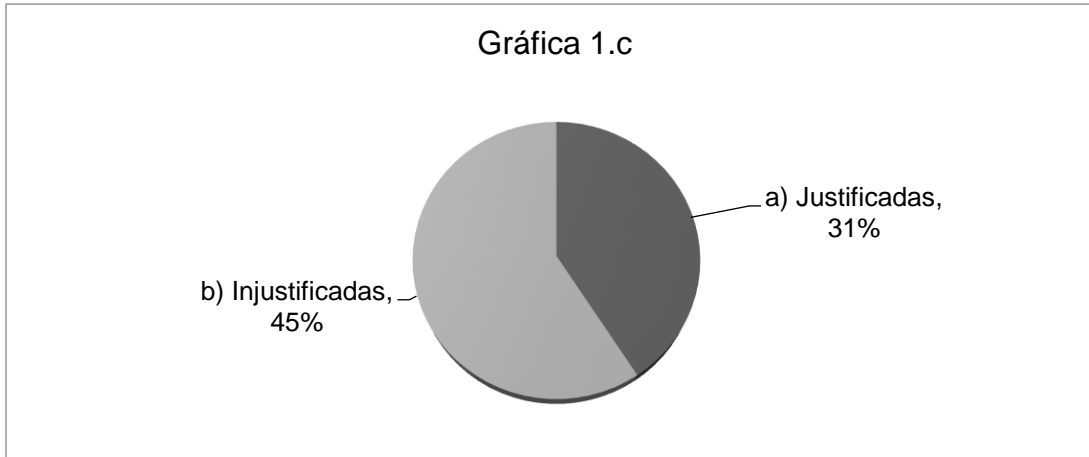
Interpretación:

Los encuestados han referido que dentro de las ausencias a su lugar de trabajo se encuentran las incapacidades, obteniendo en mayor porcentaje las relacionadas con las enfermedades generales, es decir, gripe, infecciones intestinales, dolor de muelas, por maternidad, ya sea por periodo de cuarentena o prenatal y riesgo de trabajo, tal como se aprecia en la gráfica 3b.

En relación a las incapacidades que son otorgadas a través del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la empresa por medio de los beneficios que son brindados a sus trabajadores, los primeros tres días de incapacidad los paga la empresa y a partir del cuarto día lo paga el IMSS, tal como se observa en la gráfica 4. A pesar de contar con un médico dentro de la empresa, el trabajador decide asistir a una institución a recibir atención médica para que se le otorgue la incapacidad, para no verse afectado en su sueldo.

1.c FALTAS

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Justificadas	30	31%
b) Injustificadas	44	45%



Fuente: Encuesta Directa 2015

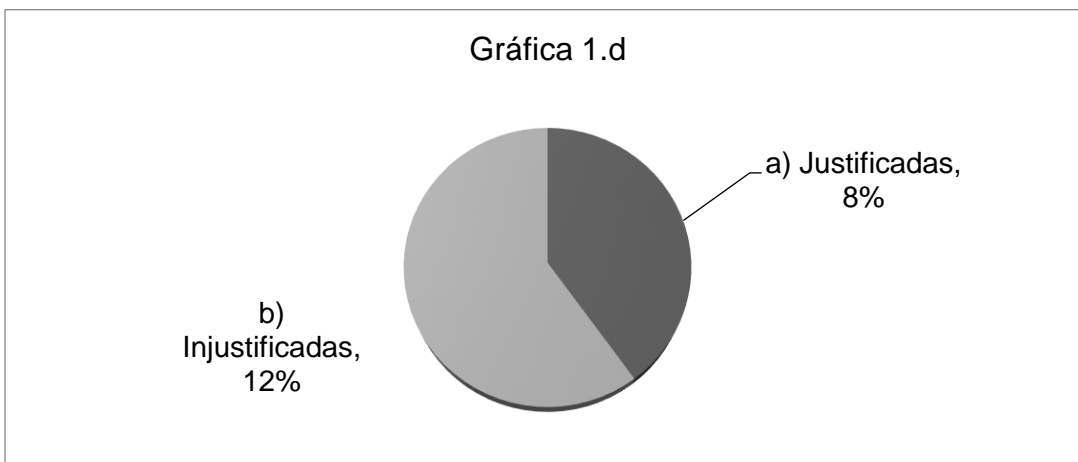
Interpretación:

Más de la mitad de los encuestados han presentado faltas injustificadas por diversas situaciones tales como; cuestiones familiares, cuestiones de salud, trámites, relativas a la responsabilidad y dificultades con el transporte, tal como se aprecia en la gráfica 3, es importante señalar que los días de ausencia pueden ser pagados o no, según sea el caso, ya que la empresa otorga permisos con goce de sueldo y sin goce de sueldo.

Para que puedan ingresar al día siguiente de haber faltado es necesario presentar en vigilancia el justificante de su inasistencia, para posteriormente pasar al departamento de Recursos Humanos y/o Producción y poder continuar con sus actividades laborales. En caso de que no se presente ningún justificante, vigilancia puede prohibir la entrada y descansarlos un día, esto se realiza a través de la indicación de Gerencia de Recursos Humanos y/o Producción.

1. d RETARDO

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Justificadas	8	8%
b) Injustificadas	12	12%



Fuente: Encuesta Directa 2015

Interpretación:

Los retardos presentados por el personal encuestado en su mayoría son injustificados, y estos son presentados principalmente por cuestiones de distancia entre casa-trabajo, y las relativas a la responsabilidad como se aprecia en la gráfica 3b, además de mencionar que el medio de transporte que utilizan se retrasa en pasar. Estos retardos no son cubiertos por la empresa, ya que es responsabilidad del trabajador llegar en tiempo y forma a su área de trabajo para desempeñar las funciones que son encomendadas.

Así mismo se encuentran retardos justificados que hacen alusión a citas médicas con médico familiar y/o especialista en el IMSS, reuniones en los centros de educación de sus hijos, o bien asistencia a urgencias médicas, en donde solicitan un justificante y este es entregado al departamento de Recursos Humanos y/o Producción. Para ello las Gerencias antes mencionadas deben de estar enterada de su retardo para que en vigilancia puedan autorizar la entrada, de lo contrario es negado el ingreso, siendo esto un mecanismo de control, ya que si no favorecería el ausentismo.

2.- MOTIVOS POR QUÉ SE HAN AUSENTADO

PERMISOS PARA REALIZAR DIVERSOS TRÁMITES

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Banco/bloqueo de tarjeta	24	25%
b) Citas con médico familiar/ Especialista	32	33%
c) Despensa de apoyo	2	2%
d) Instancia de la mujer	2	2%

PERMISOS POR PRESTACIONES

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Matrimonio	6	6%
b) Nacimiento	4	4%
c) Fallecimiento	16	16%

RETARDO

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) El camión pasa cada 25 minutos	2	2%
b) Se me pasó el camión	4	4%
c) No pasa el camión	6	6%
d) Lejanía entre casa- trabajo	2	2%
e) Olvido de equipo de trabajo	2	2%
f) Tramitar CURP	2	2%
g) No me gusta acudir al IMSS	2	2%

FALTA

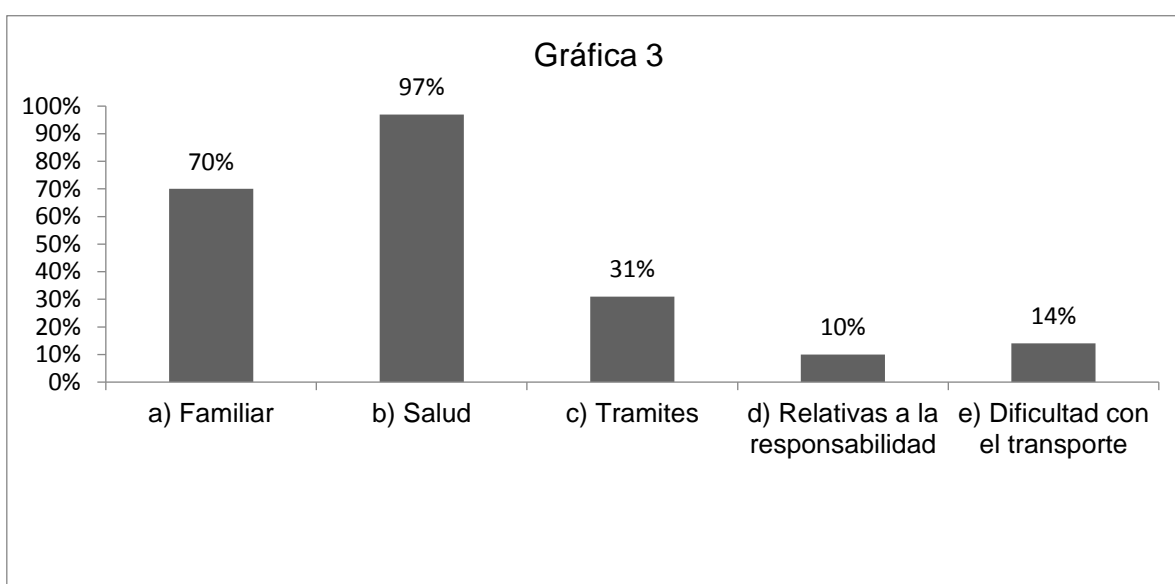
CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Cansancio	8	8%
b) Acudir a urgencias	6	6%
c) Enfermedades generales diversas	15	15%
d) Cuidado de los hijos/padres	24	25%
e) Trámites de algún familiar	4	4%
f) Problemas familiares	4	4%
g) Relativas a la educación	8	8%
h) Agresión física	2	2%
i) Relativas a la maternidad	3	3%

INCAPACIDAD

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Enfermedades de riesgo	12	12%
b) Relativas a la maternidad	10	10%
c) Enfermedades generales diversas	20	21%
e) Accidente de trabajo	8	8%

3.- MOTIVO POR EL QUE HAS FALTADO YA SEA POR PERMISO, INCAPACIDAD O RETARDO

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Familiar	68	69%
b) Salud	106	108%
c) Tramites	30	31%
d) Relativas a la responsabilidad	10	10%
e) Dificultad con el transporte	14	14%



Fuente: Encuesta Directa 2015

Interpretación:

Los motivos por los que el personal se ha ausentado de su jornada de trabajo, en su mayoría son por salud, los cuales se refieren a enfermedades generales, es decir, gripe, dolor de muela e infecciones gastrointestinales, citas con médico familiar y/o especialista, tal como se aprecia en la gráfica 3b, así como situaciones familiares, en las cuales se presentan fallecimiento de un familiar directo, cuidado de los hijos, relativas a la educación, asistir a reuniones en los centros educativos de sus respectivos hijos, como se puede observar en la gráfica 3a.

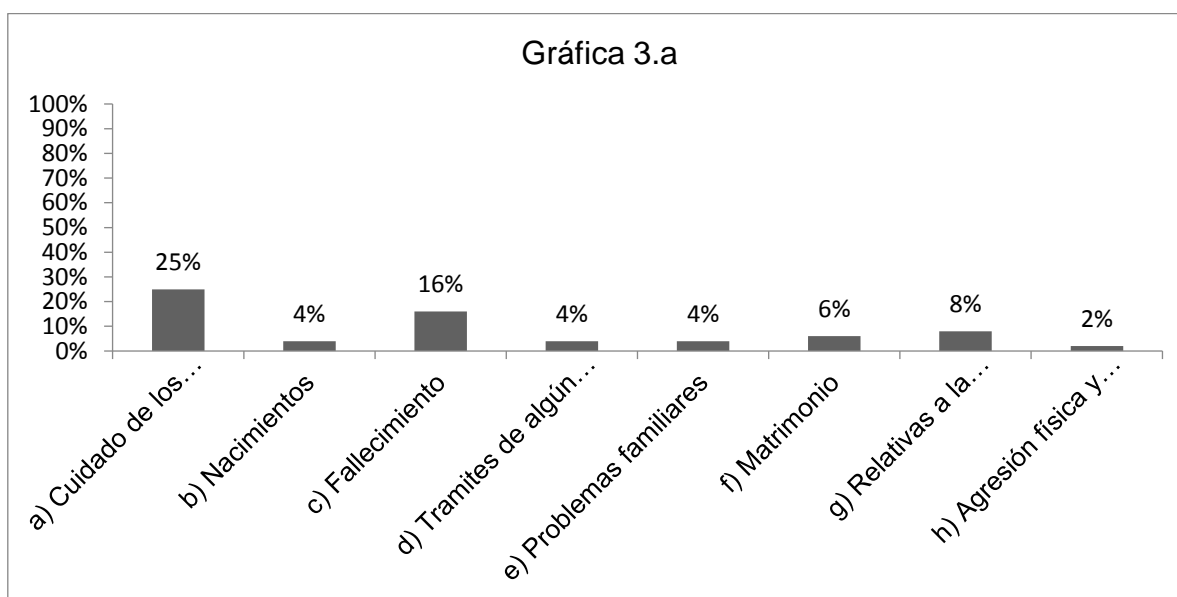
En menor porcentaje se encuentran las relacionadas con la responsabilidad, es decir, por cuestiones de cansancio, ya que la jornada de trabajo es de 12 horas (temporada alta), lo que equivale a generar horas extras, que es un ingreso adicional al sueldo base del trabajador y dificultades con el transporte.

EXPLICA AMPLIAMENTE A QUE SE DEBIÓ ESE PERMISO, FALTA, INCAPACIDAD O RETARDO

3.a FAMILIAR

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Cuidado de los hijos	24	25%
b) Nacimientos	4	4%
c) Fallecimiento	16	16%
d) Tramites de algún familiar	4	4%
e) Problemas familiares	4	4%
f) Matrimonio	6	6%
g) Relativas a la educación	8	8%
h) Agresión física	2	2%

MOTIVOS POR SITUACIONES FAMILIARES	
Permiso por prestaciones	26%
Faltas	43%



Fuente: Encuesta Directa 2015

Interpretación:

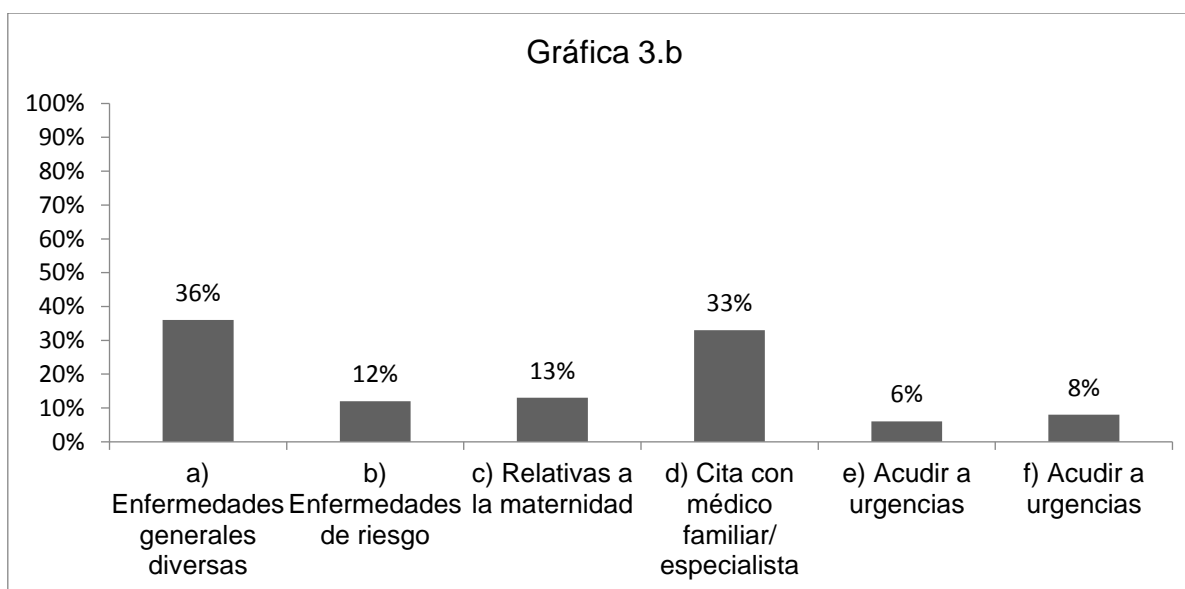
Los motivos principales por los cuales los encuestados llegaron a tener ausentismo laboral por situaciones familiares, engloba las relacionadas principalmente al cuidado de los hijos, como ya se analizó anteriormente la mayoría de los trabajadores no se encuentran en una

situación conyugal, o bien anteriormente la tuvieron. Otro porcentaje significativo se refiere al fallecimiento de un familiar directo, que son situaciones propias del ciclo de la vida o bien de las etapas por las cuales pasa el ser humano. En menor porcentaje se encuentra agresión física de parte de la pareja sentimental, es decir violencia física dentro de su entorno familiar, ocasionando con ello una ausencia a su centro de trabajo. Las relativas a la educación se refieren a las reuniones y eventos en los centros educativos de sus hijos. Predominando las faltas justificadas e injustificadas ante tal situación y como minoría los permisos por prestaciones.

3.b Salud

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Enfermedades generales diversas	35	36%
b) Enfermedades de riesgo	12	12%
c) Relativas a la maternidad	13	13%
d) Cita con médico familiar/ especialista	32	33%
e) Acudir a urgencias	6	6%
f) Accidente de trabajo	8	8%

MOTIVOS POR SITUACIONES DE SALUD	
Permiso por tramites diversos	33%
Faltas	24%
Incapacidad	51%



Fuente: Encuesta Directa 2015

Interpretación:

El ausentismo laboral por situaciones de salud se refiere principalmente a las enfermedades generales diversas, es decir, infecciones gastrointestinales, dolor de muela y gripe. Como consiguiente se encuentran la ausencia por la asistencia a citas con médico familiar/especialista, mismas que se presentan a través de un permiso por trámites diversos

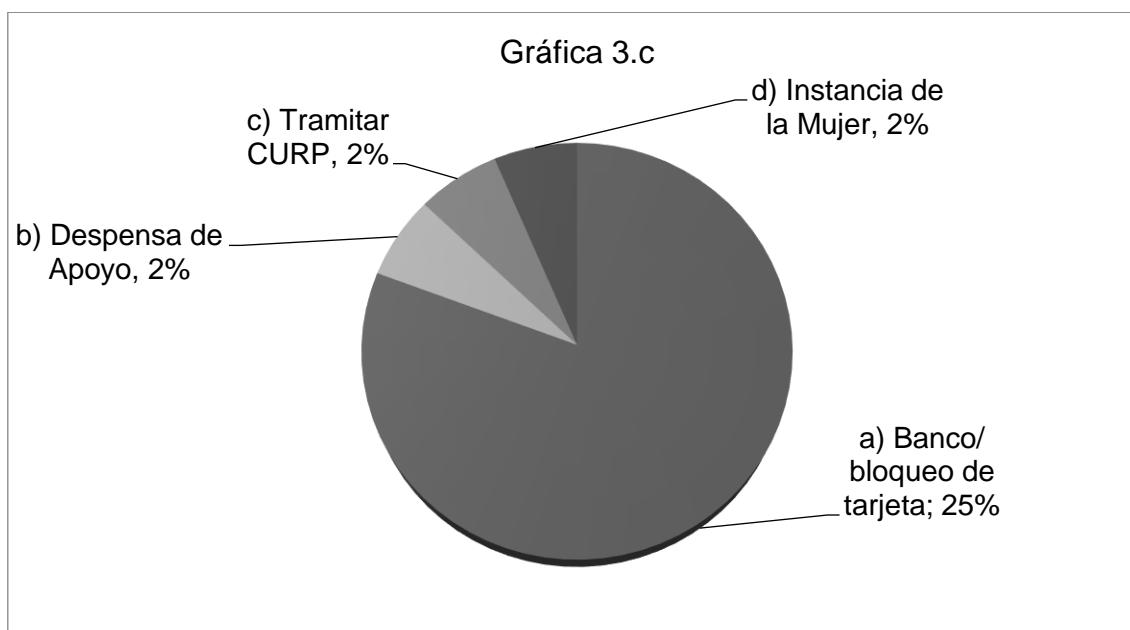
y faltas justificadas e injustificadas, incapacidades por maternidad y por enfermedades de trabajo o bien enfermedades diversas como se observa en el cuadro 4.

A pesar de que los trabajadores cuentan con el servicio de atención médica interna, existe una gran incidencia de visitas y tramites al IMSS, como uso de esta prestación para recibir la incapacidad médica ya que la empresa remunera los tres primeros días de incapacidad.

3.c TRÁMITES

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Banco/ bloqueo de tarjeta	24	25%
b) Despensa de Apoyo	2	2%
c) Tramitar CURP	2	2%
d) Instancia de la Mujer	2	2%

MOTIVOS POR SITUACIONES DE TRAMITES	
Permiso por tramites diversos	29%
Faltas	2%



Fuente: Encuesta Directa 2015

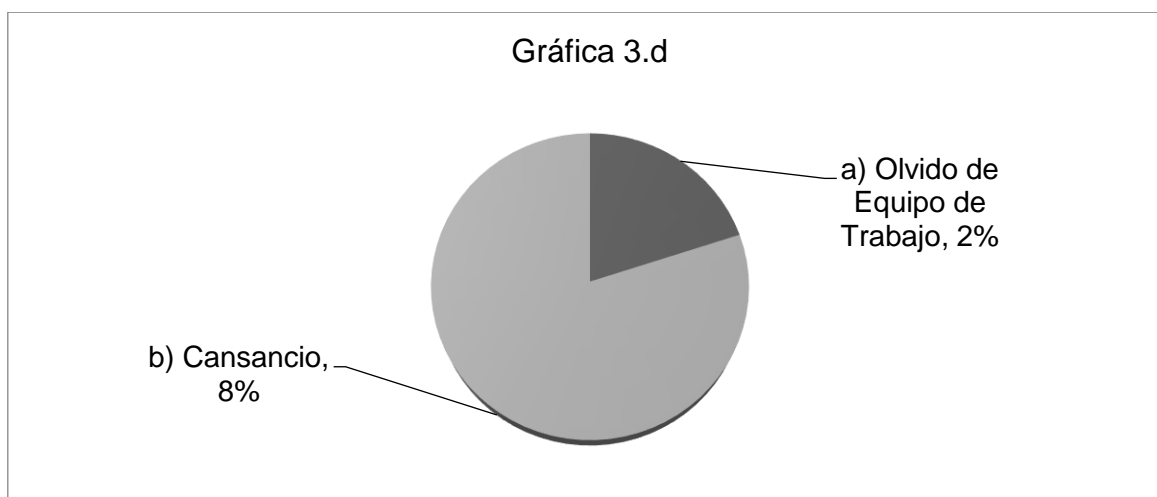
Interpretación:

Los trámites más significativos se refieren a la asistencia al banco para solucionar algún problema relacionado con su tarjeta de pago o bien por cuestiones de su saldo. En menor porcentaje se encuentran las relacionadas a recibir la despensa de algún programa social en el cual se encuentran afiliadas y representa un apoyo a su economía. O bien recibir atención en la Instancia de la Mujer por cuestiones de sufrir violencia física dentro de su entorno familiar, estas ausencias representan permisos por trámites diversos como mayoría y el trámite relacionado a la CURP representa un retardo a su centro de trabajo. Dichos trámites no les afectan en su pago ya que son permisos con goce de sueldo.

3.d RELATIVAS A LA RESPONSABILIDAD

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Olvido de Equipo de Trabajo	2	2%
b) Cansancio	8	8%

MOTIVOS POR SITUACIONES DE TRAMITES	
Retardo	2%
Faltas	8%



Fuente: Encuesta Directa 2015

Interpretación:

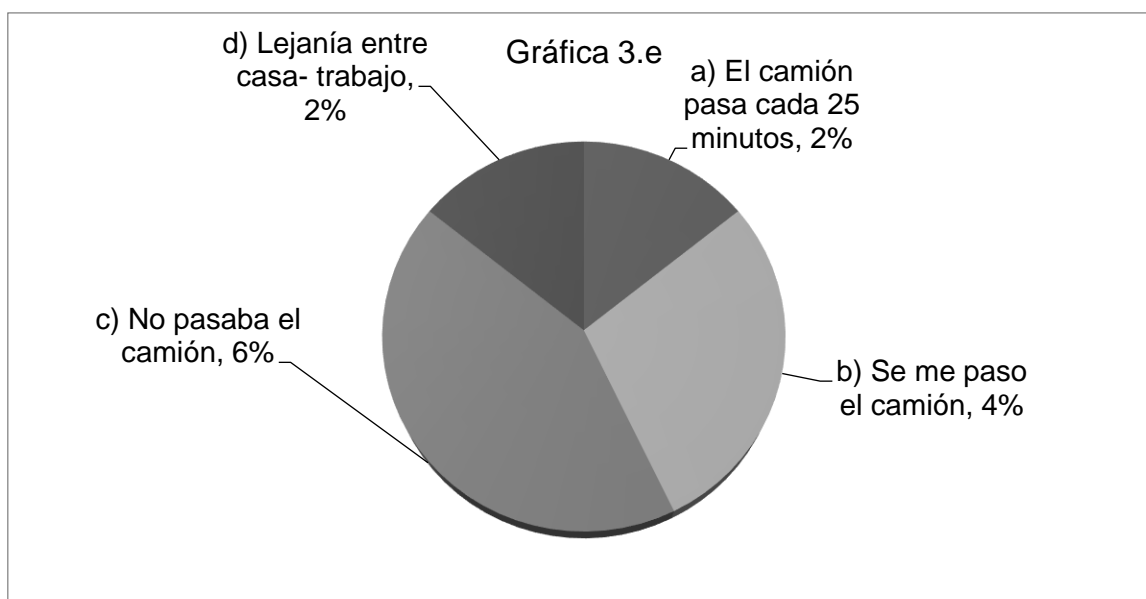
La presente gráfica representa en mayor porcentaje el cansancio obteniendo una falta injustificada a su centro de trabajo, mencionando que la jornada de trabajo es de 12 horas (temporada alta), generando horas extras, sin embargo hay ocasiones que no se tiene día de descanso otorgado por Ley, y esto se debe principalmente a que la dinámica de trabajo depende de la producción que se genere a través de los pedidos de los clientes y de los cortes de aguacate que se realicen. Cuando se trabaja el día domingo el pago es conforme a la Ley, el porcentaje se debió a que no tuvieron descanso la semana previa a la aplicación de encuestas. De esta manera el trabajar el día domingo, el trabajador lo ve como un beneficio, prefieren ganar más aunque esto les genere cansancio y a su vez faltar a sus actividades laborales.

El equipo de trabajo (Equipo de Protección Personal) son aspectos importantes para la seguridad del personal y de las instalaciones de la empresa, esto comprende bata, cofia, guantes, faja, zapato de seguridad, el olvido de alguno de estos objetos puede generar un reporte de personal, sin embargo este porcentaje se refiere a un retardo justificado, ya que el trabajador aviso previamente e hizo el trámite correspondiente para que pudiera ingresar al trabajo y su sueldo no fuera afectado.

3.e DIFICULTAD CON EL TRANSPORTE

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) El camión pasa cada 25 minutos	2	2%
b) Se me paso el camión	4	4%
c) No pasaba el camión	6	6%
d) Lejanía entre casa-trabajo	2	2%

MOTIVOS POR SITUACIONES DE TRAMITES	
Retardo	14%



Fuente: Encuesta Directa 2015

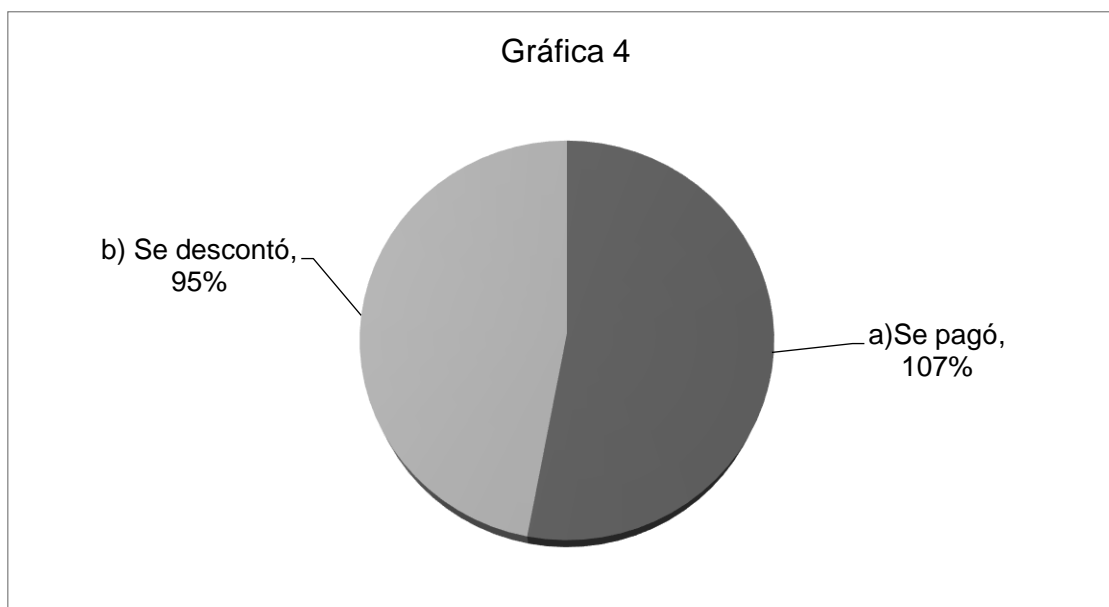
Interpretación:

Las principales situaciones por las que el personal tiene un retardo son por cuestiones con el transporte público urbano, ya que en su mayoría el personal expresó que el camión se retrasó en pasar, lo cual repercutió en la hora de ingreso del trabajador, así mismo un porcentaje significativo a referido que existe lejanía entre casa-trabajo, ocasionando con ello llegar después de la hora de entrada.

Es importante mencionar que un porcentaje significativo tiene hijos, ocasionando con ello que tengan que llevar a sus hijos con la persona que queda al cuidado de ellos, o bien preparar sus alimentos, ya que la empresa no vende alimentos preparados y el personal debe de traer sus alimentos.

4.- SE PAGÓ/SE DESCONTÓ

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Se pagó	104	107%
b) Se descontó	92	95%



Fuente: Encuesta Directa 2015

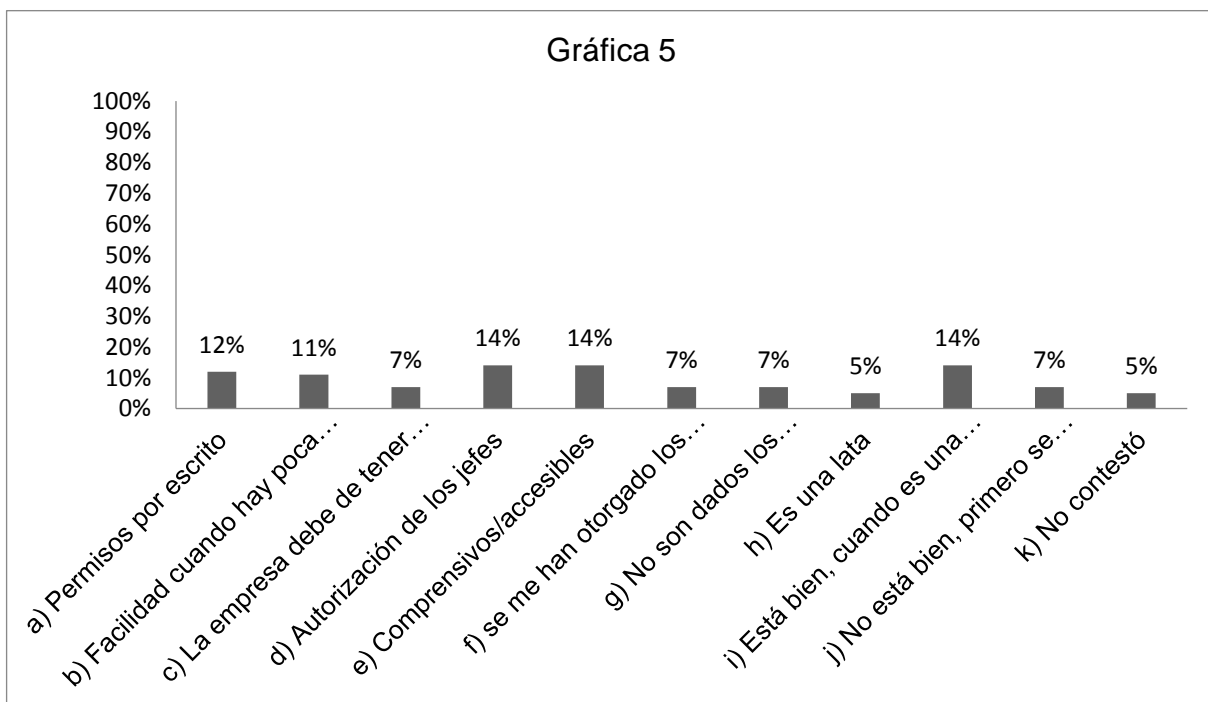
Interpretación:

Como se puede apreciar en la gráfica a pesar del ausentismo que existe en la empresa, este en su mayoría ha sido remunerado al trabajador, puesto que son las relacionadas con los permisos por prestaciones y trámites diversos, retardo e incapacidades

Las faltas y los retardos son los relacionados al descuento de su pago semanal, es importante mencionar que a pesar del ausentismo, depende la situación por la cual haya pasado el trabajador en relación a una falta injustificada, ya que como se pudo apreciar anteriormente el mayor porcentaje de trabajadores son mujeres, lo que implica que se ausenten por diversos motivos familiares además de que la empresa apoya a la mujer trabajadora, porque reconoce el rol que le toca llevar a cabo.

5.- ¿QUÉ OPINIÓN TIENE RESPECTO A LA EMPRESA EN RELACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR UN PERMISO?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Permisos por escrito	12	12%
b) Facilidad cuando hay poca fruta	11	11%
c) La empresa debe de tener un control	7	7%
d) Autorización de los jefes	14	14%
e) Comprensivos/accesibles	14	14%
f) Se me han otorgado los permisos	7	7%
g) No son dados los permisos, prefiero perder el día	7	7%
h) Es una lata	5	5%
i) Está bien, cuando es una necesidad	14	14%
j) No está bien, primero se enojan los encargados y después los dan	7	7%
k) No contestó	5	5%
TOTAL	103	100%



Fuente: Encuesta Directa 2015

Interpretación:

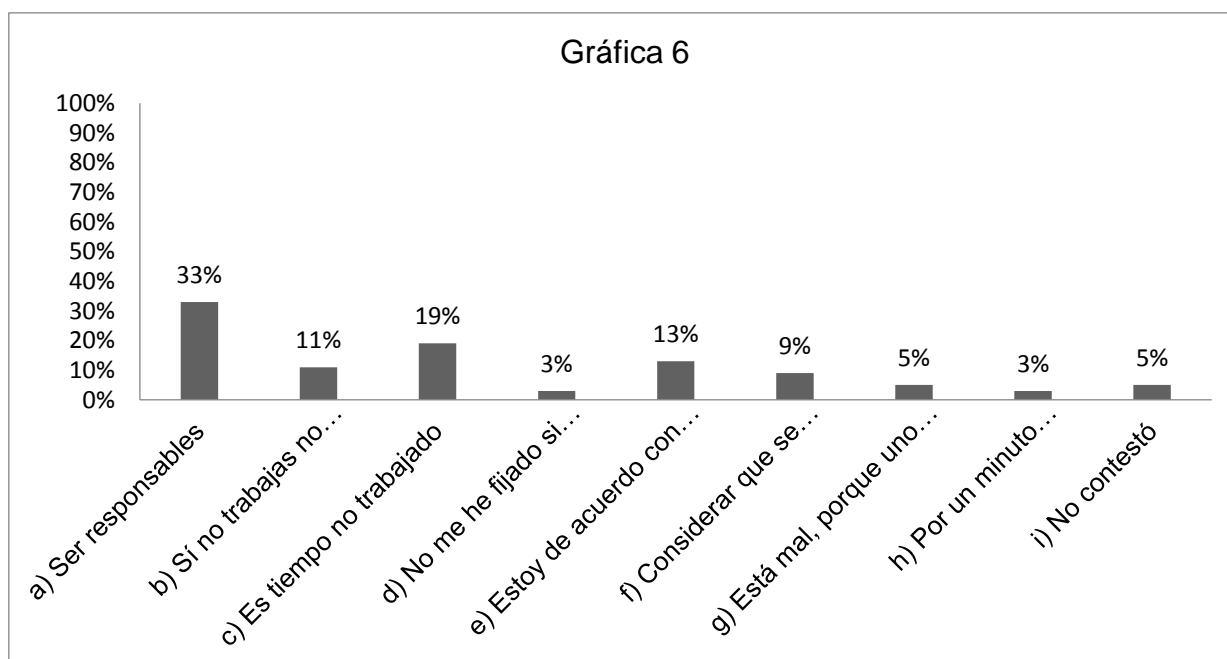
La empresa tiene establecido el procedimiento para ausentarse el cual es: el permiso previamente firmado debe de ser entregado en vigilancia y deben de registrarse en una bitácora que tienen para su control.

En esta gráfica se puede apreciar que los porcentajes que más sobresalen en relación a la opinión que tiene el trabajador acerca del procedimiento que se debe de llevar a cabo para la acreditación de un permiso es que deben de ser autorizados por los Jefes, es decir, Gerente de Recursos Humanos o Gerente de Producción y Supervisor, son comprensibles y accesibles para proporcionar algún permiso y finalmente han mencionado que está bien siempre y cuando sea una necesidad del trabajador, ya que en cualquier momento se puede requerir un permiso.

En menor porcentaje refieren que es una “lata” el solicitar un permiso y tengan que recabar las firmas, así como también mencionaron que los encargados primero se enojan y después autorizan para que se les dé el permiso de salida.

6.- ¿QUÉ OPINIÓN TIENE SOBRE EL PROCEDIMIENTO QUE TIENE EN LA EMPRESA PARA DESCONTAR CUANDO LLEGAS TARDE?

CONCEPTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
a) Ser responsables	34	33%
b) Sí no trabajas no puedes cobrar completa la semana	11	11%
c) Es tiempo no trabajado	20	19%
d) No me he fijado si descuentan retardos	3	3%
e) Estoy de acuerdo con los procedimientos y reglas	13	13%
f) Considerar que se trasladan en camión y tarda en pasar	9	9%
g) Está mal, porque uno tiene que reclamar para que paguen las horas triples	5	5%
h) Por un minuto descuentan 15 minutos	3	3%
i) No contestó	5	5%
TOTAL	103	100%



Fuente: Encuesta Directa 2015

Interpretación:

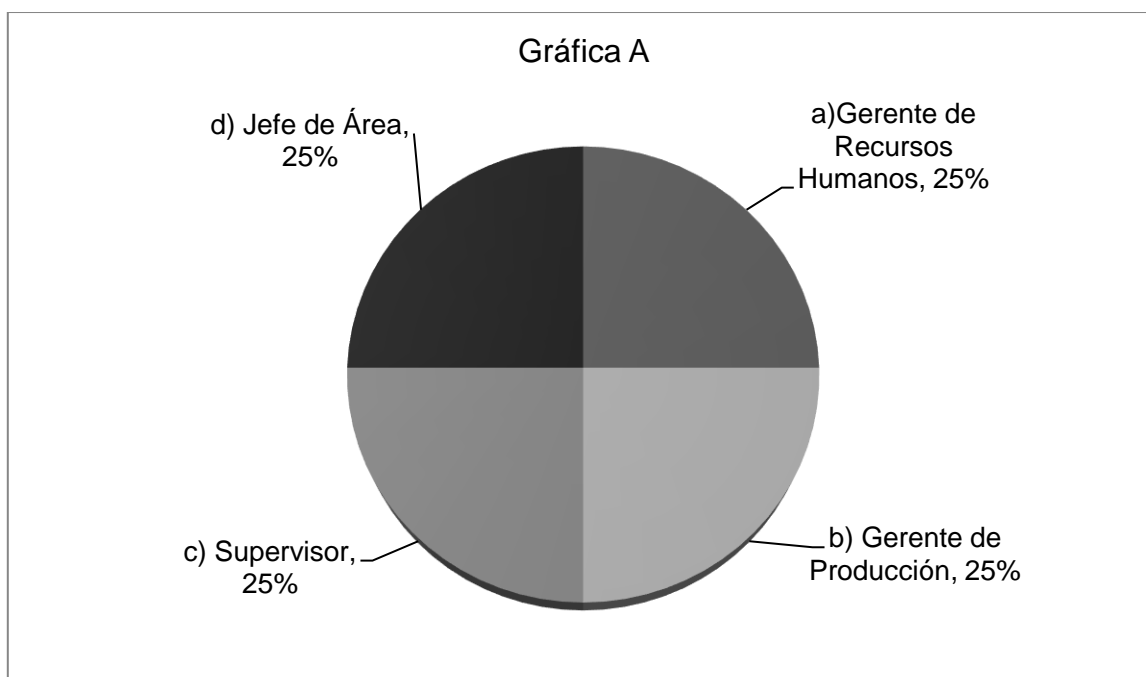
El personal encuestado ha referido que está de acuerdo en el descuento que les aplican por llegar después de la hora oficial de entrada, ya que esto les enseña a ser responsables, incluyendo que es su obligación llegar a tiempo a su jornada de trabajo, así como también han mencionado que no se puede remunerar el tiempo que no se laboró.

Sin embargo un porcentaje menor ha mencionado que está mal, porque cuando trabajan horas triples deben de reclamar para que se les paguen, además que se debe considerar que usan el transporte público urbano y en ocasiones es por eso que se retrasan en llegar, ya que de lo contrario tendrían que pagar un taxi, que a su vez repercute en su economía.

**INSTRUMENTO
APLICADO
A GERENTES,
SUPERVISOR Y
JEFE DE ÁREA.**

A.- PUESTO

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a)Gerente de Recursos Humanos	1	25%
b) Gerente de Producción	1	25%
c) Supervisor	1	25%
d) Jefe de Área	1	25%
TOTAL	4	100%



Fuente: Encuesta Directa 2016

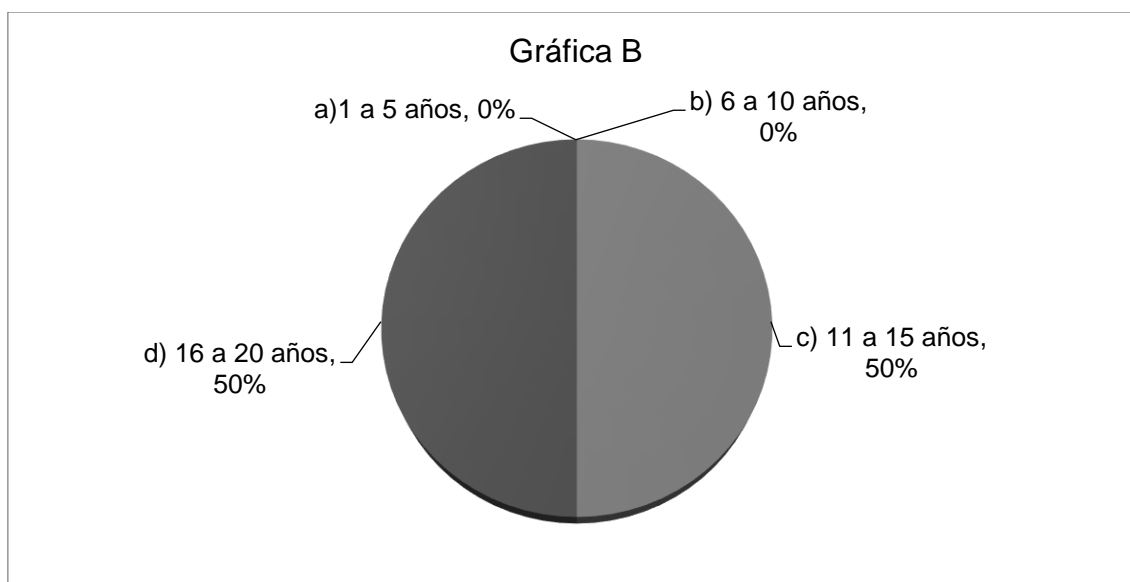
Interpretación:

En relación al puesto que tienen los encuestados se refieren principalmente a los Gerentes que tienen un contacto directo con el personal que labora en la empresa Calavo de México, así como el Supervisor de Producción y Jefe de Área.

Ya que para solicitar un permiso, justificar una falta o bien un retardo deben de tener la autorización y conocimiento tanto el Gerente de Producción y/o Gerente de Recursos Humanos, Supervisor y Jefe de Área.

B.- ANTIGÜEDAD

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) 1 a 5 años	0	0%
b) 6 a 10 años	0	0%
c) 11 a 15 años	2	50%
d) 16 a 20 años	2	50%
TOTAL	4	100%



Fuente: Encuesta Directa 2016

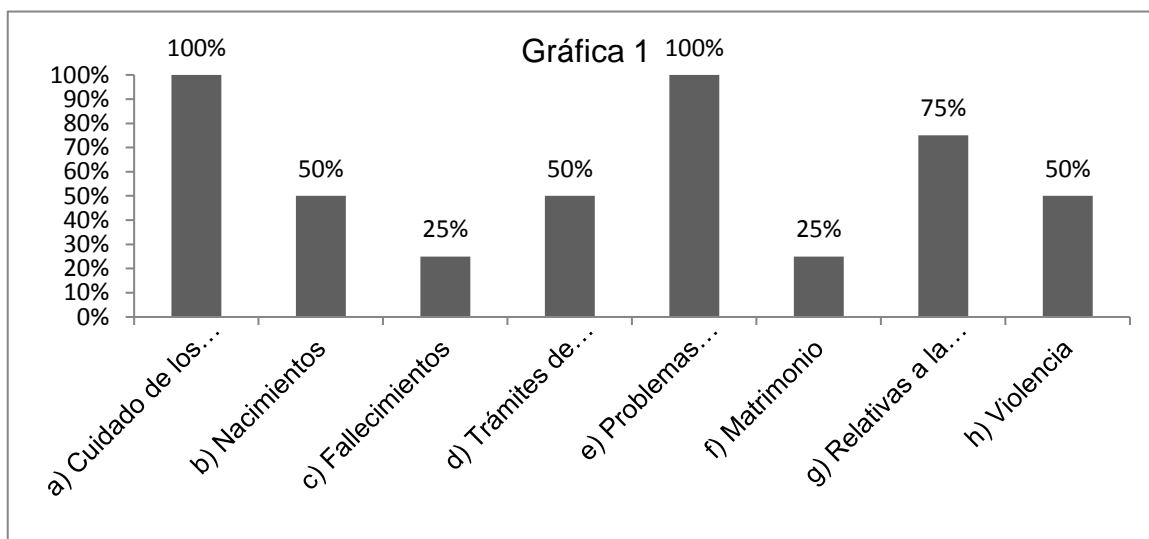
Interpretación:

La empresa Calavo de México, S.A de C.V. fue fundada en 1997, la antigüedad que tienen los encuestados es desde el comienzo de dicha empresa hasta los 14 años específicamente. Como ya se analizó en la gráfica A, se refieren a Gerentes, Supervisor y Jefe de Área.

1.- ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES MOTIVOS POR LOS QUE FALTA EL PERSONAL QUE TIENE A SU CARGO?

1.- Familiares

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Cuidado de los hijos	4	100%
b) Nacimientos	2	50%
c) Fallecimientos	1	25%
d) Trámites de algún familiar	2	50%
e) Problemas familiares	4	100%
f) Matrimonio	1	25%
g) Relativas a la educación	3	75%
h) Violencia	2	50%



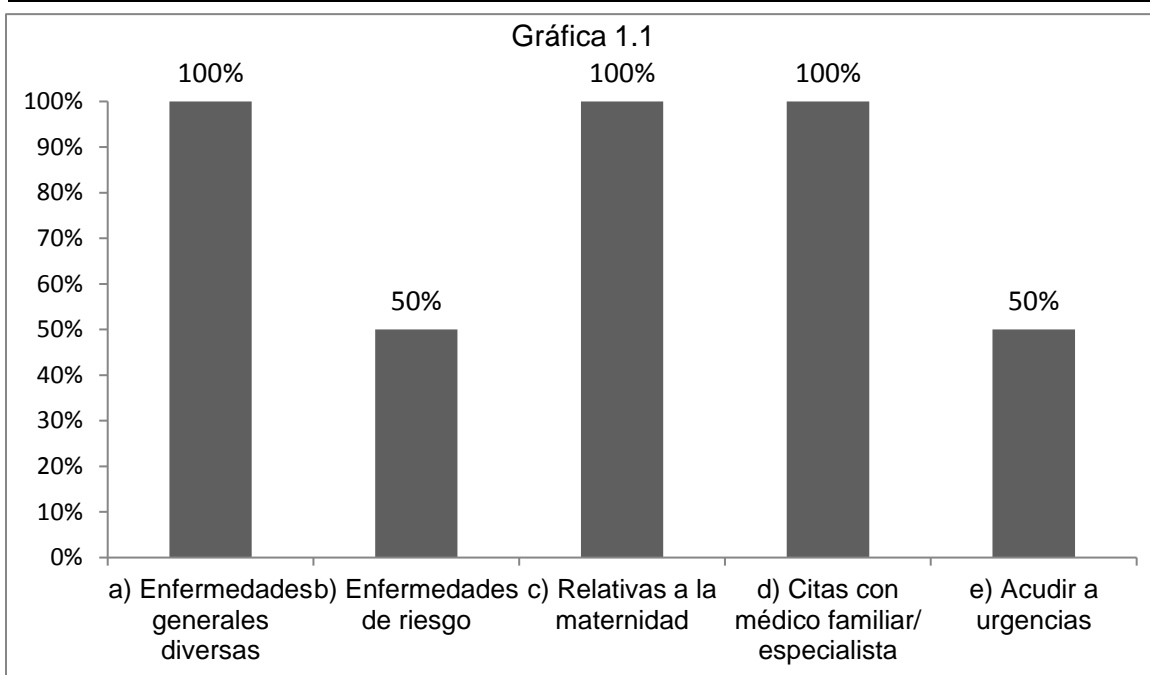
Interpretación:

Fuente: Encuesta Directa 2016

En la presente gráfica se observa que los motivos relacionados a situaciones familiares son el cuidado de los hijos y problemas familiares, así como las relativas a la educación de los hijos de los trabajadores, es decir asistir al centro educativo para el conocimiento del proceso educativo que llevan sus hijos y en menor porcentaje se encuentra lo relacionado a fallecimiento de algún familiar y matrimonio. En contraste con los trabajadores encuestados los motivos familiares son, cuidado de los hijos, fallecimiento de algún familiar, y en menor porcentaje lo relativo a problemas familiares.

1.1 Salud

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Enfermedades generales diversas	4	100%
b) Enfermedades de riesgo	2	50%
c) Relativas a la maternidad	4	100%
d) Citas con médico familiar/ especialista	4	100%
e) Acudir a urgencias	2	50%



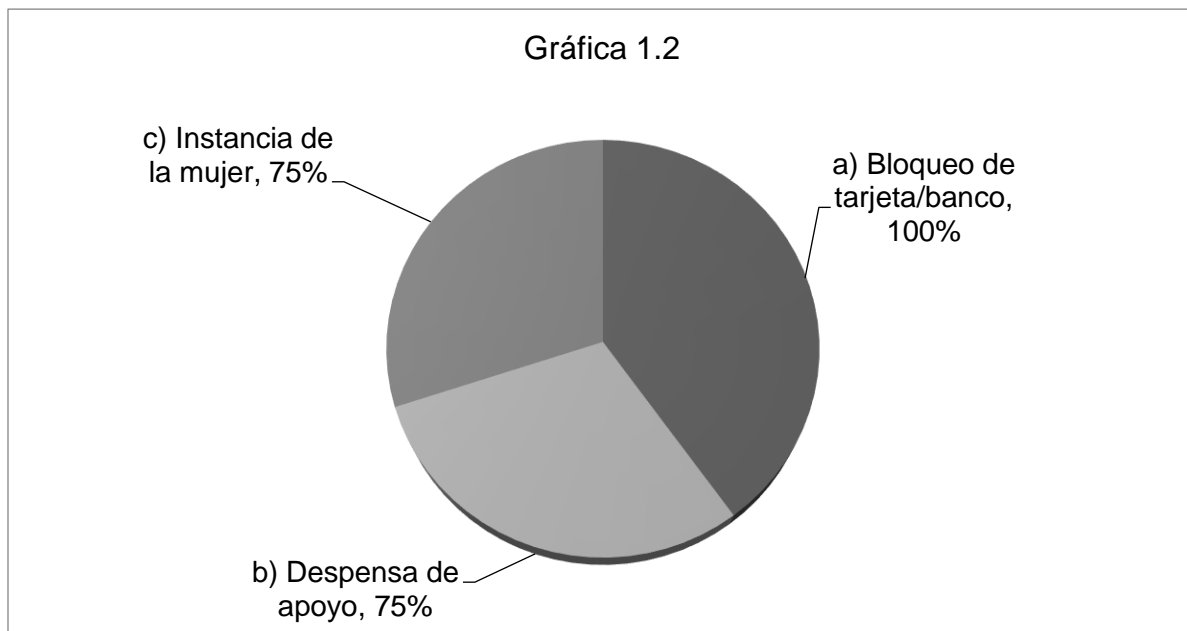
Interpretación:

Fuente: Encuesta Directa 2016

Los principales motivos de salud son en su totalidad enfermedades generales diversas, relativas a la maternidad, es decir, incapacidad por maternidad o periodo de lactancia y citas con médico familiar/ especialista, en contraste con las respuestas emitidas por los trabajadores, en primer lugar se encuentran las enfermedades generales diversas, citas con médico familiar/ especialista y relativas a la maternidad, como se puede observar son los mismos motivos que han referido los Gerentes, Supervisor y Jefe de área.

1.2 Trámites

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Bloqueo de tarjeta/banco	4	100%
b) Despensa de apoyo	3	75%
c) Instancia de la mujer	3	75%



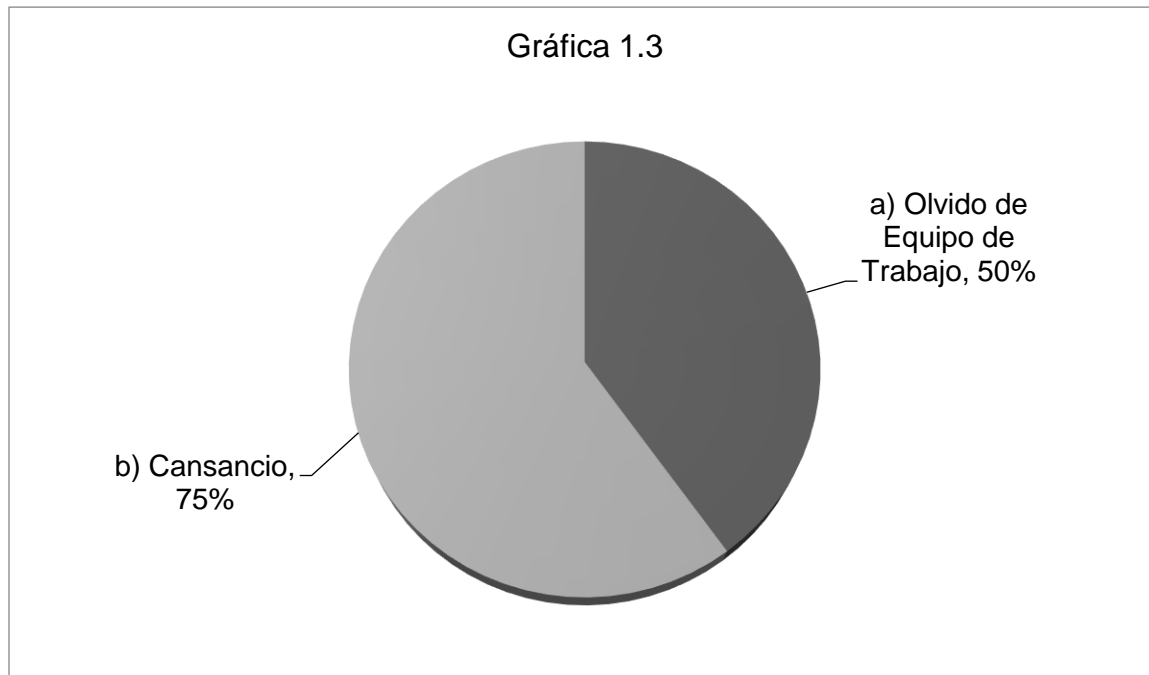
Fuente: Encuesta Directa 2016

Interpretación:

El total de los encuestados han mencionado que los principales motivos por los que el personal de producción se ausenta a su centro de trabajo, es por asistir al banco, por cuestiones de bloqueo de su tarjeta de cobro o bien realizar trámites correspondientes a su nómina, en contraste con los motivos que expresaron los trabajadores la mayoría mencionaron la ausencia por acudir al banco, es decir se puede corroborar que tanto el trabajador como los Gerentes, Supervisor y Jefe de área tienen conocimiento acerca de la ausencia que presenta el trabajador.

1.3 Relativas a la Responsabilidad

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Olvido de Equipo de Trabajo	2	50%
b) Cansancio	3	75%



Fuente: Encuesta Directa 2016

Interpretación:

Más de la mitad de los encuestados han mencionado que los principales motivos por los que se ausentan los trabajadores en relación a la responsabilidad es porque están cansados, comúnmente el día que más ausencia predomina es el día lunes se labore o no el día domingo, que es el día de descanso asignado, así mismo el mayor porcentaje que se obtuvo en relación a los trabajadores fue el cansancio refiriéndose a que días anteriores a la aplicación de encuestas por motivos de producción habían trabajado sin descanso, sin embargo el faltar al día siguiente (lunes), no repercutía en su salario ya que el día domingo es remunerado conforme a la Ley y la empresa proporciona los alimentos del desayuno.

1.4 Dificultad con el Transporte

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Lejanía entre casa-trabajo	2	50%
b) El camión tarda en pasar	3	75%



Fuente: Encuesta Directa 2016

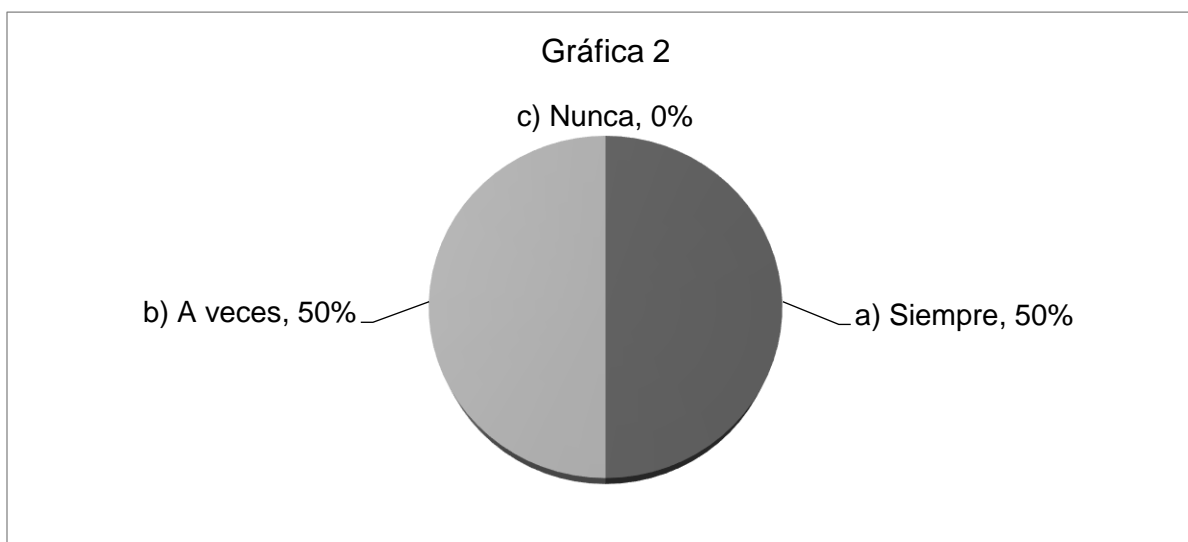
Interpretación:

Los motivos en relación a la dificultad con el transporte que llegan a tener los trabajadores, son principalmente porque el medio de transporte que utilizan en este caso transporte público urbano tarda en pasar, de esta manera el trabajador tiende a llegar tarde a su centro de trabajo, en contraste con los motivos que han mencionado los trabajadores, con mayor porcentaje se encuentran que el transporte público urbano se retrasa en pasar.

Destacando que en su mayoría son personas que viven en colonias cercanas a la empresa, sin embargo se encuentra personal que vive en zonas alejadas ocasionando con ello que el tiempo que destinan para el traslado sea mayor.

2.- ¿CONSIDERA QUÉ EL TRABAJADOR CUMPLE CON EL PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR SU AUSENCIA?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Siempre	2	50%
b) A veces	2	50%
c) Nunca	0	0%
TOTAL	4	100%



Fuente: Encuesta Directa 2016

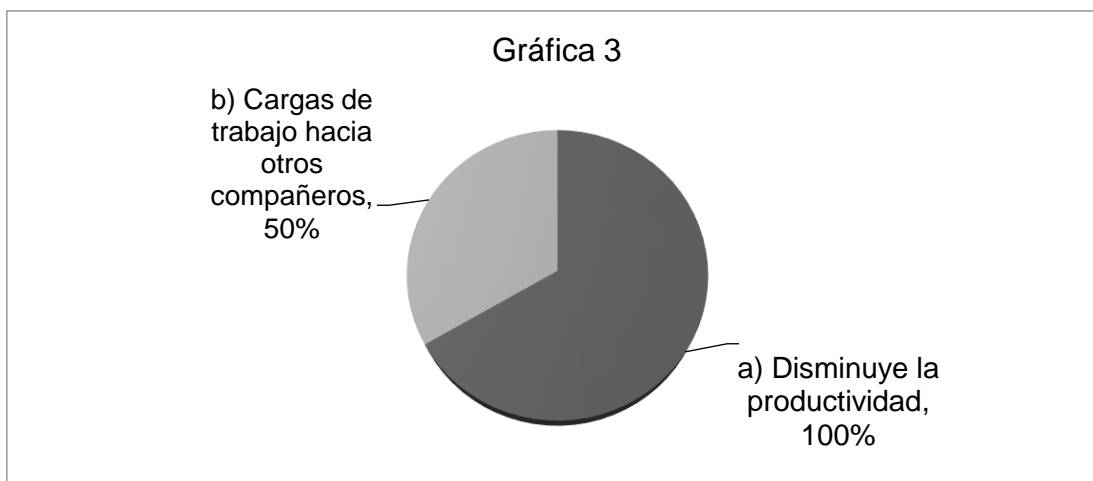
Interpretación:

El procedimiento para realizar el trámite correspondiente a la ausencia del personal, es necesario para que se cumpla no solo con lo estipulado por la empresa, sino para que el trabajador no sea descansado de su centro de trabajo o bien se le niegue la entrada en vigilancia.

La presente gráfica muestra que el personal cumple con el procedimiento expedido por la empresa para el trámite correspondiente a su ausencia, ya que se debe de dar aviso tanto al Gerente de Producción y/o Gerente de Recursos Humanos, Supervisor y Jefe de área, para que tengan el conocimiento de su ausencia. Sin embargo como se puede observar sólo a veces se realiza este procedimiento, algunos de los motivos por los cuales se ausentan son imprevistos y por lo tanto no se realiza como tal el procedimiento establecido.

3.- CUÁNDO UN TRABAJADOR FALTA, ¿QUÉ IMPLICACIONES TIENE EN SU ÁREA?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Disminuye la productividad	4	100%
b) Cargas de trabajo hacia otros compañeros	2	50%



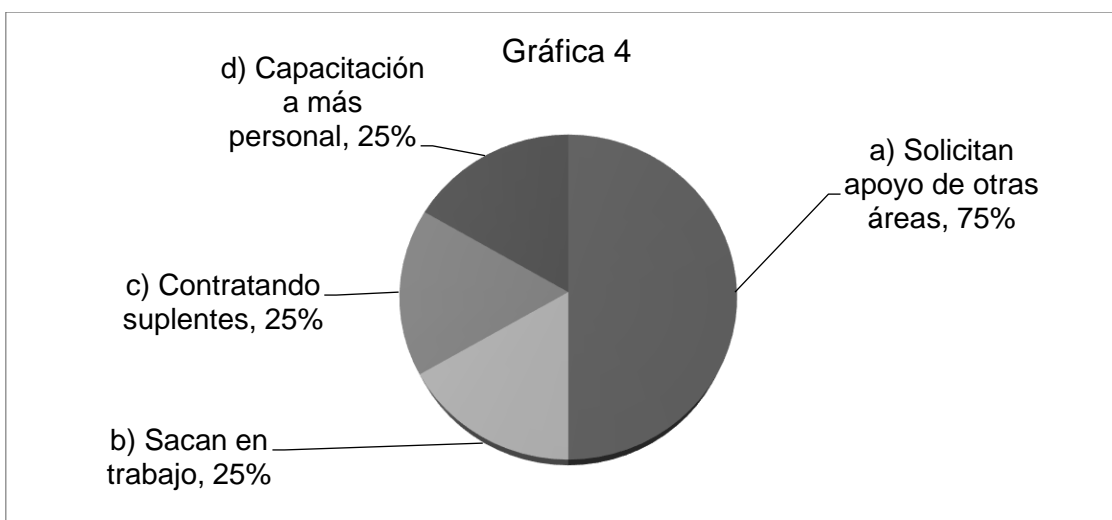
Fuente: Encuesta Directa 2016

Interpretación:

El total de la población encuestada ha mencionado que la implicación que tienen en su área de trabajo tras la ausencia de un trabajador es la reducción de productividad y al mismo tiempo se genera una carga de trabajo hacia los compañeros, ya que cada uno de los trabajadores es pieza clave para el cumplimiento de objetivos y metas, sin el recurso humano difícilmente se puede llegar a cumplir con la demanda de los clientes, sin embargo se realiza el trabajo en mayor tiempo y mayor agotamiento físico del personal.

4.- ¿CÓMO LO SOLUCIONAN?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Solicitan apoyo de otras áreas	3	75%
b) Sacan en trabajo	1	25%
c) Contratando suplentes	1	25%
d) Capacitación a más personal	1	25%



Fuente: Encuesta Directa 2016

Interpretación:

Como se analizó en la gráfica anterior existen implicaciones que se generan por la ausencia de un trabajador, sin embargo la producción no se puede detener, para ello los encuestados han mencionado que la solución que tienen ante esta situación es solicitar apoyo a otras áreas, en este caso al personal de RPC's, que es el primer puesto al que ingresa el personal que no tienen experiencia en algún puesto de producción directamente con la fruta, sin embargo el personal que brinda apoyo es debidamente capacitado para que pueda realizar las actividades correspondientes.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Calavo de México, S.A. de C.V. es una empresa empacadora de Aguacate Hass Fresco (Persea Americana), se dedica a actividades de acopio, selección, empaque y exportación para su venta en el mercado internacional, tiene sus inicios en 1997. Es importante destacar la aportación que realiza el personal operativo para que la empresa logre cumplir con sus objetivos y metas propuestas para la comercialización de dicha fruta.

Mencionando que toda empresa necesita del capital humano para llevar a cabo la elaboración, distribución y comercialización de sus productos y servicios, en donde la mano del hombre es importante, ya que el individuo realiza diversas funciones y actividades.

Enfatizando que es indispensable su asistencia para que exista eficiencia en el desarrollo de su trabajo, reciba una remuneración, se cumplan con los objetivos de la empresa y de las actividades programadas o del día a día, de no ser así disminuiría la productividad, el personal que sí asiste a laborar se le genera un aumento de trabajo, existe también tiempos muertos puesto que se debe de suplir al trabajador que se encuentra ausente, solicitando apoyo principalmente al área de RPC's para suplir a los trabajadores ausentes, teniendo con ello una alteración en la dinámica del trabajo, así mismo la reducción de su salario ya que al 95% de los trabajadores se les descontó la parte correspondiente a su ausencia.

Sin embargo a pesar de la importancia que tienen los trabajadores en la empresa, tomando en cuenta sus prestaciones y beneficios, se encuentra el ausentismo laboral considerado como la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan, o no asisten al trabajo en la organización, faltas o ausencias de los empleados al trabajo. Además existen diferentes tipos de ausentismo como son: faltas injustificadas y justificadas, incapacidades por enfermedad; por accidente de trabajo y por maternidad, permiso médico, castigo y permiso sin goce de sueldo.

Y según los resultados de ésta investigación la ausencia del trabajador no influye en la antigüedad que tenga laborando para la empresa o bien el puesto que desempeña

dentro de ella, ya que existen diversos motivos por los cuales se pueden ausentar, éstos en su mayoría son: por cuestiones de enfermedades/ accidentes de trabajo, situaciones familiares, trámites diversos, dificultad con el transporte y finalmente las situaciones relativas a la responsabilidad.

Haciendo referencia que la edad del personal oscila entre los 18 a los 33 años de edad, encontrándose en la etapa adulta, mismos que en su mayoría no se encuentran en una situación de pareja (soltero, madre soltera, separado, divorciado y viuda), y un porcentaje significativo se encuentra en una situación de pareja (casado y unión libre), el 58% se refiere al personal femenino y el 42% al personal masculino.

El **tipo de ausentismo** que más predomina en dicha empresa son permisos por trámites diversos(ausentismo previsible y justificado), es decir; acudir al banco por cuestiones relacionadas a su tarjeta de pago, asistencia al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) a citas con médico familiar/especialista, faltas, principalmente por el cuidado de los hijos, (esta situación especialmente se presenta en el personal femenino), incapacidades, permisos por prestación y retardos.

En relación a los **motivos familiares**, corresponden de mayor a menor porcentaje los siguientes: cuidado de los hijos de los trabajadores, fallecimiento de algún familiar, relativas a la educación de los hijos, matrimonio, nacimientos, problemas familiares, trámites de algún familiar, agresión física y verbal.

Es importante destacar que según las políticas de la empresa para los permisos por prestaciones, el día de ausencia es remunerado siempre y cuando justifiquen que efectivamente ocurrió tal situación, de no ser así tendrán que presentar un documento que avale la ausencia o bien el hecho, de lo contrario pueden ser merecedores a un descanso sin goce de sueldo o bien que se les diera de baja. En el caso del cuidado de los hijos, son en su mayoría faltas injustificadas y no se realiza el procedimiento correspondiente para solicitar un permiso, sin embargo el que se remunere o no se maneja a criterio del Gerente de Recursos Humanos.

En el caso de la **opinión que tienen los Gerentes, Supervisor y Jefe de área**, los **motivos familiares** por los que se ausenta el personal, corresponde principalmente

al cuidado de los hijos, problemas familiares, relativas a la educación, nacimiento, violencia y trámites de algún familiar.

Coincidiendo con los resultados obtenidos por los trabajadores en relación al cuidado de los hijos y las relativas a la educación y esto es principalmente al personal femenino.

Las **situaciones de Salud**, corresponden principalmente de mayor a menor porcentaje las relacionadas con: enfermedades generales diversas, citas con médico familiar/especialista, enfermedades de riesgo, relativas a la maternidad, acudir a urgencias.

En relación a la información obtenida por los **Gerentes, Supervisor y Jefe de área**, han expuesto que los principales motivos son los relacionados con enfermedades generales diversas, citas con médico familiar/especialista y relativas a la maternidad con un 100%, en efecto son los principales motivos que han manifestado los trabajadores a diferencia que relativas a la maternidad tiene un 10% y que es una situación propiamente del personal femenino.

Las situaciones referentes a **trámites** son las relacionadas con acudir al banco a realizar un trámite diverso, despensa de apoyo, tramitar la Clave Única de Registro de Población (CURP) y acudir a la Instancia de la Mujer. Para los **Gerentes, Supervisor y Jefe de área**, el 100% se refiere a la asistencia al banco, esto quiere decir que tanto trabajador como los Gerentes, Supervisores y Jefe de área mantiene comunicación en relación a los motivos por los que se ausentan de su centro de trabajo.

Relacionado con las situaciones **relativas a la responsabilidad**, los trabajadores comentan que el cansancio es un factor que influye en la ausentismo y en menor porcentaje se encuentra el olvido de Equipo de Trabajo (Equipo de Protección Personal). **Gerentes, Supervisor y Jefe de área**, han mencionado que el motivo principal por el cual se ausentan es por cansancio.

Sin embargo el día que más predomina para faltar según información del Gerente de Producción de la empresa, es el día lunes, principalmente sí el día domingo (día de

descanso asignado para el personal) se llega a laborar, ya que el pago es conforme a la Ley, más los beneficios que aporta la empresa, por lo que se le hace factible al trabajador faltar el lunes. Considerando que el salario y prestaciones conforme a la Ley y los beneficios que ofrece la empresa no sustituyen en ninguna medida el descanso.

Finalmente **las situaciones por la dificultad en el transporte** son porque no pasa el transporte público urbano por su domicilio, se le pasó el transporte público urbano, el camión pasa cada 25 minutos y en menor porcentaje se encuentra lejanía entre la casa y el trabajo. En contraste con la información de los **Gerentes, Supervisor y Jefe de área**, el 75% ha mencionado que el camión tarda en pasar, ocasionando con ello el retardo a su centro de trabajo.

Calavo de México, S.A. de C.V. cuenta con procedimientos establecidos para tener un control ante cualquier situación y uno de los procedimientos es en relación a solicitar un permiso, desde el punto de vista del trabajador ha mencionado en su mayoría que debe de tener la autorización de los jefes, en este caso del Gerente de Producción y/o Gerente de Recursos Humanos, Supervisor o bien Jefe de área y el permiso debe de estar debidamente firmado esto principalmente por control y seguridad de la empresa, puesto que puede llegar a ocurrir cualquier accidente fuera de las instalaciones de la empresa, sin embargo no sería un accidente de trabajo, a pesar de que está en su horario de trabajo, se encuentra con un permiso de salida para la solución de alguna situación de carácter personal por lo que la empresa se deslinda de toda responsabilidad. En relación a los jefes han referido que 50% del personal que tiene a su cargo sólo a veces realiza dicho procedimiento y esto se debe a que son situaciones que no están previstas por el trabajador.

Los trabajadores han expresado que están de acuerdo con el descuento que se les otorga por no presentarse de manera puntual a su trabajo, ya que el 33% menciona que ésta situación permitiría ser más responsables, ya que repercutiría en su salario, sin embargo el 17% está inconforme con el descuento, porque el trámite es complejo y no se realiza su pago correspondiente. Así como también han mencionado que se debe considerar que el medio de transporte que se utiliza para el traslado al trabajo

es el transporte público urbano y en ocasiones recorre su ruta en un tiempo irregular, por tal motivo el personal ingresa a su trabajo después de la hora oficial para iniciar con las actividades correspondientes, de lo contrario utilizan el taxi y esto repercute en su economía.

Finalmente las implicaciones que tiene la empresa ante la ausencia de un trabajador perteneciente al área de producción son principalmente que disminuye la producción ya que no se cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores para cumplir con los objetivos en cuestión de producción y a costa de esta problemática se generan cargas de trabajo para el resto de los compañeros.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados para la investigación y los resultados obtenidos se presentan las siguientes conclusiones:

Los tipos de ausentismo de mayor incidencia que presenta la empresa de mayor a menor porcentaje son las siguientes:

- Permisos por trámites diversos como lo son, acudir al banco, cita con médico familiar o bien con un especialista, recibir despensa de parte de un programa social, acudir a la Instancia de la Mujer a recibir atención
- Faltas justificadas e injustificadas
- Incapacidad por enfermedad de riesgo, enfermedades generales y maternidad
- Permiso por prestación
- Retardo en relación al uso del transporte público urbano, lejanía entre casa y trabajo, olvido del Equipo de Trabajo (Equipo de Protección Personal)

Los factores familiares que ocasionan que el personal se ausente de su jornada de trabajo, en orden de importancia son los siguientes:

- Cuidado de los hijos
- Fallecimiento de algún familiar directo
- Relativas a la educación, es decir asistir a reuniones escolares de sus hijos, recibir calificaciones
- Matrimonio
- Nacimiento de los hijos de algún trabajador
- Trámites de algún familiar, es decir, solicitar cita en el IMSS
- Problemas familiares
- Agresión física de parte de la pareja sentimental

Los factores relativos a la salud del trabajador que están influyendo en el ausentismo, en orden de importancia son los siguientes:

- Enfermedades generales diversas, acudir al IMSS para recibir atención médica por cuestión de cefaleas, enfermedades gastrointestinales, dolor de muelas
- Cita con médico familiar/ especialista
- Relativas a la maternidad
- Enfermedades de riesgo
- Accidentes de trabajo
- Acudir a urgencias médicas al Instituto Mexicano del Seguro Social

Las implicaciones que tiene el departamento de producción al faltar algún trabajador, de mayor a menor porcentaje son las siguientes:

- Disminuye la producción por la cantidad de trabajadores que se encuentran laborando en ese momento
- Carga de trabajo hacia otros compañeros, debido a la ausencia del resto de los compañeros

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos y retomando la hipótesis planteada al inicio de la investigación *“El principal factor por el que el personal operativo del departamento de producción, del turno matutino de la empresa “Calavo de México, S.A. de C.V.” se ausenta, es el familiar”*. La hipótesis planteada se desaprueba ya que el principal motivo por el cual los trabajadores de la empresa Calavo de México, S.A. de C.V. se ausentan, es el aspecto relacionado a la salud obteniendo el **108%**, es decir, lo referente a enfermedades generales diversas, citas con médico familiar/especialistas, enfermedades de riesgo, relacionadas a la maternidad, acudir a urgencias, no me gusta acudir al IMSS y accidentes de trabajo. Sin embargo solo el **69%** de los trabajadores se ausentan por situaciones familiares.

En relación al instrumento aplicado a los **Gerentes, Supervisor y Jefe de Área**, los motivos principales por los cuales el personal se ausenta en orden de importancia son los siguientes:

- Familiares (**475%**)
- Salud (**400%**)
- Trámites (**250%**)
- Relativas a la responsabilidad (**125%**)
- Dificultad con el transporte (**125%**)

Estos motivos difieren en relación con la información obtenida de los trabajadores, ya que para los Gerentes, Supervisores y Jefe de área el principal motivo por el cual se ausentan los trabajadores es el relacionado a situaciones familiares, considerando en base a estos resultados obtenidos se aprueba la hipótesis planteada en la investigación.

Sin embargo el instrumento que más validez tiene es el relacionado a los trabajadores ya que fue información de primera mano, en donde el trabajador se expresó libremente, puesto que en datos generales no se consideró nombre y número de trabajador para la seguridad del encuestado.

PROPUESTA

“SISTEMA DE ATENCIÓN Y CONTROL DE LA SALUD DEL TRABAJADOR (SISCOM)”

Fundamentación:

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como: un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Siendo la salud la más importante para el pleno desarrollo del ser humano, ya que si no se tiene cubierta difícilmente se pueden realizar las actividades de la vida cotidiana, así mismo disminuye la calidad de vida de las personas.

En relación al ámbito laboral la salud es un pilar importante, puesto que de aquí depende el desempeño de los trabajadores, recordando que la salud se divide en salud física, mental y social en este caso y para fines de la propuesta se aborda únicamente la salud física.

Es importante resaltar que el ausentismo laboral repercute principalmente en la producción de la empresa lo cual provocaría que no se cumpla con los objetivos y metas propuestas para la producción (100%), carga de trabajo para el resto de los compañeros (50%), alteración en la dinámica del trabajo ya que se requiere solicitar apoyo al área de RPC's (75%) y en la reducción del salario del trabajador (95% del personal). Para que esto no se presente es necesaria la asistencia de los trabajadores, sin embargo por motivos de salud, familiares, trámites diversos, relativos a la responsabilidad y dificultad con el transporte que llegan a presentar no se hace posible la asistencia a su centro de trabajo.

El principal motivo por el cual se ausenta el personal de la empresa, es por cuestiones de salud, en las cuales intervienen las citas con médico familiar o bien especialista, acudir a urgencias, enfermedades generales, enfermedades de riesgo, accidentes de trabajo y las relativas a la maternidad. Dichas situaciones generan que sean acreedores en su mayoría a incapacidades, permisos por trámites diversos,

faltas por la situación en la cual se encuentra su salud. Dejando con ello una ausencia en su centro de trabajo.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), institución gubernamental en el cual se encuentran afiliados los trabajadores de la empresa, reciben múltiples servicios y beneficios al ser derechohabientes, así mismo reciben incapacidad para su pronta recuperación cuando su salud se ve imposibilitada para desarrollar sus actividades cotidianas, sin embargo el IMSS solo remunera al trabajador a partir del cuarto día de incapacidad y la empresa dentro de los beneficios que ofrece a sus trabajadores, cubre los tres primeros días, de tal manera que su sueldo no se ve afectado, favoreciendo con esto que el trabajador falte por cualquier situación de salud, sin embargo se ve afectada la empresa.

En base a los resultados obtenidos en la investigación, el principal motivo por el cual el personal de la empresa Calavo de México se ausenta, es el correspondiente a la salud, considerando los siguientes porcentajes en orden de importancia:

- Enfermedades generales (35%)
- Citas con médico familiar/especialista (32%)
- Relativas a la maternidad (13%)
- Enfermedades de riesgo (12%)
- Accidente de trabajo (8%)
- Acudir a urgencias (6%)

Así mismo se encuentra que el tipo de ausentismo, en orden de importancia es el siguiente:

- Incapacidad (51%)
- Permisos por trámites diversos (33%)
- Faltas (24%)

La sintomatología que presenta el trabajador en relación a su salud es principalmente: cefaleas, enfermedades gastrointestinales, dolor de muela, que son enfermedades que se pueden tratar de manera interna en la empresa.

Para ello es importante poner mayor cuidado en la salud de los trabajadores que son la principal mano de obra de la empresa, puesto que se pueden prevenir incapacidades y riesgos de trabajo, considerando que el trabajo que realiza el personal operativo requiere de capacidades físicas, habilidades y motricidad, es necesario la creación de un Sistema de Atención y Control de la Salud del Trabajador (SISCOM), en donde a través de un programa coordinado con el Departamento de Recursos Humanos y el médico de la empresa se concentre la información médica del trabajador y con ello obtener un seguimiento y control de su salud. Además de brindar un incentivo económico cada 6 meses a los trabajadores que no se han ausentado por situaciones de salud, es decir, por incapacidades médicas, ya que de esta manera se pretende motivar a los trabajadores que cumplen con la asistencia a su centro de trabajo, como se abordó anteriormente una de las prestaciones que ofrece la empresa es el pago de los tres primeros días de incapacidad.

Reconociendo que la profesión de Trabajo Social permite apreciar en su totalidad a la empresa, es decir, para que la empresa cumpla con sus objetivos necesita la mano de obra de sus trabajadores, directivos que guíen el proceso administrativo y operativo, recurso financiero, recurso tecnológico, que al mismo tiempo el que se tome en cuenta a los trabajadores como seres humanos permite un sentido de pertenencia, crea un ambiente agradable de trabajo, además de que permitiría generar acciones de educación para la salud para minimizar los índices de ausentismo laboral.

Descripción:

El Sistema de Atención y Control de la Salud del Trabajador (SISCOM) tendrá por objeto registrar información referente a la salud de los trabajadores de la empresa Calavo de México, S.A. de C.V. mediante un sistema de cómputo coordinado con el Departamento de Recursos Humanos y el médico de la empresa, el cual mediante el número de empleado identificará al trabajador y sus posibles factores de riesgo a través de una consulta periódica (cada 2 meses) con la cual permita establecer un perfil de riesgo en la salud del trabajador, así como un seguimiento personalizado a

las acciones de salud, focalizando los casos de atención y proponiendo un plan correctivo.

Para ello un sistema es un conjunto de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí, específicamente un sistema informático es un conjunto de varios elementos que permiten almacenar y procesar información, llámense estos elementos: hardware, software y personal informático. El primero se refiere a computadoras, tablets, smartphones o algunos otros dispositivos electrónicos, el segundo hace referencia a la parte lógica de una computadora es decir, programas y aplicaciones, resaltando aquellas que manejan información de bases de datos y por último el personal informático que es todo aquel ser humano que se relaciona directamente con la creación y operación del sistema.

El Sistema de Atención y Control de la Salud del Trabajador (SISCOM) es una estrategia de prevención creada con la finalidad de detectar oportunamente aquellos padecimientos que pueden poner en riesgo la salud de cada uno de los trabajadores, así mismo minimizar la problemática del ausentismo laboral ya que el principal motivo por el cual el personal de la empresa se ausenta es el relacionado con la salud, siendo ésta la más importante para el pleno desarrollo del ser humano, además de mencionar que la ausencia del personal repercute en la reducción de la producción, altera la dinámica de la empresa, existe carga de trabajo hacia los compañeros de área, mencionando que una falta injustificada pone en riesgo que el trabajador sea acreedor a un descanso sin goce de sueldo e incluso la terminación de su contrato laboral.

Para ello es importante la coordinación con el Departamento de Recursos Humanos, ya que permitirá tener el conocimiento de las faltas e incapacidades que ha tenido el personal y los motivos por los cuales los trabajadores se ausentaron de su centro de trabajo en cuestiones de salud, enfocándose a resolver de una manera más efectiva los problemas de salud a través de la prevención. Además de tener el control del personal que no se ha ausentado por incapacidades médicas y poderlo incentivar.

Después de realizar los procesos de consultas periódicas, el sistema generará los resultados estadísticos y porcentuales con los cuales se analizaría la información proporcionada para facilitar la creación de una matriz de indicadores que arrojen la posibilidad de crear estrategias específicas para la corrección de cada una de esas problemáticas presentadas en la empresa. Así mismo se reducirían los tiempos de llenado de formatos referente a la salud del trabajador pudiendo generar reportes digitales, lograría mayor precisión y un manejo de la información de la salud más eficiente.

Además de dar un plus importante a la empresa, ya que ésta utilizaría sistemas innovadores (utilizando la tecnología a nuestro alcance) que la mantendrá a la vanguardia en cuestión de planeación y proyectos de prevención y cuidado de sus empleados, creando un mecanismo laboral cada vez más eficaz y manteniendo una posición competitiva ante la importancia del manejo de personal y trato integral al trabajador.

Funciograma:

(Funciones de Trabajo Social en el área empresarial)

Trabajo Social:

Investigación:

- El número de empleado de los trabajadores.
- Investigar con el departamento de Recursos Humanos, los motivos por los cuales el personal se ha ausentado.
- Identificar a los empleados que están presentando problemas en su salud.

Coordinación:

- Coordinar el Sistema de Atención y Control de la salud del Trabajador (SISCOM), con el médico de la empresa Calavo de México, S.A. de C.V.

- Coordinación con el departamento de Recursos Humanos, en relación al control de asistencia de los trabajadores.

Programador:

Es la persona que se encarga de crear el software por medio de la programación, basada en un lenguaje de códigos informáticos después de que se analiza detalladamente qué es lo que se desea que haga el programa.

Médico:

Es quien dará la atención médica a los trabajadores, mismo que estará proporcionando información al sistema (SISCOM) para ir generando bases de datos que permitan crear el historial médico de cada trabajador y poder realizar el manejo de la información estadística.

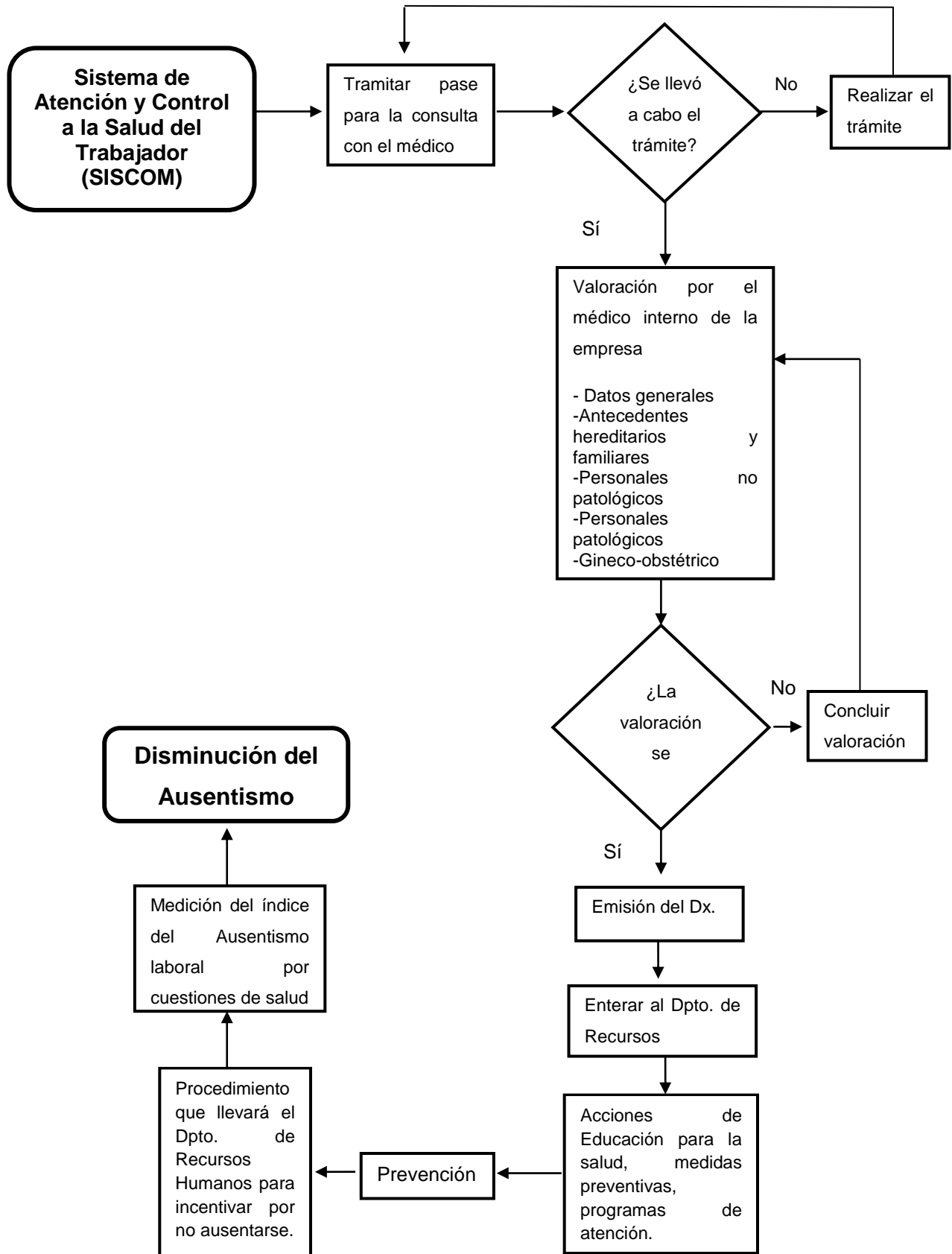
Departamento de Recursos Humanos:

Departamento que al igual que el médico, proporcionará información importante al sistema relacionado con faltas, permisos, incapacidades, retardos.

Encargado de Sistemas:

Personal del área informática de la empresa encargado de proporcionar mantenimiento y administrar el uso del sistema en cuestiones de contraseñas y actualizaciones.

Flujograma: (Diagrama de flujo)



BIBLIOGRAFÍA

Aquino Jorge, Recursos Humanos, Segunda edición ampliada y actualizada, Ediciones Macchi, México, D.F. 2015.

Arias Galicia, Fernando L., Administración de Recursos Humanos, Ed. Trillas, México, 2004.

Chiavenato Idalberto, Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. 8va edición. Mc Graw Hill, México D.F. 2007.

Contreras De Wilhelm, Yolanda. Trabajo Social de Grupos, Editorial Pax México, México, D.F. 2003.

Fernández García, Tomás (coord.). Trabajo Social con Casos. Alianza Editorial, S.A., Madrid, 2005.

Galindo Martín Miguel Ángel Coordinador, Diccionario de Economía y Empresa Aplicada, Editorial del Economista, Madrid, España, 2008.

Ivancevich Jonh M., Administración de Recursos Humanos. 9na edición, Mc Graw Hill, México, D.F. 2005.

Méndez Morales José Silvestre, La Economía en la Empresa, Tercera edición, Editorial Mc Graw Hill, México 2007.

Molinera Mateos Jesús Francisco Ausentismo Laboral: Causas, Control y Análisis. Nuevas Formas, Técnicas para su Reducción., 2ª Edición, Fundación Confemetal Editorial, España 2006.

Rodríguez Valencia Joaquín, Administración de Pequeñas y Medianas Empresas, Sexta edición, Editorial CENGAGE Learnig, México 2011.

Sánchez Rosado Manuel, Manual de Trabajo Social, Número uno serie metodología y práctica del trabajador social, segunda edición, México. 2004.

Terán Margarita, “El perfil profesional del Trabajador Social en el área empresarial”, Revista de Trabajo Social No. 44, UNAM, México, (Octubre-Diciembre de 1990).

Ley Federal del Trabajo 2015.

Manual de Bienvenida, Calavo de México, S.A. de C.V. 2015.

Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura, Calavo de México, S.A. de C.V. 2015.

Reglamento Interno de Trabajo, Calavo de México, S.A. de C. V. 2015.

PÁGINAS ELECTRÓNICAS CONSULTADAS

<http://www.nafin.com.mx/portalnf/content/productos-y-servicios/programas-empresariales/clasificacion-pymes.html>

<http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/MariaIsabelZamora->

<Introduccion%20a%20trabajo%20comunitario-1/trabajo-comunitario.pdf>

<http://www.sagarpa.gob.mx/Delegaciones/michoacan/boletines/Paginas/B0342015.aspx>

https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1499/Hum8_art2.pdf?sequence=1

<https://www.theguardian.com/social-care-network/2014/oct/06/private-companies-social-workers>

<http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/te/article/view/3468>

<http://pyme.lavoztx.com/qu-es-un-empleado-operativo-7644.html>

<http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/721-departamentos/>

ANEXOS

ANEXO 1. Cuadro de Operacionalización

VARIABLE	INDICADORES	INDICES	SUJETO Y/O OBJETO	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	PREGUNTAS
<p>DEFINICIÓN TEÓRICA</p> <p>-Factor: Elemento, circunstancia, influencia, que contribuye a producir un resultado, motivo.</p> <p>-Personal Operativo: Los empleados operativos son aquellos empleados que directamente producen bienes y servicios para una empresa y no supervisan el trabajo de otros http://pyme.lavoztx.com/qu-es-un-empleado-operativo-7644.html</p> <p>- Departamento: Distintas partes en las que se divide una empresa http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/721-departamentos/</p> <p>-Producción: Es el que se encarga de todo lo que tenga que ver con la elaboración del producto que la empresa vende. Es por lo tanto el encargado de los métodos de trabajo que se utilicen en la empresa, planificar la producción, coordinar los procesos de fabricación o prestación de servicios. También debe controlar todo lo que tenga que ver con</p>	<p>Tipo de ausentismo</p>	<p>Justificado -Faltas justificadas -Retardos justificados</p> <p>Injustificado -Faltas injustificadas -Retardos injustificados</p> <p>Incapacidad -Incapacidad por Riesgo de Trabajo -Incapacidad por Accidente de Trabajo -Incapacidad por Enfermedad General -Incapacidad por Maternidad</p> <p>Prestaciones -Permiso sin goce de sueldo -Permisos especiales con</p>	<p>•Personal operativo del turno matutino</p> <p>•Checador de Asistencia</p> <p>•Áreas</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>	<p>¿Qué puesto tiene usted?</p> <p>¿Cuántas veces has faltado a tu trabajo?</p> <p>¿Por qué ha faltado?</p> <p>¿Cuándo falta, justifica su inasistencia?</p>

<p>los insumos, mercancías o materiales utilizados dentro de la empresa, las maquinarias e instalaciones que formen parte del proceso productivo, la calidad de los productos y llevar un control del stock.</p> <p>http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/721-departamentos/</p> <p>-Ausenta: El absentismo (también llamado ausentismo) es una expresión empleada para designar las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo. En un sentido más amplio, es la suma de los periodos en que los empleados se encuentran ausentes en el trabajo ya sea por falta, retardo o algún otro motivo. (Chiavenato Idalberto, 2007, 144)</p> <p>-Familia: La familia es un grupo de personas unidas por vínculos de parentesco, ya sea consanguíneo, por matrimonio o adopción que viven juntos por un periodo indefinido de tiempo. Constituye la unidad básica de la sociedad.</p>	<p>goce de sueldo</p> <ul style="list-style-type: none"> * Por matrimonio civil * Por nacimiento de hijos - Fallecimiento de un familiar 		
<p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>Factor: Es la causa de un fenómeno.</p> <p>Personal Operativo:</p> <p>Es el personal que por medio de la mano de</p>	<p>Causas/ Factores por los que se ausentan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incapacidad Enfermedad General • Enfermedad comprobada • Incapacidad 	<p>¿Cuántas veces has faltado por tener una cita médica?</p> <p>¿Cuántas veces has llegado a faltar por</p>

<p>obra producen directamente bienes y servicios.</p> <p>Departamento de producción: Es el departamento que se encarga de elaborar, planificar, controlar y coordinar el producto deseado.</p> <p>Ausentismo: Periodo en el cual el trabajador no se encuentra trabajando.</p> <p>Familia: Grupo de personas con parentesco, que viven juntos por tiempo indefinido, además conforman el primer contacto con la sociedad.</p>	<p>-Factor de salud</p>	<p>Accidentes de Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> •Incapacidad por Riesgo de Trabajo •Fallecimiento de un familiar •Incapacidad por maternidad •Riesgo de trabajo • Citas médicas 	<p>Personal operativo del turno matutino</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>	<p>estar enfermo?</p> <p>¿Has presentado algún accidente dentro de las horas de trabajo?</p> <p>¿Tienes hijos?</p> <p>¿En caso de ser mujer... Has tenido incapacidad por maternidad?</p> <p>¿En caso de ser hombre...has tenido permiso por haber por nacimiento de tu hijo?</p> <p>¿Cuántos días has tenido este permiso?</p> <p>¿Estas conforme con el salario que percibes?</p> <p>¿El salario que percibes cubre tus necesidades básicas?</p> <p>¿A cuánto ascienden tus gastos personales?</p> <p>¿Cuánto tiempo tardas en trasladarte de tu</p>
	<p>Factor económico</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Dificultades y problemas financieros •Salario insuficiente •Deudas •Problemas para costear el transporte •Tramites diversos •Prefieren trabajar el día domingo para mayor ingreso •Baja motivación para 			

	<p>Factor social</p>	<p>trabajar</p> <ul style="list-style-type: none"> •Conflicto laboral •Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo •Escasa supervisión de la jefatura •Funerales •Permisos personales •Vacaciones •Días feriados •Descansos •Horas de comida 			<p>casa al trabajo?</p> <p>¿Cuál es el medio de transporte que utilizas?</p> <p>¿Te gusta el trabajo que desempeñas?</p> <p>¿Recibes motivación de parte de tus superiores?</p> <p>¿Cuánto tiempo tienes en la empresa?</p>
	<p>Factor familiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Diversas razones de carácter familiar •Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor. •Faltas voluntarias por motivos personales -No tener quien le cuide a sus hijos 			<p>¿Cuándo trabajas quien te cuida a tus hijos?</p> <p>¿Cuántas veces llegas tarde al trabajo?</p> <p>¿Cuál es el principal motivo por el que has llegado a faltar al trabajo?</p>



UNIVERSIDAD
DON VASCO A.C.

Universidad Don Vasco, A.C.
Escuela de Trabajo Social

FOLIO: _____



Objetivo: Identificar los factores que inciden en el ausentismo del personal operativo del departamento de producción, del turno matutino de la empresa "Calavo de México S.A. de C.V."

Instrucciones: Contestar los siguientes apartados de acuerdo a tu criterio y señala el tipo de falta que has tenido con una "X"

EDAD:	SEXO: F M	ESTADO CIVIL:
PUESTO:	ANTIGÜEDAD:	ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO:

Especificar Tipo de falta	Faltas		Retardo	Se pagó	Se descontó
	Incapacidad	Retardo			
Permiso	Injustificados				
	Justificados				
	Injustificadas				
	Justificadas				
	Maternidad				
	Enfermedad				
	Accidente de trabajo				
	Riesgo de				
	fallecimiento				
	matrimonio				
banco					
Seguro					
Motivo por el que has faltado ya sea por permiso, incapacidad o retardo.					
(Explicar ampliamente a que se debió ese permiso, falta, incapacidad o retardo)					

3.- ¿Qué opinión tienes respecto a la empresa en relación a los procedimientos para otorgar permisos?

4.- ¿Qué opinión tienes sobre el procedimiento que tiene la empresa para descontar cuando llegas tardes?

ANEXO 2. Instrumento aplicado al Personal Operativo

Objetivo: Conocer la opinión que tienen los jefes del área de producción, Gerente de Producción y Recursos Humanos en relación a los factores que inciden en el ausentismo del personal operativo del departamento de producción, del turno matutino de la empresa “Calavo de México S.A. de C.V.”

Instrucciones: Favor de responder las siguientes preguntas de acuerdo a su criterio

Nombre:	Puesto:	Antigüedad:
----------------	----------------	--------------------

1.- ¿Cuáles son los principales motivos por los que falta el personal que tiene a su cargo?

Familiares: Cuidado de los hijos: _____ Nacimientos: _____ Fallecimientos: _____ Trámites de algún familiar: _____ Problemas familiares: _____ Matrimonio: _____ Relativas a la educación: _____ Violencia: _____	Salud: Enfermedades generales diversas: ____ Enfermedades de riesgo: ____ Relativas a la maternidad: ____ Cita con médico familiar/ especialista: _____ Acudir a urgencias: _____	Trámites: Bloqueo de tarjeta/banco: ____ Despensa de apoyo: ____ Instancia de la mujer: ____
Relativas a la responsabilidad: Olvido de Equipo de Trabajo: ____ Cansancio: _____	Dificultad con el transporte: Lejanía entre casa-trabajo: ____ El camión tarda en pasar: ____	Otros:

2.- ¿Considera que el trabajador cumple con el procedimiento para tramitar su ausencia?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

3.- ¿Cuándo un trabajador falta que implicaciones tiene en su área?

4.- ¿Cómo lo soluciona?