



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN



MODELO DE UN PAQUETE DE PREVISION SOCIAL  
COMPLEMENTARIO PARA EL DESARROLLO  
DE LA CALIDAD PERSONAL

T E S I S  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
P R E S E N T A  
ESTHER NAVARRO GONZALEZ

ASESOR: L. A. FRANCISCO RAMIREZ ORNELAS

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEXICO

1995

FALLA DE ORIGEN



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 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.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AVENIDA DE  
MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN. A. M.  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES SUPERIORES CUAUTITLAN



DEPARTAMENTO DE  
EXAMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

DR. JAIME KELLER TORRES  
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN  
P R E S E N T E .

AT'N: Ing. Rafael Rodríguez Ceballos  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la F.E.S. - C.

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS TITULADA:

"Modelo de un paquete de previsión social complementario para el desarrollo de la  
calidad personal"

que presenta la pasante: Esther Navarro González  
con número de cuenta: 8138997-6 para obtener el TITULO de:  
Licenciada en Administración

Considerando que dicha tesis reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

A T E N T A M E N T E .  
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"  
Cuautitlán Izcalli, Edo. de Méx., a 24 de Enero de 1995.

PRESIDENTE	L.A. Arturo Sánchez Mondragón
VOCAL	L.A. Eva Lilia Torres Reyes
SECRETARIO	L.A. Francisco Ramírez Ornelas
PRIMER SUPLENTE	L.A. Guillermo Aguilar Dorantes
SEGUNDO SUPLENTE	L.A. Guadalupe Ayvar Cebrero

UAE/DEP/VAP/01

FALLA DE ORIGEN

## **FALLA DE ORIGEN EN SU TOTALIDAD**

Primeramente Gracias a Dios por permitirme haber realizado esta carrera y hoy culminar con el exámen profesional, como un eslabón más en mi preparación profesional.

Con todo mi cariño y respeto a mis padres **Francisco Navarro y Rosa González**, por la vida que me dieron. Esperando algún día encontrar a mi padre y mostrarle este trabajo que estoy segura se sentirá orgulloso de tenerlo en sus manos.

A mi Asesor de de Tesis con mucha admiración y respeto. Profesor **Francisco Ramírez Ornelas** una inmensa gratitud por todo el apoyo, tiempo y dedicación que tuvo al dirigirme esta Tesis, así como todas sus enseñanzas durante mi permanencia en la Facultad.

Con mucha ilusión ofrezco este trabajo a mi hijo **Omar**, para que sea vivo ejemplo del camino que deberá seguir para lograr ser todo un hombre digno de admiración y respeto ante sus semejantes.

A mis Hermanos: **Rocío, Francisco, Angeles, Georgina y Andrés**, les recomiendo que se preparen sin descanso.

Con mucho cariño y admiración a tí **Victor Tapia**, por estar conmigo en estos momentos tan importantes de mi vida, por tu apoyo y motivación día con día a seguir adelante.

**Con mucha gratitud, admiración y respeto a todos mis Profesores  
que contribuyeron a mi formación profesional.**

**Gracias a los profesores:  
Arturo Sánchez Mondragón  
Eva Lilia Torres Reyes  
Francisco Ramírez Orenelas  
Guillermo Aguilar Dorantes  
Guadalupe Ayyar Cebrero**

**Por todo el tiempo que dedicaron a la revisión de esta  
Tesis.**

**A todos mis amigos que siempre estuvieron conmigo,  
en todo momento, en especial a Marcelina y Luz María;  
Miriam, Eglantina, Isabel, Lic. Alfonso, Martín, Jorge,  
Sr. Fernando Sosa, Ing. Martín Trejo, Ing. Ignacio Aysala,  
Sr. Alfredo Vázquez, Magdalena, Alejandro, Rodolfo,  
Antonio Arellano, Rocío, Patricia, Janette y Celinda.  
Cómo agradecerles todo lo que su amistad le ha dado  
a mi vida. Gracias a mis Tías Carmen y Guadalupe.**

**Gracias a la Universidad Nacional Autónoma de México  
por abrirme las puertas de la enseñanza en la Facultad  
de Cuamtitlán.**

# INDICE

	PAGINAS
INTRODUCCION.....	1
<b>CAPITULO 1</b>	
GENERALIDADES:	
1.1. CONCEPTOS	
1.1.1. SERVICIOS.....	4
1.1.2. PRESTACIONES.....	4
1.1.3. CALIDAD.....	7
1.1.4. CALIDAD PERSONAL.....	12
1.2. PRESTACIONES IMPUESTAS COMO OBLIGACIONES PATRONALES	
1.2.1. LEY FEDERAL DEL TRABAJO.....	25
1.2.2. LEY DEL INST. MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (I.M.S.S.) .....	30
<b>CAPITULO 2</b>	
DISEÑO Y APLICACION DEL PAQUETE DE PREVISION SOCIAL	
2.1. CONCEPTO .....	36
2.2. ESTRUCTURA.....	39
2.3. APLICACION.....	40
<b>CAPITULO 3</b>	
METODO DE INVESTIGACION APLICADO	
3.1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....	50
3.2. PLATEAMIENTO DE LA HIPOTESIS.....	51
3.3. FIJACION DE OBJETIVOS.....	51
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	53
3.5. APROBACION O DISPROBACION DE LA HIPOTESIS	72
3.6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	73
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>78</b>

FALLA DE ORIGEN

## INTRODUCCION

La entrada de México al Tratado de Libre Comercio está provocando un gran impacto en todas las empresas, puesto que pronto se verán en una gran competencia dentro del Mercado Mundial.

Los clientes cada día son más exigentes, ya no solo buscan los precios más bajos sino artículos y/o servicios que satisfagan realmente sus necesidades; de aquí se deduce la importancia que tiene el ofrecerles esos artículos o servicios con la calidad deseada.

Durante el presente trabajo mencionaremos mucho el concepto CALIDAD PERSONAL y esto es debido a que estos conceptos son muy profundos hoy en día, tanto, que están provocando una Revolución de la Conciencia de la Calidad en todo el Mundo.

Pero, ¿ Por qué Calidad ?

Bajo la teoría de que todos somos clientes y a la vez proveedores, podemos darnos cuenta si todas nuestras expectativas deseadas al recibir y/o dar un bien o servicio son cumplidas.

Cuantas veces percibimos que bienes o servicios no son entregados a tiempo, de que no funcionan, de que existen malos tratos, en fin, son defectuosos y dejan mucho que desear.

Existen realmente muchas razones para la baja calidad , el mismo sistema a provocado complejos sistemas de producción, de trámites administrativos burócratas, etc., que las equivocaciones tienen que aparecer forzosamente.

Luego entonces el fuerte compromiso de las empresas es darse cuenta de los altos costos que representan la BAJA CALIDAD , ya que la mayoría de ellas gastan produciendo nuevamente, repasando equivocaciones por descuidos, corrigiendo defectos, desechando productos defectuosos, resolviendo conflictos internos, entre otros.

La baja calidad perjudica la imagen de la empresa y cuesta sumas incalculables de dinero, además de clientes insatisfechos; ya que cuestan 5 veces más generar un nuevo cliente que mantener un cliente ya existente.

El nuevo concepto aquí es no sólo cuestión de fabricar productos de alta calidad, pues, también es importante inspirar al personal que produce bienes y servicios a hacerlo lo mejor posible, esto quiere decir que no sólo deben interesarse por la calidad técnica y por las ganancias económicas, sino también por la CALIDAD PERSONAL que forman sus organizaciones.

El presente trabajo busca desarrollar con énfasis la calidad del servicio a través del factor humano CALIDAD PERSONAL.

La calidad personal es la base de todos los demás tipos de calidad y esta misma es esencial para su autoestima ( La calidad crea autoestima-la autoestima es la base de la calidad), la cual determinará sucesivamente su bienestar, eficiencia, actitudes y comportamiento.

El Modelo del paquete de prestaciones que presentamos tratará de abrir todas las expectativas anteriores cuidando además la economía de las empresas en bienestar de trabajadores y empresarios.



Por lo que dentro del primer capítulo, se dará un breve bosquejo y definición de los conceptos más utilizados en este proyecto, destacando así la diferencia de lo que son servicios y prestaciones, así como la importancia que tiene considerar algunas características y políticas para la determinación y elección de las prestaciones y servicios.

En cuanto a Calidad y Calidad Personal, se tratará de explicar en que consisten estas técnicas de desarrollo y la importancia que tiene la aplicación de ellas para introducir el desarrollo de la calidad como PROCESO CONTINUO.

Realizando a su vez un MARCO LEGAL, de las prestaciones y servicios que son impuestos por ley, (I.M.S.S., LEY FEDERAL DEL TRABAJO).

El segundo capítulo tiene por objeto presentar el diseño del Modelo de Paquete de Previsión Social mediante su estructura, aplicación y la introducción de los programas de calidad personal durante su desarrollo.

Finalizando con este proyecto en el Tercer capítulo se hará una retroalimentación de los resultados a través del método de investigación aplicado, permitiéndose la comprobación o disprobación de la hipótesis, en conclusión la medición de los objetivos alcanzados.

## CAPITULO 1

### GENERALIDADES

#### 1.1 CONCEPTOS

##### 1.1.1. SERVICIOS

" Son todas aquellas actividades, costeadas por la organización, que proporcionan una ayuda o beneficio de índole material o social a los empleados" (1)

##### 1.1.2. PRESTACIONES

" Son aportaciones financieras con las que la organización incrementa el monto que por concepto de salario, percibe el trabajador " (2)

La distinción entre servicios y prestaciones no es clara, con frecuencia se utilizan estos términos como sinónimos, ya que los dos tienen el mismo objetivo y lo único que las diferencia es su especie, podemos identificar entonces, como elementos que se otorgan a los empleados en forma adicional a su salario nominal en especie o metálico, que representan el ahorro de un gasto necesario.

Durante mucho tiempo se han hecho estudios al respecto, motivo de discusión, en que si es conveniente o no el establecimiento de prestaciones y servicios.

Estas problemáticas hacen principalmente hincapié en que si realmente los costos que implican van en relación a los beneficios que proporcionan; hay quienes llaman al establecimiento de prestaciones " filosofía gerencial paternalista".

(1) Arias Galicia, F. Administración de Recursos Humanos

(2) Idem

La determinación de cuáles son las prestaciones más adecuadas es el motivo más importante de un marcado estudio de estructuración en busca de ventajas jurídicas, económicas, administrativas y sociales.

Se considera que las prestaciones no proceden directa y naturalmente de la justicia, ya que ésta supone cumplida con el pago del salario; tampoco de la justicia legal; ni de meros actos de beneficencia.<sup>(3)</sup>

La mayoría de las prestaciones sociales proceden de la iniciativa empresarial ayudando a elevar el poder adquisitivo del salario, sin embargo, las prestaciones impuestas por la ley, por el simple hecho de ser impositivas, como generalidad, se deben ya considerar como derechos que forman parte del salario, en nuestro medio se ha generalizado considerar como prestaciones los beneficios que las leyes establecen en forma adicional al salario nominal.<sup>(4)</sup>

Las políticas sobre prestaciones a los trabajadores también deben de tener en consideración los efectos en las colectividades en las que éstas viven. Cada tipo de prestación debe de ser sometido a revisión y evaluación periódica, con el fin de ver si está cumpliendo con su cometido.

Desde luego que los patrones se ven afectados por las prestaciones y servicios, empero también los trabajadores reciben las influencias de los costos, pues las prestaciones al constituir erogaciones de la organización, reducen las utilidades; hablando de una empresa lucrativa, ya que estas deberán ser repartidas entre el personal.

(3) Idem

(4) Ley federal del trabajo

Aquí es importante hacer una pausa y considerar algunas características de prestaciones y servicios para aclarar un poco más el concepto y la obligación que encierra el otorgamiento de las mismas.

- a) Son otorgamientos marginales; es decir adicionales al salario nominal.
- b) Son otorgadas a todos los trabajadores por el solo hecho de pertenecer a la organización.
- c) Constituyen una gran ventaja para el trabajador (ahorro de gastos necesarios).
- d) Benefician al empresario en la rotación de personal, ya que auxilian para conservar y contratar mejores empleados.
- e) La mayor parte de los gastos recaen sobre el patrón, motivo por el cual muchos de ellos deciden no otorgarlas.
- f) Benefician plenamente al trabajador ya que con su salario nominal muchos de ellos no podrían, o les sería difícil obtenerlas.

En conclusión, las prestaciones y servicios deberán ser apropiadas al uso personal del trabajador y su familia y razonablemente proporcionadas al monto del salario que se pague en efectivo

"Debe de existir proporción entre el salario por cuota diaria y las prestaciones en especie recibidas". (6)

Existen muy variadas clasificaciones que se han hecho sobre las prestaciones; y con mayor frecuencia se considera lo siguiente:

- a) En dinero
- b) En especie
- c) En facilidades, actividades o servicios

Y motivo de estudio

- Prestaciones impuestas por ley
- Prestaciones que otorgan las empresas

Ya que este tipo de prestaciones se estudiarán posteriormente, con el objeto de clasificar que tipos de prestaciones son obligaciones patronales y cuáles se pueden dar como opción.

(6) Idem

### 1.1.3. CALIDAD

El tratar de explicar el concepto de calidad es ambiguo, esto debido a que la palabra "calidad" es manejada universalmente para describir un sin fin de situaciones. Situaciones influenciadas por diferentes factores, circunstancias y/o quienes la juzgan.

Razón por la que hay que considerar, que para tener una percepción de calidad se debe considerar algunos aspectos tales como:

- \* ¿Cuál es la situación?
- \* ¿Quién la está juzgando?
- \* ¿Qué criterio está siendo usado?
- \* ¿Qué demandas y expectativas deben satisfacerse ?

Así como también la determinación del grado de calidad de un producto o servicio esta en relación de diversos factores, tales como, estándares de calidad diferentes, satisfacción de necesidades, educación, experiencia, edad, nivel socioeconómico, estados de animo, predisposiciones por los mismos clientes, entre otros.<sup>14)</sup>

Por lo que las expectativas y exigencias pueden aplicarse a la calidad técnica de un producto o servicio y/o al aspecto humano de calidad, es decir a la actitud y el comportamiento de la gente al realizar o entregar un producto.

Para que el concepto calidad sea global a toda la compañía debe de existir pleno convencimiento de que esta es la base de cualquier área o actividad que constituyan una organización, de acuerdo con esto cualquier programa dirigido a alcanzar calidad total debe incluirla en cinco áreas.

**\*CALIDAD PERSONAL**

**\*CALIDAD DEPARTAMENTAL**

**\*CALIDAD DE PRODUCTO**

**\*CALIDAD DE SERVICIO**

**\*CALIDAD DE LA COMPAÑIA**

## DIAGRAMA DE CALIDAD



Y CON ESTO LOGRANDO EL DESARROLLO DEL MERCADO Y POR TANTO  
ECONOMICO EN BUSCA DE CALIDAD TOTAL.

"LA CALIDAD PERSONAL ES LA BASE DE CUALQUIER OTRA CALIDAD"

Figura 1

La figura 1 tiene como objeto fundamentar que la base de desarrollo de la organización, del mercado y por tanto económico, es la calidad personal, con base en la actitud, conciencia y comportamiento del personal en la aceptación del concepto de CALIDAD.

Existen dos puntos de vista de calidad de producto/servicio ya que esta juzgada tanto como, por el productor, como el consumidor.<sup>(7)</sup>

**\* CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO DESDE EL PUNTO DE VISTA:**

**-DEL PRODUCTOR.**

*"El grado en que un producto responde a los requisitos descritos en las especificaciones del producto y/o servicio"*

**-DEL CONSUMIDOR.**

*"El grado en que un producto y/o servicio responde a los deseos y expectativas del beneficiario o cliente".*

Asimismo es importante que cada departamento tenga sus objetivos bien establecidos, como partes integrantes de un todo; el introducir el concepto calidad en cada uno de ellos será vital y la aceptación de él dependerá del nivel de conciencia de calidad de cada individuo (calidad personal) y con ello el cambio de actitudes y comportamiento (conducta laboral) hacia un pleno desarrollo de la compañía.

Por consiguiente ya no es solo cuestión de fabricar productos de alta calidad y satisfacer las expectativas de los clientes, sino también inspirar al personal que produce bienes o servicios a hacerlo lo mejor posible.

(7) Rotondar, A.C., La búsqueda de la calidad en los servicios.



Lo anterior es motivo de estudio y análisis más amplio de lo que es la calidad personal, presentado posteriormente en el punto 1.4..

Luego entonces se puede conceptualizar a la calidad como:

"El grado más alto, con que una empresa satisface las exigencias y expectativas de sus clientes, a través del otorgamiento de sus productos o servicios "

#### 1.1.4. CALIDAD PERSONAL

El futuro de cualquier empresa depende de poder satisfacer los requisitos de calidad del mundo exterior. Esta debe producir y entregar bienes y servicios que satisfagan las demandas y expectativas de clientes y usuarios.

Los expertos en calidad han determinado que el mayor punto de interés siempre se da en la calidad del producto y en la producción de las compañías; por lo que se presta poquisima atención a la calidad de las personas, cuyos esfuerzos son esenciales tanto para la calidad del producto como para la calidad del servicio.

El mejor lugar para empezar a desarrollar la calidad en una compañía u organización es en la actuación y actitud de los individuos con respecto a la calidad.

Podemos establecer un diagrama de flujo que pone más en claro la actuación de la calidad personal en las empresas.

La calidad personal repercute en los elevados niveles de calidad en cada uno de los departamentos. La calidad en todas las áreas conduce a una **CULTURA DE CALIDAD**, que influye en toda la compañía. Una compañía con calidad tiene satisfechos a sus clientes y personas a su alrededor, por lo tanto todo esto se traduce a resultados financieros y a un futuro mas brillante.

**CALIDAD PERSONAL**

**CALIDAD DEPARTAMENTAL**

**CULTURA DE CALIDAD**

**ORGANIZACION DESARROLLADA**

Por tanto partimos de la idea de que la calidad personal es la base de todas las demás calidades y es el punto clave para determinar el futuro de una empresa.

Si todo el personal de una empresa estuviera realmente comprometido y realizará sus funciones en un 100 % el futuro de las empresas estaría garantizado.

Se ha comprobado mediante estudios que la mayoría de la gente no utiliza su capacidad al 100 % debido a factores desmotivantes o falta de motivación.<sup>(3)</sup>

La tarea más importante de la dirección es motivar a la gente a realizar sus funciones lo mejor posible, incumbe por tanto, a la dirección el inspirar a todo el personal para que entregue un elevado estándar de calidad personal.

Es importante destacar que no solo es la empresa la que se beneficia de la mejora de la calidad personal. Mejorar la calidad personal beneficia tanto al individuo como a la organización misma.

Es válido considerar que para juzgar la calidad personal y entender bien el significado de ella:

\*Puede haber una inmensa diferencia entre lo que una persona es capaz de hacer y lo que hace realmente.

\*La actuación de una persona puede variar significativamente en diferentes situaciones.

\*Personas diferentes actúan distintamente cuando hacen lo mejor que pueden.

\*El desarrollo de la calidad personal empieza con el estándar de la calidad de cada individuo.

\*La suma del potencial para la mejora de cada uno indica el potencial para el desarrollo de un departamento, una compañía u organización.

(3) Duomo P. Schultz. Psicología Industrial.

Dentro del desarrollo de calidad personal se puede trabajar con dos estándares el Nivel A y el Nivel I.

#### EL NIVEL A:

El nivel actual de actuación.

El nivel A es una expresión de lo que una persona esta realizando actualmente.

#### EL NIVEL I:

El nivel ideal de actuación.

El ideal de una propia calidad personal. Es una expresión de los deseos, expectativas y exigencias más íntimas de una persona con respecto a su actuación.

Una persona no esta verdaderamente satisfecha con sus esfuerzos hasta que el Nivel A esta cerca del Nivel I.

La diferencia entre el Nivel I y el Nivel A es una señal de cuanto un individuo puede mejorar su calidad personal.

¿El Nivel A puede cambiar?

-El nivel A no es estático. Cambia constantemente, puede cambiar de una manera espectacular de un minuto a otro.

-El nivel A puede cambiar de una situación a otra.

-Esta constantemente sujeto a las influencias cambiantes que pueden incrementar o disminuir el nivel A.

El punto aquí es elevar el nivel A hasta el nivel I; ahora bien; ¿cómo colaborar, como empresa a que ese nivel A de todo el personal sea elevado hasta que cada uno de los individuos encuentre o se acerque a su nivel I.

Existen factores que pueden influir en el nivel A :

Uno de ellos quizás el más influyente es la autoestima. El nivel de autoestima está determinado por el reconocimiento que se recibe. Las personas al rededor pueden dar reconocimiento y el mismo individuo puede darse reconocimiento.

Resulta particularmente difícil mantener un elevado nivel A, si, durante un largo período de tiempo no hay un equilibrio entre su actuación y el reconocimiento sobre recompensas que recibe.

El grado de reconocimiento que experimenta en forma de atención e interés por el trabajo realizado, más las recompensas tangibles que se reciben, influirán en gran parte a elevar el nivel A.

Reprimendas y críticas también pueden elevar o disminuir el nivel A, dependiendo de como sea dada la critica.

El reconocimiento y las recompensas juegan un papel central en la psicología moderna.

Lo que en adelante entenderemos como factores motivacionales.<sup>(9)</sup>

"Cualquier tipo de atención que las personas sean capaces de mostrar" los factores motivacionales son nuestro mejor medio para desarrollar o disminuir nuestra autoestima y la de los demás.

La manera en que se intercambian éstos factores motivacionales con el prójimo determina el tipo de relaciones que establece con él.

(9) Duane P. Schultz. Psicología Industrial.

Hay diferentes tipos de factores motivacionales, factores motivacionales físicos (atención mediante el contacto físico), factores motivacionales psicológicos (cualquier otro tipo de atención), factores motivacionales condicionales (la atención dada a una situación específica o por un tipo específico de comportamiento), factores motivacionales espontáneos (la atención generada por las calidades personales).

Cualquiera de los diferentes tipos de factores motivacionales mencionados anteriormente pueden ser positivos o negativos; y la proporción recibida entre ambos, positivos y negativos determina el balance de factores motivacionales de cada individuo.

#### BALANCE DE FACTORES MOTIVACIONALES

Cada vez que se reciben FACTORES MOTIVACIONALES positivos o negativos, estos se registran en el cerebro en una especie de cuenta bancaria con un activo y un pasivo. La cuenta muestra el balance de factores motivacionales en un momento determinado.

Cuando predominan los factores motivacionales positivos, el balance es activo y el nivel A será elevado.

Cuando predominan los factores motivacionales negativos, el balance es pasivo y el nivel A será bajo.

#### CONOCER EL OBJETIVO

El nivel A decaerá si el objetivo u objetivo global del departamento, compañía u organización no están completamente claros. Lo mismo ocurre si el individuo no llega a comprender porque está realizando una tarea específica.

Conocer el objetivo y comprender porqué un trabajo está siendo realizado, son requisitos previos para el compromiso y el alcance de un elevado nivel A. Para mantener un elevado nivel A, el individuo debe de estar al corriente de los resultados del proyecto global del cual, su trabajo forma parte.

#### EXITO-FRACASO

El éxito y el fracaso influyen tanto en la disposición del ánimo como en el deseo de emprender proyectos similares en el futuro. También afectan a la calidad de su actuación futura.

No cabe duda de que el éxito aumenta el nivel A.

El fracaso causa, durante algún tiempo, un descenso del nivel A. Sin embargo, no es extraño que el fracaso motive algunas personas a hacer un esfuerzo extraordinario para recuperar el respeto de los demás y la autoestima.

#### EL ENTORNO FISICO

Los ambientes desordenados, poco prácticos y que distraen la concentración disminuyen el nivel A.

Los ambientes funcionales y armónicos, con el equipamiento técnico apropiado y actualizado, elevan el nivel A.

## EL ENTORNO PSICOLOGICO.

Un ambiente caracterizado por.

- \* respeto mutuo
  - \* franqueza
  - \* información completa
  - \* altos estándares éticos.
  - \* confianza
  - \* seguridad
  - \* tolerancia
  - \* énfasis en los aciertos y habilidades de la gente
  - \* buen humor
  - \* afecto
  - \* personas en primer lugar
- elevarán el nivel A de cualquier individuo.

Un ambiente caracterizado por (10)

- \* burocracia
  - \* política de poder
  - \* miedo
  - \* desconfianza
  - \* frialdad
  - \* énfasis en los errores e inhabilidades de la gente
  - \* rumores
  - \* chismorreo
  - \* falta de coherencia
  - \* centrado en el sistema de organización
- disminuirá el nivel A

(10) Margulies, Newton. Desarrollo Organizacional.



## EXPERIENCIA Y HABILIDADES

La experiencia y las habilidades al tratar una tarea específica pueden influir en el nivel A tanto positiva como negativamente.

La insuficiente experiencia y la falta de habilidad pueden provocar que algunas personas se sientan inseguras, y reduzcan así su nivel A. Otras son motivadas por su falta de experiencia a hacer un esfuerzo extraordinario, y así elevan su nivel A.

Para la mayoría de la gente, sin embargo, un incremento de experiencia y la habilidad elevan el nivel A. Cuando se es bueno en algo, por lo general le gustará trabajar con ello, y también aumentará sus posibilidades de ser recompensado.

## LA NATURALEZA DE LA TAREA.

La naturaleza de una tarea encomendada en relación con los deseos y expectativas del individuo influye en su nivel A.

El trabajo rutinario puede disminuir el nivel A de la gente que busca variedad y desafío o por el contrario elevar el nivel A de aquellos que se sienten seguros con lo habitual.

El trabajo desafiante y variado puede, de la misma forma, elevar el nivel A de algunas personas y disminuir el de otras.

Para mantener un elevado nivel A se debe de disfrutar de una sensación de bienestar mientras se realice el trabajo.

## TIEMPO DISPONIBLE

Tanto el tiempo abundante como la falta de tiempo afectan el nivel A.

El tiempo abundante para realizar un trabajo afecta a la gente de manera diferente porque las personas tienen distintos ritmos de trabajo.

Algunas personas hacen un buen uso del tiempo abundante pensando primero profundamente en cada detalle de un proyecto para después llevarlo a cabo de manera cuidadosa y creativa. Otros simplemente posponen un proyecto cuando hay tiempo abundante, empleando así el tiempo con menos eficacia.

La falta de tiempo también afecta a la gente de manera diferente. Algunas personas que se creen bajo presión trabajan mejor y con eficacia, mientras otras funcionan mal.

El nivel A es más elevado cuando el individuo encuentra el equilibrio que encaja mejor con su ritmo de trabajo, y cuando se encuentran sólo bajo la cantidad justa de presión.

## EL NIVEL A DE LOS DEMÁS

La mayoría de las personas hacen grandes esfuerzos, y de este modo consiguen un elevado nivel A cuando empiezan algo nuevo. Un nuevo trabajo, una nueva relación, una nueva amistad, un nuevo socio, etcétera. En la fase inicial de cualquier nueva relación, su nivel A no está tan afectado por los niveles A de los demás.

Más tarde, cuando pasa la novedad, su nivel A será influenciado más fácilmente tanto negativamente como positivamente por los niveles A de los demás. La influencia es especialmente importante si el nivel A de los demás se desvía considerablemente del propio.

Se está influenciado especialmente por el nivel A de.

los colegas más cercanos  
la familia y amigos,  
el jefe o los jefes  
la gente que se admira

## EL NIVEL I

Las personas con un elevado nivel I tienden constantemente a intentar elevar su nivel A.

Cuando más altos son los ideales, más alto es el nivel de calidad de su actuación en cada situación.

**EL NIVEL I : El nivel ideal de actuación.**

El nivel I puede ser definido como. El ideal de la propia calidad personal.

El nivel I expresa los deseos internos, las expectativas y demandas hacia el nivel I de actuación. El nivel I está en estrecha relación con la personalidad.

La persona no estará realmente satisfecha con sus esfuerzos hasta que no viva de acuerdo con sus propias demandas y su nivel A esté cerca de su nivel I. Entonces se sentirá orgulloso, su conciencia estará tranquila y se sentirá contento.

Habrás alcanzado su nivel I cuando sienta que:

- no puede hacerlo mejor,
- está orgulloso de su actuación,
- firma con satisfacción su trabajo.

## EL SIGNIFICADO DEL NIVEL I

Las actividades fundamentales hacia la vida, incluyendo el sentido ético el sentido de lo que está bien o mal, son formadas durante las primeras etapas de la vida.

El individuo lleva consigo estas actitudes o valores, a medida que avanza hacia las siguientes etapas de su vida empieza a afrontar retos y toma responsabilidad de sus actos.

El estándar de calidad ideal es uno de los valores más importantes que la persona posee. Determina como se evalúa la calidad tanto de su propia acción como la de los demás.

El nivel I también es influyente al establecer los límites de la propia capacidad y tiene un efecto decisivo sobre:

- su desarrollo
- su eficacia
- sus relaciones con el mundo que le rodea

y

- sus oportunidades futuras

## CÓMO EL ENTORNO DEL PERSONAL INFLUYE SU NIVEL I

El nivel I toma forma durante los primeros años de la vida, al mismo tiempo que las actitudes y valores están siendo formados.

Las personas que tienen una mayor influencia sobre su nivel I son aquellas que estaban más cerca de el individuo durante los primeros años de su vida:

- sus padres
- sus hermanos
- sus amigos
- sus maestros

Además, su nivel I está influenciado por su exposición a los medios: radio, televisión, periódicos, películas, libros y revistas.

Su nivel I es especialmente moldeado por su experiencia con el mundo que le rodea y su:

- comportamiento y ejemplos
- demandas y expectativas
- reconocimiento y gratificaciones

***En conclusión; la calidad personal influye en la autoestima de cada persona. El individuo se sentirá orgulloso de su actuación cuando exista poca distancia entre el nivel A y el Nivel I. El nivel de autoestima viene determinado por lo satisfecho que se está del propio comportamiento.***

Por tanto aquí la importancia de la autoestima, es su sentido de bienestar, su eficacia y su completo desarrollo que están en gran parte determinados por sus actitudes hacia la vida:

Cómo se ve a sí mismo, a las personas que le rodean y a los diferentes aspectos de la vida.

Ejemplos de diferentes actitudes hacia la vida:

- \*positiva/negativa
- \*comprometida/no comprometida
- \*responsable de su propia vida/victima de las circunstancias
- \*los demás están bien/los demás no están bien

Su actitud hacia sí mismo y su valor es lo más importante:

- estoy bien/no estoy bien

Esta actitud básica influye en todas sus otras actitudes hacia la vida.  
Es importante sentir - "estoy bien" . Esto es autoestima.

Su autoestima tiene una influencia esencial sobre su comportamiento, su desarrollo, su sentido del bienestar, su eficacia, su nivel de actuación y sus relaciones con los demás.

Su autoestima está siendo constantemente influenciada, tanto positiva como negativamente.

*" Por tanto, el método más eficaz para mantener y desarrollar la autoestima es produciendo un elevado nivel de calidad personal "*.

## **1.2) PRESTACIONES IMPUESTAS COMO OBLIGACIONES PATRONALES.**

### **2.1 LEY FEDERAL DEL TRABAJO.**

Las prestaciones como mencionábamos con anterioridad son causa de estudio por parte del Gobierno, un instrumento importantísimo para el poder adquisitivo del empleado, a su vez que mejora las condiciones físicas y psicológicas tanto del propio empleado como el medio que le rodea dentro y fuera de la empresa a la que presta sus servicios, ya que su objetivo primordial es el bienestar social en general del trabajador.

La LEY FEDERAL DEL TRABAJO, estipula las condiciones<sup>(1)</sup> de trabajo, bajo las cuáles el empleado se debe regir dentro de cualquier organismo de la República Mexicana, ahora bien estas condiciones no podrán ser inferiores a las fijadas por ella y deberán ser proporcionadas a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales sin que puedan establecerse diferencias por motivos de raza, nacionalidad, sexo, edad, credo religioso o doctrina política, salvo las modalidades expresas en la misma ley.

Estas condiciones a las que hace mención la L.F.T. buscan el bienestar social de todos los trabajadores, por ello el definir la jornada de trabajo, descansos obligatorios, retribución por horas extras, días de descanso obligatorio, (días festivos), condiciones bajo las cuales se debe laborar el día domingo (prima dominical), determinación del período anual de vacaciones, en su caso pago de indemnizaciones por retiro injustificado para ninguna de las partes y las condiciones de pago por cada concepto ya mencionado forman lo que son prestaciones impuestas por ley, y por tanto es importante ya considerarlas como derechos que son adicionales al salario nominal.

(1) Título III capítulo I artículo 56 Ley Federal del Trabajo

Es importante tener en consideración que la misma ley busca la equidad entre servicios y retribución por los mismos, a lo que al respecto crea las normas protectoras y privilegios al salario<sup>(12)</sup>. La esencia principal es la protección al salario y mantener el poder adquisitivo del mismo sueldo.

**Por lo que legalmente:**

- 1) Los trabajadores podrán disponer libremente de sus sueldos.
- 2) El derecho a percibir un sueldo es irrenunciable.
- 3) Es obligación del patrón retribuir directamente el salario al trabajador.
- 4) El salario en efectivo se debe realizar en moneda de curso legal, no permitiendo hacerlo en mercancías, vales o cualquier otro signo representativo con que se pretenda substituir la moneda.
- 5) Las prestaciones en especie deberán ser apropiadas al uso personal del trabajador y de su familia y razonablemente proporcionadas al monto del salario que se pague en efectivo.
- 6) Otro tipo de prestaciones que reglamenta la Ley Federal del Trabajo son el otorgamiento de tiendas y almacenes que, aunque son optativas es importante el buen manejo de éste tipo de prestación.

Las tiendas y almacenes en los que se expendan ropa, comestibles y artículos para el hogar podrán crearse por convenio entre los trabajadores y patrones, de una o varias empresas, rigiéndose bajo las siguientes normas:

- a) Los trabajadores podrán obtener libremente cualquier artículo ahí ofrecido, sin que de ninguna manera se le ejerza coacción a los trabajadores por parte de los patrones.

(12) Capítulo VII Artículo 93 Ley Federal del Trabajo



b) La ventaja para los trabajadores es que los precios de venta serán fijados por los trabajadores y patrones en común acuerdo y estos nunca podrán ser superiores a los precios oficiales y en su defecto a los corrientes en el mercado, y por lo tanto la misma modificación de los precios se realizará en base a lo anterior.

c) Por convenio entre ambas partes, también se determinará la participación que corresponda a los trabajadores en la administración y vigilancia del almacén o tienda.

Con todo esto el trabajador estará garantizado que la adquisición de cualquier producto consumido en las tiendas es el precio realmente más bajo y con ello garantizan el poder adquisitivo de su salario.

La misma Ley Federal del Trabajo crea y reglamenta lo que es el FONACOT (Fondo de Fomento y Garantía para el consumo de los trabajadores) que constituye una prestación más al trabajador ya que a través del Ejecutivo Federal reglamentará la forma y términos en que se establecerá dicho fondo, con el objeto fundamental para la operación de financiamiento, para la operación de los almacenes y tiendas en beneficio del trabajador<sup>(13)</sup>, asimismo gestionará a otras Instituciones para conceder y garantizar créditos baratos y oportunos para la adquisición de bienes y pago de servicios por parte de los trabajadores.

En ocasiones la empresa decide hacer préstamos a los trabajadores y por considerarse como prestación la ley estipula que en ningún caso devengarán intereses a favor del patrón; este tipo de prestación no es obligatoria y se deja opcional, por ello se reglamenta como un beneficio más al trabajador.<sup>(14)</sup>

La participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas, es otra prestación ya que anualmente el trabajador se ve beneficiado con ella.<sup>(15)</sup>

(13) Artículo 103 L.F.T.

(14) Artículo 111 L.F.T.

(15) Artículo 117 capítulo VIII L.F.T.

Aún que para ello ambas partes deben cumplir ciertos requisitos impuestos por ley. La empresa en su caso no deberá ser de nueva creación pues deberá tener dos años de funcionamiento, algunas empresas de carácter social no estarán obligadas a otorgar este tipo de prestación entre ellas, instituciones de asistencia privada con fines humanitarias de asistencia sin propósitos de lucro, las Industrias extractivas de nueva creación durante el período de exploración, el I.M.S.S., en general las empresas que tengan un capital menor del que fije la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, previa consulta de la Secretaría de Industria y Comercio.

Como las empresas, también el trabajador tendrá que cubrir ciertos requisitos legales para que pueda participar en el reparto de utilidades; entre ellos no ser directivo, administrador o gerente general de la empresa, no ser trabajador doméstico y tendrán que haber laborado 60 días durante el año en cuestión.

El reparto deberá ser equitativo y proporcional al sueldo y días efectivos trabajados cuidando de topar el monto de sueldos anual del trabajador que gane más e igualado es el monto al trabajador sindicalizado de más alto salario dentro de la empresa o a falta de este trabajador de planta con la misma característica, se considera este salario aumentando el 20 % como salario máximo.

La madre trabajadora durante períodos pre y postnatales y a las víctimas de un riesgo de trabajo durante el período de incapacidad temporal se verán beneficiados puesto que sus días de incapacidad se considerarán como días en servicio activo para el reparto de utilidades.<sup>(16)</sup>

La LFT por medio del INFONAVIT (FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA) se da un beneficio más al trabajador por medio del otorgamiento de créditos para adquirir habitaciones cómodas e higiénicas, o bien la construcción, reparación o mejoras de casas habitación y para el pago de pasivos adquiridos por éstos conceptos.

(16) Artículo 117 capítulo VIII Fracc. IV

Este organismo tendrá a su cargo la coordinación y el financiamiento de los programas de construcción de casas habitación destinadas a ser adquiridas en propiedad por los trabajadores así mismo regulará los procedimientos y formas conforme a los cuales los trabajadores podrán adquirir dichos beneficios.

La capacitación y el adiestramiento es una prestación mas que sin duda, ayuda al trabajador a elevar su nivel de vida y productividad en el trabajo.

Teniendo como objetivos principales:

\*Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella, preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación, prevenir riesgos de trabajo, incrementar la productividad, y en general mejorar las aptitudes del trabajador.

\*Este tipo de prestación por su género beneficia no sólo al empleado sino también a la empresa ya que le permite contar de alguna forma con mejor y mas preparado recurso humano, repercutiendo directamente con la productividad de la empresa .

En conclusión la LEY FEDERAL DEL TRABAJO tiene por objetivo proteger y beneficiar al trabajador cuidando el poder adquisitivo de su sueldo, y a su vez impulsar el constante y sano desarrollo del trabajador tanto en su fuente de trabajo como en su vida familiar y social.

Ahora es importante destacar que éste tipo de prestaciones impuestas por ley son de origen impositivo y por ello en ocasiones se consideran ya como un beneficio fijo más al salario nominal.

## 1.2.2. LEY DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

La Ley del INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, conforma una prestación social muy importante creada por el Gobierno de la República Mexicana para el bienestar de la comunidad trabajadora al servicio de instituciones privadas, el mismo INSTITUTO ofrece diversas prestaciones importantísimas pues no solo ofrece servicio médico sino, algunos otros beneficios al trabajador mismo, que nos permitiremos enunciar a continuación:

### PRESTACIONES ECONOMICAS .

Las principales prestaciones económicas<sup>(13)</sup> que otorga el Instituto Mexicano del Seguro Social se basan en los diversos seguros en los que el trabajador puede tener la incidencia de incapacidad médica y en su caso de pensión tanto para él como para sus beneficiarios, recibiendo las prestaciones económicas inherentes .

Dichos seguros y prestaciones en dinero mas importantes son por:

a) Riesgo de Trabajo.

\* 100% del salario base de cotización mientras no se declare la incapacidad parcial .

b) Enfermedad y Maternidad.

\* 60% de subsidio sobre el último salario diario registrado, en caso de enfermedad no profesional que la incapacite para el trabajo y será a partir del 4to. día de incapacidad, cuando se le pague dicho subsidio, hasta por 52 semanas y en caso de seguir incapacitado, se le pagará por 26 semanas mas. Sobre los tres primeros días de incapacidad la empresa no esta obligada a pagarlos al trabajador, con base en el artículo 42 de la Ley Federal del Trabajo.

(13) Capítulo III de la LEY DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

\* 100% del salario base de cotización durante 42 días antes del parto y otros 42 días después de él, para la asegurada durante el embarazo y el puerperio .

c) Invalidez, Vejez, Cesantía en edad avanzada y Muerte.

-Invalidez y Vejez .

\* 35% sobre el salario promedio de las últimas 250 semanas (5 años) de cotización, para determinar la cesantía básica anual

-Cesantía en edad avanzada.

Al asegurado que reúna las condiciones para el otorgamiento de la pensión de Cesantía en edad avanzada, le corresponde una pensión cuya cuantía se le calculará de acuerdo con la siguiente tabla:

T A B L A

Años cumplidos en la fecha en que se adquiere el derecho a recibir la pensión	Cuantía de la pensión expresada en % de la cuantía de la pensión de vejez que le hubiera correspondido al asegurado de haber alcanzado 65 años.
60	75%
61	80%
62	85%
63	90%
64	95%

Se aumentará un año a los cumplidos cuando la edad los exceda en 6 meses.

-Muerte.

\* 90% de pensión para la viuda, sobre la pensión de invalidez, vejez o de cesantía en edad avanzada que tuviera el pensionado, o el asegurado en caso de invalidez.

\* 20% de la pensión que tuviera el asegurado fallecido, para el huérfano de padre o madre.

\* 30% de pensión para el huérfano de padre y madre.

### PRESTACIONES SOCIALES

Con fundamento en la solidaridad social, el régimen del Seguro Social además de otorgar las prestaciones inherentes a sus finalidades como institución médica, podrá proporcionar servicios sociales de beneficio colectivo<sup>(19)</sup>.

El objetivo de este tipo de prestaciones es fomentar la salud, prevenir enfermedades y accidentes y contribuir a la elevación general de los niveles de vida de la población.

Las prestaciones sociales serán proporcionadas mediante programas de:

\* Salud.

Promoción de la salud difundiendo los conocimientos necesarios a través de cursos directos y del uso de medios masivos de comunicación.

\* Higiene.

Mejoramiento de la alimentación y de la vivienda.

(19) Título IV Capítulo único, Artículo 232 LEY I.M.S.S.

**\* Cultura.**

Impulso y desarrollo de actividades culturales y deportivas y en general de todas aquellas tendientes a lograr una mejor ocupación del tiempo libre.

**\* Adiestramiento.**

Cursos de adiestramiento técnico y de capacitación para el trabajo a fin de lograr la superación del nivel de ingresos de los trabajadores.

**\* Recreación.**

Centros vacacionales y de readaptación para el trabajo.

**\* Nivel de vida.**

Superación de la vida en el hogar, a través de un adecuado aprovechamiento de los recursos económicos, de mejores prácticas de convivencia y de unidades habitacionales adecuadas.

**\* Velatorios.**

Establecimiento y administración de velatorios así como otros servicios similares.

De las prestaciones sociales antes mencionadas el Instituto Mexicano del Seguro Social, tendrá como fuente de financiamiento los recursos del ramo de invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y muerte.<sup>(20)</sup>

(20) Idem Artículo 235

## SERVICIOS DE SOLIDARIDAD SOCIAL.

Los servicios de solidaridad social comprenden asistencia médica, farmacéutica e incluso hospitalaria para sus asegurados y beneficiarios.<sup>(21)</sup>

El Instituto organizará, establecerá y operará unidades médicas destinadas a los servicios de solidaridad social, los que serán proporcionados exclusivamente en favor de los núcleos de población que por el propio estado de desarrollo del país, constituyan polos de profunda marginación rural, suburbana y urbana, y que el Poder Ejecutivo Federal determine como sujetos a solidaridad social.<sup>(22)</sup>

Así también el Instituto proporcionará apoyo necesario a los servicios de solidaridad social establecidos por ésta ley, sin perjuicio del eficaz otorgamiento de las prestaciones a que tienen derecho los trabajadores y demás beneficiarios del régimen del seguro social.<sup>(23)</sup>

**EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, es una Institución con carácter de prestadora de servicios médicos y hospitalarios a la población trabajadora de empresas privadas ya que su origen fundamental es brindar la seguridad al trabajador de que en caso de enfermedad y/o accidente profesional o no profesional contarán con la atención oportuna requerida por la diversidad de necesidades existentes entre dicha población, más sin embargo este Instituto otorga adicionalmente **PRESTACIONES SOCIALES**, que le permiten al trabajador superarse en todos los aspectos logrando un sano desarrollo físico y mental en beneficio propio, empresarial y social que le rodea.

(21) Título IV Capítulo único Artículo 236 LEY IMSS.

(22) Título IV Capítulo único Artículo 236 LEY IMSS.

(23) Título IV Capítulo único Artículo 237 LEY IMSS.

(24) Título IV Capítulo único Artículo 238 LEY IMSS.



Los **SERVICIOS DE SOLIDARIDAD** que otorga el Instituto es en beneficio de las poblaciones marginales cuidando las zonas de más necesidad dentro de la población a la que esta obligada a prestar sus servicios.

*En conclusión podemos decir que en la diversidad de prestaciones que otorga y establece **EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, tiene como primordial objetivo la prevención, mantenimiento y atención de la salud en general de todos los trabajadores afiliados y sus familias; cuidando y vigilando a través de **LA LEY DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** que los servicios establecidos por el mismo Instituto se lleven a cabo.*

## CAPITULO 2

### DISEÑO Y APLICACION DEL PAQUETE DE PREVISION SOCIAL

#### 2.1. CONCEPTO

El planteamiento de este Modelo de paquete de previsión social, pretende ser un complemento para aumentar y tener un desarrollo constante de la Calidad Personal tanto en las empresas, como en todos los ámbitos de desarrollo y convivencia social del recurso humano.

Establecer un paquete con estas características no es tarea fácil ya que el constante desarrollo del país exige día con día que las empresas sean más competitivas con los menores costos posibles, esto implica que se debe cuidar más que nunca los gastos de las compañías, por ello uno de los objetivos principales de este modelo es demostrar que con un eficiente paquete de previsión social se logrará elevar el nivel de vida del recurso humano y con ello mejorar la actitud y comportamiento en general (Calidad Personal) con miras a un desarrollo pleno de la empresa. La calidad personal es otro de los objetivos de este paquete y quizás el más importante, ya que en él esta basada el planteamiento de la hipótesis de este proyecto.

Este paquete se conforma en su primera etapa de las prestaciones y servicios impuestas por Ley, las cuales son:

a) **LEY FEDERAL DEL TRABAJO:**

- \* Descansos obligatorios (días festivos)
- \* Retribución por horas extras
- \* Pago de la prima vacacional
- \* Prima de antigüedad
- \* Aguinaldo
- \* Reparto de utilidades
- \* Servicio de tiendas y almacenes (opcional)
- \* FONACOT
- \* INFONAVIT
- \* Capacitación y Adiestramiento

b) **LA LEY DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**\*Prestaciones Económicas.** Otorgadas por sus tres ramos.

- Riesgo de trabajo
- Enfermedad y Maternidad
- Invalidez, Vejez, Cesantía en edad avanzada y Muerte.

**\*Prestaciones Sociales.** Como fomento a la salud.

- Salud. Promoción de la salud.
- Higiene. Mejoramiento de la alimentación y la vivienda.
- Cultura. Impulso y desarrollo de actividades encaminadas a ocupar el tiempo libre.
- Adiestramiento. Desarrollo en el trabajo.
- Recreación. Centros vacacionales.
- Velatorios. Establecimiento y administración de servicios velatorios y

similares.

En segunda instancia a este Modelo lo conforman las prestaciones que se enlistan a continuación, que NO son impuestas por ley y que son la base primordial para el logro del objetivo de éste proyecto:

#### **a). SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES.**

\*Realización de eventos Deportivos, Culturales y Recreativos de convivencia sana para el trabajo.

\*Concursos de puntualidad y productividad.

\*Reconocimientos públicos de disciplina y desempeño dentro de la organización.

\*Promoción de actividades positivas hacia el ambiente sano en la empresa, por medio de carteles, videos, folletos, revistas de la empresa entre otros con el propósito de fomentar: -Salud, Higiene/Seguridad en general dentro y fuera de la empresa así como personal, Impulso para las buenas relaciones del personal, Disciplina, Aprovechamiento de los recursos económicos y materiales de la empresa.

\*Prestaciones de previsión social ( vales despensa, bonos, premios ).

\*Programas de evaluación del personal para ascensos a puestos vacantes dentro de la organización.

#### **b). CAPACITACION.**

\*Introducción de programas de CALIDAD PERSONAL, como un proyecto de mejora continua dirigido a todos los niveles jerárquicos de la organización, con miras al cambio en general de la actitud del personal por el logro de la excelencia en todos los ámbitos que le rodean como ser humano y parte integrante de un todo.

El lograr que el comportamiento del elemento humano sea sano y busque constantemente ser mejor conlleva a que las empresas se vean impulsadas por su personal, pues la misma actitud generará exigencias por parte de toda la organización para cumplir con la satisfacción de clientes internos y externos, logrando que la empresa sea una de las más competitivas en el mercado.

1) CUMPLIMIENTO LEGAL (+) 2) PRESTACIONES OTORG. X LA ORGANIZACION (+) 3) CAMBIO ACTITUD (CALIDAD PER.) (por lo tanto) CLIENTE SATISFECHO

1) PRESTACIONES IMPUESTAS POR LEY

LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

Obteniendo como

- \* Descansos Obligatorios.
- \* Retribucion por horas extras
- \* Prima Dominical
- \* Aguinaldo
- \* Vacaciones.
- \* Ubilidades
- \* Tienda y Almacenes (opcional)
- \* FOGAFOT
- \* INFONAVIT
- \* Capacitación y Adiestramiento

LEY DEL I.M.S.S

- \* Prestaciones económicas:
  - Por Riesgo de Trabajo
  - Por Enfermedad y Maternidad
  - Por Invalidez Vez Cesantía y Muerte
- \* Prestaciones Sociales:
  - Salud
  - Higiene
  - Cultura
  - Adiestramiento
  - Recreación
  - Voluntarios

2) PRESTACIONES OPCIONALES (Paquete opcional de Prestaciones)

Prestaciones Sociales.

- \* Eventos Deportivos
- \* Eventos Culturales
- \* Eventos Recreativos
- \* Concursos de puntualidad y Asistencia
- (+) \* Concursos de Productividad
- \* Evaluaciones personales para ascensos
- \* Promoción de actitudes positivas (revistas, carteles, videos, publicidad entre otros)

Prestaciones económicas:

- \* Prestaciones Previsión social (veles despensa, gasolina entre otros)

Capacitación:

Introducción de programas de CALIDAD PERSONAL (Dirigido a todos los niveles jerárquicos, como mejora continua de las actitudes del recurso humano dentro de la organización)

3) CALIDAD PERSONAL (a base de la calidad TOTAL)

REPERCUTE EN EL RECURSO HUMANO

Se logra que el elemento humano dentro de la Organización cambie su actitud en el trabajo, mediante un proceso continuo en busca de la excelencia

(\*)

RESULTADOS

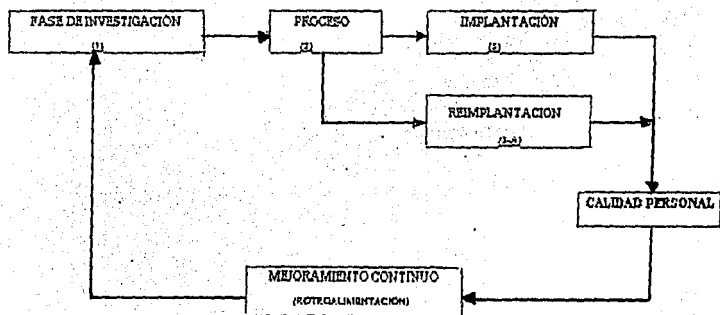
- \* Productividad
- \* Motivación
- \* Comunicación
- \* Espíritu de Grupo
- \* Buenas relaciones
- \* Ambiente ambiente física
- \* Cambio de actitud positiva
- \* Autoestima
- \* Compromiso
- \* Autodisciplina
- \* Alta capacidad profesional
- \* Higiene y seguridad en el trabajo
- \* Aprovechamiento de los recursos
- \* Tolerancia

DESARROLLO DE LA ORGANIZACION

### 2.3 APLICACIÓN.

El diagrama siguiente busca presentar una dinámica a seguir para la aplicación del modelo de un paquete de previsión social complementario para el desarrollo de la calidad personal: objetivo de este trabajo.

#### DINÁMICA FUNCIONAL



## FASES DE DINAMICA FUNCIONAL

### 1. FASE DE INVESTIGACIÓN

- \*Estudio preliminar :
- a) Observación directa
- b) Cuestionario
- c) Definición del área a investigar
- d) Muestra

### 2. PROCESOS

- \*Planteamiento de los programas en base a la detección de necesidades manifiestas y ocultas. (previa investigación)
- a) Programas de capacitación de - calidad personal.
- b) Programas de integración y motivación.

### 3. IMPLANTACIÓN

- \*Establecer estrategias como - proceso continuo del cambio de - la actitud hacia el trabajo. - (calidad personal)

### 3.A. REIMPLANTACION

### 4. CALIDAD PERSONAL

### 5. MEJORAMIENTO CONTINUO

- (Retroalimentación, y aplicación del proceso como un mecanismo continuo de cambio).

## PRESENTACIÓN DEL MODELO

La entrada de México al Tratado de Libre Comercio esta provocando un gran impacto en todas las empresas, puesto que pronto se verán en una gran competencia dentro del Mercado Mundial .

Los clientes cada día son mas exigentes, ya que no solo buscan los precios mas bajos sino artículos y/o servicios que satisfagan realmente sus necesidades; de aquí se deduce la importancia que tiene el ofrecerles esos artículos o servicios con la calidad deseada .

El nuevo concepto aquí es no solo cuestión de fabricar productos de alta calidad, sino también inspirar al personal que produce bienes y servicios a hacerlo lo mejor posible, esto quiere decir que no solo deben interesarse por la calidad técnica y por las ganancias económicas, sino también por la CALIDAD PERSONAL que forman sus organizaciones.

El presente trabajo busca desarrollar con énfasis la Calidad del Servicio a través del factor humano CALIDAD PERSONAL.

Por lo que la aplicación de este modelo marca la dinámica que proponemos con el simple objetivo del cambio de la actitud hacia el trabajo mediante programas dirigidos al logro de la calidad personal y el buen ambiente laboral que permita el desarrollo pleno de cualquier tipo de empresa en la que su objetivo sea un mejoramiento continuo en busca de la excelencia y la calidad total; y con ello la satisfacción del cliente.



A continuación se presentan las fases de aplicación del modelo de previsión social para el logro de los objetivos:

## **1.- FASE DE INVESTIGACIÓN.**

### **OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:**

La calidad personal es la base de todos los demás tipos de calidad y esta misma es esencial para su autoestima (La calidad crea autoestima-La autoestima es la base de la calidad), la cuál determinará sucesivamente su bienestar, eficiencia, actitudes y comportamiento.

### **ALCANCE:**

La fase de investigación se realizará en base a un estudio preliminar que nos permita detectar las necesidades manifiestas y ocultas que existen en el recurso humano dentro de las organizaciones y a su vez la necesidad de la introducción de este modelo a las empresas que busquen el mejoramiento continuo.

### **\* PRESENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:**

El siguiente cuestionario se elaboro con el fin de saber con certeza cuales son las necesidades del recurso humano y diseñar los programas que contiene el paquete de previsión social encaminados a elevar la Calidad Personal e impulsar el mejoramiento continuo.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

FECHA: \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_  
EMPRESA \_\_\_\_\_ DEPTO. \_\_\_\_\_

Favor de contestar las siguientes preguntas y asignar el porcentaje que usted estime conveniente a cada respuesta del 0% al 100%.

1. ¿En qué % evalúa usted la calidad del personal y sus productos en general de su compañía?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45\_ 50\_ 55\_ 60\_ 65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_ 95\_ 100\_.

2. ¿En qué % responde su actitud a las expectativas de los demás con respecto a la eficacia y la productividad de su compañía?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45\_ 50\_ 55\_ 60\_ 65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_ 95\_ 100\_.

3. ¿En su compañía sus compañeros y usted funcionan como un equipo?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45\_ 50\_ 55\_ 60\_ 65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_ 95\_ 100\_.

4. ¿El flujo de comunicación interdepartamental y personal es adecuado y razonable?

5 \_\_\_ 10 \_\_\_ 15 \_\_\_ 20 \_\_\_ 25 \_\_\_ 30 \_\_\_ 35 \_\_\_ 40 \_\_\_ 45 \_\_\_ 50 \_\_\_ 55 \_\_\_ 60 \_\_\_ 65 \_\_\_ 70 \_\_\_ 75 \_\_\_ 80 \_\_\_ 85 \_\_\_  
90 \_\_\_ 95 \_\_\_ 100 \_\_\_

5. ¿El entorno del ambiente laboral mejora el bienestar y la eficacia del personal?

5 \_\_\_ 10 \_\_\_ 15 \_\_\_ 20 \_\_\_ 25 \_\_\_ 30 \_\_\_ 35 \_\_\_ 40 \_\_\_ 45 \_\_\_ 50 \_\_\_ 55 \_\_\_ 60 \_\_\_ 65 \_\_\_ 70 \_\_\_ 75 \_\_\_ 80 \_\_\_ 85 \_\_\_  
90 \_\_\_ 95 \_\_\_ 100 \_\_\_

6. ¿Usted como elemento humano de la compañía, utiliza completamente los recursos?

5 \_\_\_ 10 \_\_\_ 15 \_\_\_ 20 \_\_\_ 25 \_\_\_ 30 \_\_\_ 35 \_\_\_ 40 \_\_\_ 45 \_\_\_ 50 \_\_\_ 55 \_\_\_ 60 \_\_\_ 65 \_\_\_ 70 \_\_\_ 75 \_\_\_ 80 \_\_\_ 85 \_\_\_  
90 \_\_\_ 95 \_\_\_ 100 \_\_\_

7. ¿Cree usted que hace realmente todo lo que esta en sus manos para desarrollar sus funciones?:

5 \_\_\_ 10 \_\_\_ 15 \_\_\_ 20 \_\_\_ 25 \_\_\_ 30 \_\_\_ 35 \_\_\_ 40 \_\_\_ 45 \_\_\_ 50 \_\_\_ 55 \_\_\_ 60 \_\_\_ 65 \_\_\_ 70 \_\_\_ 75 \_\_\_ 80 \_\_\_ 85 \_\_\_  
90 \_\_\_ 95 \_\_\_ 100 \_\_\_

8. ¿Existe un plan de desarrollo individual que le brinde la compañía?

5 \_\_\_ 10 \_\_\_ 15 \_\_\_ 20 \_\_\_ 25 \_\_\_ 30 \_\_\_ 35 \_\_\_ 40 \_\_\_ 45 \_\_\_ 50 \_\_\_ 55 \_\_\_ 60 \_\_\_ 65 \_\_\_ 70 \_\_\_ 75 \_\_\_ 80 \_\_\_ 85 \_\_\_  
90 \_\_\_ 95 \_\_\_ 100 \_\_\_

9. ¿Es posible la rotación, variación y promoción de usted a otra área dentro de la compañía?

5 \_\_\_ 10 \_\_\_ 15 \_\_\_ 20 \_\_\_ 25 \_\_\_ 30 \_\_\_ 35 \_\_\_ 40 \_\_\_ 45 \_\_\_ 50 \_\_\_ 55 \_\_\_ 60 \_\_\_ 65 \_\_\_ 70 \_\_\_ 75 \_\_\_ 80 \_\_\_ 85 \_\_\_  
90 \_\_\_ 95 \_\_\_ 100 \_\_\_

10. ¿Respetar las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?

5 \_ 10 \_ 15 \_ 20 \_ 25 \_ 30 \_ 35 \_ 40 \_ 45 \_ 50 \_ 55 \_ 60 \_ 65 \_ 70 \_ 75 \_ 80 \_ 85 \_  
90 \_ 95 \_ 100 \_

11. ¿Cree usted que si la empresa promoviera un ambiente agradable de trabajo y le diera capacitación sobre como ser el mejor como PERSONA aumentaría el grado de desempeño?

SI ( )

NO ( )

12. ¿POR QUE? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. ¿En que % lo aumentaría del 1 al 100?

5 \_ 10 \_ 15 \_ 20 \_ 25 \_ 30 \_ 35 \_ 40 \_ 45 \_ 50 \_ 55 \_ 60 \_ 65 \_ 70 \_ 75 \_ 80 \_ 85 \_  
90 \_ 95 \_ 100 \_

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS.

*"POR TU BONA VENTURA EL ESPERAN"*

## **INDICADOR DE EVALUACIÓN**

El cuestionario anterior se usará como herramienta práctica para evaluar los factores más comunes que reflejan las necesidades de empleados y empresa. Así también evaluar la necesidad de trabajar bajo la calidad personal.

## **RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.**

Para ello se presenta una cédula de información en donde se concentrarán los resultados del universo estudiado.(anexo formato de cédula), con el objeto de ser medidos y graficados los resultados.

MEDICION DE RESULTADOS

CONCENTRADO DE CÉDULA INFORMATIVA:

No. Pregunta	factor estudiado	% Distribución					TOTAL
		Del 0 al 20	Del 21 al 40	Del 41 al 60	Del 61 al 80	Del 81 al 100	
1	Calidad total						
2	Conciencia Calidad Personal						
3	Espíritu de Grupo						
4	Comunicación						
5	Ambiente Laboral						
6	Productividad						
7	Productividad						
8	Capacitación						
9	Desarrollo del Empleado						
10	Entorno Psicológico						
11	Cambio de actitud						
12	Cambio de actitud						
13	Cambio de actitud						
	total por respuestas						

## PROCESO

El OBJETIVO del proceso es la implantación de los programas de capacitación para la calidad personal así como programas que permitan la integración y motivación del Recurso Humano.

### ALCANCES:

a) Iniciar la filosofía del mejoramiento continuo a través de la CALIDAD PERSONAL (mediante los programas de capacitación).

b) Integrar al Recurso Humano (mediante los programas de integración y motivación), con el objetivo de impulsar la comunicación, espíritu de grupo, buenas relaciones, compromiso, higiene y seguridad; en general un ambiente de trabajo óptimo para elevar la productividad basada en la conciencia de cada elemento humano (cambio de la actitud laboral).

## 3. IMPLANTACIÓN

### OBJETIVO.

Establecer una conciencia de formación de una cultura de calidad propia y estructurar las bases para lograr la calidad total, teniendo como base primordial el cambio de actitud y a su vez lograr que todo el recurso humano de la organización logre su superación profesional y personal (familiar/social).

### ALCANCE

El recurso humano ya se encontró preparado para ingresar a la cultura de la calidad y promover incesantemente el mejoramiento continuo de la organización.

## CAPITULO 3

### *MÉTODO DE INVESTIGACIÓN APLICADO*

#### *3.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.*

La actitud laboral juega un papel determinante en la calidad del producto y/o servicio ya que el elemento humano es la base del éxito de cualquier empresa que busque la excelencia permanente y se adapte a los cambios que el país genere por su mismo desarrollo en el mercado mundial.

Por lo que se infiere que las organizaciones que no cuenten con un adecuado paquete de previsión social que incluya primordialmente programas de capacitación para lograr la CALIDAD PERSONAL y además impulsen la integración permanente del factor humano, no contarán con la estructura básica que les permita crecer en forma adecuada y ser competitivas en el mercado.



### *3.2. PANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.*

Considerando la problemática expuesta en el punto anterior y sabiendo que la Hipótesis es una supuesta solución a un problema, se plantea la siguiente Hipótesis:

La utilización de un paquete de previsión social adecuado a las necesidades de las empresas y dirigido hacia una cultura del cambio continuo de la actitud del trabajo proyectado hacia la CALIDAD PERSONAL y la integración que como organización requiere del elemento humano para elevar su productividad, nos dará como resultado el sano desarrollo de la empresa y el impacto de una organización plenamente competitiva a nivel mundial.

### *3.3. FIJACION DE OBJETIVOS.*

Considerando que los problemas son para resolverse (hipótesis) y se debe buscar la solución más adecuada a ellos, esta solución nos traerá ciertos beneficios, que por lo consiguiente estos se convertirán en objetivos claros y precisos a cumplir, motivo por el que se plantean los siguientes objetivos como beneficios de la implantación de este modelo.

## OBJETIVO GENERAL:

Impulsar un constante y sano desarrollo de las Organizaciones , a través de un paquete de previsión social como complemento para propiciar el desarrollo de la Calidad Personal, que además de la obligación moral, legal y social que representan se adapten a la situación económica de la empresa.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- \* Brindar a la empresa una nueva opción de desarrollo a través de este Modelo.
- \* Que se reconozca al elemento humano como el más importante dentro de la Organización..
- \* Destacar la ventajas de introducir los programas de Calidad Personal como un proceso continuo.
- \*Comprobar que por medio de el impulso que proporcionan el brindar, las prestaciones y servicios adecuados al personal complementará el nivel de desarrollo de éstos.
- \*Demostrar que la Calidad Personal es la base de los demás tipos de Calidad.
- \*Comprobar que las inversiones en formación y desarrollo del personal son a largo plazo, pero, redituables y comprobables en la economía de la empresa.
- \*Crear una conciencia de que es importante la calidad técnica del producto, pero que, que la base de ésta, es la calidad humana.
- \*Por tanto colocar al cliente como el número uno dentro de cualquier Organigrama.

### 3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Una vez que se ha determinado el problema del presente estudio, se plantea a continuación el Modelo de Investigación Aplicado que permita obtener la información necesaria para aprobar la hipótesis.

La población en donde llevaremos a cabo la investigación será en diez empresas (aplicando 5 cuestionarios en cada una), de diferente giro ubicadas en la zona metropolitana y Distrito Federal, conformando nuestro universo.

#### APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.

El presente cuestionario fue elaborado con el fin de extraer las necesidades del recurso humano dentro de las organizaciones, y a su vez proyectarlas en programas para elevar la calidad personal y diseñar programas de integración y motivación.

Las preguntas aplicadas en este cuestionario fueron de tipo:

Cerradas y Abiertas

Dada la magnitud del universo se anexan 10 cuestionarios como prueba fehaciente de la aplicación de los 50 cuestionarios debidamente sellados, y se considera que el universo estudiado es lo suficientemente grande esto, debido a que el modelo presentado esta dirigido a empresas medianas y grandes.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

FECHA: 08-Nov-94

NOMBRE: Luis de la Sierra Ochoa

EMPRESA Aus

DEPTO. Nóminas

Favor de contestar las siguientes preguntas y asignar el porcentaje que usted estime conveniente a cada respuesta del 0% al 100%.

1. ¿En qué % evalúa usted la calidad del personal y sus productos en general de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

2. ¿En qué % responde su actitud a las expectativas de los demás con respecto a la eficacia y la productividad de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

3. ¿En su compañía sus compañeros y usted funcionan como un equipo?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

4. ¿El flujo de comunicación interdepartamental y personal es adecuado y razonable?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

5. ¿El entorno del ambiente laboral mejora el bienestar y la eficacia del personal?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

HOJA 2

6. ¿Usted como elemento humano de la compañía, utiliza completamente los recursos?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45\_ 50\_  55\_ 60\_ 65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_ 95\_ 100\_

7. ¿Cree usted que hace realmente todo lo que esta en sus manos para desarrollar sus funciones?:

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45\_ 50\_ 55\_ 60\_  65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_ 95\_ 100\_

8. ¿Existe un plan de desarrollo individual que le brinde la compañía?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_  25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45\_ 50\_ 55\_ 60\_ 65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_ 95\_ 100\_

9. ¿Es posible la rotación, variación y promoción de usted a otra área dentro de la compañía?

5\_ 10\_  15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45\_ 50\_ 55\_ 60\_ 65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_ 95\_ 100\_

10. ¿Respeto las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_  45\_ 50\_ 55\_ 60\_ 65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_ 95\_ 100\_

11. ¿Cree usted que si la empresa promoviera un ambiente agradable de trabajo y le diera capacitación sobre como ser el mejor como PERSONA aumentaría el grado de desempeño?

SI  NO ( )

12. ¿POR QUE? Si el ambiente de trabajo es  
agradable, el trabajo se de-  
sempeña lo mejor.

13. ¿En que % lo aumentaría del 1 al 100?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45\_ 50\_ 55\_ 60\_ 65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_  90\_ 95\_ 100\_

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS.

"POR MI ALMA SALVAME LA ESPERANZA"

CORTESIA  
**AVIS**  
QUE TENGA BUEN DIA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

FECHA: 04-11-94 NOMBRE: Salvador Odio  
EMPRESA: Budget autoscar DEPTO: Kardex

Favor de contestar las siguientes preguntas y asignar el porcentaje que usted estime conveniente a cada respuesta del 0% al 100%.

1. ¿En qué % evalúa usted la calidad del personal y sus productos en general de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

2. ¿En qué % responde su actitud a las expectativas de los demás con respecto a la eficacia y la productividad de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

3. ¿En su compañía sus compañeros y usted funcionan como un equipo?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

4. ¿El flujo de comunicación interdepartamental y personal es adecuado y razonable?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

5. ¿El entorno del ambiente laboral mejora el bienestar y la eficacia del personal?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

**TESIS SIN PAGINACION**

**COMPLETA LA INFORMACION**

HOJA 2

6. ¿Usted como elemento humano de la compañía, utiliza completamente los recursos?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 X 65 70 75 80 85 90  
95 100

7. ¿Cree usted que hace realmente todo lo que esta en sus manos para desarrollar sus funciones?:

5 10 15 20 25 30 X 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

8. ¿Existe un plan de desarrollo individual que le brinde la compañía?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 X 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

9. ¿Es posible la rotación, variación y promoción de usted a otra área dentro de la compañía?

5 10 15 20 25 30 X 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

10. ¿Respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?

5 10 15 20 25 30 35 40 X 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

11. ¿Cree usted que si la empresa promoviera un ambiente agradable de trabajo y le diera capacitación sobre como ser el mejor como PERSONA aumentaría el grado de desempeño?

SI

NO ( )

12. ¿POR QUE? Desarrollaría mi persona y por consiguiente  
sería más capaz en mi trabajo

13. ¿En que % lo aumentaría del 1 al 100?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90 X  
95 100

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS.

"POR SU BUENA RESPUESTA EL ESPERAMOS"





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

FECHA: 08 NOV 94 NOMBRE: MARCELA VAZQUEZ  
EMPRESA CHRYSLER DEPTO. RR. II.

Favor de contestar las siguientes preguntas y asignar el porcentaje que usted estime conveniente a cada respuesta del 0% al 100%.

1. ¿En qué % evalúa usted la calidad del personal y sus productos en general de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_ 90

2. ¿En qué % responde su actitud a las expectativas de los demás con respecto a la eficacia y la productividad de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_ 90

3. ¿En su compañía sus compañeros y usted funcionan como un equipo?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_ 85

4. ¿El flujo de comunicación interdepartamental y personal es adecuado y razonable?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_ 85

5. ¿El entorno del ambiente laboral mejora el bienestar y la eficacia del personal?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_ 90

HOJA 2

6. ¿Usted como elemento humano de la compañía, utiliza completamente los recursos?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

7. ¿Cree usted que hace realmente todo lo que esta en sus manos para desarrollar sus funciones?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

8. ¿Existe un plan de desarrollo individual que le brinde la compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

9. ¿Es posible la rotación, variación y promoción de usted a otra área dentro de la compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

10. ¿Respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

11. ¿Cree usted que si la empresa promoviera un ambiente agradable de trabajo y le diera capacitación sobre como ser el mejor como PERSONA aumentaría el grado de desempeño ?

SI (X)

NO ( )

12. ¿POR QUE? CUANDO SE ESTA CAPACITADO EL DESEMPEÑO

ES MEJOR, Y SI A ESTO SE AGREGA LA MOTIVACION Y

EL AMBIENTE ES AGRAVABLE LA ACTIVIDAD QUE REALICEMOS  
SIEMPRE TIENE QUE IR ENFOCADO A HACERLO BIEN, DESDE  
EL PRINCIPIO.

13. ¿En que % lo aumentaría del 1 al 100?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

Asociación Mexicana

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS Distribuidores

"POR TU BUENA MANERA DE RESPONDER"

FALLA DE ORIGEN

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

FECHA: 06/Nov/94

NOMBRE: NÉSTOR ORTEGA

EMPRESA: Quadrant

DEPTO.: EGRESADOS UNIVERSIDAD

Favor de contestar las siguientes preguntas y asignar el porcentaje que usted estime conveniente a cada respuesta del 0% al 100%.

1. ¿En qué % evalúa usted la calidad del personal y sus productos en general de su compañía?.

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  95\_100\_.

2. ¿En qué % responde su actitud a las expectativas de los demás con respecto a la eficacia y la productividad de su compañía?.

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_  80\_85\_90\_ 95\_100\_.

3. ¿En su compañía sus compañeros y usted funcionan como un equipo?.

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_  85\_90\_ 95\_100\_.

4. ¿El flujo de comunicación interdepartamental y personal es adecuado y razonable?.

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_  85\_90\_ 95\_100\_.

5. ¿El entorno del ambiente laboral mejora el bienestar y la eficacia del personal?.

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  95\_100\_.

HOJA 2

6. ¿Usted como elemento humano de la compañía, utiliza completamente los recursos?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_X  
95\_100\_

7. ¿Cree usted que hace realmente todo lo que esta en sus manos para desarrollar sus funciones?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_X\_90\_  
95\_100\_

8. ¿Existe un plan de desarrollo individual que le brinde la compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_X\_85\_90\_  
95\_100\_

9. ¿Es posible la rotación, variación y promoción de usted a otra área dentro de la compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_X  
95\_100\_

10. ¿Respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_X\_85\_90\_  
95\_100\_

11. ¿Cree usted que si la empresa promoviera un ambiente agradable de trabajo y le diera capacitación sobre como ser el mejor como PERSONA aumentaría el grado de desempeño ?

SI (X)

NO ( )

12. ¿POR QUE? AUMENTARIA EL NIVEL DE CAPACIDAD PARA EL DESEMPEÑO  
DE TODAS LAS FUNCIONES

13. ¿En que % lo aumentaría del 1 al 100?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_X

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS

Asociación Mexicana

Distribuidores

"POR MI ALMA QUIERO EL PROGRESO"

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

FECHA: 09/11/94

NOMBRE: Patricia La Rosa Rodríguez

EMPRESA: COM. Guerrero Herrera S.A. DE CV DEPTO. P. R. I. I.

Favor de contestar las siguientes preguntas y asignar el porcentaje que usted estime conveniente a cada respuesta del 0% al 100%.

1. ¿En qué % evalúa usted la calidad del personal y sus productos en general de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_X45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_.

2. ¿En qué % responde su actitud a las expectativas de los demás con respecto a la eficacia y la productividad de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_X55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_.

3. ¿En su compañía sus compañeros y usted funcionan como un equipo?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_X45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_.

4. ¿El flujo de comunicación interdepartamental y personal es adecuado y razonable?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_X55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_.

5. ¿El entorno del ambiente laboral mejora el bienestar y la eficacia del personal?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_X45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_.

HOJA 2

6. ¿Usted como elemento humano de la compañía, utiliza completamente los recursos?.

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 X 70 75 80 85 90  
95 100

7. ¿Cree usted que hace realmente todo lo que esta en sus manos para desarrollar sus funciones?:

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 X 65 70 75 80 85 90  
95 100

8. ¿Existe un plan de desarrollo individual que le brinde la compañía?

5 10 X 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

9. ¿Es posible la rotación, variación y promoción de usted a otra área dentro de la compañía?

5 10 X 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

10. ¿Respeto las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 X 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

11. ¿ Cree usted que si la empresa promoviera un ambiente agradable de trabajo y le diera capacitación sobre como ser el mejor como PERSONA aumentaría el grado de desempeño ?

SI (X)

NO ( )

12. ¿POR QUE?

*Es una forma de motivar a Nueva  
Personas y por ende esto fide a Mayor  
Producción y Éxito y Nueva Corporación.*

13. ¿ En que % lo aumentaría del 1 al 100?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 X 90  
95 100

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS.

JMM METODOS MEXICANOS, S.A. DE C.V.

FORM. JMM 91032

"POR MI ALMA VANDER O ESPANOL"

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

FECHA: 04-11-94 NOMBRE: Rocio Vega Sánchez  
EMPRESA: Dom Helados Mexicanos DEPTO. Aux. de Rel. Inds.

Favor de contestar las siguientes preguntas y asignar el porcentaje que usted estime conveniente a cada respuesta del 0% al 100%.

1. ¿En qué % evalúa usted la calidad del personal y sus productos en general de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_\_  
95\_100\_\_

2. ¿En qué % responde su actitud a las expectativas de los demás con respecto a la eficacia y la productividad de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_\_  
95\_100\_\_

3. ¿En su compañía sus compañeros y usted funcionan como un equipo?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_\_  
95\_100\_\_

4. ¿El flujo de comunicación interdepartamental y personal es adecuado y razonable?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_\_  
95\_100\_\_

5. ¿El entorno del ambiente laboral mejora el bienestar y la eficacia del personal?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_\_  
95\_100\_\_

HOJA 2

6. ¿Usted como elemento humano de la compañía, utiliza completamente los recursos?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50X55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_

7. ¿Cree usted que hace realmente todo lo que esta en sus manos para desarrollar sus funciones?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65X70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_

8. ¿Existe un plan de desarrollo individual que le brinde la compañía?

5\_10X15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_

9. ¿Es posible la rotación, variación y promoción de usted a otra área dentro de la compañía?

5\_10X15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_

10. ¿Respeto las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?

5\_10\_15\_20\_25X30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_

11. ¿Cree usted que si la empresa promoviera un ambiente agradable de trabajo y le diera capacitación sobre como ser el mejor como PERSONA aumentaría el grado de desempeño?

SI (X)

NO ( )

12. ¿POR QUE? Es una forma de motivar al empleado  
y así crece tanto la empresa como el empleado.

13. ¿En que % lo aumentaría del 1 al 100?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80X85\_90\_95\_100\_

INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES PSICOLÓGICAS  
CALLE 52 320 - IXB

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS.

"POR MI ALMA QUIERO EL ESPERANZA"



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

FECHA: 10- Nov 94 NOMBRE: Luz María Rodríguez  
EMPRESA: Cerraduras y Cerrados DEPTO.: Adm. Inga

Favor de contestar las siguientes preguntas y asignar el porcentaje que usted estime conveniente a cada respuesta del 0% al 100%.

1. ¿En qué % evalúa usted la calidad del personal y sus productos en general de su compañía?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45\_ 50\_ 55\_ 60\_ 65\_ 70 75\_ 80\_ 85\_ 90\_  
95\_ 100\_

2. ¿En qué % responde su actitud a las expectativas de los demás con respecto a la eficacia y la productividad de su compañía?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45\_ 50\_ 55 60\_ 65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_  
95\_ 100\_

3. ¿En su compañía sus compañeros y usted funcionan como un equipo?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45 50\_ 55\_ 60\_ 65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_  
95\_ 100\_

4. ¿El flujo de comunicación interdepartamental y personal es adecuado y razonable?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45\_ 50\_ 55\_ 60\_ 65 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_  
95\_ 100\_

5. ¿El entorno del ambiente laboral mejora el bienestar y la eficacia del personal?

5\_ 10\_ 15\_ 20\_ 25\_ 30\_ 35\_ 40\_ 45 50\_ 55\_ 60\_ 65\_ 70\_ 75\_ 80\_ 85\_ 90\_  
95\_ 100\_

HOJA 2

6. ¿Usted como elemento humano de la compañía, utiliza completamente los recursos?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50//55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_.

7. ¿Cree usted que hace realmente todo lo que esta en sus manos para desarrollar sus funciones?:

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35//40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_.

8. ¿Existe un plan de desarrollo individual que le brinde la compañía?

5\_10\_15\_20//25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_.

9. ¿Es posible la rotación, variación y promoción de usted a otra área dentro de la compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45//50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_.

10. ¿Respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40//45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_.

11. ¿ Cree usted que si la empresa promoviera un ambiente agradable de trabajo y le diera capacitación sobre como ser el mejor como PERSONA aumentaría el grado de desempeño ?

SI (X)

NO ( )

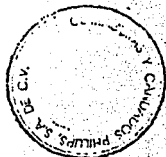
12. ¿POR QUE? consideramos que todos necesitamos motivación en todos los aspectos y es obvio que si los tenemos aprendemos a desarrollarnos mejor. en lo laboral, personal, etc.

13. ¿ En que % lo aumentaría del 1 al 100?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80//85\_90\_95\_100\_.

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS.

" POR TU BONA VOLUNTAD EN RESPONDER "



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

FECHA: 10-11-94 NOMBRE: Blanca Garcia Ibarra  
EMPRESA: Cerraduras y Coadudas DEPTO. Delicias Humanas (Capacitacion)  
Phillips

Favor de contestar las siguientes preguntas y asignar el porcentaje que usted estime conveniente a cada respuesta del 0% al 100%.

1. ¿En qué % evalúa usted la calidad del personal y sus productos en general de su compañía?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

2. ¿En qué % responde su actitud a las expectativas de los demás con respecto a la eficacia y la productividad de su compañía?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

3. ¿En su compañía sus compañeros y usted funcionan como un equipo?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

4. ¿El flujo de comunicación interdepartamental y personal es adecuado y razonable?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

5. ¿El entorno del ambiente laboral mejora el bienestar y la eficacia del personal?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

HOJA 2

6. ¿Usted como elemento humano de la compañía, utiliza completamente los recursos?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_

7. ¿Cree usted que hace realmente todo lo que esta en sus manos para desarrollar sus funciones?:

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_

8. ¿Existe un plan de desarrollo individual que le brinde la compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_

9. ¿Es posible la rotación, variación y promoción de usted a otra área dentro de la compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_

10. ¿Respetas las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_

11. ¿Cree usted que si la empresa promoviera un ambiente agradable de trabajo y le diera capacitación sobre como ser el mejor como PERSONA aumentaría el grado de desempeño?

SI

NO

12. ¿POR QUE? *Si porque una persona regularmente siempre desarrollará mejor su trabajo y con un ambiente agradable hace que la persona se sienta bien y realice su trabajo con entusiasmo.*

13. ¿En que % lo aumentaría del 1 al 100?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_95\_100\_

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS.

"POR MI BUENA VULNERA DE EMPRESA"



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

FECHA: 09-10-99 NOMBRE: ROBERTO ROSALES Z.  
EMPRESA: Budget Rent a Car S.A. de C.V. DEPTO.: Bohio

Favor de contestar las siguientes preguntas y asignar el porcentaje que usted estime conveniente a cada respuesta del 0% al 100%.

1. ¿En qué % evalúa usted la calidad del personal y sus productos en general de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_\_  
95\_100\_\_

2. ¿En qué % responde su actitud a las expectativas de los demás con respecto a la eficacia y la productividad de su compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_\_  
95\_100\_\_

3. ¿En su compañía sus compañeros y usted funcionan como un equipo?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_\_  
95\_100\_\_

4. ¿El flujo de comunicación interdepartamental y personal es adecuado y razonable?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_\_  
95\_100\_\_

5. ¿El entorno del ambiente laboral mejora el bienestar y la eficacia del personal?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_\_  
95\_100\_\_

HOJA 2

6. ¿Usted como elemento humano de la compañía, utiliza completamente los recursos?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60  65 70 75 80 85 90  
95 100

7. ¿Cree usted que hace realmente todo lo que esta en sus manos para desarrollar sus funciones?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50  55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

8. ¿Existe un plan de desarrollo individual que le brinde la compañía?

5 10 15 20  25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

9. ¿Es posible la rotación, variación y promoción de usted a otra área dentro de la compañía?

5 10  15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

10. ¿Respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?

5 10 15 20 25 30 35 40  45 50 55 60 65 70 75 80 85 90  
95 100

11. ¿Cree usted que si la empresa promoviera un ambiente agradable de trabajo y le diera capacitación sobre como ser el mejor como PERSONA aumentaría el grado de desempeño?

SI  NO ( )

12. ¿POR QUE? La comunicación se muy importante en la empresa  
para poder promover un ambiente de trabajo agradable  
ayudaría al desarrollo de la empresa

13. ¿En que % lo aumentaría del 1 al 100?

5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80  85 90  
95 100

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS.

"POR UNA BUENA RAZÓN DE RESPONDER"



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

FECHA: 04-11-94 NOMBRE: LUCY GARCIA VELAZCO  
EMPRESA: AUIS SA DE CV DEPTO: CONTABILIDAD

Favor de contestar las siguientes preguntas y asignar el porcentaje que usted estime conveniente a cada respuesta del 0% al 100%.

1. ¿En qué % evalúa usted la calidad del personal y sus productos en general de su compañía?  
5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

2. ¿En qué % responde su actitud a las expectativas de los demás con respecto a la eficacia y la productividad de su compañía?  
5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

3. ¿En su compañía sus compañeros y usted funcionan como un equipo?  
5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

4. ¿El flujo de comunicación interdepartamental y personal es adecuado y razonable?  
5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

5. ¿El entorno del ambiente laboral mejora el bienestar y la eficacia del personal?  
5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

HOJA 2

6. ¿Usted como elemento humano de la compañía, utiliza completamente los recursos?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

7. ¿Cree usted que hace realmente todo lo que esta en sus manos para desarrollar sus funciones?:

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

8. ¿Existe un plan de desarrollo individual que le brinde la compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

9. ¿Es posible la rotación, variación y promoción de usted a otra área dentro de la compañía?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

10. ¿Respetan las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

11. ¿Cree usted que si la empresa promoviera un ambiente agradable de trabajo y le diera capacitación sobre como ser el mejor como PERSONA aumentaría el grado de desempeño ?

SI (X)

NO ( )

12. ¿POR QUE? POR MEDIO DE ESTO SE LOGRA LA SUPERACION  
DE PERSONAL Y ASI SE DESARROLAN MEJOR LAS  
FUNCIONES.

13. ¿En que % lo aumentaría del 1 al 100?

5\_10\_15\_20\_25\_30\_35\_40\_45\_50\_55\_60\_65\_70\_75\_80\_85\_90\_  
95\_100\_

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS.

" POR MI ALMA MARICHA EL CARAVALLI "

CORTESIA  
**AVIS**  
QUE TENGA BUEN DIA



### RECOPIACION DE INFORMACION

Realizados los cuestionarios se procedió a hacer un recuento de los resultados en porcentajes, lo cual nos ayudó a sustentar la hipótesis.

En función del universo los datos obtenidos se expresan en la siguiente tabla o cédula informativa.

### MEDICION DE RESULTADOS

#### CONCENTRADO DE CEDULA INFORMATIVA:

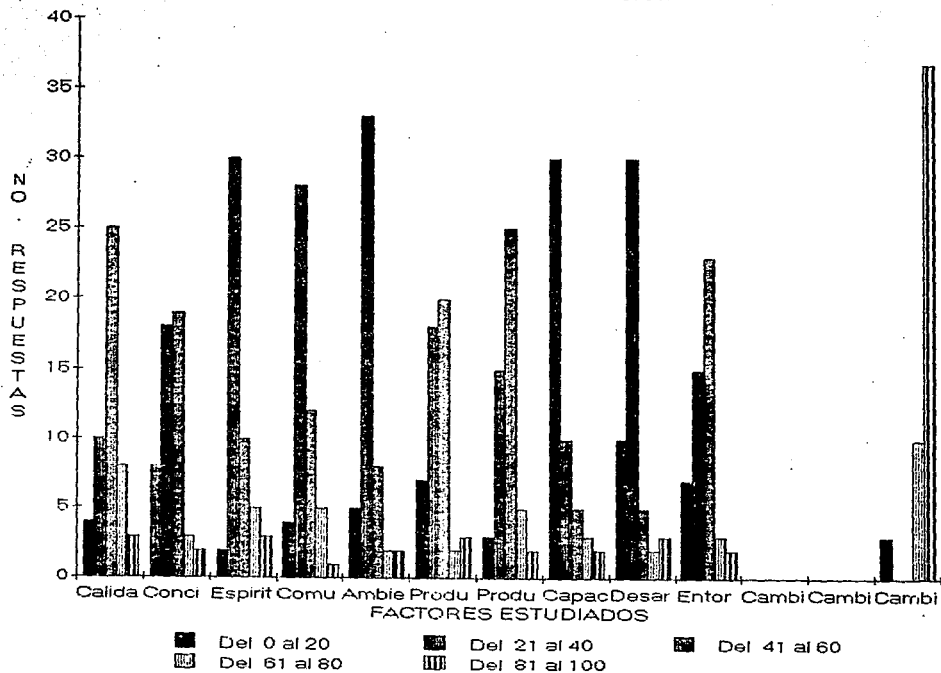
No. Pregunta	factor estudiado	%					TOTAL
		Del 0 al 20	Del 21 al 40	Del 41 al 60	Del 61 al 80	Del 81 al 100	
1	Calidad total	4	10	25	6	3	50
2	Conciencia Calidad Personal	8	18	19	3	2	50
3	Espíritu de Grupo	2	30	10	5	3	50
4	Comunicación	4	28	12	5	1	50
5	Ambiente Laboral	5	33	8	2	2	50
6	Productividad	7	18	20	2	3	50
7	Productividad	3	15	25	5	2	50
8	Capacitación	30	10	5	3	2	50
9	Desarrollo del Empleado	10	30	5	2	3	50
10	Entorno Psicológico	7	15	23	3	2	50
11	Cambio de actitud	0	0	0	0	0	0
12	Cambio de actitud	0	0	0	0	0	0
13	Cambio de actitud	3	0	0	10	37	50
total por respuestas		83	207	162	48	60	550

FALLA DE ORIGEN

CONCENTRADO DE INFORMACION POR PREGUNTA

factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	TOTAL
Calidad total	4	10	25	8	3	50.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Conocencia Calidad	8	18	19	3	2	50.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Espiritu de Grupo	2	30	10	5	3	50.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Comunicación	4	25	12	5	1	50.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Ambiente Laboral	5	33	8	2	2	50.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Productividad	7	18	20	2	3	50.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Productividad	3	15	25	5	2	50.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Capacitación	30	10	5	3	2	50.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Desarrollo del Empleo	10	30	5	2	3	50.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Entorno Psicológico	7	15	23	3	2	50.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Cambio de actitud	0	0	0	0	0	0.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Cambio de actitud	0	0	0	0	0	0.00
factor estudiado	0/20%	21/40%	41/60%	61/80%	81/100%	
Cambio de actitud	3	0	0	10	37	50.00
total por respuesta	83.00	207.00	152.00	48.00	60.00	550.00
factor estudiado	SI	NO				
Cambio de actitud	45	5				
factor estudiado	6.00%	10.00%	40.00%	15.00%	30.00%	
Cambio de actitud	NO AL CAMBIO	NECESARIO	DESARROLLO	SUPERACION	PRODUCTIVIDAD	

## ANALISIS DE RESULTADOS RECOPIACION DE INFORMACION



## ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Las respuestas obtenidas se analizan de la siguiente manera:

\* Un 50 % de las cías. consideran que la calidad total dentro de su compañía esta de un 41 al 60 % mientras que un 80 % la estima entre un 81 y 100%.(Gráfica no. 1)

\*40 % de las cías. consideran una conciencia de calidad dada solo entre un 41% y 60 % y el 30 % la evalúan entre el 21 y 40%, y solo un 10% cuenta una aceptable conciencia de calidad total del 81 al 100 % .(Gráfica no. 2)

\*La siguiente pregunta evalúa el espíritu de grupo y un 60% afirma que este factor se presenta en su cia tan solo de un 21 a 40 % y un 8 % de las empresas la evalúan entre el 81 y 100 % (Gráfica no.3)

\*La pregunta no. 4 nos permitió medir la magnitud de la comunicación en las cías. analizadas arrojando que un 56% de ellas afirman que tan solo se da este factor en un 21 y 40 % y el 3% de ellas su comunicación existe de un 81 a 100 %.(Gráfica no.4)

\*El siguiente factor es el ambiente laboral y se obtuvo la siguiente información:

- el 70% de las empresas evalúan este factor en un 21 y 40 %
- el 3% lo evalúan entre el 61 y 80 %.(Gráfica no. 5)

\*La productividad en las empresas se observo que:

- un 50 % la desarrolla entre el 41 y 60 %
- un 30% la desarrolla entre el 21 y 40 %
- y el 3% con efectividad entre el 81 y 100 % (Gráfica no. 7)

\*En cuanto a la capacitación del personal para impulsar su desarrollo individual existe del 60% de las cias. estudiadas se les capacita tan solo entre el 0 y 20 %.

El 20 % de ellas considera que la capacitación en su cia. se da en proporción al rango del 21 y 40 % y el 6 % de ellas estiman que si se da la capacitación entre un 81%

y 100 %.(Gráfica no. 8)

\*El desarrollo profesional del personal existe :

- del 60% de las cias. es posible entre el 21 y 40 % y el 10 % lo proporciona a sus empleados entre un 81 y 100 %. (Gráfica no. 9).

\*El entorno psicológico de las compañías fue estudiado y se obtuvieron los siguientes datos:

el 48% de las cias. lo evaluaron entre el 41 y 60 %

el 30 % lo evaluaron entre el 21 y 40 %. (Gráfica no. 10).

\*El cambio de actitud esta evaluado en cuanto a la aceptación:

Y un 90 % considera conveniente el cambio (Gráfica no. 11)

Asimismo:

El 80 % lo acepta como una medida importante para el buen desarrollo y funcionamiento de las cias.(Gráfica no. 12)

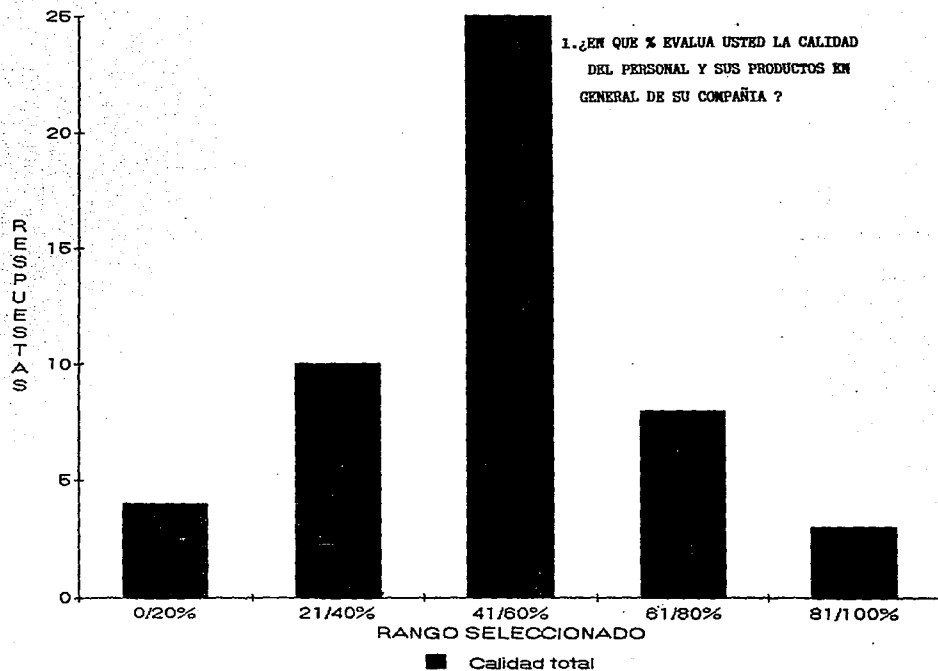
Asi también el 76% considera que el cambio de actitud laboral aumentaría el desarrollo de las empresas hasta entre un 81 y 100 %. (Gráfica no. 13).

**TESIS SIN PAGINACION**

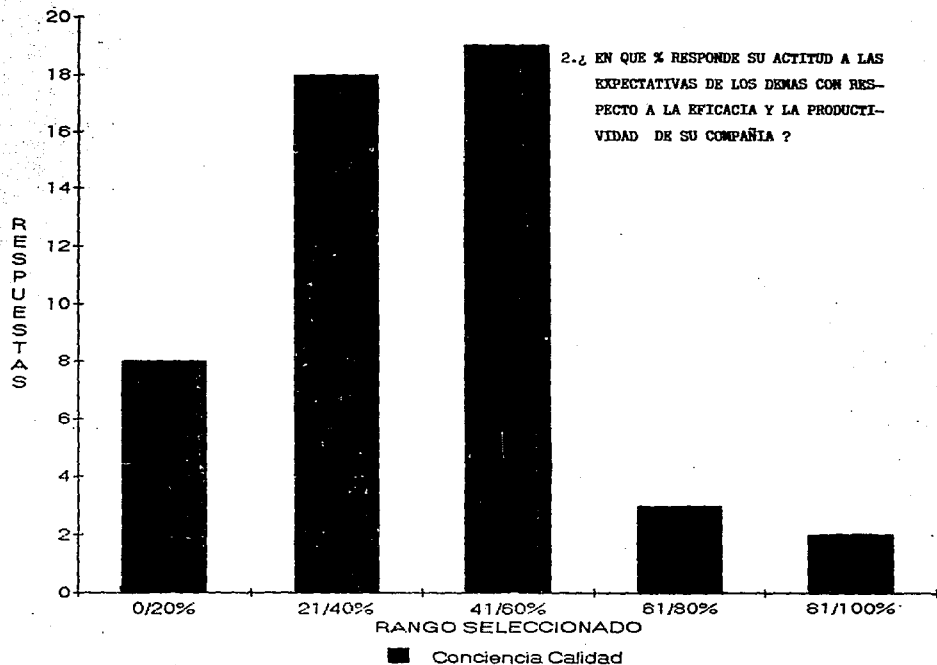
**COMPLETA LA INFORMACION**

# GRAFICA PREG. NO.1

FACTOR: CALIDAD TOTAL

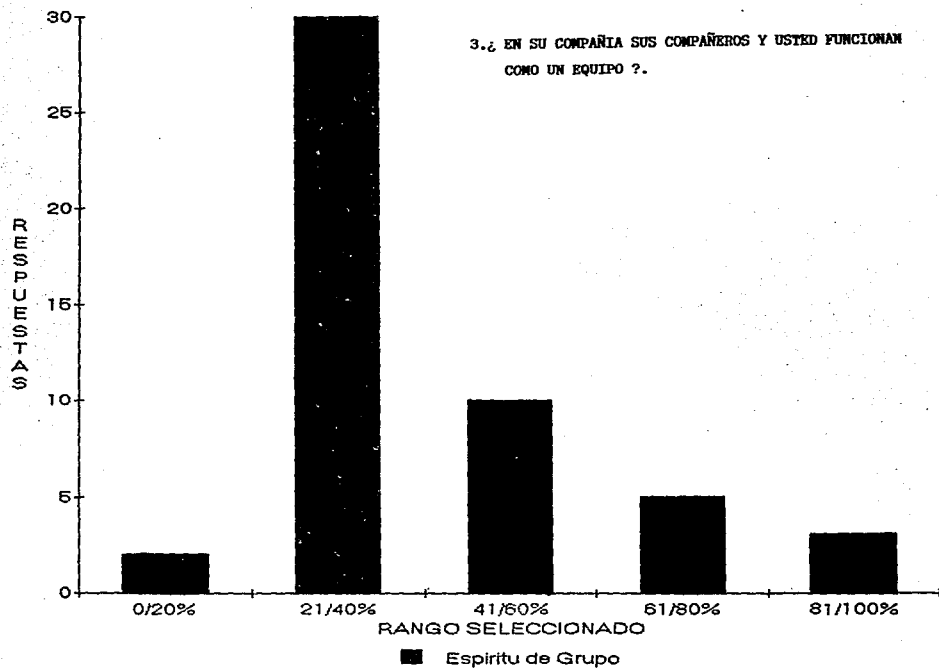


**GRAFICA PREG. NO. 2**  
**FAC:CONCIENCIA CALIDAD**

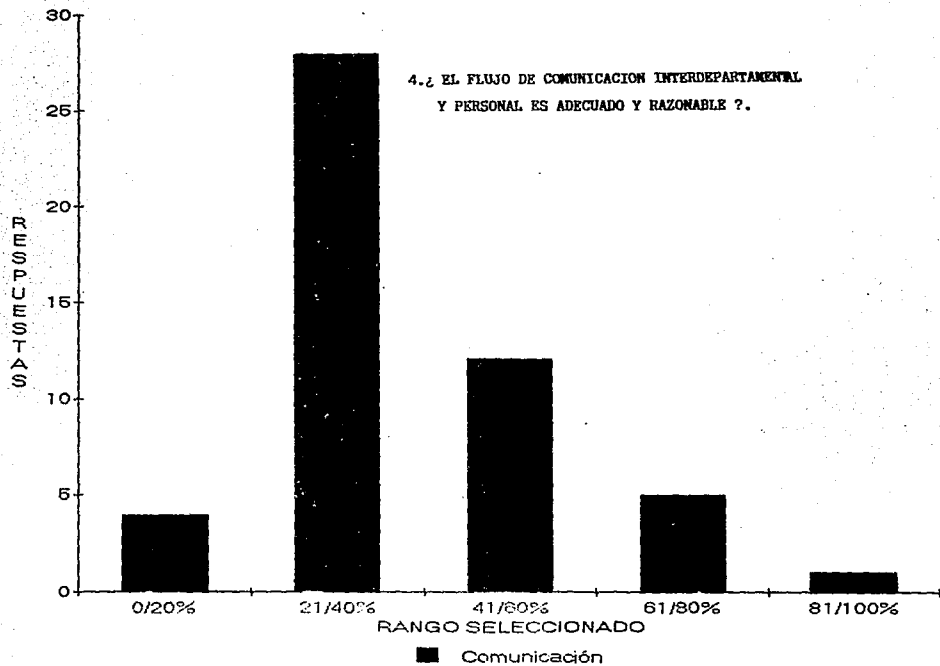




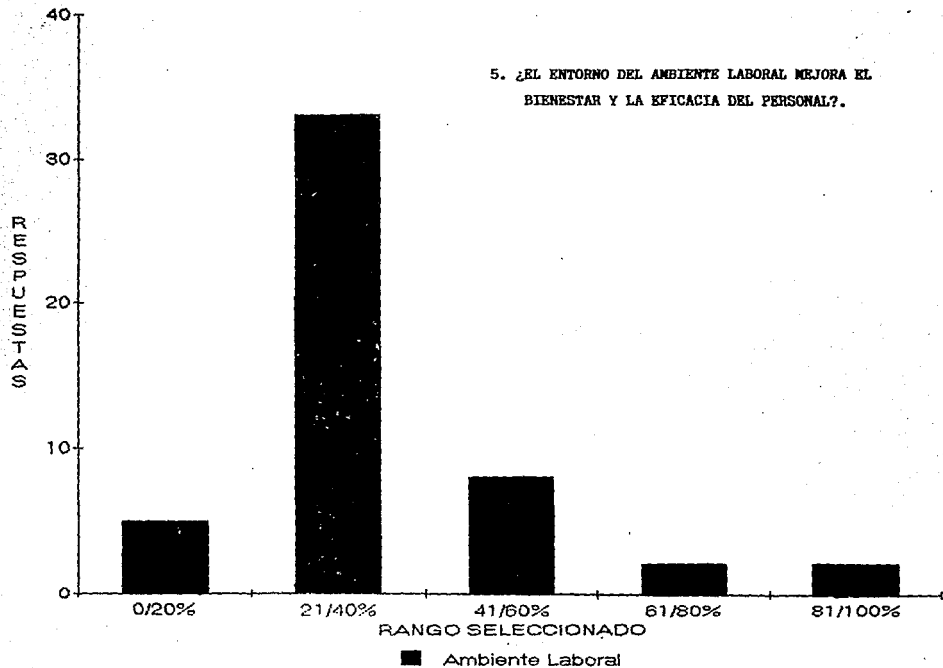
**GRAFICA PREG. NO. 3**  
FAC:ESPIRITU DE GPO.



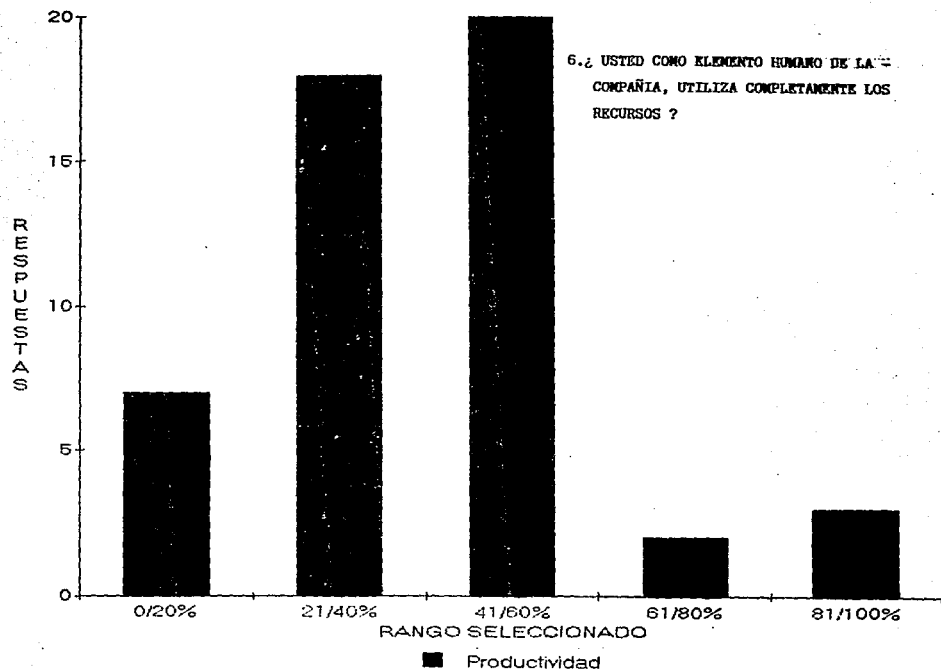
**GRAFICA PREG. NO. 4**  
**FACTOR: COMUNICACION**



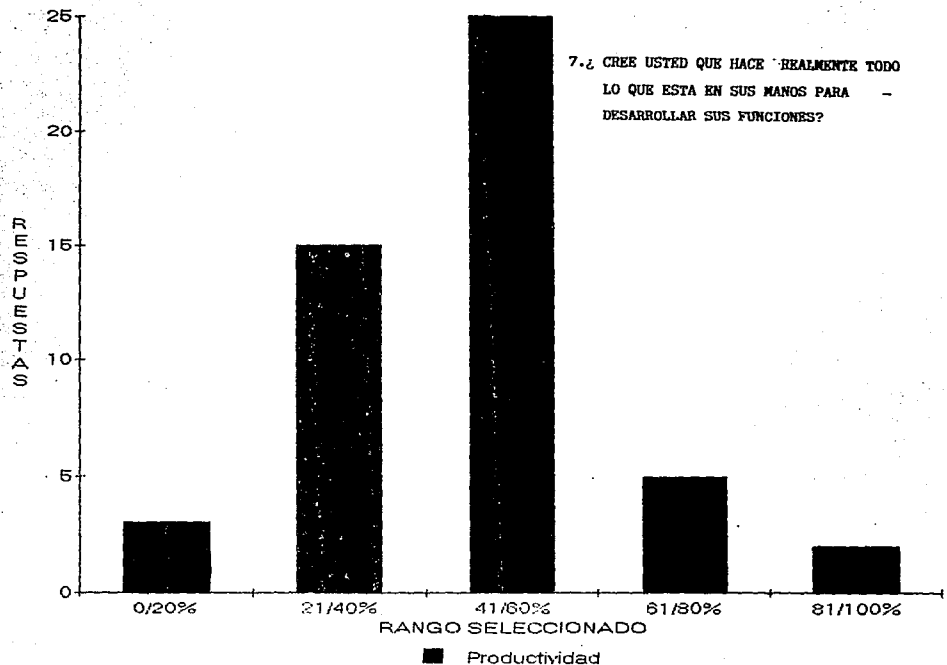
**GRAFICA PREG. NO. 5**  
**FACTOR: AMBIENTE LABORAL**



**GRAFICA PREG. NO. 6**  
**FACTOR: PRODUCTIVIDAD**



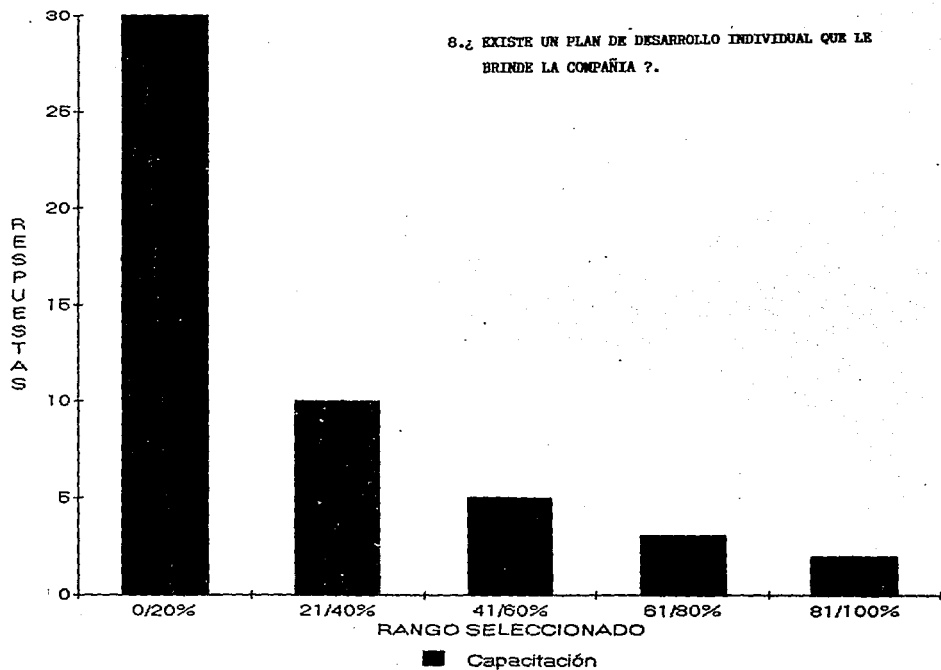
**GRAFICA PREG. NO. 7**  
FACTOR: PRODUCTIVIDAD



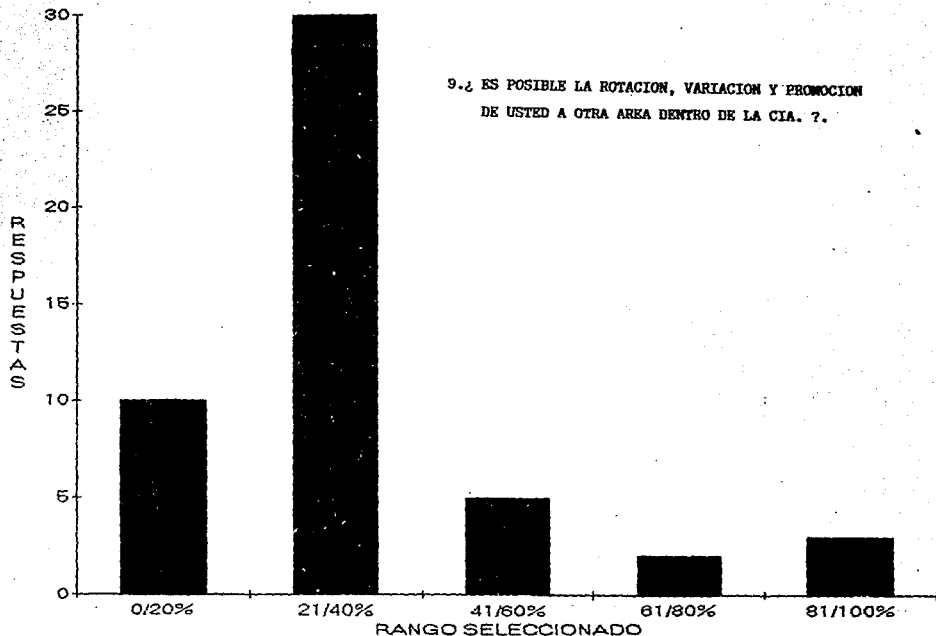
# GRAFICA PREG. NO. 8

FACTOR:CAPACITACION

8.¿ EXISTE UN PLAN DE DESARROLLO INDIVIDUAL QUE LE  
BRINDE LA COMPAÑIA ?.

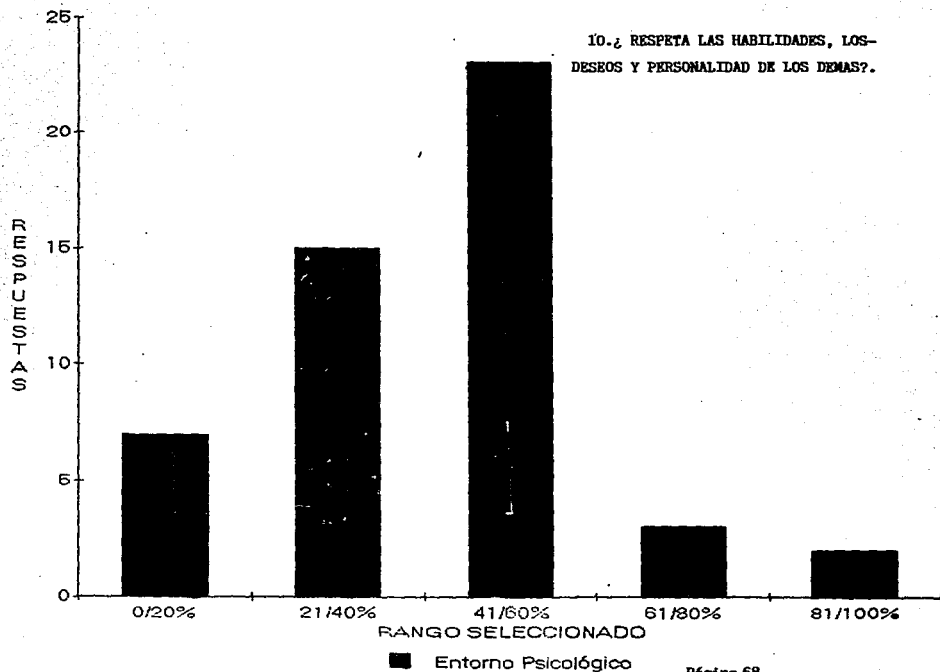


**GRAFICA PREG. NO. 9**  
**FAC:DESARROLLO EMPLEADO**



■ Desarrollo del Empl

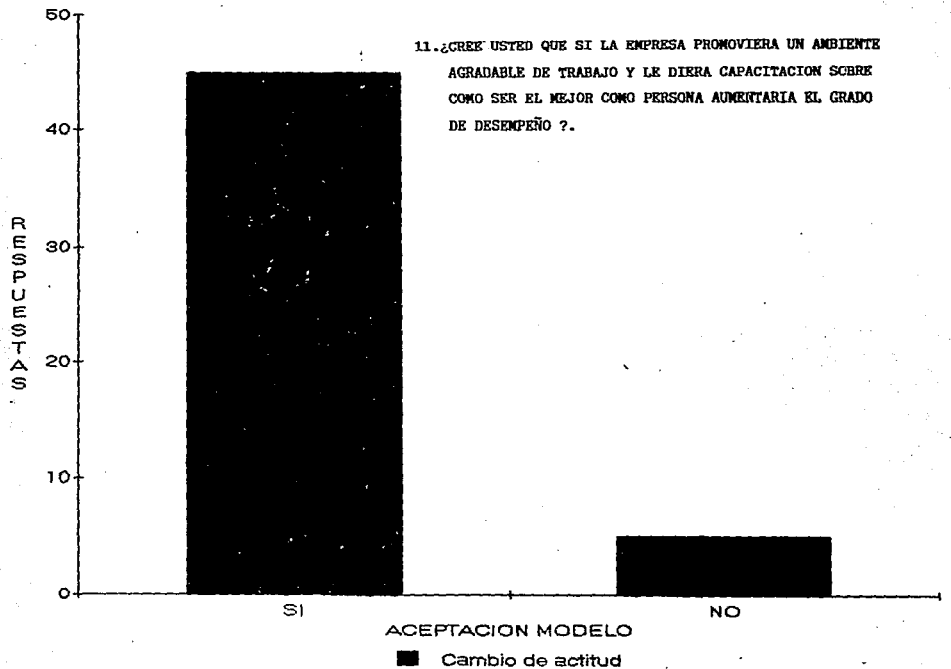
**GRAFICA PREG. NO. 10**  
**FAC: ENTORNO PSICOLOGICO**





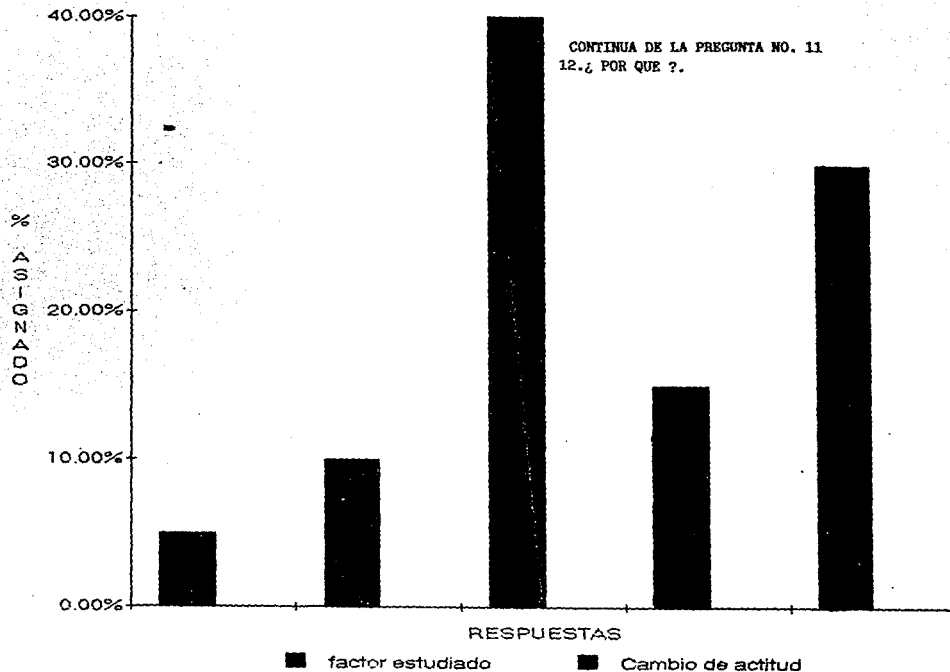
# GRAFICA PREG. NO. 11

FAC: CAMBIO ACTITUD



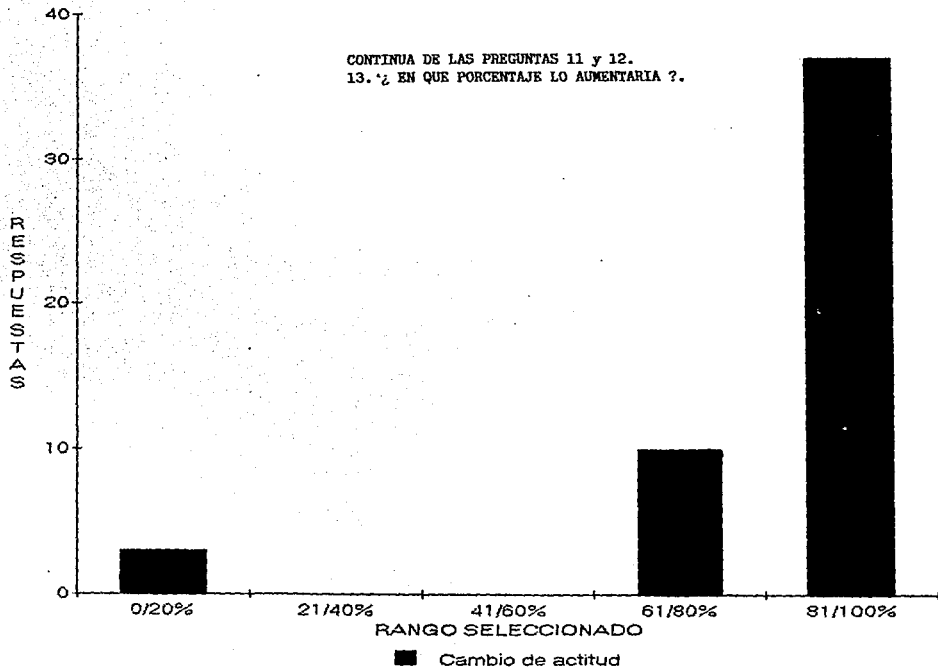
**GRAFICA PREG. NO. 12**  
**FAC.CAMBIO DE ACTITUD**

CONTINUA DE LA PREGUNTA NO. 11  
12.¿ POR QUE ?.



**GRAFICA PREG. NO. 13**  
INTRODUC.DEL MODELO

CONTINUA DE LAS PREGUNTAS 11 y 12.  
13. ¿ EN QUE PORCENTAJE LO AUMENTARIA ?.



FALLA DE ORIGEN

### **3.5. APROBACION O DISPROBACION DE LA HIPÓTESIS.**

En base a la investigación realizada y los resultados presentados, se analizó que los factores estudiados mediante la aplicación del cuestionario;

- \* calidad total
- \* conciencia de la calidad personal
- \* espíritu de grupo
- \* comunicación
- \* ambiente laboral
- \* productividad
- \* capacitación
- \* desarrollo del empleado
- \* entorno psicológico
- \* cambio de actitud,

Nos permitieron visualizar en general el clima laboral existente dentro de las empresas marcando una pauta, para la detección de las necesidades de los empleados y empresas por obtener el desarrollo de ambos y lograr la Autorrealización.

Por lo que el cambio de actitud a través de la implantación del presente proyecto, cumple con las expectativas deseadas plasmadas como objetivos de éste modelo,

*" Impulsar un constante y sano desarrollo a través del paquete de previsión social, encauzado a la Calidad Personal. " y además;*

*"La creación de un ambiente de trabajo encauzado a la Calidad Total ".  
Quedando comprobada así, la Hipótesis planteada .*

### **3.6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

#### **CONCLUSIONES.**

La Industria de México está pasando por una época crítica. Hace algunos años, el gobierno decidió ingresar al Acuerdo General sobre Aranceles y Tarifas (GATT), esto está provocando cambios muy fuertes en el mercado mexicano y en la economía nacional.

Durante más de cuarenta años los empresarios mexicanos vivieron una época que envidiaría cualquiera que tenga que afrontar los problemas de la actualidad, que son entre otros: ingreso de competidores con productos y servicios de mejor calidad, estándares y normas de calidad estrictas para ingresar a mercados internacionales, clientes que, gracias a la gran diversidad de alternativas de compra, podrán escoger y quejarse de un mal servicio; y políticas gubernamentales que promueven una renovación de la industria (aunque ésta no quiera renovarse).

Ante el reto actual, los empresarios buscan programas y proyectos como respuestas para sus problemas, desgraciadamente siempre fuera de sus organizaciones cuando parte de esas respuestas la tienen en su mismo personal, que con un buen seguimiento del cambio de actitud hacia la calidad, pueden tener una opción de desarrollo organizacional.

Con el fin de comprender mejor, el por qué la necesidad del cambio concluimos que la empresa se encuentra envuelta en:

**EL MEDIO AMBIENTE DE MEXICO:**

**\*Los clientes**

- más exigentes en calidad
- más exigentes en el precio
- más exigentes en el servicio
- más exigentes en la variedad
- con necesidades crecientes

**\*La competencia**

- ofreciendo mejor calidad
- menor precio
- mejor servicio
- continuamente desarrollándose

**\*El Gobierno**

- políticas de desarrollo
- políticas de apertura comercial
- políticas de inversión
- políticas ecológicas

Por lo que:

1. El medio ambiente de México permanecerá en un cambio continuo lo que obliga a las compañías a reaccionar de igual manera

2. México se encuentra en la actualidad en una época de transición entre la Era del consumidor y el Fabricante.

3. En la era del consumidor, los clientes de una compañía son el activo más importante de la misma.

4. Por lo que el tratado de libre comercio provoca indudablemente que las empresas mexicanas se estén preparando para el cambio.

5. Antes de cualquier cambio y no siendo este el único cambio a darse, se debe considerar el cambio de actitud en el elemento humano (autorealización-desarrollo organizacional-satisfacción del cliente).

6. El paquete de previsión social presentado es aplicable a cualquier tipo de organización no importando su giro sea de servicio o productivo y es un ejemplo veraz de que la actitud del elemento humano es vital para las empresas que buscan un mejoramiento continuo.

La implantación del paquete de previsión social fomenta la Calidad Personal permitiendo al recurso humano encausarse en un proceso continuo de mejoramiento en busca del éxito mutuo ( empresa y empleado),obteniendo como resultado:

- \*Actitud mental positiva ante el trabajo
- \*Alta calidad profesional en el desempeño de sus funciones
- \*Aprovechamiento de los recursos de la empresa.
- \*Busca del cambio continuo como resultado de la autorealización
- \*Actitud impulsada a la calidad total

La implementación de programas de integración y motivación, también permiten al recurso humano:

- \*Elevar la productividad de la empresa
- \*Obtener una motivación constante
- \*Mantener una comunicación sin barreras
- \*Fomentar el espíritu de grupo
- \*Crear un compromiso ante su trabajo
- \*Conciencia de la autodisciplina
- \*Cumplir con medidas de seguridad e higiene en el trabajo
- \*Tolerancia ante y para sus compañeros



## **RECOMENDACIONES**

Ahora bien como se trata de lograr el desarrollo del elemento humano y a la empresa, y considerando que la economía actual nos impulsa a un cambio constante este paquete debe ser retroalimentado constantemente y evaluado para implementar y actualizar constantemente paquetes que vayan acorde con los cambios del mercado mundial y permitan ir siempre un paso adelante.

La implantación de éste modelo NO es la solución total a los problemas de una empresa pero sí es una herramienta importante que se pone a la disposición de las empresas que fijen su atención en el recurso humano como base fundamental del desarrollo de la organización y, que además quieran buscar que sus empleados tengan una conciencia de calidad personal y del trabajo, que conlleve a su autorrealización y que esta a su vez se vea impactada en la organización para el logro de una CALIDAD TOTAL, que de como resultado la SATISFACCION DEL CLIENTE , reductible en ganancias a la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

### 1. COMPILACIÓN LABORAL

Ed. Dofiscal Editores S.A. de C.V.

México D.F., 1994.

a). LEY FEDERAL DEL TRABAJO

b). LEY DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

c). REGLAMENTOS DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL

2. Sue Mitchell, Nancy

DESEMPEÑO CON CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA

Ed. Panoráma, México D.F., Enero 1993

3. Zairi, Mohamed

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL

Ed. Panoráma, México, 1993.

4. Rosandar, A.C.

LA BUSQUEDA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Ed. Díaz de Santos .S.A. ,México, 1992.

5. M. Grocock, John,

LA CADENA DE LA CALIDAD

Ed. Díaz de Santos S.A., México, 1993.

6. Héctor M. Zacoalotto,  
CALIDAD TOTAL AQUÍ Y AHORA  
Ed. Panorama, México 1992

7. Barnes, José Giral,  
CULTURA DE EFECTIVIDAD  
Grupo Editorial Iberoamérica, México 1993.

8. Deming, W. Edwards,  
CALIDAD PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD  
Deming, W. Edwards,  
Ed. Díaz de Santos S.A., México, 1989.

9. Margulies, Newton,  
P. Raia, Anthony,  
DESARROLLO ORGANIZACIONAL  
Valores, Proceso y tecnología.  
Ed. Diana, México 1974.

10. Héctor A. Domínguez, Jorge Loyola,  
FUNDAMENTOS DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO  
Ed. Organización del cambio, México, Querétaro 1992.

11. Duane P. Schultz,  
PSICOLOGIA INDUSTRIAL  
Tercera edición University Of South Florida,  
Traducción José C. Pecina Hernández,  
Ed. Nueva Editorial Interamericana, México 1981.

12. Arias Galicia Fernando,  
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS  
Ed. Trillas, México D.F., 1973.

13. Jerry L. Porras,  
SERIE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL  
ANALISIS DE FLUJOS (Método para diagnosticar y administrar el  
cambio organizacional),  
Ed. Sistemas técnicos de edición S.A. de C.V., México D.F., 1988

14. José A. Fernández Arena  
EL PROCESO ADMINISTRATIVO  
Ed. Diana, 13a. Impresión México 1989.

15. Reyes, Ponce Agustín,  
PROCESO ADMINISTRATIVO  
Ed. Trillas, 1a. y 2da. Parte, México, 1990.