

301802  
3  
247



**Universidad del Valle de México**

Con Estudios Incorporados a la U.N.A.M.

**“ PRESTACIONES Y SERVICIOS AL PERSONAL ”**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE :

**Licenciado en Administración**

P R E S E N T A :

**JULIO CORTES PEREZ**

México, D. F.

**FALLA DE ORIGEN**

1987



## **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 está 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.

## " INDICE "

### C A P I T U L O I

CONTENIDO:	PAGINA.
DEFINICION, TERMINOLOGIA, CARACTERISTICAS Y ELEMENTOS DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS - AL PERSONAL.	I
1.1. DEFINICION	I
1.2. TERMINOLOGIA.	I
1.3. CARACTERISTICAS.	II
1.4. ELEMENTOS.	II

### C A P I T U L O II

ASPECTOS IMPORTANTES QUE DEBEN CONSIDERARSE DENTRO DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS AL - PERSONAL.	VI
2.1. SOBRE SUS EXISTENCIA MISMA Y SU FILOSOFIA.	VI
2.2. POLITICAS SOBRE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES.	VIII
2.3. CLASIFICACIONES DE LAS PRESTACIONES	IX
A) PRESTACIONES QUE OTORGAN LAS LEYES.	XII
B) PRESTACIONES QUE OTORGAN LAS ORGANIZACIONES.	XXI

### C A P I T U L O III

CASO PRACTICO. LA IMPORTANCIA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS AL PERSONAL EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS INDUSTRIAS.	
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACION.	XXV
3.2. MODELO DEL CUESTIONARIO	XXVII
3.3. TABULACION Y ANALISIS DE DATOS OBTENIDOS.	XXVII
3.4. PRESTACIONES Y SERVICIOS DE UNA EMPRESA TRASNACIONAL.	XLI
3.5. COMPARACION ENTRE UNA EMPRESA DE LA PEQUEÑA	

O MEDIANA INDUSTRIA Y UNA EMPRESA TRANSNACIONAL  
EN MEXICO.

CONCLUSIONES

CITAS BIBLIOGRAFICAS

BIBLIOGRAFIA

ANEXO No. 1.

## " INTRODUCCION "

En los últimos años se ha destacado con especial - -  
acierto la gran magnitud e importancia que tiene el elemento -  
humano como centro medular de la empresa, si se hace un análi-  
sis profundo acerca del móvil principal alrededor del cual gi-  
ran todas las actividades que dentro de la misma se realizan, -  
podemos darnos cuenta como es el hombre el encargado de dar --  
vida y movimiento a todos y cada uno de sus elementos, es él -  
quien se encargará de supervisar y coordinar máquinas, siste--  
mas, capital y demás aspectos que integran cualquier unidad or-  
ganizacional, contribuyendo de esta manera a que la empresa --  
triunfe, fracase o permanezca inmutable ante cualquier situa--  
ción o circunstancia que se le presente.

Por todo lo anterior se puede asentar, que funcionando  
como una parte vital de la organización, se encuentra el Li-  
cenciado en Administración de Empresas, ya que él será el en--  
cargado de desarrollar las tareas de coordinar las actividades  
anteriores, teniendo como meta la optimización en el empleo de  
todos los recursos con que cuenta.

Es conveniente y necesario, al realizar un estudio -  
de los elementos integrantes de una empresa, tomar en cuenta -  
que además de todas aquellas obligaciones a que se encontrará-  
sujeto al individuo en su calidad de trabajador, habrá una se-  
rie de derechos que le serán otorgados en pro de su bienestar-  
y seguridad; los cuales serán traducidos como prestaciones y -

servicios al personal, y que serán requeridos como un beneficio más al trabajador, a la empresa y a la sociedad.

En el presente trabajo, se presenta como algunas prestaciones y servicios, los seguros de enfermedades, las compensaciones por salarios insuficientes, todo lo correspondiente a vacaciones, actividades sociales, culturales, recreativas, etc.

En general puede decirse que las empresas se encuentran obligadas a proporcionar a su personal todas aquellas acciones de ayuda y contribuciones financieras, que además de haber sido establecidas por la ley, consideren convenientes y benéficas para el buen desarrollo de las mismas.

## " C A P I T U L O I "

### "DEFINICION, TERMINOLOGIA, CARACTERISTICAS Y ELEMENTOS DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS AL PERSONAL"

#### 1.1 Definición.-

" Servicios son todas aquellas actividades, costeadas por la Organización que proporcionan una ayuda o beneficio de índole material o social a los empleados; las Prestaciones son las aportaciones financieras con las que la organización incrementa indirectamente el monto que por concepto de salario, percibe el trabajador".(1.-)

Existen algunos autores que manejan el mismo concepto para definir los servicios y las prestaciones, ya que en forma general podemos considerar que son los bienes, instalaciones, facilidades o actividades que una organización proporciona a sus trabajadores, con el fin de hacer que estos últimos obtengan un beneficio relacionado con el trabajo que realizan.

#### 1.2.- Terminología.-

Cuando se habla de Prestaciones y Servicios al Personal dentro del área de Recursos Humanos cabe destacar los siguientes términos substantivos:

(1.-) Administración de Recursos Humanos.-Fernando Arias Galicia.- Editorial Trillas.- 1984.- México.- Pág. 374.

- a) SERVICIO: Esta idea implica la acción de una persona, realizada en favor de otra, por obligación moral.
- b) BENEFICIO: El término se refiere a lo que una persona recibe y no a quien lo otorga.
- c) PRESTACION: Son las cosas o facilidades de un patrón que otorga a sus trabajadores, en adición al salario estipulado.
- d) AYUDA: Es aquello cuya utilidad perfecciona o completa la necesidad principal.

### 1.3.- Características.-

Cabe destacar como las principales características de las prestaciones y servicios al personal las siguientes:

- A) Están financiadas total o parcialmente por el patrón; éste último solventa la mayor parte de los gastos.
- B) Las prestaciones y los servicios son adicionales al salario nominal, por lo que se conocen como nominales.
- C) Son suplementarios a los salarios nominales, no son incentivos, ni gratificaciones otorgadas por aumento de producción, ni por ejecución sobresaliente; se brindan a los trabajadores por el simple hecho de pertenecer a la organización.
- D) La ayuda que proporcionan, sería difícil de conseguir por cuenta propia o como individuo aislado al trabajador.



E) Aunque son útiles al patrón, pues le ayudan a conservar o contratar mejores empleados, la ventaja y el valor básico inmediato es para el empleado mismo.

1.4.- Elementos.-

Con el objeto de contar con un criterio que sirva de base para la elaboración de la parte práctica del presente trabajo, se proponen los siguientes elementos de las Prestaciones y Servicios al Personal dentro de una Organización:

A) Están constituidos por bienes, instalaciones, facilidades o acciones. (Frecuentemente estos elementos se conjugan para constituir un servicio o prestación).

B) Son proporcionadas por una empresa como parte de sus programas de personal. Al hablar de una empresa quedan comprendidas en el campo de estudio:

a'= Empresas Privadas.

b'= Empresas descentralizadas del Estado.

c'= Empresas que integran una rama industrial determinada.

d'= Conjunto de Industrias que forman un sector determinado, ya sea geográfico o económico.

C) Se dan en favor de los trabajadores de la empresa y en algunos casos de sus familiares directos. Por ejemplo en los servicios médicos.

- D) Se proporciona además de lo estrictamente requerido por el trabajo y las prestaciones establecidas por la ley razón - por lo que dichas prestaciones varían de empresa a empresa según características y potencialidad económica en el trabajo. Generalmente no es el trabajador o el sindicato quien las demanda sino la empresa quien las ofrece.
- E) Buscan como finalidad básica el mejoramiento del trabajador mismo, de su trabajo, de su remuneración de la relación empleado-patrón, y del medio social en el que se desenvuelve. Sin embargo no debemos olvidar que se busca también mejorar el ambiente de trabajo, ya que si consideramos como unidad esencial al hombre, todo cuanto lo preocupe influirá en la eficiencia de sus labores.
- F) Las prestaciones y Servicios tienen como finalidades objetivas:
- a') Fomentar el mejor ambiente de trabajo posible.
  - b') Reducir o eliminar la fatiga e incomodidad para el trabajador.
  - c') Proporcionar al trabajador y a su familia oportunidades razonables de vivir en condiciones saludables y -- disfrutar de sus vacaciones.
  - d') Resolver al trabajador los problemas que surjan en el desarrollo de su trabajo.

- e') Ayuda efectiva para el que trabajador logre por si mismo su máximo perfeccionamiento físico, intelectual, social, cultural y moral.
- f') Dar al trabajador y a su familia mayor seguridad - en su vida dentro de la comunidad.
- g') Estrechar y mejorar las relaciones del trabajador, sus compañeros, su empresa y la comunidad.

## " C A P I T U L O   I I "

### "ASPECTOS IMPORTANTES QUE DEBEN CONSIDERARSE DENTRO DE LAS - PRESTACIONES Y SERVICIOS AL PERSONAL".

#### 2.1. Sobre su existencia misma y su filosofía.-

Se ha considerado que el establecimiento de Prestaciones y servicios en los países subdesarrollados es no civo, ya que obedece a una filosofía gerencial de tipo-paternalista, que no contribuye a la educación y autodesarrollo del trabajador, sugiriendo como más adecuado - que el costo de los mismos se utilice para incrementar directamente los salarios nominales, de manera que resuelva problemas básicos y sustanciales que permitan el aumento de productividad en lugar de erogar fuertes cantidades en beneficios complementarios; sin embargo, es un hecho real la amplitud y diversidad de las prestaciones existentes debido a la gran cantidad de organizaciones que las otorgan y las solicitudes que de ellas se presentan en las revisiones de contrato colectivo.

Se considera que las prestaciones no proceden ...- "directa y naturalmente de la justicia estricta, ya que ésta se supone cumplida con el pago del salario; tampoco de la justicia legal y de meros actos de beneficencia". (2.-)

Podemos considerar el origen de las prestaciones-

(2.-) Reyes Ponce A.- FILOSOFIA DE LAS PRESTACIONES SOCIALES  
Memorias del III Congreso de Relaciones Industriales.-  
México.-1965.

sociales la iniciativa empresarial, con el fin de dar - mayor valor adquisitivo al salario y de resolver problemas de beneficio para el trabajador, difíciles frente a problemas legales, ya que toda obligación de justicia - tiene que ser general.

Las prestaciones y servicios dependen de la necesidad de los trabajadores de cada lugar y tiempo, así como de la capacidad económica de la organización.

El valor social de las prestaciones y el verdadero beneficio que brindan depende de los siguientes principios que las fundamentan:

- A) Las prestaciones deben otorgarse sin paternalismo.
- B) Deben respetar, reforzar y destacar la dignidad del trabajador.
- C) Todo beneficio debe ser aceptado libremente por el - que lo recibe, por lo que tiene un carácter optativo.
- D) Se otorgan buscando el perfeccionamiento del trabajo por lo que el beneficio redundará en el trabajo mismo en la organización de la sociedad.

La solución al hecho de proporcionar prestaciones y servicios o no hacerlo, radica en que satisfagan verdaderas necesidades y ayuden a elevar el nivel socio-económico y cultural del elemento humano.

2.2.- Políticas sobre los Servicios y Prestaciones.-

Su principal objetivo consiste en equilibrar las ventajas del patrón y los trabajadores ofreciendo un máximo de servicios sin que se pierda el interés hacia una mejora personal y buscando obtener resultados benéficos reales.

A) Las políticas deben considerar que el otorgarse los servicios de bienestar a los empleados no sean dados con un carácter paternalista por parte del patrón.

Este paternalismo puede surgir porque:

a') El estado, el empresario a los dirigentes sindicales decidan lo más conveniente.

b') Haya tendencia a intervenir sin autorización del trabajador en su vida familiar.

c') Se otorgue como favor algo justo por excelencia.

d') Se multipliquen las prestaciones mas que mejorar condiciones de trabajo y salarios.

e') Se quiere impedir la formación de sindicatos

B) Estos servicios deberán ser libres para el trabajador en forma absoluta, social y psicológica.

C) En la selección y administración de los mismos habrán de intervenir los trabajadores, ya sea con opiniones, sugerencias o quejas, pudiendo en un momento determinado vetar ciertos actos de la administración, de los servicios, los cuales se manejarán por comités obrero.

patronales, pudiendo intervenir representantes de la empresa, que vigilan la adecuada aplicación de los fondos que otorgue.

- D) Serán otorgados de acuerdo a un programa personal de la empresa debidamente planeado y que cubra las áreas que lo requieran.
- E) Habrá una revisión periódica de los programas para así cambiar o eliminar los que ya no sean útiles.
- F) Los patronos habrán de tomar en cuenta los costos de prestaciones y servicios, ya que varían en relación a su número y amplitud.

### 2.3.-Clasificación de Prestaciones.-

Las prestaciones son clasificadas desde diversos puntos de vista, pudiendo dividirse de manera general en tres categorías:

- A) En dinero.
- B) En especie.
- C) En facilidades, actividades de servicios.

Algunos autores hacen la siguiente clasificación:

- A) Por su fin inmediato.
  - a') Para mejorar el ambiente de trabajo.
  - b') Para complementar el salario.
  - c') Para mejorar la salud del trabajador y su familia.
  - d') Para mejorar la alimentación de los trabajadores.

- e') Para darle seguridad en sus ingresos.
  - f') Para ayudarle en problemas familiares.
  - g') Para ayudar en la ampliación de su cultura.
  - h') Tendientes al descanso y recreación.
  - i') Para estimular y premiar acciones en favor de la empresa.
  - j') Servicios misceláneos.
- B) De acuerdo a su naturaleza intrínseca.
- a') Prestaciones (contribuciones financieras)
  - b') Servicios (Acciones de ayuda).
- C) Por su contenido económico.
- a') Financieros.
  - b') Sociales.
  - c') Mixtos.
- D) Por su influencia en el salario.
- a') Económicos supra legales.
  - b') De beneficio general y directo.
  - c') De beneficio indirecto o no general.
- E) Por la fuente de donde se derivan.
- a') Legales.
  - b') Contractuales.
  - c') Voluntarios.
- Se considera que todas aquellas prestaciones, servi --



cios o beneficios establecidos por la ley no deberían -- ser considerados como tal, puesto que representa derechos que forman parte del salario.

A pesar de lo anterior hay una idea general respecto a su clasificación en base a lo que la ley establece y es la siguiente:

A) Prestaciones que otorgan las leyes:

- a') Ley Federal del Trabajo.
- b') Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
- c') Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).
- d') Reglamento de trabajo de empleados de las Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares.

B) Prestaciones que otorgan las organizaciones.

- a') Financieras directas.
- b') Financieras indirectas.

Con respecto a las obligaciones establecidas por la ley, hay diferencias con respecto a las instituciones -- que les rigen.

- \* Las Privadas y Cooperativas se obligan por la ley del IMSS.
- \* Los trabajadores del Servicio Civil de la Federación, del Departamento del D.F. y de territorios federales se obligan por la ley del ISSSTE.

También los trabajadores de los organismos públicos que por ley o acuerdo del ejecutivo federal se incorporen a su régimen.

Como organismos Públicos se consideran, empresas -- descentralizadas de participación estatal, gobiernos estatales y municipales, etc.

- \* A las personas que laboran en bancos, compañías financieras, etc., se aplica el reglamento de trabajo de empleados, de instituciones de crédito y organizaciones auxiliares.

Actualmente hay trabajadores que no pertenecen a ninguna de las instituciones anteriores, tales como: domésticos, vendedores de billetes de lotería, ejidatarios, etc. Sin embargo poco a poco se han ido incorporando.

A) PRESTACIONES QUE OTORGAN LAS LEYES:

a') PRESTACIONES QUE OTORGA LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO.-

- 1.- Jornada de trabajo (Art.61)
- 2.- Descanso de media hora durante la jornada de -- trabajo. (Art.63) .
- 3.- Pago de horas extras (Art.67)

- 4.- Pago de la prolongación del tiempo extraordinario.  
(Art.68.)
- 5.- Un día de descanso a la semana (Art.69).
- 6.- Ocho días de descanso obligatorio una vez al año  
(Art.74)
- 7.- Vacaciones (Art. 76 al 81)
- 8.- Aguinaldo (Art. 87)
- 9.- Indemnizaciones. (Art.89)
- 10.-Participación de utilidades (Art. 117 al 131)
- 11.- Becas (Art. 132, fracción XIV)
- 12.- Capacitación y adiestramiento (Art.132 fr. XV)
- 13.- Medicina profiláctica (Art. 132 fr. XIX)
- 14.- Fomento de actividades culturales y deportivas  
(Art. 132 frac.XXV)
- 15.- Habitaciones (Art. 136 a 153)
- 16.- Ayuda para pago de renta (Art. 150 y 151)
- 17.- Prima de antigüedad (Art. 162)
- 18.- Protección especial a las trabajadoras en los pe-  
ríodos pre y post-natal (Art. 166,167 y 170).
- 19.-Protección especial a los trabajadores menores de  
edad (Art. 173 a 180 )
- 20.- Servicio médico en la empresa (Art. 504)

b') LEY DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.-

Para la aplicación de las prestaciones del IMSS, las personas que las reciben, se dividen en:

ASEGURADO.- que es el trabajador que paga su cuota correspondiente, y

BENEFICIARIO.- Cónyuge o concubino (a) del asegurado, hijos menores de 16 años o menores de 25 años si estudian, de cualquier edad si están incapacitados, los padres del asegurado cuando dependen económicamente o viven con él.

Las prestaciones incluyen tanto al asegurado, -- como a los beneficiarios, salvo casos especiales que se indicarán:

- 1.- Atención médico-quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria. (Art. 63, 99 y 101)
- 2.- Aparatos de ortopedia y prótesis, en el caso de riesgos de trabajo (Art. 63 fr. III)
- 3.- Rehabilitación (Art. 63 fr. IV)
- 4.- Traslado de enfermos (Art. 5° del reglamento de las ramas de riesgos profesionales y enfermedades no profesionales y maternidad).
- 5.- Viáticos de enfermos del reglamento de riesgos profesionales y enfermedades no profesionales y maternidad (Art. 5°).
- 6.- Reintegración de gastos al ser rechazados para --

atención médica por el instituto del reglamento - de riesgos profesionales y enfermedades no profesionales y maternidad (Art. 4º).

- 7.- Canastilla para el recién nacido (Art. 102 fr.III)
- 8.- Ayuda para lactancia (Art. 102 fr. II).
- 9.- Guarderías para los hijos de 43 días a 4 años de - trabajadoras. (Art. 189).
- 10.- Aguinaldo anual para los pensionados (Art.65 fr.IV)
- 11.- PARA EL ASEGURADO:  
Salario o subsidio por riesgo de trabajo o enfermedades profesionales (Art. 65).
- 12.- Subsidio por enfermedad. (Art. 104).
- 13.- Subsidio antes y después del parto a la asegurada - (Art.109).
- 14.- Pensión por incapacidad total permanente en el ca - so de riesgos del trabajo (Art.65,fr.II).
- 15.- Pensión por incapacidad parcial permanente, en el caso de riesgos de trabajo (Art.65 fr.III).
- 16.- Pensión por invalidez (Art.129).
- 17.- Pensión por vejez (Art. 137).
- 18.- Aumento de la pensión de invalidez, vejez o viudez por asistencia indispensable. (Art. 166).
- 19.- Pensión por cesantía. (Arts. 146, 147 y 148).
- 20.- Ayuda para gastos de funeral (muerte del asegurado (Art.149).

- 21.- Pensión a viuda o viudo. (Art. 71 fr.II).
- 22.- Ayuda económica o finiquito a la viuda o concubina pensionada que contraiga nuevas nupcias.(Art.73)
- 23.- Pensión a los hijos menores de 16 años o mayores, que estén totalmente incapacitados o se encuentren estudiando.(Art. 71 fr.VI).
- 24.- Ayuda económica o finiquito al pensionado que abandone el país en forma definitiva.(Art.126)
- 25.- Pensión a los padres, sólo se otorgará si no existe viuda, huérfanos o concubina con derecho a pensión (Art. 164 fr.III).
- 26.- Dote matrimonial (Art. 160).
- 27.- Seguro voluntario. (Art. 6°).

c') Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.-

Para la aplicación de las prestaciones del ISSSTE, las personas que las reciben se dividen en:

TRABAJADOR: Toda persona que habiendo cumplido los 18-años presta sus servicios a las entidades y organismos públicos mencionados mediante designación legal, siempre que sus cargos y sueldos estén consignados en los presupuestos respectivos.

PENSIONISTA: Toda persona que en la dirección de Pen--

siones lo hubiera reconocido de tal carácter con anterioridad a la vigencia de esta ley y que dicho reconocimiento hubiere sido sancionado por la SHCP, así como a las que se les otorga tal carácter con apoyo en esta misma ley.

FAMILIARES: Derecho-habientes: Aquellas personas a quienes esta ley les conceda tal carácter: esposa, o compañera que haya vivido 5 años con el trabajador o pensionista o con la que tuviese hijos; menores de 18 años y padre y madre del trabajador o pensionista, si dependen económicamente de él. (Art. 23).

1.- Seguro de enfermedades no profesionales y de maternidad (Art. 3 fr. I).

a) Licencias en caso de enfermedad no profesional.

(Art. 22 Fr. II)

b) Licencias en caso de maternidad.

c) Asistencia médica. (Art. 22 Fr. I).

d) Asistencia médica domiciliaria. (Servicio)

e) Atención médica de emergencia. (Servicio)

f) Servicio de ambulancia. (Servicio)

g) Servicio de farmacia. (medicinas) (Servicio)

h) Análisis de laboratorio. (Servicio)

i) Servicio de rayos X (Servicio)

j) Médicos especialistas (Servicio)

k) Hospitalización. (Art. 25)

- l) Intervenciones quirúrgicas. (Servicio)
  - m) Traslado de enfermos. (Servicio)
  - n) Viáticos.
  - ñ) Subsidios por enfermedad.
  - o) Prótesis.
  - p) Ortopedia.
  - q) Atención médica en el embarazo.
  - r) Atención médico en el parto.
  - s) Subsidio antes del parto.
  - t) Subsidio después del parto.
  - u) Canastilla para el recién nacido (Art.26 fr.III)
  - v) Ayuda para lactancia (Art.26 fr.II)
- 2.- Seguro de accidentes del trabajo y enfermedades --  
profesionales (Art. 3 fr. II).
- a) Licencia en caso de accidente de trabajo.
  - b) Licencia en caso de enfermedad profesional.
  - c) Pensión por incapacidad permanente parcial.
  - d) Pensión por incapacidad permanente total .
  - e) Indemnización en caso de incapacidad parcial --  
permanente.
- 3.- Servicios de reeducación y readaptación de inválidos (Art. 3 fr.III).
- 4.- Servicios que eleven los niveles de vida del servi  
dor público y de su familia (Art. 3 fr.IV)
- a) Establecimiento de guarderías.



- b) Establecimiento de estancias infantiles.
  - c) Promoción para el establecimiento de almacenes y tiendas.
- 5.- Promociones que mejoran la preparación técnica y cultural y que activen las formas de sociabilidad del trabajador y de su familia (Art. 3 Fr. V).
- a) Establecimiento de centros de capacitación y extensión educativa.
  - b) Establecimiento de campos deportivos.
  - c) Establecimiento de centros vacacionales.
- 6.- Créditos para la adquisición en propiedad de casas o terrenos para la construcción de las mismas, destinadas a la habitación familiar del trabajador. (Art. 3 fr VI).
- a) Habitaciones para los trabajadores.
  - b) Adquisición o construcción de habitaciones para ser -- vendidas o rentadas a precios módicos a los trabajadores.
- 7.- Arrendamiento de habitaciones económicas pertenecientes al instituto. (Art. 3 fr. VII).
- a) Arrendamiento de habitaciones.
  - b) Colonias para los trabajadores.
- 8.- Préstamos hipotecarios. (Art. 3 fr. VIII).
- 9.- Préstamos a corto plazo. (Art. 3 fr. IX).
- 10.- Jubilación. (Art. 3 Fr. X).

- 11.- Seguro de vejez (Art.3 fr.XI).
- 12.- Seguro de invalidez (Art. 3 Sección XII)
- 13.- Seguro por causa de muerte (Art. 3 Fr.XIII).
  - a) Muerte por riesgo profesional.
  - b) Muerte por riesgo no profesional.
- 14.- Indemnización global (Art.3 Sección XIV).

d') LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DE CREDITO Y ORGANIZACIONES AUXILIARES:

Están contenidas dentro del reglamento de trabajo de los empleados de las instituciones de crédito y organizaciones auxiliares expedido el 30 de diciembre de 1953 y actualizado por el decreto fechado el 13 de julio de 1972 y que se halla en vigor desde el 15 del mismo mes.

- 1.- Aguinaldo y gratificaciones (Art.12 y 13).
- 2.- Vacaciones (Art. 20).
- 3.- Despedidos (Art. 21).
- 4.- Superación personal, becas, capacitación, becas, bibliotecas, cursos, seminarios, actividades artísticas y deportivos. (Art. 22 fr. a hasta h.)
- 5.- Asistencia médico-quirúrgica y farmacéutica, hospitalización y aparatos de prótesis y ortopedia. (Art. 23 fr. a a D).
- 6.- Salarios por enfermedades y accidentes profesiona

- les y no profesionales. (Art. 23 fr.a y b).
- 7.- Asistencia obstétrica (Art. 23 fr.c,1 al 6).
  - 8.- Pago al IMSS (Art. 24).
  - 9.- Beneficio del IMSS (Art. 25).
  - 10.- Pensión vitalicia de retiro (Art.26 y 27).
  - 11.- Prestaciones en caso de fallecimiento (Art.28 y29)
  - 12.- Préstamos a corto plazo (Art. 31,fr.a.,b,c.)
  - 13.- Préstamos para adquirir bienes de consumo (Art.31 bis. fr. a,b,c.)
  - 14.- Préstamos con garantía hipotecaria (Art.32, fr. de la A a la H).
  - 15.- Descuentos en la compra de artículos de primera - necesidad (Art. 33).
  - 16.- Crédito y descuento en casas comerciales (Art. 34).
  - 17.- Subsidio mensual para renta (Art.35).
  - 18.- Primas de antigüedad (Art.44).

B) PRESTACIONES QUE OTORGAN LAS ORGANIZACIONES:

a') FINANCIERAS DIRECTAS:

Las prestaciones que otorgan algunas organizaciones en forma adicional a las establecidas por la ley, son múltiples y variadas, su amplitud varía de organización a organización dependiendo de sus políticas, programas y obligaciones contractuales.

De manera tangencial se menciona que las revisiones de contratos colectivos son utilizadas por algunas organizaciones

zaciones como un medio de manipulación en perjuicio de los intereses de los trabajadores y de la organización misma, al no satisfacer necesidades reales y al no hacer una valoración adecuada a las reparticiones económicas que representan y de la manera como va afectar el clima de trabajo.

De manera general las prestaciones y servicios que con mayor frecuencia se localizan en las organizaciones son (además de las legales) las sigs.:

- 1.- Préstamos personales.
- 2.- Anticipos de sueldos.
- 3.- Anticipos de gratificación.
- 4.- Caja de ahorro.
- 5.- Ayuda para transporte.
- 6.- Compensación por salario insuficiente.
- 7.- Pago de becas.
- 8.- Pago de colegiaturas a los hijos de empleados.
- 9.- Más de 15 días de vacaciones pagadas.
- 10.- Liquidación por retiro voluntario.
- 11.- Premios por razones diversas.
- 12.- Dote matrimonial.
- 13.- Ayuda por nacimiento de un hijo.
- 14.- Gratificación.
- 15.- Pensiones.
- 16.- Seguro de vida.

- 17.- Seguro de hospitalización y gastos médicos.
- 18.- Pago de salario completo en caso de incapacidad por enfermedad no profesional.
- 19.- Compensación de salario por cambio de localidad.

b') FINANCIERAS INDIRECTAS:

Son las prestaciones que la organización proporciona al empleado bajo formas diversas, ya sean financiándolas totalmente o sólo en partes, pero en ningún caso recibe el trabajador dinero en efectivo y son conmutables por su equivalente en efectivo:

- 1.- Tienda.
- 2.- Despensas.
- 3.- Disfrute de vacaciones en casos especiales.
- 4.- Servicio de comedor.
- 5.- Concursos diversos.
- 6.- Descuento en compra de artículos de la empresa.
- 7.- Ayuda para deportes.
- 8.- Servicio de Transporte.
- 9.- Consejería personal.
- 10.- Ayudas y actividades culturales diversas.
- 11.- Actividades sociales diversas.
- 12.- Facilidades horario para estudio.
- 13.- Compra de bienes por medio de la empresa.
- 14.- Obtención de acciones de la compañía.

- 15.- Pago completo de cuotas del IMSS.
- 16.- Permisos con goce de sueldo.
- 17.- Afianzamiento de personal.
- 18.- Seguro de automóvil.
- 19.- Disponibilidad del vehículo de la organización.

## " C A P I T U L O III "

### " C A S O P R A C T I C O "

#### " LA IMPORTANCIA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS AL PERSONAL- EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS INDUSTRIAS "

##### 3.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACION:

Al investigar una circunstancia en cierto período en contramos como problema a resolver: ¿Es importante otorgar prestaciones y servicios a los trabajadores de una pequeña y mediana empresa?.

Hipótesis es "La proposición enunciada para responder tentativamente un problema".

La hipótesis formulada en la presente investigación fue: "Las prestaciones y servicios al personal, dentro de la pequeña y mediana industria son sumamente importantes para el buen funcionamiento de la organización".

Para poder realizar la investigación propuesta , - se empleó la técnica de Cuestionario, que permitió comprobar la hipótesis planteada. Entendemos por Cuestionario, el instrumento que elaborado en forma sencilla y clara permite obtener datos valiosos y de gran interés para una investigación, ya que es una técnica que consiste en una serie de preguntas cuya finalidad es obtener información previamente requerida. Las preguntas pueden ser:

(3.1.-) Pardini Felipe.- METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION EN LAS CIENCIAS SOCIALES.-México.- 1976.-Pág.132.

\* Abiertas.

\* Cerradas.

\* Abanico.

Las primeras se desarrollan de manera que el entrevistado tiene libertad para aportar sus opiniones personales o su propio criterio. En las segundas la contestación se escogerá entre dos alternativas fijadas de antemano. En las terceras existe la posibilidad de elegir alguna de ellas.

En el presente trabajo el cuestionario utilizado contiene preguntas cerradas y abiertas.

Si bien sabemos que una inferencia estadística es el estudio realizado sobre una población, mediante muestras extraídas de la misma junto con las indicaciones sobre la exactitud de tales inferencias, por tanto el universo del cual se derivó la información del presente trabajo (Universo.- número de elementos que integran la población total en estudio) es de 315 Baños Públicos, ubicados dentro del área metropolitana.

De este universo se tomó una muestra (parte extraída del universo y que es representativa del mismo por tener características válidas y confiables) del 25% de la población total, equivalente a 78 empresas aproximadamente.



**\*NOTA:**

La información requerida para la aplicación de los cuestionarios en cada empresa fue obtenida de la "Cámara Regional de la Industria de Baños y Balnearios del D.-F. Estado de México, Puebla y Tlaxcala"; ubicada en calle Morelia No. 38-202. Col. Roma, México 7 D.F.

**3.2.- MODELO DEL CUESTIONARIO:**

Consultar el Anexo No. 1.

**3.3.- TABULACION Y ANALISIS DE DATOS OBTENIDOS:**

Con objeto de exponer las características cuantitativas de los resultados que en la investigación de campo se obtuvieron, de manera que a simple vista se llegue al conocimiento de ellas, se llevó a cabo una tabulación y se elaboraron una serie de gráficas, que a continuación se presentan con su respectiva interpretación:

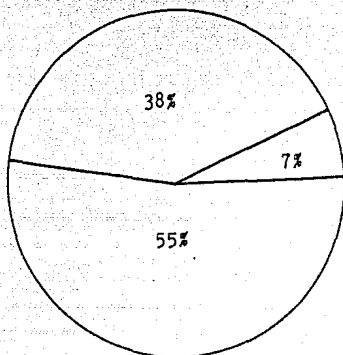
PREGUNTA NO. 1.- ¿Considera que las prestaciones y servicios al personal de la empresa son suficientes?

OBJETIVO: Saber si las prestaciones y servicios de las empresas cuestionadas son suficientes.

RESULTADO:	SI	30 empresas = 38%
	NO	43 empresas = 55%
	OMISION	5 empresas = 7%

" G R A F I C A    No. 1 "

" SUFICIENCIA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS "



INTERPRETACION: Podemos observar que el 55% de las empresas cuestionadas respondió que No son suficientes, porque sólo se limitan a dar las prestaciones que obliga la ley. El 38% contestó que Si son suficientes porque van acordes a las necesidades de los trabajadores. El 7% restante no dieron ninguna respuesta a la pregunta.

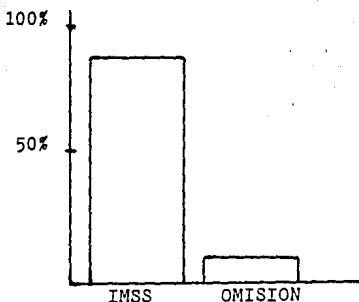
PREGUNTA No. 2: ¿Qué instituciones cubren los servicios médicos de los trabajadores de la empresa?.

OBJETIVO: Conocer las instituciones médicas y de asistencia al trabajador.

RESULTADO:           IMSS.                    73 empresas = 93%  
                          OMISION                5 empresas = 7%

" GRAFICA No. 2 "

"INSTITUCIONES MEDICAS Y DE ASISTENCIA"



INTERPRETACION: El 93% de los encuestados dice acuden al Instituto Mexicano del Seguro Social como única institución médica, el 7% se abstuvieron de contestar los cuestionarios por cuestiones particulares.

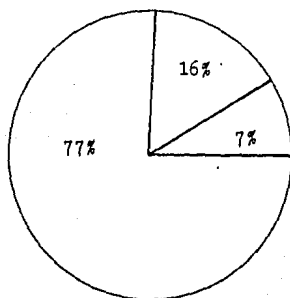
PREGUNTA NO. 3: ¿Cuenta la empresa con el servicio de préstamos personales?.

OBJETIVO: Saber si dentro de la empresa se otorga a los empleados préstamos personales.

RESULTADO:	SI	70 empresas = 77%
	NO	13 empresas = 16%
	OMISION	5 empresas = 7%

" GRAFICA NO. 3 "

" PRESTAMOS PERSONALES "



INTERPRETACION: De los resultados obtenidos se deriva que el 77% otorgan préstamos personales a sus trabajadores los cuales son - tramitados de manera directa con el patrón teniendo un límite establecido en base a su salario, debiendo ser retribuído su pago semanal de acuerdo al monto del préstamo. El 16% no dan el servicio mencionado y el 7% omitieron su respuesta.

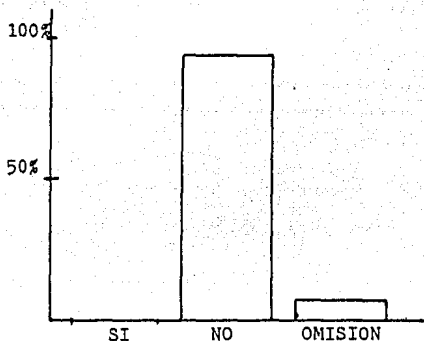
PREGUNTA No. 4: ¿Se encuentra funcionando la caja de Ahorros - como un servicio más de la empresa?.

OBJETIVO: Saber si dentro de la empresa los empleados cuentan con Caja de Ahorro.

RESULTADO:	SI	0 empresas = 0%
	NO	73 empresas = 93%
	OMISION	5 empresas = 7%

" GRAFICA NO. 4 "

" CAJA DE AHORRO "



INTERPRETACION: Podemos darnos cuenta como ninguna empresa de este ramo otorga el servicio, puesto que el 93% contestaron - que no; y un 7% no contribuy6 con su respuesta.

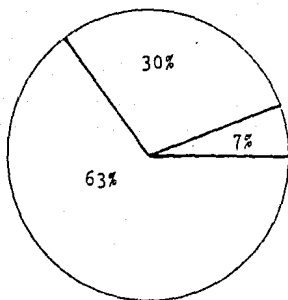
PREGUNTA No. 5: ¿Considera suficientes las compensaciones por salario insuficiente a los empleados?

OBJETIVO: Saber si las compensaciones por salario insuficiente resultan bastas para el trabajador.

RESULTADO:	SI	49 empresas	=	63%
	NO	24 empresas	=	30%
	OMISION	5 empresas	=	7%

" GRAFICA No. 5 "

"COMPENSACION POR SALARIO INSUFICIENTE"



INTERPRETACION: De la tabulación anterior podemos deducir como un 63% están de acuerdo en que estas compensaciones resultan de carácter suficiente, ya que piensan van de acuerdo a las necesidades y requerimientos del trabajador. El 30% contestaron que no, pues consideran que los empleados siempre tendrán más necesidades que las que el patrón en calidad de dueño pudiera detectar. Un 7% omitió su respuesta.

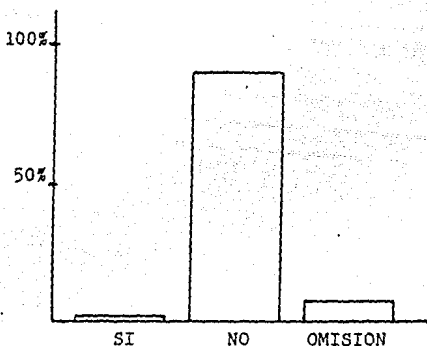
PREGUNTA NO. 6: ¿La empresa cuenta con las prestaciones de pagos de colegiaturas y becas?

OBJETIVO: Saber si la empresa otorga el pago de colegiaturas y becas a los empleados o a sus hijos.

RESULTADO:	SI	1 empresa = 1.28%
	NO	72 empresas = 91.72%
	OMISION	5 empresas = 7%

" GRAFICA NO. 6 "

" COLEGIATURAS Y BECAS "



INTERPRETACION: Se puede observar como a esta pregunta el 1.28% respondió que sí otorga esta prestación, es decir sólo una empresa. El 91.72 % No., porque piensa que no se reúnen los requisitos suficientes en cuanto a dimensión y número de empleados, que obligara a la empresa al otorgamiento de dichas prestaciones. El 7% no contestó.

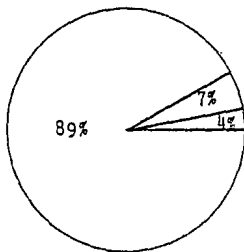
PREGUNTA NO. 7: ¿Piensa ud, que el servicio de comedor y transporte es importante para los trabajadores y en beneficio de la empresa?.

OBJETIVO: Saber si en cada empresa se considera el servicio de comedor y transporte, de gran importancia para su buen funcionamiento y satisfacción de las necesidades de los empleados.

RESULTADO:	SI	3 empresas = 4%
	NO	70 empresas = 89%
	OMISION	5 empresas = 7%

" GRAFICA NO. 7 "

" COMEDOR Y TRANSPORTES "



INTERPRETACION: Podemos observar de acuerdo a los resultados, que sólo un 4% otorgan este servicio, ya que un 89% opina que debido al horario establecido dentro de cada empresa, cada empleado cuenta con el tiempo de 1 hora (suficiente) para dichas actividades, por lo que es innecesario el servicio de comedor. Respecto al transporte, debido al número de empleados y a que la mayoría de ellos viven cerca



de su trabajo, y que no es una obligación de ley, no se hace uso ni mención del servicio. El 4% respondió que sí es importante en el caso de grandes empresas exclusivamente; un 7% prefirió omitir su respuesta.

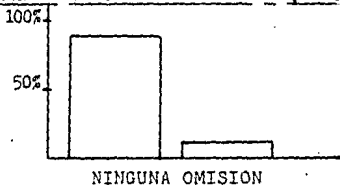
PREGUNTA No. 8: ¿ Qué actividades sociales, culturales o recreativas se promueven entre los empleados de la empresa?.

OBJETIVO: Saber si de alguna manera son promovidas las actividades de tipo social, cultural o recreativa de los trabajadores.

RESULTADO: NINGUNA 73 empresas = 93 %  
OMISION 5 empresas = 7%

" GRAFICA No. 8 "

"ACTIVIDADES SOCIO-CULTURALES Y RECREATIVAS"



INTERPRETACION: De acuerdo a los resultados, se observó como de las 78 empresas, un 93% no realiza ni promueve ninguna actividad de este tipo entre sus trabajadores. El 7% se abstuvo de responder.

= 36 =

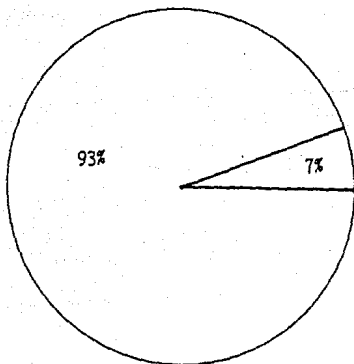
PREGUNTA No. 9: ¿Existe el servicio de tiendas o despensas?

OBJETIVO: Saber si se cuenta con tiendas o despensas como servicio para los trabajadores?

RESULTADO:	SI	0	empresas = 0%
	NO	73	empresas = 93%
	OMISION	5	empresas = 7%

" GRAFICA NO. 9 "

" TIENDAS O DESPENSAS "



INTERPRETACION: De las respuestas podemos deducir como ninguna de las empresas otorga este servicio, puesto que el 93% indicaron que no y la mayoría desconoce como funciona este sistema. El 7% se -- abstuvo de responder.

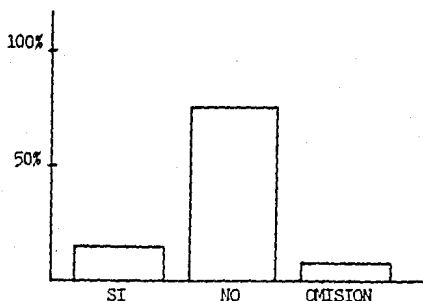
PREGUNTA No. 10: ¿En su opinión considera que resulta importante el otorgar consejería personal a los empleados?

OBJETIVO: Ver si se considera importante dentro de cada empresa el que haya personal especializado en brindar consejos de manera personal a cada empleado.

RESULTADO:	SI	14	empresas	=	15%
	NO	59	empresas	=	75%
	OMISION	5	empresas	=	10%

" GRAPICA No. 10 "

" CONSEJERIA PERSONAL A EMPLEADOS "



INTERPRETACION: Podemos dar como resultado el que un 15 % — opinan que si es importante para mejorar las relaciones humanas en la empresa. El 75% considera que no, puesto que el promover este tipo de servicios puede dar lugar a resultados no esperados de carácter negativo, que afectan el buen funcionamiento de la empresa y el rendimiento laboral el 10% restante fueron abstenciones.

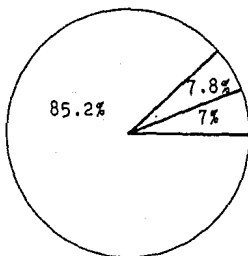
PREGUNTA No. 11: ¿Existe la venta de productos o servicios de la misma compañía hacia el empleado?.

OBJETIVO: Saber si la empresa de acuerdo a su giro, -- otorga servicios o algún tipo de productos a sus trabajadores.

RESULTADO:	SI	67 empresas	=	85.2%
	NO	6 empresas	=	7.8%
	OMISION	5 empresas	=	7%

" GRAFICA NO. 11 "

" VENTA DE PRODUCTOS O SERVICIOS "



INTERPRETACION: En base a los resultados anteriores, podemos decir que el 85.2% brindan los servicios de la empresa a sus trabajadores, obteniéndolos por tanto -- gratuitamente. El 7.8 % no lo consideran dentro de -- los requerimientos del trabajador y el 7% restante no contestó.

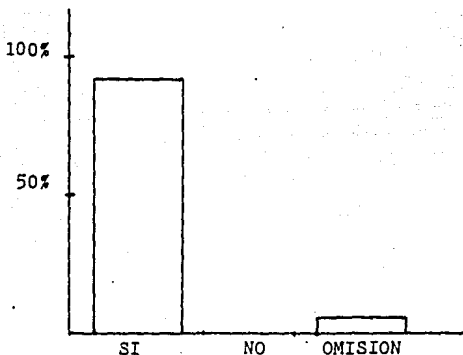
ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

PREGUNTA No. 12: ¿ El sistema de vacaciones se funciona según lo estipulado en la Ley Federal del Trabajo?.

OBJETIVO: Saber si el sistema de vacaciones está regula do conforme a lo que obliga la Ley Federal del Trabajo.

RESULTADO:	SI	73	empresas = 93%
	NO	0	empresas = 0%
	OMISION	5	empresas = 7%

" GRAFICA No. 12 "  
" SISTEMA DE VACACIONES "



INTERPRETACION: Acorde a las respuestas se obtienen los siguientes resultados; el 93% es decir, la mayoría se a pegan a los lineamientos establecidos por la Ley única- mente. El 7% no contestó.

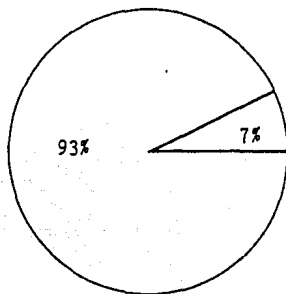
PREGUNTA No. 13: ¿Cuentan con un fondo destinado a la vivienda de los trabajadores?.

OBJETIVO: Saber si en las empresas ha sido destinada alguna cantidad que sirva como fondo de vivienda para los empleados.

RESULTADO

SI	73 empresas = 93%
NO	0 empresas = 0%
OMISION	5 empresas = 7%

" GRAFICA No. 13 "  
" FONDO PARA LA VIVIENDA "



INTERPRETACION: En relación a las respuestas obtenidas podemos determinar que el 93% si cuenta con este fondo ya que la ley establece cada empresa con la obligación de pago de INFONAVIT, es decir otorgan la prestación reglamentaria. El 7% decidió abstenerse de responder.

3.4.- PRESTACIONES Y SERVICIOS DE UNA EMPRESA TRANSNACIONAL :

La Corporación Exxon, fundada en 1882, es la Compañía Petrolera más grande en el mundo; opera con alrededor de 100 países, emplea cerca de 168000 gentes y es dueña de más de 500 subsidiarias. Las actividades principales que realiza esta compañía, consisten en el negocio de todas y cada una de las fases del petróleo y gas natural, así como su exploración, producción, refinación, -transportación y mercadeo de lo mismo.

Esso Mexicana, una afiliada de Exxon Corporation en un 100%, fue incorporada el 10 de Enero de 1956 en México, D. F. Aparte de su negocio en petroquímicos, -- Esso Mexicana sirve como compañía intermediaria del comercio para las afiliadas de Exxon en el mundo entero, -tanto para el negocio de petróleo como de gas. Otra de sus principales operaciones, es proteger la calidad de los productos Esso, así como el buen uso de las marcas-comerciales usadas por Compañía General de Lubricantes-S. A., en lo que respecta a la composición y venta de -lubricantes bajo la marca comercial ESSO en México.

A continuación se mencionan las prestaciones y servicios que esta compañía otorga a sus empleados:

a) PLAN DE DIAS FESTIVOS: Los días festivos que concede la empresa en adición a los señalados en la Ley Fede-

ral del trabajo son 7 y son revisados cada año, basándose en el comportamiento del mercado líder de México. En el primer mes de cada año se le informa al personal del nuevo calendario que regirá para ese año.

- b) VACACIONES Y PRIMA VACACIONAL: La prima vacacional a pagar es del 50% de los días que aparecen a continuación:

AÑOS DE SERVICIO	DIAS DE PRIMA A PAGAR.
1 a 4	12
5 a 9	21
10 a 19	25
20 a 24	29
25 en adelante	32

TABLA DE VACACIONES.

AÑOS DE SERVICIOS	DIAS DE DESCANSO.
1 a 4	12
5 a 9	15
10 a 19	18
20 a 24	21
25 en adelante	24

\* Correspondan a días laborables.

- c) AGUINALDO: Se otorgan 30 días de sueldo, siempre y cuando se haya cumplido un año de servicios. Menos -



de un año de calcula la parte proporcional.

- d) REPARTO DE UTILIDADES: Se otorga en base a los resultados anuales de la empresa y de acuerdo a los lineamientos de la Ley Federal del Trabajo.
- e) FONDO DE AHORRO: El empleado puede aportar desde un 3% hasta un 13% de su sueldo base mensual. La Compañía contribuye con el mismo porcentaje aportado por el empleado. El fondo creado puede ser administrado como sigue: (a solicitud expresa del empleado)
- 1.- El empleado puede recibir hasta un 80% mensual de las aportaciones.
  - 2.- Retirarlo en forma anual.
  - 3.- Dejarlo para que se cree un fondo mayor.
- f) PLAN MEDICO: Todo el personal tiene derecho a un examen médico.
- 1.- Examen médico de admisión. Se practica a todos los candidatos a formar parte de la Compañía.
  - 2.- Examen médico general. Al personal con edad superior a los 40 años se le practica un reconocimiento médico anual. Al personal con edad menor de 40 años se le practica cada dos años.
- g) SEGURO DE VIDA: Básico: Suma asegurada: 18 meses de sueldo. Cobertura adicional:
- Por muerte accidental: doble indemnización.

- Por invalidez total y permanente: pago anticipado del 100% de la suma asegurada.

- Costo para el empleado: 0%

Opcional: Suma asegurada: una cantidad igual al seguro básico con un costo para el empleado del 0.8% del sueldo mensual.

h) SEGURO DE GASTOS MEDICOS MAYORES:

- Miembros elegibles: empleado, esposa(o) e hijos.

- Contribución por el seguro del empleado: 0%

- Contribución del empleado por sus dependientes: 50%

- Suma asegurada por persona (anual): \$ 1000000.00 M.N.

- Deducible por evento: \$ 10000.00 M.N.

- Cláusula complementaria (anual) \$ 600000.00 M.N.

- Costo por cónyuge (mensual) \$ 570.00 M.N.

- Costo por cada hijo (mensual) \$ 200.00 M.N.

- Reembolso al empleado (después de los primeros - -  
\$ 10000.00 por cada evento =: 90%

- Reembolso en caso de accidente : 100 %

i) SEGURO SOCIAL: La empresa paga la parte del sueldo que no es cubierta por el IMSS en caso de incapacidad por enfermedad y/o accidente no relacionado con el trabajo, hasta por 6 meses.

3.5.- COMPARACION ENTRE UNA EMPRESA DE LA PEQUEÑA O MEDIANA INDUSTRIA Y UNA EMPRESA TRASNACIONAL EN MEXICO:

Después de realizada la investigación de campo, objetivo fundamental del presente trabajo, se puede observar que en las - empresas de la pequeña y mediana industria de nuestro país, - no se saben utilizar adecuadamente los recursos humanos existentes, desconociendo el manejo de las técnicas más elementales de motivación humana encaminadas a la satisfacción de necesidades personales, a la vez que se logra una mayor eficiencia laboral en beneficio de la empresa. Sería muy adecuada la utilización de los sistemas implantados en la mayoría de las - empresas transnacionales, si se desea realmente llevar a cabo una óptima administración del área de Recursos Humanos en la empresa.

## " CONCLUSIONES "

- 1.- Las prestaciones y servicios al personal son un elemento importante para el buen funcionamiento de los Recursos Humanos que laboran en una empresa.
- 2.- Las empresas deben pensar cuidadosamente en los servicios otorgados a sus trabajadores, ya que una vez que le son-- dados, se consideran como indefinidos y en caso de presen-- tarse dificultades económicas podrían aumentar gravemente los costos de mano de obra.
- 3.- Antes de establecer las prestaciones y servicios se toma-- rán en cuenta las posibles ampliaciones de la empresa y - las excensiones o cargas fiscales que implique.
- 4.- Habrán de considerarse posibles fluctuaciones en el poder adquisitivo de la moneda.
- 5.- Es importante por lo tanto, un concccimiento del costo del programa total que se piensa establecer o ampliar sin ba-- sarse en decisiones empíricas que no contribuyen a una má-- xima eficiencia.
- 6.- Dentro de la Industria Bañera, la mayoría de los casos -- tiene la característica de que las Prestaciones y servi-- cios que se otorgan al personal, se limitan a aquellos -- que la Ley establece como obligatorias.
- 7.- Las prestaciones y servicios son todas aquellas activida-- des que proporcionan una ayuda o beneficio de índole mate-- rial o social a los empleados y que generalmente son cos-- teados por la organización.

- 8.- Los bienes y servicios al personal están constituidos por bienes, instalaciones, facilidades o acciones.
- 9.- Las prestaciones y servicios que se brindan al trabajador resultan insuficientes para sus necesidades.

" CITAS BIBLIOGRAFICAS "

- (1.-) PAGINA NO. 1      Fernando Arias Galicia.-ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS.  
Editorial Trillas.-México.--1984.- Pag. 374.
- (2.-) PAGINA NO. 6      Reyes Ponce Agustín.- FILOSOFIA DE LAS PRESTACIONES SOCIALES.- Memorias del III -- Congreso de Relaciones Industriales.- México.-1983.
- (3.-) PAGINA NO. 25      Pardinás Felipe.- METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION EN CIENCIAS SOCIALES.- Edit.- Siglo XXI.- México 1980. Pag. 132.

" BIBLIOGRAFIA "

- 1.- Arias Galicia Fernando.  
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS.  
Editorial Trillas.  
México.  
1984  
13ava. reimpresion.
- 2.- Reyes Ponce Agustín.  
ADMINISTRACION DE PERSONAL  
Editorial Limusa  
Volumen I  
México  
1981  
13ava. reimpresión.
- 3.- Reyes Ponce Agustín.  
SALARIOS EN LA ADMINISTRACION DEL PERSONAL  
Editorial Limusa  
Volumen II  
México.  
1984
- 4.- Carreño Huerta Fernando  
LA INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA  
Editorial Grijalbo  
México  
1975.
- 5.- Ezequiel Ander-Egg  
INTRODUCCION A LAS TECNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL  
Editorial Humanistas  
Argentina  
1982.
- 6.- Pardinas Felipe  
METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION EN CIENCIAS SOC.  
Editorial Siglo XXI  
México.  
1980
- 7.- Portilla Chimal Enrique  
ESTADISTICA (PRIMER CURSO)  
Nueva Editorial Interamericana  
México 1984.

8.- Reyes Ponce Agustín

FILOSOFIA DE LAS PRESTACIONES SOCIALES

Memorias del III Congreso de Relaciones Industriales.

1983.

México.



\* INVESTIGACION DE RECURSOS HUMANOS \*

FAVOR DE CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

- 1.- ¿Considera que las prestaciones y servicios al personal de la empresa son suficientes? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
¿ Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 2.- ¿Qué instituciones cubren los servicios médicos de los trabajadores de la empresa? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 3.- ¿Cuenta la empresa con el servicio de préstamos personales? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 4.- ¿Se encuentra funcionando la Caja de Ahorros como un servicio mas de la empresa? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 5.- ¿Considera suficiente las compensaciones por salario insuficiente a los empleados? Sí \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_  
¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 6.- ¿La empresa cuenta con las Prestaciones de pagos de colegiaturas y becas? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 7.- ¿Piensa ud. que el servicio de comedor y transporte es importante para los trabajadores y en beneficio de la empresa? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- 8.- ¿Qué actividades sociales, culturales o recreativas se promueven entre los empleados de la empresa? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 9.- ¿Existe el servicio de tiendas o despensas? Sí \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 10.- ¿En su opinión considera que resulta importante el otorgar consejería personal a los empleados? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
¿Por qué? \_\_\_\_\_
- 11.- ¿Existe la venta de productos o servicios de la misma compañía hacia el empleado? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 12.- ¿El sistema de vacaciones de la empresa funciona según lo estipulado en la Ley Federal del Trabajo? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
¿Por qué? \_\_\_\_\_
- 13.- ¿Cuenta con un fondo destinado a la vivienda de los trabajadores? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU COLABORACION