

39
2ej.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**ANALISIS DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS
OTORGADOS AL EMPLEADO PUBLICO
FEDERAL**

SEMINARIO DE INVESTIGACION

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A N ;

CARLOS LOPEZ DELGADO

NORMA P. NEGRETE MARTINEZ



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.

I N D I C E

	PAGINA
PROLOGO	1
INTRODUCCION	3
METODOLOGIA	7
CAPITULO 1.- MARCO TEORICO	15
1.1 Aspecto Histórico de las Prestaciones a Nivel Mundial	16
1.2 Aspecto Histórico de las Prestaciones en México	21
1.3 Definición	27
1.4 Finalidad de las Prestaciones	33
1.5 Clasificación	35
CAPITULO 2.- EL EMPLEADO PUBLICO FEDERAL	47
2.1 Antecedentes	48
2.2 Objetivos	53
2.3 Clasificación	57
2.4 Funcionamiento	62
CAPITULO 3.- PRESTACIONES Y SERVICIOS PARA LOS EMPLEADOS FEDERALES	66
3.1 Organismos Relacionados con la Seguridad Social	67
3.2 La Seguridad Social en México	73
3.3 Las Prestaciones desde el punto de vista Motivacional	85
3.4 Legislación sobre Prestaciones	90
3.5 Prestaciones y Servicios Otorgados a Los Empleados Federales, que exceden el Marco Legal	106

	PAGINA
CAPITULO 4.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES	116
4.1 Oficina de Certificación de Servicios	117
4.2 Oficina de Trabajo Social	123
4.3 Oficina de Prestaciones Económicas	131
4.4 Oficina de Incentivos	134
4.5 Oficina de Credenciales	137
CAPITULO 5.- INVESTIGACION DE CAMPO SOBRE PRESTACIONES Y SERVICIOS	139
5.1 Descripción del Universo	140
5.2 Determinación de la Muestra	141
5.3 Diseño y Aplicación del Cuestionario	144
CAPITULO 6.- ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION	157
CONCLUSIONES	247
BIBLIOGRAFIA	256

P R O L O G O

De acuerdo con la actitud reformista de la Universidad Nacional - Autónoma de México en cuanto a planes de estudio se refiere, se implantó en la Facultad de Contaduría, Administración e Informática el requisito de realizar, como una de las opciones, un Seminario de Investigación como paso previo para obtener el título de Licenciado en Administración.

Este Seminario consiste en un trabajo sobre alguna de las áreas - de la Administración, encaminada a lograr un beneficio para la so ciedad o una contribución al conocimiento humano.

Una de las áreas de la Administración que cada día tiene mayor im portancia y fuerza es sin lugar a dudas, la de Recursos Humanos, ya que el elemento humano es la parte esencial, vital de la orga - nización, sin él no habría organizaciones.

Dentro del área de Recursos Humanos, las Prestaciones constituyen el aliciente que proporciona la empresa al trabajador como una - parte adicional al salario, pero de la que gran parte de las per - sonas solamente tienen un conocimiento somero.

Ante esta premisa, se tomó la decisión de realizar un trabajo ten diente a conocer la situación que mantienen las prestaciones ac - tualmente dentro del Sector Público Federal, para lo cual se rea - lizará una investigación tendiente a conocer la verdadera situa -

ción de las Prestaciones, el conocimiento y uso que de ellas se tiene y hace.

Se desea con Ésto ayudar a los empleados para que tengan un panorama amplio de lo que las Prestaciones representan, el aprovechamiento que de las mismas se puede hacer y los beneficios que a corto y mediano plazo le puede proporcionar.

Por otra parte, esta investigación en conjunto servirá como un apoyo para los estudiantes que se encuentren cursando materias relacionadas con el área de Recursos Humanos.

También servirá para incrementar el acervo bibliográfico de la UNAM, lo que significa un compromiso para elaborarla de la mejor manera, ya que en un futuro podrá ser guía para realizar otros estudios de las nuevas generaciones.

Esta investigación se realiza en uno de los momentos más difíciles para el país, cuando los factores de la producción necesitan adecuarse en las empresas para poder seguir en marcha, con dificultades financieras, devaluación de la moneda, el costo elevado de la vida, inflación, reducidas alzas en el salario, pero por encima de todo Ésto, se encuentran los derechos sociales del mexicano, es por esto que se pretende observar el grado de unificación entre los intereses de la empresa con los de los trabajadores, para que se pueda reafirmar con base sólida el funcionamiento de la Administración de Personal.

INTRODUCCION

El presente Seminario de Investigación surge de la inquietud por apreciar el grado de conocimiento concreto por el cual el empleado público federal hace uso de las Prestaciones y Servicios a los que tiene derecho, por formar parte de una estructura orgánica - con las características propias del Gobierno Federal; no sólo a las que tiene derecho por este concepto, sino las que marca la - Legislación que rodea el ámbito gubernamental en esta materia, como son: La Ley Federal del Trabajo, Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, Ley de Estímulos y Recompensas; por mencionar algunas, así como las Condiciones Generales de Trabajo que rigen a cada Secretaría de Estado.

Ante la actual situación económica por la que atraviesa el país, es de suma importancia que el Empleado Federal conozca y haga uso de las Prestaciones y Servicios que el Gobierno le brinda, aún - más cuando el nivel de inflación va dejando atrás los niveles salariales que día a día se van deteriorando.

El presente estudio se realizó en la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos, que sirvió como modelo para la realización y aplicación de los medios de recolección de información, circunscribiéndose a las Direcciones Generales y Delegaciones que dependen de dicha Secretaría.

Cabe señalar que un estudio de esta naturaleza, a la fecha de su realización, no se ha llevado a cabo en la S.A.R.H., por lo que se deduce la importancia y aportación que representa tanto para la misma como para los empleados públicos federales, así mismo a la comunidad universitaria que se encuentra laborando en este medio y a las autoridades correspondientes que laboran en el área de Prestaciones y Servicios. Es importante señalar que se tomó como muestra del estudio al personal de base de dicha Dependencia.

En el Capítulo 1, se hablará del surgimiento de las Prestaciones y Servicios, del entorno histórico que las rodea, tanto en el mundo entero como en México. Se incluirá además la definición del término, su finalidad, la clasificación que de las mismas se conoce, así como sus características.

En el Capítulo 2, se dará un panorama del Empleado Público Federal, su concepción, su finalidad como servidor, los objetivos que persigue, así como su funcionamiento.

En el Capítulo 3, se presenta el esbozo de las Prestaciones y Servicios que se otorgan a los Empleados Públicos Federales, iniciando con el panorama de la Seguridad Social en México, posteriormente se analizará la finalidad de las Prestaciones y Servicios desde un punto de vista psicológico: "La Motivación".

Se analizará la legislación que rodea el ámbito de las Prestaciones y Servicios, las Condiciones Generales de Trabajo en vigor, - además se incluirán aquellas prestaciones y servicios que no se encuentran contempladas dentro del marco legal.

En el Capítulo 4, se presentará el panorama sobre el cual funciona un Departamento de Prestaciones (específicamente de la S.A.R.H) los servicios y prestaciones proporcionados a los trabajadores, - Esto en base a la estructura orgánica de dicho Departamento.

En el Capítulo 5, viene a ser la parte práctica del presente Seminario de Investigación, ya que en él se llevará a cabo la investigación de campo sobre las prestaciones y servicios proporcionadas a los empleados públicos, enfocándose únicamente a los empleados de la S.A.R.H., a través de la elaboración de cuestionarios, de - terminación de la muestra, a la cual se le aplicarán dichos cuestionarios.

La información obtenida se procesará con la utilización de la - computadora, a través del Paquete Estadístico para las Ciencias - Sociales (SPSS).

En el Capítulo 6, se llevará a cabo el análisis e interpretación de la información obtenida anteriormente, por medio de diagramas estadísticos, para presentar una visión amplia y clara de la in - formación que arroje el presente análisis.

Para finalizar, se presentarán las conclusiones a las cuales se llegaron después de realizar todo el proceso de investigación y análisis sobre Prestaciones y Servicios.

M E T O D O L O G I A

La presente investigación siguió como metodología las siguientes etapas:

- 1) Diseño de la Investigación.
- 2) Recopilación de la Información.
- 3) Clasificación y Ordenación de la Información.
- 4) Análisis e Interpretación de la Información.
- 5) Redacción de la Obra.
- 6) Revisión y Crítica del Mecanuscrito.
- 7) Presentación de la Obra.

PRIMERA ETAPA: DISEÑO DE LA INVESTIGACION

a) Elección del Tema:

Debido a la importancia de los Recursos Humanos dentro de la organización es necesario realizar un análisis de uno de los renglones que en la actualidad cobra gran importancia: las Prestaciones y Servicios.

En consideración a la incertidumbre que existe acerca del conocimiento y utilización de las prestaciones y servicios que, en este caso la S.A.R.H. otorga a sus empleados, surgió la idea de realizar esta investigación, ya que actualmente un análisis de esta naturaleza no se ha llevado a cabo en esta Dependencia.

Una de las áreas donde se puede ejercer profesionalmente la carrera de Licenciado en Administración es la de precisamente la de Recursos Humanos, que es el corazón de la organización, debido a la actual situación económica y la pérdida del poder adquisitivo del salario, es importante saber el grado de conocimiento y la incidencia de uso que el Empleado Público Federal tiene acerca del grupo de Prestaciones y Servicios que la Empresa, Ley del ISSSTE y Ley Federal del Trabajo le otorgan.

b) Tipo de Investigación:

El presente trabajo se fundamenta inicialmente en una investigación documental y posteriormente se lleva a cabo una de campo, por lo tanto, los temas y subtemas del mismo reúnen las características de este tipo de investigación.

Las fuentes de información que se consultaron fueron:

Directas.- Opiniones e información proporcionadas por funcionarios y personal de la S.A.R.H.

Indirectas.- Investigaciones afines al tema, documentos de la S.A.R.H., legislación acerca de las Prestaciones y Servicios, ediciones sobre Recursos Humanos.

Se busca lograr un trabajo de investigación científica que en un futuro cercano pueda ser consultado tanto por el personal relacionado con el área de Prestaciones y Servicios, Recursos Humanos,

así como del personal que se encuentra necesariamente involucrado en la utilización de las mismas en consecuencia de lo anterior, - otra de las características del presente trabajo es que su naturaleza es informativa.

c) **Objetivos:**

Identificar el grado de conocimiento que tienen los Empleados Públicos sobre las Prestaciones y Servicios.

Determinar la incidencia en el uso de las Prestaciones y Servicios.

Determinar las causas por las cuales el Empleado Público Federal utiliza o no las Prestaciones y Servicios a que tiene derecho.

Determinar el grado de difusión que existe en el ámbito federal - acerca de las Prestaciones y Servicios.

Sugerir alternativas de solución ante las anomalías detectadas en la tramitación de Prestaciones y Servicios.

Conocer el grado de información que tiene el Empleado Público Federal sobre las Prestaciones y Servicios.

Detectar el tipo de Prestaciones y Servicios más solicitados por el Empleado Público Federal.

d) **Hipótesis:**

Si ... el conocimiento total de las prestaciones a que tienen derecho los Empleados Públicos Federales permite que hagan un uso más constante de las mismas.

Entonces ... al contar con una información más amplia, harán un uso más frecuente de las mismas, y en caso contrario se determinarán las causas por las cuales no se utilizan.

e) Variables:

- Grado de conocimiento.
- Incidencia de uso.
- Otorgamiento.
- Información.
- Marco Legal.

f) Advertencias:

En el presente trabajo se maneja el término Empleado Público Federal, pero cabe hacer mención que el campo de aplicación de la presente investigación se circunscribe únicamente al personal de la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos, ya que debido a la limitación de recursos materiales, humanos y tiempo, no se contó con la facilidad para poder realizarla en todo el ámbito donde se cuenta con la presencia del Empleado Público Federal.

Debido al marco legal que rige a las Prestaciones y Servicios que en este Seminario se tratan y que son de aplicación general en -

todas las Secretarías de Estado, los resultados de la presente investigación en la S.A.R.H., son válidos y aplicables a las demás Secretarías de Estado.

SEGUNDA ETAPA: RECOPIACION DE LA INFORMACION

La información se recopiló como ya se indicó, de opiniones proporcionadas por funcionarios y personal de la Secretaría, investigaciones afines al tema, documentos de la S.A.R.H., Ley del ISSSTE, Ley Federal del Trabajo, Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles, Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Condiciones Generales de Trabajo de la S.A.R.H. y ediciones sobre Recursos Humanos.

Se contó con asesoría de profesores de la Facultad de Contaduría y Administración y el Director del Seminario.

TERCERA ETAPA: CLASIFICACION Y ORDENACION DE LA INFORMACION

El material con que se trabajó se obtuvo en función de los capítulos y subcapítulos del índice preliminar y que más adelante se modificaron en relación con los requerimientos y necesidades de cada capítulo.

CUARTA ETAPA: ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

La información recopilada, ya clasificada y ordenada, se evaluó -

por partes. Posteriormente en conjunto se hizo una depuración para eliminar con ello la "paja" y errores de significado.

QUINTA ETAPA: REDACCION DE LA OBRA

El Índice preliminar sufrió ajustes o modificaciones al redactar el contenido de cada capítulo y con ello se estructuró un índice definitivo.

También fueron ajustados conceptos y proposiciones teóricas que carecían de claridad.

Se buscó la mejor calidad de expresión escrita en un borrador mecanografiado.

SEXTA ETAPA: REVISION Y CRITICA DEL MECANUSCRITO

El Director del Seminario, Lic. Gilberto de la C., aconsejó recomendaciones, correcciones y modificaciones al equipo sobre los borradores capitulares que sesión a sesión se le entregó. Después de elaboradas las correcciones, se procedió al mecanografiado del trabajo para presentarlo a segunda revisión al Director.

SEPTIMA ETAPA: PRESENTACION DE LA OBRA

El trabajo definitivo fue mecanografiado y se realizó la impresión de los ejemplares requeridos por la Sección de Exámenes Profesionales para la posterior presentación del Examen de Titulación.

ción. Se entregó el Seminario de Investigación al Director, Lic. Gilberto Valenzuela de la C., para su evaluación.

APOYOS METODOLÓGICOS

Fernando Arias Galicia

"Introducción a la Técnica de Investigación en Ciencia de la Administración y del Comportamiento"

México

Trillas

1984

Felipe Pardiñas

"Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales"

México

Siglo XXI

1974

Raúl Rojas Soriano

"Guía para realizar Investigaciones Sociales"

México

U.N.A.M.

1979

Laura Fisher

"Investigación de Mercados"

México

Interamericana

1.1 ASPECTO HISTÓRICO DE LAS PRESTACIONES A NIVEL MUNDIAL

Una de las principales características del hombre desde sus origenes ha sido y será la de revelarse como un ser independiente dentro del contexto de la naturaleza y de los animales. Apoyado - siempre de su instinto de autoprotección y su raciocinio pensante le permiten la diferenciación por parte de los demás habitantes - de la tierra, lo que lo encaminó a la asociación con sus semejan- tes para la formación de grupos. Dicha agrupación le permitió lo- gar una defensa contra los peligros que le ofrecía la naturale - za.

Conforme el hombre fué evolucionando, este proceso le permitió - constituir una sociedad donde la seguridad de los individuos con- viviendo en grupo les aseguraba su existencia.

Un ejemplo de lo anterior lo fueron las "Guildas" y "Cholas", asociaciones antiguas en las que se proporcionaba a los empleados una protección mutua mediante asistencia durante enfermedades, muer - te, orfandad, viudez o el desamparo total.

Uno de los primeros antecedentes sobre prestaciones se encuentra a partir de la Edad Media y el Renacimiento.

Durante la Edad Media, el estado Veneciano se preocupó por apli - car medidas de seguridad en cuanto a la higiene de la población, previniendo los accidentes de trabajo y fundando hospicios.

Posteriormente, durante el Siglo XVI hubo hermandades de socorro y los primeros Montepíos, y ya para el Siglo XVIII cuando nace en sí el capitalismo, comienza a darse importancia y forma a la Seguridad Social. Más tarde en el Siglo XIX y como consecuencia de - la Revolución Francesa, toma gran fuerza el capitalismo. Con el nacimiento y avance de la industria apareció el obrero, que cada vez aumentaba en número y en necesidades mayores, con lo que se - provoca un desempleo, con lo que fué necesario buscar elementos - que permitieran afrontar la inseguridad.

En Europa se establecieron Leyes que se enfocaban a la asistencia de los desamparados. Más tarde surgen instituciones de seguros, pero con un carácter eminentemente lucrativo.

Al paso del tiempo se crearon "Las Cajas Municipales de Enferme - dad", en las que se implantaron contribuciones obligatorias, dan - do así nacimiento al principio moderno del seguro obligatorio, im - plantándose en primer instancia Leyes al respecto en Alemania.

Lamentablemente, puede decirse que durante los últimos años del - Siglo XVIII a pesar de ya no existir el esclavismo, los campesi - nos, al no poder ganarse la vida en el campo ni como artesano, - emigra a las ciudades a buscar trabajo en las fábricas de Inglate - rra, Francia, Bélgica, Alemania, Austria, Norte de Italia y Rusia, donde conformaron la fuerza de trabajo que propició el funciona - miento y desarrollo de las grandes industrias textiles y en las - minas.

Puede decirse que sin temor a equivocarse, que los trabajadores - no hicieron más que cambiar de las manos de una servidumbre a - otra, ya que dependían de una manera total del capitalista quien podía tomarlo o despedirlo a su arbitrio y pagándole menos de lo necesario para vivir e incluso dejando a muchos en la calle cuando éste lo quisiera.

Durante las primeras décadas de la Revolución Industrial, las ciudades contaban con condiciones de vida terribles, en las buhardillas en que vivían las construcciones eran malas, incluso habitaban en sótanos insalubres, provocando con esto epidemias como el cólera, tifoidea; aunado a esto había vicios y corrupciones de todos tipos.

Este grupo de personas, las marginadas, fue uno de los principales problemas durante la etapa de progreso de la civilización, a lo cual los políticos y hombres de empresa tomaron cartas en el asunto haciendo la propuesta de la instalación de lavaderos públicos, ciudades industriales modelos, leyes, visitas, conciertos al aire libre, lo cual no ayudó grandemente a eliminar la desesperación de los trabajadores. Ante esta situación surgen los sindicatos obreros, que poco a poco obligaron a los patrones a cubrir sus exigencias. Como consecuencia, se comienza a reducir las horas de trabajo, la prohibición del trabajo para la mujer en las minas y edad mínima para el trabajo de menores. De esta manera durante 1871, se aprueba y promulga la Ley de Sindicatos que comenzaron por pugnar reformas a las Leyes.

Otro ejemplo está en la aprobación de la Ley de Comprobación del Peso, 1887, donde se permitía a un representante de los mineros - supervisar las cuentas del carbón extraído.

Lo anterior trae como consecuencia que los países vean la necesidad de imponer el Seguro Social, dentro de lo cual Francia da el primer paso con su fundación, cuyo objetivo principal era el de - proteger a los desvalidos y a los deudos de los obreros falleci - dos; posteriormente en Alemania se implanta la Ley de la Seguri - dad contra la Enfermedad, 1883, Accidentes, 1884, y Vejez, 1889.

Cabe mencionar que durante el gobierno del General Bismark se ex - pidieron Leyes de auténtica Seguridad Social: la Ley del Seguro - Social Obligatorio (1873), Ley Sobre Seguro de Accidentes de Tra - bajo (1884). En base a lo anterior, las prestaciones fueron am - pliando su campo de aplicación en el mundo en los diversos siste - mas económicos.

En la época moderna (1920), las empresas comenzaron a proporció - nar cierto tipo de prestaciones de una manera un tanto informal, ya que reconocían la necesidad de que sus empleados contaran con un lugar adecuado para trabajar, aunado a una cierta seguridad en el empleo. Para 1945, la Organización de las Naciones Unidas - (O.N.U.) nace como resultado de la observancia de la Seguridad So - cial como un derecho de todo ser humano.

Para 1948, la O.N.U. aprueba la "Declaración Universal de los Derechos Humanos", la cual establece que "Toda persona como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener mediante el esfuerzo nacional y la cooperación de cada Estado la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, - indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad".

Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo en su - Convenio 102 determina las normas mínimas de la seguridad social, asistencia médica y prestaciones que rigen actualmente al Sistema Mexicano en lo que respecta a seguridad social.

La acción directa de proporcionar a los trabajadores ciertos beneficios extras, se ve motivada por dos razones: la primera es que los patrones consideraban como un derecho por parte de los empleados a contar con algo más que su salario; la segunda porque los - empleados considerando su situación económica deteriorada, lo - cual no les permitía dar solución a sus problemas económicos personales, necesitando de alguien que velara por su seguridad.

Más tarde, y con la aparición y crecimiento de los Sindicatos, - éstos vieron la necesidad de dotar de una recompensa adicional al trabajador, por sus aportaciones a la empresa y a la sociedad, pero que en última instancia eso no lo determinaría el patrón.

A finales de la Segunda Guerra Mundial en Estados Unidos de Norte américa, las prestaciones tuvieron gran desarrollo, ya que durante ésta se establecieron topes salariales, ya que al no poder atraer a los empleados pensaron cómo atacar las restricciones sobre los salarios, la solución fué proporcionar alicientes especiales como un agregado al salario. Posterior a la Segunda Guerra, las empresas se quedaron con paquetes de prestaciones porque los empleados y los sindicatos no estaban dispuestos a perderlos, e incluso se esforzaron por conseguir aumentos de sueldo año con año, pero la excesiva frecuencia con la que los solicitaban trajo como consecuencia que el público se pusiera en contra de eso, aún cuando lo consideraban necesario, lo cual vino a repercutir en la otorgación de los mismos.

1.2 ASPECTO HISTÓRICO DE LAS PRESTACIONES EN MEXICO

La Seguridad Social en México cuenta con bases sólidas, que datan de la época precolombina en donde existían las cajas de comunidades indígenas, que posterior a la conquista fueron adoptadas dentro de la estructura de la Nueva España.

Durante la época precolombina (Anáhuac), prevaleció una política encaminada a la protección de las clases desvalidas, lo que marca el afán de ayuda y la conciencia en cuanto a la formación de instituciones cuya responsabilidad sea brindar seguridad social.

Así, podemos señalar que en Anáhuac, Moctezuma, con su carácter de proviente, indicó que el Estado debe procurar ver por aquellas personas con impedimentos físicos, los ancianos y los desamparados, por lo que ante esta necesidad mandó construir un hospital y hospicio donde se proporcionaran de manera gratuita servicios en general, incluso, a manera de ejemplo, mandó recoger a todas aquellas personas que de alguna manera no beneficiaran al Estado, para proporcionarles ayuda.

Otra característica que tomó Moctezuma fue la de la protección al pueblo durante las carestías, para lo cual organizó unos almacenes llamados Petracalli o Petracalco, donde se almacenaban el fruto de las cosechas de las tierras del palacio y se ponían los productos de la recaudación fiscal.

Estos almacenes o graneros no sólo servían para satisfacer las necesidades de los gobernantes y funcionarios del Estado, sino también eran a beneficio de la población, como lo hizo en 1505, después de varios años de sequía, cuando empezó a extenderse el hambre, abrió al pueblo las puertas de dichos almacenes y así se remedió la difícil situación por la que atravesaban.

Durante la Nueva España las importaciones de sistemas políticos, sociales y culturales, trajo como consecuencia la dominación española, lo cual se reflejó en el ámbito de las formas de protección y asistencia a las clases desposeídas.

Durante la Época colonial fueron los Montepíos los que realizaron una labor similar, a la que más tarde se le conoció con el nombre de "Pensiones Civiles". En 1774 se fundó el Monte de Piedad de México, que tenía como fin aliviar las necesidades de los menesterosos, similar al que existía en Villa y Corte de Madrid, España. Cabe señalar que Carlos III fundó el sistema de Montepío en España en 1761.

Este sistema de Montepíos siguió operando ya dentro de la Época independiente, ya que incluso en 1832 se expidió la Ley sobre Montepíos, en la que se amplían sus servicios para empleados de la Federación. En México, durante el mandato de José María Morelos y Pavón (1813), se da a conocer un documento llamado "Sentimientos de la Nación", en el que se sustentan las bases para un sistema de seguridad social, en el que se marca la necesidad de moderar la indigencia y la opulencia y se evite la ignorancia; se previeron una serie de normas que hoy están incluidas en los programas de Seguridad Social, tal como está también la lucha contra las castas privilegiadas, porque se establece la igualdad como un principio para disfrutar de bienes y servicios.

Con esto queda señalado el panorama de la Época prehispánica. Durante la Colonia, Vasco de Quiroga con su obra hospitalaria y Fray Bartolomé de las Casas con su humanismo, espíritu de defensa de los derechos humanos; durante la Independencia con "Los Sentimientos de la Nación"; durante la Reforma con las Leyes que llevan su nombre y durante la Revolución con tanta obra en favor del

pueblo, la lucha por el bienestar social ha sido la guía para con
vertir preceptos en realidades.

Así, paulatinamente los empleados al servicio de esos gobiernos -
adquirieron diversas prestaciones que vienen a formar la base pa-
ra un Sistema de Seguridad Social.

Para 1886 se expidió la Ley de Pensiones, Montepíos y Retiros pa-
ra Civiles y Militares, donde se le concedía al Montepío la cuan-
ta parte del sueldo del interesado, y se le reconocían derechos -
al interesado, a la viuda, a las hijas aún casadas y a los hijos
hasta que tengan 21 años.

Durante 1898 se expide la Ley de Primaria, la que proporcionaba -
las pensiones en los términos marcados por el Ejecutivo.

Uno de los aspectos más sobresalientes durante la evolución de -
las prestaciones, es el hecho de que en 1906 Ricardo Flores Magón
y sus seguidores, lanzan un documento llamado "Manifiesto de la -
Nación" en el que se observan aspectos sobre Seguridad Social y -
Materia Laboral, entre los cuales destacan los siguientes:

- Jornada Laboral máxima de 8 horas.
- Prohibición del empleo a menores de 14 años.
- Obligar a los dueños de minas y fábricas a mantener me-
jores condiciones de higiene y seguridad para los opera-
rios.

- Obligar a los patrones a pagar indemnización por accidentes de trabajo.
- Suprimir las tiendas de raya.
- Hacer obligatorio el descanso dominical.
- Obligar a la empresa a ocupar menor número de extranjeros.

A pesar de lo que pudiera dar a entender lo anterior, fue una época tensa, en virtud de que las condiciones de vida eran infrahumanas, ya que los hombres eran explotados por terratenientes y compañías deslindadoras que a final de cuentas los despojaban de sus tierras y de sus derechos de propiedad.

El final de esta era lo marca la Revolución de 1910, donde se presentaron demandas de justicia y seguridad. Las huelgas se dejaron sentir, a través de ellas los obreros y campesinos exigían la reivindicación de su calidad como personas, como seres humanos, y poder lograr así mejores niveles de vida.

Al terminar la Revolución Mexicana la Seguridad Social se ha seguido encausando a través de los diferentes regimenes presidenciales.

La aspiración a la Seguridad Social por parte de México es el resultado de una revolución social (Reforma Agraria y Derecho del Trabajo) que vino a dar la pauta para plasmar el contenido doctrinal de la lucha obrera y campesina en el Congreso Constituciona -

lista de 1917. Lo anterior sirvió de base para que México sea considerado como uno de los primeros países que señalara la naturaleza constitucional de la Seguridad Social, con fundamento en el Artículo 123.

Sin embargo, no fue sino hasta años más tarde, posterior a los Gobiernos de Alvaro Obregón y Plutarco Elías Calles, ya que durante éstos solamente se realizaron anteproyectos.

Hasta el gobierno del Lic. Emilio Portes Gil el Congreso acepta la reforma al Artículo 123, Fracción XXIX, que dice: "Se considera de utilidad pública la expedición de la Ley del Seguro Social y ella comprenderá seguro de vida, de invalidez, de cesantía, de enfermedades, de accidentes y fines análogos" (1), para 1943 se crea el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Por otra parte, los trabajadores públicos contaban con un sistema de prestaciones parciales, y conforme crecieron los sindicatos de maestros, y empleados de limpia, la fuerza de los servidores del Estado se hizo más fuerte dando resultados concretos: las Prestaciones.

En 1925, y con la Ley como fundamento, se establece la Dirección de Pensiones Civiles con el objeto de lograr una seguridad social para los servidores públicos. Con el establecimiento de la Fed-

(1) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Página 111.

ración de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado, el gremio público obtiene cada vez más y mejores niveles de vida.

Para 1947 se crea la Ley de Pensiones Civiles, pero ante el constante aumento del sector público, fue necesario la reestructuración del aparato burocrático, y modificaciones a las características para constituir y otorgar las prestaciones.

Más tarde, esta desaparece junto con su Dirección, y se crea la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, la cual es la que actualmente se encarga de regir las prestaciones de los empleados federales del sector público.

Para 1963, se crea la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, la cual viene a dejar sin efectos la Ley del Estatuto de los Trabajadores al Servicio de los Poderes de la Unión de 1941; la primera se encarga de regir las relaciones entre los Poderes de la Unión y el Gobierno Federal, así como con sus trabajadores, de esta manera quedan reconocidos de una manera jurídica, los derechos de los empleados públicos: las Prestaciones y los Servicios.

1.3 DEFINICION

La función de las prestaciones dentro del área de Recursos Humanos, es de suma importancia como medio para mejorar el nivel de

vida de los trabajadores.

Usar el término prestación ha sido motivo de muchas confusiones, ya que existen diversos términos que son usados como sinónimos:

- Servicio.- Implica una acción de una persona, realizada en favor o provecho de otra.
- Beneficio.- Este término mira más bien a la persona que lo recibe, que a quien lo otorga.
- Ayuda.- Lleva implícita la idea de algo, cuya finalidad viene a completar o perfeccionar la que produce otra principal.

A continuación presentaremos diferentes definiciones referentes a Prestaciones. Es necesario recordar que la mayoría de las palabras de nuestro idioma provienen de raíces latinas, es por ello que el término Prestación se deriva del vocable PRAESTARE, sin embargo, en el derecho romano dicho término tenía una acepción más limitada que la técnica jurídica de nuestros días. En efecto, para los romanos la consecuencia de una obligación estaba constituida por un acto.

- Prestare.- Significa otorgar el disfrute de un bien sin constituir sobre el mismo un derecho real. (2)

(2) Enciclopedia Jurídica OMEBA, Tomo XXIII.- Página 33.

- *Prestación.*- Cosa o servicio exigido por una autoridad, convenido en un pacto. (3)
- *Agustín Reyes Ponce define las Prestaciones como el conjunto de servicios o beneficios que en adición al salario estipulado, una organización proporciona a sus empleados con el fin de lograr su bienestar económico, cultural, moral y social.* (4)
- *Fernando Arias Galicia, define las Prestaciones y Servicios de la manera siguiente:*

Prestaciones, aportaciones financieras con las que la organización incrementa indirectamente el monto que por concepto de salario percibe el trabajador.

Servicios, son todas aquellas actividades costeadas por la organización que proporcionan una ayuda o beneficio de índole material o social a los trabajadores. (5)

(3) *Diccionario Enciclopédico Salvat Universal, Tomo XVII. Pág. 251.*

(4) *Reyes Ponce, Agustín.- Administración de Personal.- Págs. 177, 178 y 184.*

(5) *Arias Galicia, Fernando.- Administración de Recursos Humanos.- Pág. 374.*

- Dale Voder, hace una diferenciación de Prestación y Servicio:

Prestaciones pueden considerarse como las atribuciones más tangibles para los empleados, v.gr.: pagos especiales a enfermos, contribución a los ahorros del trabajador, etc.

Servicios, son acciones emprendidas para la ayuda de los empleados, digamos provisión de ayuda legal o consejo personal o recreativo. (6)

- Chruden y Sherman las definen como los beneficios marginales o prestaciones que representan para el trabajador un ingreso extra, seguridad adicional o condiciones de trabajo más convenientes que no requieren un esfuerzo extra. (7)

- George Strauss y Leonard R. Sayles, las mencionan en el término de beneficios marginales, como el conjunto de beneficios para los empleados proporcionados por el patrón además de los tradicionales pagos por salarios directos. (8)

(6) Reyes Ponce, Agustín.- Administración de Personal.- Págs. 177, 178 y 184.

(7) Chruden/Sherman.- Administración de Personal.- Pág. 544.

(8) G. Strauss y L.R. Sayles.- El Comportamiento Humano de las Organizaciones.- Pág. 165.

- Dalton E. Mc. Farland, hace una distinción entre Prestaciones y Servicios, diferenciándolos básicamente por su naturaleza, así nos dice que prestaciones son las con-tribuciones financieras más tangibles para los emplea-dos como son: pagos especiales a los enfermos, contribu-ciones a los ahorros de los trabajadores, distribución de acciones, seguros, hospitalización y pensiones priva-das.

Servicios son acciones emprendidas para la ayuda de los empleados como son: pensión de ayuda legal, consejo personal o recreativo y guía en general. (9)

Como corolario de lo anterior, podemos decir que los servicios y prestaciones son todos aquellos beneficios representados en bie-nes, facilidades, instalaciones y actividades que otorga una orga-nización a los trabajadores, las cuales están encaminadas a pro-porcionar una mejora personal, familiar y social, siempre adicional al salario nominal.

Hablar de servicios y prestaciones, es tratar un tema muy varia-do, amplio, complejo y diferente en cuanto a su composición en cada lugar, es importante contar con un criterio que nos sirva como

(9) D.E. Mc. Farland.- Administración de Personal.

base, en las consideraciones posteriores se proponen los siguientes elementos:

- Están constituidas por bienes, instalaciones, facilidades o acciones.

Las prestaciones pueden consistir en un subsidio o pensión en dinero, en un bien en especie, como alimentos, en facilidades o instalaciones preparadas y ofrecidas por la empresa, instalaciones deportivas o bien servicios médicos o familiares, orientación y consulta en problemas legales, etc.

- Son proporcionadas por una empresa.

Las prestaciones y los servicios por su naturaleza implica que sean proporcionados por una empresa a sus trabajadores, como parte del programa de personal. Quedan comprendidas las empresas privadas individualmente, las empresas descentralizadas del Estado, el conjunto de empresas que integran una rama industrial determinada y el conjunto de industrias que forman un sector determinado.

- Se dan en favor de los trabajadores de la empresa.

Se derivan esencialmente de la relación de trabajo.

Al señalar que se otorgan en favor del trabajador se comprende que los beneficiarios directos sean ellos mismos, así como también lo sean directamente sus familiares.

Se proporcionan además de lo estrictamente debido por el trabajo.

Quedan así, automáticamente, exceptuados los salarios y sus complementos directos, y todas las prestaciones establecidas por ley en beneficio de los trabajadores.

Por lo tanto, el objetivo de las prestaciones es satisfacer las necesidades individuales o colectivas, apegándose siempre a una base legal con el fin de incrementar el nivel de vida de los trabajadores y sus familiares, contribuyendo así a establecer una mayor coordinación laboral entre la empresa y sus empleados.

1.4 FINALIDAD DE LAS PRESTACIONES

Las prestaciones buscan como finalidad básica el mejoramiento:

- a) ANTE TODO, DEL TRABAJADOR MISMO, son esencialmente servicios o beneficios para el trabajador, pero precisamente cuando adquiere ese carácter, se le dan como algo que está dentro de las posibilidades de la empresa, se le concede porque ha de contribuir a mejorar su nivel de vida, su cultura, su salud, etc.

- b) DE SU TRABAJO, considerando la individualidad de cada persona, todo cuanto le preocupe, influirá en la eficiencia de sus labores.
- c) DE SU REMUNERACION, se considera que el costo efectuado por la empresa en cuanto a servicios y prestaciones lo podría emplear en aumentar los salarios, pero este costo que eroga la empresa en cuanto a éstos repercute en beneficios para los trabajadores.
- d) DE LA RELACION EMPLEADO-EMPLEADOR, pero no con actitud paternalista, sino por el contrario enfatizando y materializando la mutua responsabilidad de estos dos factores en la producción.
- e) DEL MEDIO SOCIAL, EN QUE EL TRABAJADOR VIVE Y ACTUA, dentro de las cuatro primeras finalidades, quedan comprendidas otras específicas, entre las cuales mencionaremos:
- Fomentar el mejor ambiente posible de trabajo, tanto en la fábrica como fuera de ella.
 - Reducir o eliminar para el trabajador, toda la fatiga y la incomodidad que se pueda evitar.
 - Proporcionar, tanto al trabajador como a su familia, oportunidades razonables de vivir en condicio

nes saludables y disfrutar de sus vacaciones.

- Resolver al trabajador aquellos problemas que pueden surgir en el desarrollo mismo de su trabajo, o que tienen relación directa con él.
- Proporcionar al trabajador y a su familia mayor sa tis fac ción y seguridad en su vida con la comu ni dad.
- Proporcionar ayuda al trabajador para que él logre por sí mismo desarrollarse física, intelectual, so cial, cultural y moralmente.
- Mejorar las relaciones entre el trabajador, sus com pañ eros, su empresa y la comunidad.

1.5 CLASIFICACION

Existe una gran variedad de servicios y prestaciones que suelen ofrecer las empresas a sus trabajadores. Si pueden emplear diversos criterios para las prestaciones, a continuación se presenta una clasificación dada por el autor Agustín Reyes Ponce y otra por las instituciones de seguridad social.

1.- CLASIFICACION POR SU FIN INMEDIATO

- a) Tendientes a mejorar su ambiente.

- Medios para transporte a la fábrica.
- Guardaropas, armarios, etc.
- Agua potable y refrigerada.
- Comodidades sanitarias.
- Salones de descanso.

b) Tendientes a complementar el salario (excluidos incentivos).

- Sistema voluntario de participación de utilidades.
- Gratificaciones anuales no contratadas previamente.
- Cajas de ahorro subsidiadas.
- Préstamos sin interés, o con uno inferior al corriente.
- Absorción por la empresa de parte del precio de compra de artículos en tiendas.
- Descuentos o ventas al costo de artículos fabricados por la empresa.
- Absorción por la empresa, de pagos que corresponden al trabajador: cuota obrera al Seguro Social, impuesto sobre la renta, cuotas sindicales, etc.
- Cooperativas de consumo organizadas por la empresa.

c) Tendientes a mejorar la salud del trabajador y su familia (fuera o en adición al Seguro Social).

- Atención médica.
 - Medicinas, hospitalización, atención quirúrgica, - aparatos de prótesis y ortopedia.
 - Atención obstétrica de la trabajadora, o la esposa del trabajador.
 - Primeros auxilios y puestos sanitarios de fábrica.
- d) Tiendientes a mejorar la alimentación del trabajador y - su familia.
- Comedores en la empresa, gratuitos o al menos subsidiados.
 - Sitios especialmente adaptados para que el trabajador caliente y tome su comida, si prefiere llevarla.
 - Reparto de buffets, bocadillos, café y refrescos.
 - Cafeterías, aparatos automáticos de refresco, cigarrillos, etc.
 - Venta de alimentos con absorción por la empresa de un porcentaje de su costo, o al menos de gastos administrativos.
 - Ayuda para la alimentación de lactantes e infantes.
- e) Tiendientes a dar al trabajador seguridad en sus ingresos.

- Seguros de grupo, pagados por la empresa, total o parcialmente.
 - Mutualidades organizadas y subsidiadas por la empresa.
 - Subsidios para el caso de cesantía (fuera del Seguro Social).
 - Ampliación o complemento de las pensiones y subsidios del Seguro Social: salarios en días no subsidiados, complemento de subsidios incompletos, ampliación de subsidios a más días a los enfermos, ampliación o complemento de pensiones, etc.
 - Pagos de retiro del trabajador, además de los legales.
 - Sistemas de jubilaciones.
- f) Tendiente a ayudar al trabajador en sus problemas familiares.
- Escuelas para los hijos de los trabajadores.
 - Pagos en caso de muerte de familiares del trabajador.
 - Dotes para el matrimonio del trabajador.
 - Canastillas y pagos en caso de nacimiento de hijos del trabajador.
 - Casas -cunas.

- Guarderías infantiles.
 - Ayudas diversas para el pago de renta de casa-habitación.
 - Construcción de casa-habitación y facilidades para adquirirlas.
 - Alojamientos proporcionados a los trabajadores, sobre todo solteros.
 - Orientación y consejo en materias psicológicas, jurídicas, etc.
 - Auxilio y orientación de trabajadoras sociales.
- g) Tendientes a ayudar al trabajador en la ampliación de su cultura.
- Becas diversas.
 - Cursos dados o pagados por la empresa sobre idiomas, técnicas, etc.
 - Escuelas o academias para familiares del trabajador (música, corte y confección de ropa, etc.).
 - Bibliotecas y hemerotecas.
 - Concursos fotográficos, de pintura, dibujo, ajedrez, etc.
- h) Tendientes al descanso y recreación del trabajador.
- Vacaciones supraleales.
 - Subsidios especiales para las vacaciones, en dine-

ro o en organización de facilidades para el transporte y hoteles.

- Clubes y parques para el recreo y descanso del trabajador y sus familiares, con juegos de salón, albercas, etc.
- Campos deportivos y subsidios al deporte.
- Reuniones sociales, canastas de navidad, bailes, etc., organizados o subsidiados por la empresa.
- Cines, teatros, conciertos, organizados o subsidiados por la empresa.
- Clubes de exploradores y montañistas, organizados o subsidiados por la empresa.
- Días de descanso obligatorio suralegales, con el fin de permitir al trabajador celebrar fiestas nacionales, religiosas, etc.
- Permisos con goce de sueldo en los días de su onomástico, aniversario, etc.

i) Tendientes a estimular y premiar acciones en favor de la empresa.

- Premios a sugerencias que el trabajador presente.
- Premios por antigüedad.
- Premios en curso de seguridad industrial.
- Premios por excepcional eficacia, cooperación o comportamiento.

II.- POR SU NATURALEZA INTRINSECA

- Pagos especiales a enfermos, contribución a los ahorros de los trabajadores, etc.
- Provisión de ayuda legal o consejo personal o recreativo.

III.- POR SU CONTENIDO ECONOMICO

Se les ha clasificado con frecuencia en:

- Financieras.
- Sociales.
- Mixtas.

IV.- POR SU INFLUENCIA EN EL SALARIO

- Prestaciones económicas supra-legales, son aquellas que constituyen una obligación que la Ley impone, son complementadas, ampliadas o perfeccionadas por la empresa.
- Prestaciones de beneficio general y directo, son aquellas que recibe la totalidad del personal, o que al menos, por su propia naturaleza pueden ser benéficas para todos y de hecho las obtienen una gran mayoría de trabajadores.
- Prestaciones de beneficio directo, sólo se reciben por quienes se encuentran en determinadas circunstancias, y éstas no son las que corresponden al menos a la mayoría de los trabajadores.

V.- POR LA FUENTE DE LA QUE DERIVAN

Suelen dividirse en:

- Legales, son las establecidas en la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Ley Federal de los Empleados al Servicio del Estado, Ley de Estímulos y Recompensas Civiles, Ley de los Veteranos de la Revolución y Ley Federal del Trabajo.
- Contractuales, las que se crean en el momento de establecer una relación laboral en el contrato, ya sea individual o colectivo.
- Voluntarias, las que otorga la empresa por cuenta propia, independientemente de las que otorga la Ley.

A continuación distinguiremos en tres categorías las Prestaciones otorgadas por las Instituciones de Seguridad Social.

PRIMERA: Prestaciones en dinero o económicas, son todas aquellas que protegen los ingresos del asegurado, bien sea su -
pliéndolos o complementándolos.

En cuanto a las prestaciones de este tipo que ofrece el sector público, tienen derecho a éstas todo trabajador que halla cubierto al Instituto de Seguridad y Servi -

cios Sociales de los Trabajadores las aportaciones que por seis meses y en caso de riesgo de trabajo o prestaciones por parte de la dependencia se otorgarán desde el momento en que se inicien sus aportaciones al Instituto.

SEGUNDA: *Prestaciones en especie o médicas, son las que cuidan la salud del asegurado mediante la medicina promocional, curativa, paliativa, preventiva; y que vienen a elevar el nivel educativo y por lo tanto disminuyen los índices de morbilidad, mortalidad y riesgo, abatiendo costos tendientes además a incrementar el poder adquisitivo del asegurado y disminuye la inseguridad económica.*

Tiene derecho a estas prestaciones todos los trabajadores, siempre que cumplan con los requisitos que la Ley establece. También tendrán derecho a estos servicios los familiares derechohabientes del trabajador o del pensionista que enseguida se mencionan:

La esposa, o a falta de ésta, la mujer con quien ha vivido como si lo fuera durante más de cinco años anteriores a la enfermedad o con la que tuviese hijos, siempre que ambos permanezcan libres de matrimonio. Si el trabajador o pensionista tiene varias concubinas, ninguna de ellas tendrá derecho a recibir la prestación.

Los hijos menores de dieciocho años, de ambos o de sólo uno de los cónyuges, siempre que dependan económicamente de alguno de ellos.

Los hijos solteros mayores de dieciocho años hasta la edad de veinticinco, previa comprobación de que están realizando estudios a nivel medio superior, de cualquier rama del conocimiento en planteles oficiales reconocidos, y que no tengan un trabajo remunerado.

Los hijos mayores de dieciocho años incapacitados física o psíquicamente, que no pueden trabajar para obtener su subsistencia, lo que se comprobará mediante certificados médicos expedidos por el Instituto y por los medios legales procedentes.

El esposo o concubinario de la trabajadora o pensionista, siempre que fuese mayor de 55 años de edad, o esté incapacitado física o psíquicamente y dependa económicamente de ella.

Los ascendientes, siempre que dependan económicamente del trabajador o pensionista.

Los familiares que se mencionan tendrán derecho si reúnen los siguientes requisitos:

Que el trabajador o pensionista tenga derecho a las -
prestaciones señaladas en la Fracción I del Artículo 23
de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Socia-
les de los Trabajadores al Servicio del Estado.

Que dichos familiares no tengan por sí mismos derechos
propios a las prestaciones señaladas en la Fracción I -
del Artículo 23 de la Ley del ISSSTE.

TERCERA: Prestaciones en facilidades, actividades o servicios o
prestaciones socio-culturales. Estas otorgan servicios
educativos y culturales a los asegurados, para comple -
tar las otras prestaciones.

Dichas prestaciones son otorgadas mediante programas -
culturales, recreativos, deportivos, que tienen a cui -
dar y fortalecer la salud mental e integral familiar y
social, en su desarrollo futuro, contando con la coope -
ración y el apoyo de los trabajadores; programas que -
contribuyan al apoyo asistencial, a la protección del -
poder adquisitivo de sus salarios, con orientación ha -
cia patrones racionales y sanos de consumo.

1.6 CARACTERISTICAS

- Las prestaciones son beneficios marginales, es decir, -
adicionales al salario nominal.

- Constituyen una ventaja y un valor básico para el trabajador. También son útiles a la institución, ya que le ayudan a conservar y a incorporar mejores empleados; pero su principal y más inmediato valor es para el empleado mismo.
- No son incentivos, ni gratificaciones otorgadas por un aumento de producción, ni por ejecución inusitada o sobresaliente, sino que son otorgadas a todos los trabajadores por el sólo hecho de pertenecer a la organización.
- Otorgan un tipo de ayuda que un trabajador, por su propia cuenta y como individuo aislado, no podría o le sería difícil conseguir para sí.

CAPITULO 2

EL EMPLEADO PUBLICO FEDERAL

2.1 ANTECEDENTES

Uno de los principales problemas que se presentan en la actualidad, en los países tercermundistas, es que no cuentan con una capacidad suficiente para satisfacer la demanda de nuevos empleos - que día a día aumenta, ocasionando con esto desempleo y subempleo considerando al primero como una de las principales características que impiden que éstos se desarrollen y que realicen actividades productivas.

Debido al atraso tecnológico y financiero (la dependencia económica), no es posible abrir fuentes de empleo en la misma medida que la oferta de la fuerza de trabajo lo solicite, a la par de que el crecimiento demográfico es más acelerado, la migración del campo a la ciudad que cada vez permite en menor grado el acceso al empleo productivo, la orientación vocacional nula o incompleta de los miles de profesionistas que egresan de las universidades del país hace de éstos un grupo de subempleados.

Actualmente el desempleo afecta de manera considerable a la economía del país y se encuentra de alguna manera relacionado con el servidor público, ya que el nuevo servidor público, ya sea de Secretarías o Departamentos de Estado, Organismos Descentralizados, Empresas de Participación Estatal o Fideicomisos Públicos, viene siendo resultado de aperturas de programas de empleo dirigidos hacia el estado mexicano para que de alguna manera se reduzca la demanda constante de empleo en este sector.

Es importante aclarar que los empleados públicos son integrados al sistema mediante un proceso de selección, contratación, inducción y capacitación, en los casos que así se requiera, a través del cual se acepta al personal adicional al ya existente en los organismos públicos.

Se debe tomar en cuenta también la existencia de bolsas de trabajo interempresariales, programas de servicio social para pasantes, que de alguna manera son la entrada para nuevo personal en el sector público.

El antecedente legal de la creación de las Secretarías de Estado se encuentra en el Estatuto de los Trabajadores al Servicio de los Poderes de la Unión, que en la actualidad se conoce como Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, la promulgación y publicación de la primera data del 17 de abril de 1941, fué entonces cuando se tuvo la necesidad de contratar a personal para desempeñar las funciones requeridas, pero éste no contaba con una capacitación adecuada para lograr un desempeño óptimo de sus funciones en un puesto público.

Antes de lo expuesto, en 1934 se expidió la Ley del Servicio Civil, que había quedado implícita en la Ley Federal del Trabajo, con la cual se comenzaron a regular las relaciones entre el Estado y sus servidores.

Dentro de las consideraciones de esta Ley, el Estado renunció a la facultad de nombrar y remover libremente a los funcionarios y empleados dependientes del poder ejecutivo, hasta el fin de su mandato, pero sin coartar la libertad de su sucesor en la presidencia.

El panorama de antecedentes históricos de la administración pública, referentes a la Administración de Personal, queda contemplado de la siguiente manera:

- En China, 200 A.C., se perfeccionaron los sistemas de exámenes para el servicio civil.
- En Israel, en la Biblia se mencionan técnicas de administración de personal en la época de Moisés. Se escogía a los mejores hombres y se les enseñaban las ordenanzas y las leyes para que realizaran sus funciones correctamente.
- En Grecia, Sócrates en uno de sus diálogos, señala a la administración como un manejo de hombres.
- En Roma, durante el Imperio de Augusto (25 A.C.), surge el establecimiento del servicio civil pagado.
- En el año 812, durante la Edad Media, surge un Capitulario que marca las obligaciones de los funcionarios administrativos.

- Durante el Siglo XV, fue fundada una de las más famosas escuelas de administración pública, la Escuela de Palacio de Mahoma, donde se impartían cursos formales y sistemáticos.
- A finales del Siglo XIX e inicios del actual, se crean las escuelas modernas de administración: La Escuela Mecanicista, representada por Frederick W. Taylor, La Escuela del Proceso Administrativo, representada por Henry Fayol y la Escuela Psicosociológica, surgida de los estudios llevados a cabo por Elton Mayo.

Estos son, a grandes rasgos, los aspectos más importantes dentro del marco histórico del Empleado Público en México, y el mundo.

Es importante señalar que en un principio, en la Administración Pública el interés se inclinaba por crear instituciones, reorganizar, implantar mejores sistemas de trabajo, mientras que actualmente se da importancia al factor humano, es decir, la concepción mecanicista deja el paso a los conceptos de la escuela de las relaciones humanas.

Por otra parte, dentro del aspecto económico, se debe señalar que la administración pública adapta sus características particulares a las de la vida de la nación. Los recursos específicos necesarios para el funcionamiento de la misma, deben estar acordes con las características económicas, políticas, sociales y culturales del país en vías de desarrollo.

Por lo que toca a la asistencia técnica para el mejoramiento de la administración pública, se debe tomar en cuenta la cantidad de personas que se encuentran involucradas y las circunstancias específicas que se dan, como la crisis económica, devaluaciones, deuda externa, desempleo, aunado ésto al hecho de que ninguna nación de acuerdo a información de la O.N.U., ha logrado la perfección en esta materia.

Actualmente, en cualquier ámbito, existen desviaciones o vicios que impiden el funcionamiento eficaz de las operaciones, la administración pública no es la excepción, ya que dentro de ella podemos señalar como vicios los siguientes, exclusivamente relacionados con los recursos humanos:

- El renglón más elevado en los costos de operación. Se observa claramente en los gastos de nómina, a los cuales se añaden otros que pueden ser menores y difíciles de cuantificar, tales como reclutamiento, selección y contratación de personal, capacitación y desarrollo de programas de seguridad industrial, servicios al personal y a sus familiares y la revisión y administración de contratos colectivos.
- El sector público maneja en forma recurrente recursos materiales, financieros y tecnológicos, pero su utilización óptima depende de la idoneidad y de la eficiencia de los recursos humanos.

- Los servicios personales se contratan a cambio de una remuneración. Al formalizar la relación de trabajo, el salario se fija en forma precisa, pero el rendimiento a obtener es incierto.

- El problema central de la administración de personal es lo -
grar que el empleado quiera cumplir su tarea con máxima efi-
ciencia y coordinadamente con los demás. Para esto es impor-
tante motivarlo adecuadamente, para desarrollar sus habilita-
des para trabajar en equipo con mayor productividad.

Esto es posible cuando el empleado no ve su trabajo como ob-
jeto de servidumbre, sino cuando representa un medio de sa -
tisfacción de sus necesidades materiales y de sus aspiracio-
nes humanas.

2.2 OBJETIVOS

El Estado Mexicano está considerado actualmente como uno de los -
mayores empleadores, debido a la necesidad que tiene de atacar el
problema ocupacional que afecta en gran medida a la población eco-
nómicamente activa, cayendo en el error de absorber en gran parte
de sus niveles, a personal que no reúne todos los requisitos nece-
sarios que un buen servidor público debe tener.

Cuando se formaliza una relación de trabajo y se contrata la pres
tación de servicios a cambio de una remuneración, se desconoce to
talmente el rendimiento real de la persona contratada.

Por lo anterior, es necesario que se cuente y se lleven a cabo -
procedimientos de reclutamiento y selección, que permitan contar
con el personal idóneo, aunado con los programas de enseñanza, -
cuya calidad y alcance sea en beneficio del personal.

Anteriormente, al ser aceptado el personal como servidor público,
se le asignaba la responsabilidad de atender y despachar en forma
eficiente y honesta los negocios públicos que el solicitante lle-
gara a presentar.

Como ya se mencionó, los recursos humanos del Sector Público Feder
al son el resultado de la creación de nuevos empleos, teniendo -
como objetivos principales:

- Llevar a cabo los planes que el Gobierno se ha fijado, deri-
vados en primera instancia del Plan Nacional de Desarrollo.

Para lograr lo anterior, el empleado público federal cuenta
con la autoridad formal que el Gobierno le confiere, por lo
cual es responsable de que éste se cumpla de la mejor maneu
ra. En la medida de sus habilidades y de la elasticidad en -
el desempeño de sus actividades dependerá la correcta aplicau
ción de los planes mencionados.

- Optimizar el aprovechamiento íntegro del personal federal, dentro de las limitaciones y posibilidades que ofrezcan la disponibilidad y utilización concurrente de los recursos materiales, financieros y tecnológicos y con satisfacción tanto del Gobierno como de los intereses y aspiraciones legítimas de los servidores públicos, con el fin de lograr la máxima eficiencia en la gestión de los negocios públicos, y lograr así el desarrollo de nuestro país en sus más diversos aspectos. (Conforme al Comité Técnico Consultivo de Unidades de Administración de Personal)
- Allegarse de personal que cuente con la actitud y aptitudes para ubicarlo, desarrollarlo, retribuirlo, motivarlo, guiarlo y mantenerlo en las mejores condiciones para el logro del mejor desempeño de sus funciones, por parte de la administración de personal en el sector público.

Para optimizar el aprovechamiento de los recursos humanos, es necesario que la Administración de Personal en el Sector Público Federal, tome en cuenta, como ya se mencionaron, las limitaciones y opciones que permitan la disponibilidad y utilización de los recursos materiales, financieros y técnicos de que se disponga, ya que una adecuada remuneración al trabajador está relacionada con la productividad, para lo cual es necesario contar con locales, equipo adecuado y con el empleo de la tecnología apropiada para el desempeño de estas funciones.

Se debe tomar en cuenta que el personal público federal no alcanzará sus objetivos si no cuenta con los recursos necesarios, ya que puede realizar sus labores pero el éxito o fracaso de las mismas depende de la existencia de estos recursos.

Para lograr el adecuado manejo de los recursos es necesario tomar en cuenta todos los problemas y fenómenos asociados con él o los que se deriven de la relación de trabajo, así como aquellos que pudieran presentarse en el proceso de contratación individual o colectiva; los originados durante la prestación de los servicios, los que están relacionados con el bienestar del trabajador y su familia y los que se deriven de la terminación de la relación de trabajo.

Por último, se puede decir con fundamento legal que de acuerdo a la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, el empleado público federal tendrá como obligación u objetivo:

- Desempeñar sus labores con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, sujetándose a la dirección de sus jefes, a las Leyes y Reglamentos respectivos.

El éxito o fracaso del cumplimiento de estos objetivos estará condicionado a la interacción de la administración financiera (aprovechamiento de los recursos financieros), de la administración de recursos materiales (adquisición, suministros y utilización de bienes muebles e inmuebles y su aprovechamiento), del empleo de la tecnología adecuada y de los demás elementos del Sistema.

2.3 CLASIFICACION

De acuerdo a la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, los empleados públicos se clasifican de la siguiente manera:

ARTICULO 3o.- Trabajador es toda persona que preste un servicio físico, intelectual o de ambos géneros, en virtud del nombramiento expedido o por figurar en las listas de raya de los trabajadores temporales.

ARTICULO 4o.- Los trabajadores se dividen en dos grupos: trabajadores de confianza y trabajadores de base.

ARTICULO 5o.- Son trabajadores de confianza:

- I Los que integran la planta de la Presidencia de la República y aquellos cuyo nombramiento o ejercicio requiera de la aprobación expresa del Presidente de la República Mexicana.
- II En el poder ejecutivo, los de las dependencias y entidades comprendidas dentro del régimen del apartado "B" del Artículo 123 Constitucional, que desempeñen funciones que conforme a los catálogos a que alude el Artículo 20 de esta Ley sean de:
 - a) Dirección.
 - b) Inspección, vigilancia y fiscalización.
 - c) Manejo de fondos o valores.

- d) Auditoría.
- e) Control directo de adquisiciones.
- f) En almacenes e inventarios.
- g) Investigación científica.
- h) Asesoría o consultoría.
- i) El personal adscrito presupuestalmente a las Secretarías Particulares.
- j) Los Secretarios Particulares de los Secretarios, - Subsecretarios, Oficiales Mayores y Directores Generales.
- k) Los agentes del ministerio público y del Distrito Federal.
- l) Agentes de policía judicial y policía preventiva.

Dentro del Poder Legislativo, también se encuentra presente el - trabajador de confianza.

En la Cámara de Diputados, son trabajadores de confianza:

- El Oficial Mayor.
- Director General de Departamentos y Oficinas.
- Tesorero General.
- Cajeros de la Tesorería.
- Director General de Administración
- Oficial Mayor de la Gran Comisión.
- Director Industrial de la Imprenta.
- Director de la Biblioteca del Congreso.

En la Contaduría Mayor de Hacienda, son de confianza:

- Contador y Subcontador Mayor.
- Directores y Subdirectores.
- Jefes de Departamento.
- Auditores y Asesores.
- Secretarios Particulares.

En la Cámara de Senadores, son empleados de confianza:

- El Oficial Mayor.
- El Tesorero.
- El Subtesorero.

Dentro del Poder Judicial:

- Los Secretarios de los Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Así como en el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal son de confianza:

- Los Secretarios del Tribunal Pleno.
- Los Secretarios de las Salas.

El término "De Confianza" indica que las personas que reciben esta designación poseen responsabilidad para el cumplimiento de la política gubernamental o que están muy cerca de poseerla.

En términos generales, dentro de la clasificación de los trabajadores de confianza se encuentran, a manera de resumen:

- Los puestos principales de cada Dependencia.
- Los Secretarios de Estado.
- Subsecretarios de Estado.
- Oficiales Mayores.
- Jefes de Departamento.
- Ayudantes.
- Secretarios Particulares.
- Personal Especializado.

Este grupo se encuentra localizado en los puestos administrati - vos, donde se hace y se dirige la política. Cuenta con una habilidad, capacitación y experiencia suficiente para ordenar y dirigir y lo más importante es que en él se deposita la confianza política.

El otro grupo dentro de la clasificación de los trabajadores es - el de Base, de los cuales la ley antes mencionada señala que:

Los trabajadores de base son aquellos no incluidos en la cla - sificación del Artículo anterior y que por ello serán inamo - vibles.

Los de nuevo ingreso no serán inamovibles, sino después de - seis meses de servicio, sin nota desfavorable en su expedien - te.

El personal de base es un grupo dentro de la organización -
que se encuentra en un status más bajo que el personal de -
confianza.

Cuenta con la ventaja de que su permanencia en el empleo es-
tá asegurada, pero en la mayoría de los casos el empleado se
resigna a percibir bajo salario amparándose en el paquete de
prestaciones que recibe, así como en su posible jubilación.

De acuerdo a la Ley Orgánica del Presupuesto de Egresos de la Fe-
deración, en su Artículo 10. en la Fracción IX, se fundamenta la
estructuración del Catálogo de Empleos, realizado por la Secreta-
ría de Hacienda y Crédito Público, para identificar claramente la
clasificación de los empleados de Confianza y de Base, tenemos -
que:

- El primer nivel de agrupamiento de la estructura es la
Categoría.

Este agrupamiento tiene como finalidad especificar el empleo del
trabajador dentro del escalafón de cada clase.

Para cada categoría corresponde una clave, así como una denomina-
ción, que es diferente de las demás categorías y un sueldo que -
puede ser el mismo asignado a otras.

Por lo tanto, se puede decir que las categorías se agrupan en cla-
ses, y son las que indican la actividad específica del personal -
que las ocupa.

Los subgrupos están formados por las clases y tienen por objeto agrupar las actividades que realizan los servidores públicos.

Por último, los subgrupos constituyen los grupos, que se caracterizan por los servicios personales de tipo general.

2.4 FUNCIONAMIENTO

El personal federal o burócrata, se encuentra catalogado como un funcionario con atribuciones y autoridad suficientes para ejercer el poder que el Estado le ha delegado.

El marco de referencia que permite hacer la afirmación anterior es el siguiente:

Por una parte se encuentra el Gobierno Mexicano con todos sus planes novedosos de cada seis años y sus conductas tradicionalistas para ejercer el poder, por el otro lado se encuentra el equipo humano-técnico-administrativo, que el primero utiliza para llevar a cabo sus propósitos.

El equipo humano se encuentra compuesto por el personal federal, el cual recibe a cambio de su trabajo, entre otros conceptos:

- Un sueldo o salario fijado en el catálogo de empleos.
- Un sobresueldo que varía según la zona geográfica donde presta sus servicios.
- Cantidades en dinero correspondientes a compensaciones por servicios adicionales.

- Gastos de representación.
- Otros pagos considerados bajo el rubro de imprevistos.

Por lo anterior, se puede observar que el tabulador de sueldos - contenido en el Catálogo de Empleos no refleja sus percepciones - totales en realidad.

Aunado a lo anterior, recibe el empleado federal diversas presta- ciones que el mismo Gobierno le proporciona, a través del Institu to de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Es tado, de la Aseguradora Hidalgo (Aseguradora Estatal), y de la Fe deración de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado.

Se puede observar que en la actualidad el servidor público se en- cuentra en constante lucha por que el Estado eleve las percepcio- nes que le otorga.

Por otra parte, sabemos que el Estado se encuentra en estrecha - relación con el pueblo, ya que se encarga de la aplicación de po- líticas de salud, alimentación, empleo, seguridad, vivienda, bie- nes y servicios que incluso son también para el propio Estado, ya que pertenece a la sociedad.

El empleado público federal forma parte de un grupo social que - tiene una relación doble con el Gobierno:

- Integra el personal técnico-instrumental con el que el Gobierno ejerce sus funciones en cuanto a la distribu - ción de los servicios y bienes ligados al desarrollo - del país.

- Se encuentra en calidad de obrero frente al patrón -
(Gobierno).

Es de esperarse que en la medida que la mano de obra incrementa -
su rendimiento, aumenta su productividad, la cual se mide en rela-
ción con los factores que forman parte del proceso productivo, es
así como el mayor valor es el que se le agrega de manera directa
o indirecta, en el proceso, por la fuerza de trabajo; presentándo-
se como consecuencia que el rendimiento de la mano de obra repre-
sente el índice más significativo de la eficiencia en el sector -
público.

Se puede decir que los aspectos negativos que prevalecen en la bu-
rocracia no son imputables al trabajador en sí, sino al viciado -
proceso de reclutamiento del que fue objeto, también a la falta -
de programas de desarrollo, a los estímulos que se consideran in-
suficientes.

Es importante considerar que los niveles de productividad deben -
elevarse, ya que el volumen que éstos alcanzan en número y costo,
exige una adecuada planeación para el aprovechamiento real, evi-
tando en la medida de lo posible los desperdicios por el empleo -
inadecuado y remuneraciones que no van acordes al esfuerzo reali-
zado.

En la medida que por conducto de la política y mecanismos de la -
Reforma Administrativa se logre un rendimiento que refleje su pro-
ductividad, se estará respondiendo a los requerimientos del Esta-
do Mexicano, tanto en cantidad como en calidad, ya que para lo -
grar el desarrollo nacional debe ajustarse a los límites estable-
cidos en cantidad y costo para que no se siga saturando el apara-
to burocrático de personal que distraiga los recursos financieros
que se destinan para canalizar la producción de bienes y servi -
cios.

CAPITULO 3

PRESTACIONES Y SERVICIOS PARA LOS EMPLEADOS FEDERALES

3.1 ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD SOCIAL

Estos organismos se dividen en internacionales y regionales, los primeros están constituidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Los segundos están integrados por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización de los Estados Americanos (OEA).

ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO, surge en 1919, en cumplimiento de una de las cláusulas del Tratado de Versalles, que puso fin a la Primera Guerra Mundial. Desde su creación estuvo vinculada a la Sociedad de Naciones. En 1944, se reunió en Filadelfia la XXVI Conferencia de la OIT, en la que adoptó la llamada "Declaración de Filadelfia", que precisa la finalidad de la Organización.

La OIT tiene como finalidad mejorar las condiciones de vida y trabajo en todo el mundo y lograr una paz universal basada en la justicia social.

Una de las principales características de la OIT es su composición tripartita, es decir, representantes gubernamentales y organizaciones representativas de empleados y trabajadores, en cada uno de sus órganos: Conferencia General, Consejo de Administración y la Oficina Internacional del Trabajo.

La Conferencia General constituye el órgano principal de la Organización, tiene como atribuciones celebrar convenios, adoptar recomendaciones y emitir resoluciones sobre diversas cuestiones que afecten a todos los miembros.

El Consejo de Administración ejecuta las decisiones de la Conferencia General, supervisa las actividades de la Oficina Internacional del Trabajo, convoca a conferencias regionales y reuniones periódicas, estableciendo su orden del día, duración y fechas de celebración y aprueba el presupuesto de la organización.

La Oficina Internacional del Trabajo con sede en Ginebra, es el órgano administrativo permanente de la Organización. Depende directamente del Consejo, el cual nombra a su Director General. Las funciones básicas de la Oficina están vinculadas con la preparación de las reuniones de la Conferencia, la asistencia técnica de los Gobiernos y las publicaciones especializadas.

Las primeras manifestaciones de la seguridad social se encuentran expresadas en un elevado número de convenios y recomendaciones acerca de los seguros sociales y la seguridad social.

ASOCIACION INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, su objetivo fundamental es colaborar en el ámbito internacional, en la protección, fomento y desarrollo de la seguridad social a través del progreso técnico y administrativo.

Sus principales órganos son:

La Asamblea General, máximo órgano de la Asociación, sus funciones son la aprobación de los informes financieros, la modificación de los estatutos de la Asociación y el nombramiento de la Comisión del Control.

El Consejo, tiene funciones ejecutivas y le corresponde vigilar el cumplimiento de las decisiones de la Asamblea General, así como fijar la orden del día, la fecha y el lugar de las reuniones de la misma.

La Mesa Directiva, fija la tasa anual de las cotizaciones que deben cubrir los miembros afiliados, decide sobre las solicitudes de admisión que hagan a la Asociación. Entre sus funciones se encuentran la ejecución de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo, la proposición del programa general de actividades.

Las actividades de la AISS, comprenden esencialmente:

- Actividades técnicas, se ejercen a nivel central por intermedio de comisiones técnicas permanentes, en las cuales se examinan y debaten los problemas de las principales ramas o aspectos de la seguridad social.

- Actividades regionales, que se determinan en función de las necesidades particulares de las instituciones miembros de la Asociación, desglosadas a este fin, en cuatro regiones: -
Africa, América, Asia-Oceanía y Europa.
- Actividades en el campo de la investigación y la documentación, que comprende entre otras tareas, la organización de -
reuniones de investigación, encuestas y estudios sobre problemas específicos de la seguridad social, y un servicio de información técnica.

ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD, su principal finalidad es la de alcanzar para todos los pueblos el grado más alto posible de la -
salud, así como dirigir y coordinar lo relativo a la sanidad in -
ternacional; facilitar la asistencia técnica cuando sea solicitada, combatir las enfermedades epidémicas; promover la prevención de accidentes; la celebración de reuniones internacionales y la -
conclusión de cuacrdos en materia de salud y el mejoramiento de -
la higiene del medio y de la nutrición; desarrollar, establecer y promover normas internacionales con respecto a productos alimenti -
cios, biológicos, farmacéuticos y similares.

La OMSS está compuesta por los representantes de todos los países miembros, los que son elegidos por su capacidad y competencia téc -
nica en el campo de la salubridad.

La Asamblea, tiene encomendado elaborar la política general de la Organización, a los miembros que tengan derecho a designar una persona para el Consejo, adoptar el presupuesto y aprobar la política financiera de la Organización.

El Consejo Ejecutivo, es el órgano técnico, sus miembros no representan a Gobierno y son electos de acuerdo a la distribución geográfica.

La Secretaría, es el órgano administrativo y técnico de la Organización Mundial de la Salud, sus funciones son establecer relaciones con organizaciones internacionales que realicen actividades similares; informar a las oficinas regionales de los asuntos, objeto de su competencia; preparar y representar anualmente al Consejo; balances y proyectos de presupuesto; y nombrar al personal de la Secretaría, ajustándose a las normas fijadas por la Asamblea de la Salud y el reglamento del personal.

Las funciones de la OMS, van de enseñanza y capacitación en salubridad hasta la unificación de los procedimientos de diagnóstico, están íntimamente ligadas con uno de los pilares básicos de la seguridad social: La Salud.

ORGANIZACION PANAMERICANA DE LA SALUD, es reconocida como un organismo especializado interamericano en el campo de la salud pública.

Sus objetivos son la promoción y coordinación de los esfuerzos de los países occidentales para combatir las enfermedades, prolongar la vida y estimular el mejoramiento físico y mental de sus habitantes. La oficina central está en Washington, D.C., Estados Unidos de Norteamérica.

Esta organización ha venido desarrollando en el Continente Americano, conjuntamente con los órganos especializados de la Organización de los Estados Americanos, una amplia labor encaminada a la aplicación de conocimiento científico y técnico de interés internacional para la prevención de las enfermedades y el fomento de la salud.

ORGANIZACION DE LOS ESTADOS AMERICANOS, sus objetivos son el mejoramiento de las relaciones entre los países miembros, la adopción de una política exterior unificada y la cooperación económica, entre otros.

Los órganos de la organización son:

La Asamblea General, tiene como funciones principales decidir la acción y la política general de la Organización y determinar la estructura y funciones de sus órganos.

Los Consejos, que integran a la OEA son el Consejo Permanente de la Organización, el Consejo Interamericano para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

La OEA ha tenido como objetivos promover las relaciones económicas, sociales y culturales, además de las más estrictamente políticas, entre estados miembros. Estos tienen una repercusión significativa en la seguridad social. Así el Artículo 29 de la Carta de Bogotá de 1948, señala como una obligación de los estados miembros la de "Cooperar entre sí, a fin de lograr condiciones justas y humanas de vida para toda la población y desarrollar su legislación social".

3.2 LA SEGURIDAD SOCIAL EN MEXICO

La seguridad social es una de las más sobresalientes conquistas de la humanidad, su aprovechamiento no es privilegio de una minoría, sino que pugna por abarcar a toda la población, inclusive a los núcleos marginados, sumamente urgidos de protección.

La seguridad social tiene como finalidad garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.

A continuación se hace mención de los antecedentes de las Leyes de la Seguridad Social en México.

El 12 de diciembre de 1912, Don Venustiano Carranza, Jefe de la Revolución Constitucionalista, decretó que el Poder Legislativo fuese el encargado de expedir y poner en vigor disposiciones y me

didadas encaminadas a dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y políticas del país.

El 11 de diciembre de 1913 en Mérida, Yucatán, el General Alvarado fué el primero en establecer el Seguro Social en México.

A fines de 1916 se expide en Querétaro la Carta Magna, la cual en su Artículo 123, Fracción XXIX, considera de utilidad social el establecimiento de Cajas de Seguros Populares de Invalidez, de Vida, de Cesación Involuntaria, de Trabajo y de Accidentes.

En 1919 se formuló el proyecto de la Ley del Trabajo para el Distrito Federal y se propone la constitución de cajas de ahorro, para impartir ayuda a los obreros cesados, donde el trabajador aporta el 5% de su salario y el patrón el 50% de la cantidad que le correspondía a sus asalariados por concepto de utilidades.

En 1925 con el proyecto de Ley Reglamentaria del Artículo 123 de la Constitución General, se determinó que los patronos deberían garantizar la atención médica y el pago de las indemnizaciones por los accidentes y enfermedades profesionales.

El 12 de agosto de 1925, se estableció la Dirección de Pensiones Civiles, la cual sólo proporcionaba a los empleados públicos la jubilación, los protegía durante la vejez y les otorgaba préstamos a corto plazo e hipotecarios.

El 31 de agosto de 1929 fue modificada la Fracción XXIX del Artículo 123 Constitucional, quedando en los términos siguientes:

"Se considera de utilidad pública la expedición de la Ley del Seguro Social y ella comprenderá: Seguros de Invalidez, de Vida, de Cesación Involuntaria del Trabajo, de Enfermedades y Accidentes, estableciéndose con carácter de obligatorio."

El 27 de septiembre de 1938 el Presidente Lázaro Cárdenas puso en vigor el Estatuto Jurídico que rigió las relaciones entre los Poderes de la Unión y los Gobiernos del Distrito y Territorios Federales con sus Trabajadores, modificada el 17 de abril de 1941.

Para 1943 se crea la Ley del Seguro Social, formando con ella una nueva etapa en la historia de la política social del país. Con ella se crea un sistema que se orienta a la protección eficaz del trabajador y su familia de los riesgos que durante su existencia se presentan.

Sirve como guía para que las relaciones obrero-patronales surjan en un marco de mayor justicia, dando origen a instituciones que pugnan por una solidaridad comunitaria.

Los servicios y prestaciones que desde entonces se reciben aumentaron su salario real, aunque en la actualidad su capacidad de consumo no alcance niveles óptimos.

En el Informe Presidencial del 10. de septiembre de 1959, el Lic. Adolfo López Mateos, comunicó que se presentaría el Proyecto de - Reformas a la Constitución, el cual consistiría en la adición del Apartado "B" en el Artículo 123.

El 29 de diciembre de 1960, entró en vigor la Ley que transformó la antigua Dirección de Pensiones Civiles en el ISSSTE, organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, - creado en virtud de la Ley publicada en el Diario Oficial el 31 - de diciembre de 1959.

El Instituto tiene las siguientes funciones:

- Otorgar y administrar los diversos servicios a su cargo.
- Vigilar la concentración de las cuotas, aportaciones y demás recursos.
- Satisfacer las prestaciones.
- Otorgar jubilaciones y pensiones.
- Invertir los fondos de acuerdo con las disposiciones de la - Ley.
- Realizar toda clase de actos jurídicos y celebrar los contratos que requiera el servicio.
- Adquirir los muebles e inmuebles necesarios para la realiza- ción de sus fines.
- Establecer las prestaciones y servicios sociales, y realizar las promociones para elevar los niveles de vida, mejorar la preparación técnica y cultural y activar las formas de socia- bilidad del servidor público y su familia.

- Organizar sus dependencias y fijar su estructura y funcionamiento.
- Expedir los reglamentos para la debida prestación de sus servicios y de organización interna.
- Definir conocimientos y prácticas de previsión social.
- Las demás que confieran la Ley y sus Reglamentos.

Ahora bien, es conveniente que aclaremos algunos conceptos que representan un significado afín.

- Derecho Social, surge como consecuencia de los movimientos sociales que fueron la reacción natural en contra del liberalismo individualista que predominó en los principales estados durante los Siglos XVIII y XIX.

La necesidad imperiosa de corregir los desjustes del trato igual de los hombres ante la Ley, hizo surgir el derecho social, el cual supera el concepto de la igualdad del hombre dentro del derecho y establece la protección del desvalido frente a la Ley.

La Constitución de 1917 proclama una genuina declaración de derechos sociales, precisa el origen y función social de la propiedad y crea una protección de las clases desvalidas, sin cancelar el derecho de propiedad individual; establece sus limitaciones en beneficio de las clases proletaria y campesina. Dentro de la declaración de derechos sociales también incluye la de protección de aquellos bienes que afirman la dignidad, capacidad y posibilidad del trabajo del hombre.

El derecho social establece la norma de que deben existir - los sistemas y los medios reguladores de la empresa y de la riqueza en general para humanizar las relaciones entre quienes poseen los bienes de capital y aquellos que colaboran - con su trabajo al desarrollo económico.

- Previsión Social, es un conjunto de principios, normas e instituciones que buscan incansablemente la satisfacción de la necesidad presente, no sólo de los trabajadores considerados individualmente, sino también de las comunidades obreras y - aún de aquellos que únicamente cuentan con su fuerza de trabajo como patrimonio personal y familiar.

- Solidaridad Social, impone a la comunidad la obligación de - procurar el bienestar de todos sus miembros, como el único - camino para el fortalecimiento y el progreso de la sociedad, por ello podemos describirla diciendo que presenta todo es - fuerzo colectivo tendiente al mejoramiento social, económico y cultural de los miembros de una comunidad y en especial de los marginados y de los grupos más desprotegidos.

Se distingue de la previsión social, de la seguridad social y del seguro social porque éstos constituyen por sí mismos - derechos a favor de la clase trabajadora.

Se manifiesta la solidaridad social cuando se procura dar - prioridad a los programas de bienestar social que realiza el Estado, tales como los de alimentación, educación, salud y - vivienda, con objeto de mejorar la situación de las comunidades o zonas deprimidas o marginadas.

Seguro Social y Seguridad Social, son sistemas con un propó- sito, subordinados a principios que las conforman, limitan y proyectan hacia el porvenir. Su objetivo es la protección - de la sociedad, parcial o total.

Las dos expresiones no son equivalentes, existe entre ellas una diferencia muy clara, ya que una se refiere al fin que - el remedio de la inseguridad persigue, y la otra es un medio específico y concreto mediante el cual se trata de alcanzar ese fin.

La seguridad social considera lo necesario, la seguridad de todos los seres humanos, en beneficio de toda la humanidad y de todas las sociedades. El seguro social asume la obliga- ción como función particular, no general, también por deber humano.

La seguridad social satisface necesidades, en tanto que el - seguro social protege los riesgos a los que se encuentran ex- puestos los hombres de una sociedad.

Las situaciones de crisis, como la que actualmente vive el mundo, repercuten en las instituciones de seguridad social, por lo que la planeación para el desarrollo debe estar presente en sus programas y presupuestos, a fin de que los recursos escasos que se obtienen en tales situaciones tengan el mayor aprovechamiento no sólo para conservar, sino para incrementar la expansión y extensión de los beneficios de la seguridad social a un mayor número de personas que por razones de la propia crisis, se convierten en necesitados de tales beneficios.

La seguridad social es uno de los mecanismos primordiales que contribuyen al desarrollo integral de los países, ya que se encarga de proteger la salud, el ingreso y el bienestar de la población.

En la compleja realidad social, económica y política los diversos niveles de desarrollo de los países conforman características multiformes que obstaculizan el análisis global de las estructuras financieras de los sistemas de seguridad social, creando dificultades para cumplir con el objetivo de la misma, y se agravan con el incremento de los costos de operación y las presiones derivadas del crecimiento vertiginoso de la población. De lo anterior se desprende la necesidad de nuevas estrategias de financiamiento, acordes con el reto de la población creciente y una economía en expansión, para procurar una protección más eficaz a sectores cada vez más amplios de la sociedad.

Para sufragar gastos, así como los ingresos de cada institución que se dedica a otorgar las diversas prestaciones, son los resultados de dos componentes:

- 1.- Las disposiciones que determinan las cotizaciones, los subsidios de los fondos públicos y otros recursos del régimen y del esquema de prestaciones.
- 2.- El juego de los factores sociales, políticos, económicos y demográficos.

Además de la problemática de los sistemas de seguridad social, se plantea en torno a su financiamiento, la capacidad para cumplir con las obligaciones contraídas en cuanto a las prestaciones, para extender su protección a sectores cada vez más amplios de la población.

El esquema de prestaciones constituye el elemento esencial para la determinación de los egresos de cada institución. Cada institución debe ser capaz de hacer frente a todas sus obligaciones, ya que sus acreedores son los beneficiarios de las prestaciones, las cuales no pueden ser interrumpidas, creando a los prestadores la preocupación por la solvencia.

Una parte importante de los recursos para dar las prestaciones y servicios, proviene de las cotizaciones basadas en los salarios o en los ingresos del trabajador. En la mayoría de los casos, estas cotizaciones se dividen entre el asegurado y la dependencia.

Por obvias razones económicas, es necesario estabilizar en cierta medida la tasa de las cotizaciones y en especial evitar fluctuaciones. Para la dependencia que debe soportar un porcentaje elevado de las cotizaciones, tiene que conocer de antemano la carga que le corresponde, para incluirla en su estimación del volumen de los costos, por otro, la parte que incumbe al trabajador reduce su salario neto.

El régimen financiero es el mecanismo que se encarga de garantizar el funcionamiento y el equilibrio económico de las instituciones de seguridad social.

Hay dos tipos de sistemas financieros y son: La Capitalización y el Reparto.

La diferencia esencial entre ambos, radica fundamentalmente en el proceso de obtención y distribución de los ingresos, en el régimen de capitalización, el equilibrio entre los recursos y las obligaciones se cumple en un periodo más bien de larga duración; en tanto que en el régimen de reparto, los recursos anuales destinados al financiamiento deben ser iguales, al menos, a los egresos en el mismo periodo.

El régimen de capitalización es el mecanismo más utilizado hoy en día por las instituciones de seguridad social. Los objetivos de este régimen son el equilibrio entre ingresos y egresos ante situaciones actuales y futuras, y la acumulación de capitales para hacer posible una estabilización de las cuotas.

Existe una serie de factores que pueden ocasionar situaciones de descapitalización de los esquemas financieros de seguridad social entre ellos: la espiral inflacionaria que eleva continuamente los niveles de egresos de las instituciones; la extensión de la seguridad social; la creciente demanda de prestaciones por parte de los grupos de asegurados que llegan a la madurez de beneficios. En general, puede apreciarse un conflicto entre los objetivos financieros tradicionales de solvencia y estabilidad y la necesidad de incorporación de sectores de la población hasta ahora excluidos.

El origen de los recursos de las instituciones está basado en la contribución de tipo:

- a) Unipartita, consiste en la participación únicamente del trabajador.
- b) Bipartita, consiste en la participación del Estado (subsíd -
dio) y el trabajador (deducción).
- c) Tripartita, consiste en la participación del Estado (subsí -
dio), Empresa (aportación) y el trabajador (deducción).

En general, el financiamiento de la seguridad social en los paí -
ses con economía de mercado, ya sean países desarrollados o en -
vías de desarrollo, tienden a basarse en regímenes contributivos
de carácter tripartita.

El porcentaje de contribución patronal varía de acuerdo con las ramas de seguro. Las contribuciones de los trabajadores se pueden fijar independientemente del salario, o proporcional a éste. Se puede determinar una suma máxima de percepciones del salario asegurable, más allá del cual la cotización establece tasas contributivas aceleradas sin tope máximo de acuerdo con el nivel de ingresos.

En la actualidad es común la determinación de una cuota porcentual de carácter fijo. Estos representan problemas financieros potenciales para las instituciones, ya que al elevarse los salarios nominales, la tasa de ingresos de las instituciones decrece en términos relativos.

Existen otros métodos de financiamiento como los de base bipartita que son propios de las empresas estatales, paraestatales, organismos descentralizados, determinado grupo de trabajadores, sindicatos y organizaciones laborales.

Por otro lado, generalmente las instituciones reciben una parte de sus recursos de los fondos públicos en forma de subsidios, dependen de la magnitud de los recursos fiscales, de las tendencias en la política tributaria y fundamentalmente del compromiso político del Estado con el proceso de bienestar social, en concreto con la finalidad de la seguridad social integral.

Existe una serie de factores que pueden ocasionar situaciones de descapitalización de los esquemas financieros de seguridad social entre ellos: la espiral inflacionaria que eleva continuamente los niveles de egresos de las instituciones; la extensión de la seguridad social; la creciente demanda de prestaciones por parte de los grupos de asegurados que llegan a la madurez de beneficios. En general, puede apreciarse un conflicto entre los objetivos financieros tradicionales de solvencia y estabilidad y la necesidad de incorporación de sectores de la población hasta ahora excluidos.

El origen de los recursos de las instituciones está basado en la contribución de tipo:

- a) Unipartita, consiste en la participación únicamente del trabajador.
- b) Bipartita, consiste en la participación del Estado (subsidi_o) y el trabajador (deducción).
- c) Tripartita, consiste en la participación del Estado (subsidi_o), Empresa (aportación) y el trabajador (deducción).

En general, el financiamiento de la seguridad social en los países con economía de mercado, ya sean países desarrollados o en vías de desarrollo, tienden a basarse en regímenes contributivos de carácter tripartita.

El porcentaje de contribución patronal varía de acuerdo con las ramas de seguro. Las contribuciones de los trabajadores se pueden fijar independientemente del salario, o proporcional a éste. Se puede determinar una suma máxima de percepciones del salario asegurable, más allá del cual la cotización establece tasas contributivas aceleradas, sin tope máximo de acuerdo con el nivel de ingresos.

En la actualidad es común la determinación de una cuota porcentual de carácter fijo. Estos representan problemas financieros potenciales para las instituciones, ya que al elevarse los salarios nominales, la tasa de ingresos de las instituciones decrece en términos relativos.

Existen otros métodos de financiamiento como los de base bipartita que son propios de las empresas estatales, paraestatales, organismos descentralizados, determinado grupo de trabajadores, sindicatos y organizaciones laborales.

Por otro lado, generalmente las instituciones reciben una parte de sus recursos de los fondos públicos en forma de subsidios, dependen de la magnitud de los recursos fiscales, de las tendencias en la política tributaria y fundamentalmente del compromiso político del Estado con el proceso de bienestar social, en concreto con la finalidad de la seguridad social integral.

La intervención cada vez más activa del Estado es importante para lograr la finalidad de la seguridad social. Para que los Gobiernos puedan contribuir de una manera eficaz al desenvolvimiento de las instituciones de seguridad social será preciso que compensen sus gastos a través de mecanismos tributarios.

3.3 LAS PRESTACIONES DESDE EL PUNTO DE VISTA MOTIVACIONAL

Las organizaciones son creadas con el fin de alcanzar objetivos - específicos, para ello cuentan con recursos humanos, materiales y técnicos.

A los administradores corresponde el buen aprovechamiento y rendimiento de éstos.

Para que dichos recursos sean aprovechados adecuadamente, se deben considerar aquellos factores que estén relacionados con su desarrollo y la forma de motivarlo, este es un aspecto que la organización no debe descuidar, ya que el individuo busca una estabilidad y seguridad, la cual se puede lograr por medio de un sistema de prestaciones que exista en la organización, por esta razón se consideran las prestaciones como factores motivacionales.

El trabajo es considerado en forma distinta por personas distintas, algunos lo consideran por su bien, pero la mayoría lo ejecutan esencialmente por lo que creen que están obteniendo de él. - esto es hacer el trabajo lo cual está relacionado con los objetivos del individuo.

Relacionando la motivación con lo anterior, al individuo debe encausársele a un mejor nivel de vida, gusto por el trabajo, seguridad en el mismo, superando su nivel económico y social.

En la actualidad, la organización se preocupa por motivar al personal, logrando así mayor rendimiento en el trabajo; se considera que las prestaciones juegan un papel muy importante para lograr la motivación hacia el trabajo, por eso se debe proporcionar conocimiento y utilización de las prestaciones.

Es conveniente que definamos lo que es Motivación:

Don Hellriegely y John W. Slocum, definen a la motivación así: - "Es la predisposición a actuar en una manera específica dirigida a un objetivo." (10)

Cyrus F. Gibson la define: "Como el estado de la perspectiva de un individuo que representa la fuerza de su propensión a hacer un esfuerzo hacia un comportamiento en particular." (11)

(10) y (11) Terry, George R., Principios de Administración.
Páginas 374 y 375.

Kae Chung considera las prestaciones como: "Un comportamiento dirigido a un objetivo. El comportamiento dirigido a un objetivo - está caracterizado por el proceso de seleccionar y dirigir ciertas acciones entre actividades voluntarias para alcanzar objetivos." (12)

Keith Davis, para él, motivación es: "Expresiones de las necesidades de una persona en consecuencia, son personales e internos". (13)

Andrew J. Dubrin define la motivación así: "Dedicar esfuerzo hacia un objetivo." (14)

George R. Terry la define como: "La necesidad o impulso interno de un individuo que lo mueve hacia una acción orientada a un objetivo." (15)

Fernando Arias Galicia define la motivación de la manera siguiente: "Todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo." (16)

(12), (13), (14) y (15) Terry, George R., Principios de Administración. Páginas 374 y 375.

(16) Arias Galicia, Fernando, Administración de Recursos Humanos. Página 65.

Es importante dar a conocer la teoría de la jerarquía de las necesidades, puesto que es necesario analizar y entender los factores psicológicos en los individuos que hacen que se comporten de forma determinada.

Abraham Maslow reconocía cinco necesidades humanas básicas que constituyen la jerarquía:

a) Fisiológicas, incluye alimento, aire, agua, sueño, habitación, sexo y cualquier otra necesidad para sostener y preservar la vida.

Dentro de estas necesidades que se deben de satisfacer mediante la solvencia de los sueldos y salarios del trabajo, los cuales podrán ser solucionados por medio de prestaciones como: goce de tiendas donde se expenden artículos de primera necesidad, establecidas por el Gobierno.

b) Seguridad, consiste en la necesidad de ropa, vivienda, al igual que sentir seguridad en cuanto al respeto y la estimación de los demás componentes de su grupo.

Los trabajadores requieren de seguridad económica y social, la cual podrá ser satisfecha por servicios y prestaciones, tales como: guarderías para los hijos de las madres trabajadoras que podrán tener seguridad de la protección de éstos mientras se encuentran trabajando; seguro de vida, jubilación, servicios médicos, etc.

- c) *Sociales, incluye la necesidad de ser querido por los demás, ser un miembro deseado y de pertenecer a un grupo distinto - al familiar.*

Este tipo de necesidad podrá ser cubierta por los programas culturales, recreativos, sociales y deportivos que llevan a cabo o realizan las distintas dependencias del sector público.

- d) *Estima, el individuo necesita sentirse apreciado, estimado y respetado dentro del contexto de las relaciones interpersonales.*

Esta necesidad de destacar, de prestigio, puede ser satisfecha en cierta medida con determinadas prestaciones, tales como cursos de capacitación, adiestramiento, perfeccionamiento, con lo cual los trabajadores podrán destacar y contar con cierto prestigio.

- e) *Autorealización, es el de realizar el propio potencial y llegar a ser todo lo que es uno capaz de ser.*

Es importante hacer la aclaración que la satisfacción de estas necesidades no se distinguen en ocasiones, sino que se mezclan. Un concepto básico de esta teoría, es que cuando se satisfacen las primeras necesidades surge el segundo grupo, el tercer grupo se da hasta que el segundo está cubierto y así hasta cubrir las cinco necesidades.

El sector público se ha inquietado por brindar una serie de facilidades a los trabajadores, a fin de mejorar las condiciones del trabajo, y proporcionar los suficientes servicios y prestaciones, dada la necesidad de satisfacer los requerimientos de los trabajadores, tales como: contar con una vivienda digna, adquirir artículos de primera necesidad a precios módicos, etc.

Todo esto por lograr despertar el interés en cooperar con los objetivos fijados por las instituciones.

3.4 LEGISLACION SOBRE PRESTACIONES

Corresponde en este punto hacer un análisis inductivo de toda aquella legislación que haga referencia a prestaciones otorgadas a los empleados públicos federales.

En todas y cada una de ellas se tiene presente a la seguridad social, considerándola como un conjunto de normas y procedimientos enfocados, desde su raíz, hacia los núcleos de los trabajadores para satisfacer sus necesidades, tanto individuales como colectivas, con el fin de incrementar el nivel de vida de los mismos.

En el caso específico que en este estudio nos ocupa, la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos se prestó para hacer un análisis como ya se mencionó, de lo general a lo particular.

LA CARTA MAGNA

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Artículo 123, Apartado B, Fracción XI, contempla las bases sobre las que queda organizada la seguridad social, tomando en cuenta - que se debe cubrir: accidentes, enfermedades profesionales y no - profesionales, maternidad, jubilación, invalidez, vejez y muerte.

Para el caso de la mujer en período de lactancia, disfrutará de - la asistencia médica necesaria, medicina, ayuda para lactancia, - servicio de guarderías infantiles; así como prestaciones generales a las que tiene derecho.

Se contempla igualmente la asistencia médica para los familiares directos de los trabajadores.

También se señala el establecimiento de tiendas, centros vacacionales y de recuperación.

LEY FEDERAL DEL TRABAJO

Dentro de esta Ley, se contemplan como prestaciones las siguien - tes:

Un aguinaldo anual, con un equivalente mínimo de 15 días de salario.

Tendrán derecho, si cuentan con más de un año de servicios, a vacaciones de por lo menos seis días laborables, así como derecho a una prima vacacional.

Se contempla igualmente la creación de tiendas para los trabajadores, previo acuerdo entre las partes, así como la creación de centros deportivos para el esparcimiento, el deporte y la cultura - para el trabajador y sus familiares.

Marca también los días de descanso obligatorio, durante los cuales el trabajador no se encuentra obligado a prestar sus servicios a la empresa, y en caso de que lo hiciera, se le pagará de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 74 de la mencionada Ley.

A la par, cuenta el trabajador con un día de descanso a la semana.

Durante la jornada de trabajo, cuenta con media hora de descanso para consumir sus alimentos.

Una jornada de trabajo que no excederá de 8 horas de trabajo si es diurna, siete la nocturna y siete y media la mixta.

Si la jornada de trabajo se llegara a exceder, el trabajador tiene derecho al pago de horas extras, si no exceden de tres horas diarias, ni de tres veces a la semana.

Tiene derecho además de disfrutar de becas para que él o uno de sus hijos realicen estudios en nivel técnico, industrial o práctico, a nivel nacional o en el extranjero, dependiendo además del número de trabajadores que se empleen en la empresa.

La empresa se encuentra obligada a proporcionar a sus trabajadores capacitación y adiestramiento para el mejor desempeño de sus funciones y para que puedan aspirar a mejores puestos y mejor nivel de vida.

Cuenta también con protección especial, cuando se trata de mujeres en períodos pre y post natal, así como a los trabajadores que son menores de edad.

Por último, si el número de trabajadoras lo amerita, tendrán derecho a gozar de los servicios de una enfermería u hospital, según el caso, dentro o fuera de la empresa y al que podrá acudir cuando requiera sus servicios; deberá estar en las cercanías del centro de trabajo o en un lugar de fácil traslado, para casos de urgencia.

La dotación, por parte de la empresa de los útiles e instrumentos necesarios, así como materiales indispensables para que los trabajadores realicen sus funciones establecidas.

Asistencia médica para el trabajador y sus familiares, en los términos de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado.

LEY DE PREMIOS, ESTIMULOS Y RECOMPENSAS CIVILES

Dentro de esta Ley se determinan los reconocimientos con carácter público que otorga el Estado para aquellas personas que por sus méritos se hagan acreedores a un premio, estímulo o recompensa.

Por lo que toca a los premios, éstos se otorgarán por actos relevantes, valiosos y realizados en beneficio de la humanidad, según lo establece la propia Ley.

Cabe aclarar que solamente los mexicanos pueden hacerse acreedores a los reconocimientos previstos por la Ley, salvo la excepción que la misma marca.

También es importante señalar que los estímulos que la Ley marca, se encuentran instituidos para los servidores del Estado, que podrán ir acompañados de recompensas, pudiendo ser éstas en dinero o en especie.

PREMIOS Y PRESEAS

Dentro de la Ley se contemplan 11, los cuales tienen el carácter de nacionales, y son los siguientes:

Condecoración Miguel Hidalgo

Es la máxima presea que otorga el Estado Mexicano a sus habitantes, por distinguirse en su conducta, actos, méritos o actividades en beneficio de la Patria o de la humanidad.

Orden Mexicana del Aguila Azteca

Es considerada como la excepción a la Ley, ya que se otorga a los extranjeros que cumplan con las características del inciso anterior.

Premio Nacional de Ciencias y Artes

Se otorga a aquellas personas que por medio de producciones, trabajos docentes, publicaciones e investigaciones contribuyen a acrecentar el acervo cultural de la nación.

Premio Nacional de Deportes

Merecen este premio aquellas personas que tengan una destacada participación en el deporte, así como quienes lo fomenten y protejan.

Premio Nacional de Periodismo e Información

Serán merecedores del premio quienes realicen un uso correcto de los medios de expresión, contando con la estética en la presentación, la veracidad y objetividad de la información.

Premio Nacional del Mérito Cívico

Se otorga a aquellas personas que dentro de su comunidad sean un ejemplo respetable a seguir, por su apego a la Ley, defensa de los derechos humanos y por el respeto a las instituciones públicas.

Premio Nacional del Trabajo

Se dará a aquellos que por su eficiencia, organización y entusiasmo en el trabajo aumenten la productividad y sean considerados como personas ejemplares.

Premio Nacional de la Juventud

Es considerado para aquellos jóvenes menores de 25 años, cuya conducta en el estudio o trabajo los haga ser un ejemplo digno a seguir.

Premio Nacional de Antigüedad en el Servicio Público

Se otorga a los trabajadores que se encuentran contemplados dentro del marco de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, y se regirá según la antigüedad, ya sean 25, 30, 40 y 50 años de servicio.

Premio Nacional de Administración Pública

Se otorga a aquellos que, siendo servidores públicos, hayan sido electos en las dependencias o entidades que se rigen por el Apartado B, en lo que a relaciones laborales se refiere.

ESTIMULOS Y RECOMPENSAS

Se rigen por el mismo principio que el premio nacional de administración pública y se otorga a los servidores públicos cuando Es -
tos se desempeñen de manera sobresaliente en sus actividades, ten
gan aportaciones destacadas en sus actividades, hayan elaborado -
estudios en materia de administración pública, técnica jurídica,
financiamiento, sistemas de consumo, creaciones en el campo cien-
tífico.

Las recompensas serán de veinticinco mil pesos para cada uno de -
los tres servidores públicos seleccionados en cada Dirección General
Cincuenta mil pesos y diploma para el candidato que resulte
elegido en cada dependencia o entidad.

Los estímulos se darán por medio de diez días de vacaciones extra
ordinarias y se otorgarán cada 20 de noviembre.

LEY DEL ISSSTE

La nueva Ley del ISSSTE que entró en vigor el 25 de diciembre de
1986, contempla importantes avances en justicia laboral, adminis-
tración de servicios y prestaciones, préstamos hipotecarios y fi-
nancieros, actualiza los derechos para beneficio de los servido -
res públicos, reconoce nuevos derechos e incrementa obligaciones
contempladas en la Ley anterior.

De esta manera dota al Instituto de los elementos y facultades administrativas-financieras, para superar deficiencias y lograr el cumplimiento óptimo para con sus beneficiarios.

Dentro de esta Ley se contemplan con carácter obligatorio los seguros, prestaciones y servicios que a continuación se presentan:

Medicina Preventiva

Dicho servicio se otorgará por el Instituto para mejorar y mantener a los trabajadores en condiciones sanas.

Seguro de Enfermedades y Maternidad

Cuando el trabajador enferme, tendrá derecho a diagnóstico, odontología, hospital, farmacia y rehabilitación, así como licencia con goce de sueldo o medio sueldo para los casos en que pudiera incapacitarse.

Servicio de Rehabilitación Física y Mental

Se consideran como tales a los accidentes y enfermedades a los que se encuentran expuestos los trabajadores durante el desempeño de sus labores.

Seguro de Jubilación

Los trabajadores que cuentan con 30 o más años de servicio, con su respectiva cotización dentro del Instituto, podrán hacer valer su derecho de pensión por jubilación.

Seguro de Retiro por Edad y Tiempo de Servicio

Gozarán de este seguro los trabajadores que teniendo 55 años de edad, cuenten con 15 de servicio mínimo, así como su cotización en el Instituto.

Pensión por Invalidez

Para los trabajadores que habiendo cumplido 15 años de servicio y que hayan cubierto sus cuotas, se encuentren inhabilitados física o mentalmente.

Pensión por Causa de Muerte

Cuando el trabajador por causas ajenas a las labores que realizaba fallezca y tenga como mínimo 10 años de cotización y 60 o más años de edad, o bien si ha cotizado a la fecha 15 años dentro del Instituto. En este caso, tendrán derecho a la misma el esposo, la esposa, concubino, concubina, hijos o padres, según se presente el caso y las comprobaciones.

Pensión por Cesantía en Edad Avanzada

Se da para los trabajadores que se separen voluntariamente del servicio o que se vea imposibilitado para el trabajo, después de 60 años de edad y 10 de cotización al Instituto.

Indemnización Global

Se otorga cuando el trabajador no tiene derecho a una pen -
sión por jubilación, de retiro por edad y tiempo de servi -
cios, cesantía en edad avanzada o invalidez, se separe del -
servicio, se le otorgará una indemnización global de acuerdo
a los lineamientos de la Ley.

Préstamos Hipotecarios

Para la adquisición en propiedad de terrenos y casas, cons -
trucción, reparación, ampliación, así como para el pago de -
pasivos adquiridos por estos conceptos.

Préstamos a Mediano Plazo

Se otorgarán a los empleados cuando lo soliciten, para la -
compra de bienes duraderos.

Préstamos a Corto Plazo

Se otorgarán de conformidad con la existencia de los recur -
sos a los trabajadores que hayan cubierto sus cuotas por más
de seis meses.

Servicios que contribuyen a mejorar la calidad de vida del servi -
dor público y familiares derechohabientes:

Servicios turísticos.

Promociones culturales, de preparación técnica, fomento de -
portivo y recreación.

Servicios funerarios.

Servicios de atención para el bienestar y desarrollo infan -
til.

Arrendamiento o venta de habitaciones económicas pertenecien -
tes al Instituto.

PRESTACIONES CULTURALES PROPORCIONADAS POR EL ISSSTE

A través de las siguientes prestaciones, el ISSSTE promueve el -
fortalecimiento de la salud mental, así como la integración fami -
liar y social:

Programas culturales.

Programas educativos y de preparación técnica.

De capacitación.

De atención a jubilados, pensionistas e inválidos.

Campos e instalaciones deportivas.

Estancias de bienestar y desarrollo infantil.

Los demás que acuerde la junta directiva.

PRESTACIONES SOCIALES PROPORCIONADAS POR EL ISSSTE

Se dan por medio de servicios que ayuden al apoyo asistencial del trabajador, a la protección de su poder de compra, por medio de - estandares racionales de consumo, es decir, a través de precios - accesibles por parte del Instituto, y son las siguientes:

Venta de productos básicos y de consumo para el hogar.

Venta de alimentos económicos en el trabajo.

Centros turísticos.

Servicios funerarios.

Los demás que considere la junta directiva.

SEGURO COLECTIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA FEDERACION

El presente Acuerdo data del 26 de noviembre de 1964, siendo rati- ficado en mayo de 1986.

Se toman como bases a la seguridad social y considerando dentro - de ésta al seguro de vida como la protección más importante a tra- vés de la cual se garantiza la estabilidad y el amparo de la fami- lia del trabajador, siendo éste la principal riqueza que se consi- dera por el Estado.

En particular, los servidores públicos, en la fecha en que éste se instituyó, nos referimos al seguro de vida, la mayoría de ellos carecía del mismo, por lo que el Estado junto con la Aseguradora Hidalgo, Institución Nacional de Seguros, tomaron la responsabilidad de brindar a los servidores públicos dicho seguro.

Cada trabajador se encuentra asegurado por cuarenta mil pesos. Dicho seguro será para los trabajadores que presten sus servicios en las Secretarías y Departamentos de Estado que dependen del Ejecutivo Federal, y aquellos que se encuentran prestando sus servicios en los Poderes Legislativo y Judicial de la Federación, así como en el Departamento del Distrito Federal.

Quedan excluidos de dicho seguro, los trabajadores con carácter eventual, por honorarios y por obra determinada.

Los problemas personales que afronta el trabajador afectan la eficiencia en sus labores. Todo cuanto le preocupe influirá en su productividad y su moral para ello, es fundamental proveer condiciones, tanto dentro como fuera del trabajo, que puedan ayudar a resolver los problemas personales del trabajador.

La seguridad que siente el personal al saberse respaldado y protegido con prestaciones y servicios, al igual que su familia, da lugar a que pueda concentrarse y dedicarse plenamente al desarrollo de sus labores.

Las prestaciones al contribuir a la satisfacción de necesidades básicas del trabajador y su familia, favorecen la actitud positiva del personal hacia la Institución.

Una prestación que se otorgue a los trabajadores tiende a ser permanente, difícilmente admiten que les sea retirada una prestación de la que han estado gozando. Los sindicatos las consideran "conquistadas" y, por lo mismo, su concesión es en cierto modo irreversible.

Algunas prestaciones están ligadas con el monto de los salarios y dada la frecuencia con que éstos se incrementan, debe analizarse esto antes de que sean negociadas.

Cuando se presumen períodos de dificultades económicas, sobre todo, es responsabilidad de las autoridades de la Institución procurar que no se incremente en gran medida el costo por prestaciones.

La solución no está en proporcionar prestaciones o no hacerlo, sino en que satisfagan verdaderas necesidades y contribuyan a elevar el nivel económico, social y cultural del elemento humano con que cuenta la Institución.

Deben tratar de ofrecer un máximo de beneficio pero sin dar lugar a que los trabajadores pierdan interés en el logro y la mejora personal.

Las prestaciones deben ser un motivo de acercamiento entre las autoridades de la Institución y el personal de la misma, jamás un - motivo de conflicto.

Las prestaciones no deben constituir concesiones aisladas, otorgadas bajo decisiones empíricas, sino que es indispensable hacer de ellas un programa armónico y congruente para que produzcan su - máximo beneficio para el personal y la Institución.

La situación económica del país es una fuerte limitante para que se paguen mejores salarios, por ello, en la actualidad se observa la tendencia dentro de la administración pública a fortalecer el esquema de seguridad social de sus servidores en un esfuerzo por dar mayor capacidad adquisitiva al salario.

Por lo anterior, se dan dos situaciones, favorables para ambas - partes, ya que por un lado se da mayor valor a sus salarios y por otro representa una medida para no propiciar un alza de precios - en la misma proporción que ocasionarla un incremento directo a - los salarios, lo cual aumentarla la inflación.

Es decir, la estabilidad que se tenga en el nivel económico de - las prestaciones permitirá, en cierta medida, que no se produzca la espiral inflacionaria precios-salarios, ya que se podrá aumen- tar el poder adquisitivo de los trabajadores, sin que se tenga - que recurrir a un aumento de salarios y un aumento consecuente en los productos básicos.

3.5 PRESTACIONES Y SERVICIOS OTORGADOS A LOS EMPLEADOS FEDERALES, QUE EXCEDEN EL MARCO LEGAL

Cuando se habla de prestaciones que otorga el Gobierno Federal a sus empleados, generalmente se piensa que se trata de las que la Ley del ISSSTE proporciona, como son: medicina preventiva, seguro de jubilación, seguro de enfermedades y maternidad, préstamos a corto plazo, préstamos hipotecarios, servicios funerarios, por mencionar algunas.

Sin embargo, no se toma en cuenta las prestaciones y servicios que la propia Secretaría de Estado, en este caso la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos, proporciona por cuenta propia a sus empleados, las cuales se encuentran establecidas en las Condiciones Generales de Trabajo vigentes.

Estas prestaciones y servicios llegan a ser representativas, ya que son dirigidas y empleadas para gran cantidad de trabajadores, sin embargo, otras sólo son proporcionadas a empleados que por las características de su puesto son otorgadas para el mejor de desempeño de sus funciones, como gasolina, automóvil, que son, en última instancia, un beneficio relativo.

Así como hubo necesidad de normar las relaciones obrero-patronales por medio del Contrato Colectivo de Trabajo, el Estado y la Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado se fijan las relaciones entre las Dependencias del Ejecutivo Federal y los Servidores Públicos, por medio de las Condiciones Generales de Trabajo.

La Ley Federal de Los Trabajadores al Servicio del Estado, en su Título Cuarto, Capítulo II, precisa las reglas generales que deben contener las Condiciones Generales de Trabajo de todas las Dependencias, en los siguientes:

ARTICULO 87

Las Condiciones Generales de Trabajo se fijarán por el titular de la dependencia respectiva, tomando en cuenta la opinión del sindicato correspondiente, a solicitud de éste, se revisarán cada tres años.

ARTICULO 88

Las Condiciones Generales de Trabajo establecerán:

- I La intensidad y calidad del trabajo.
- II Las medidas que deben adaptarse para prevenir la realización de riesgos profesionales.
- III Las disposiciones disciplinarias y la forma de aplicarlas.
- IV Las fechas y condiciones en que los trabajadores deben someterse a exámenes médicos previos y periódicos.
- V Las labores insalubres y peligrosas que no deben desempeñar los menores de edad y la protección que se dará a las trabajadoras embarazadas.

VI Las demás reglas que fueren convenientes para obtener mayor seguridad y eficacia en el trabajo.

ARTICULO 89

Los sindicatos que objetaren sustancialmente Condiciones Generales de Trabajo, podrán ocurrir ante el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje, el que resolverá en definitiva.

ARTICULO 90

Las Condiciones Generales de Trabajo surtirán efectos a partir de la fecha de su depósito en el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.

ARTICULO 91

Las Condiciones Generales de Trabajo de cada dependencia serán autorizadas previamente por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en los términos de la Ley Orgánica del Presupuesto de Egresos de la Federación, cuando contengan prestaciones económicas que signifiquen erogaciones con cargo al Gobierno Federal y que debatan cubrirse a través del Presupuesto de Egresos de la Federación sin cuyo requisito no podrá exigirse al Estado su cumplimiento.

De manera general, a continuación se enlistan los servicios y prestaciones que otorga la Secretaría de Estado, en este caso la SARH, que exceden el marco legal.

- Licencias por incapacidad de enfermedades y accidentes no profesionales.

Se otorgarán estas licencias a los trabajadores hasta por 15 días con goce de sueldo íntegro, hasta por 15 días con medio sueldo y hasta por 30 días más, los que tengan menos de un año de servicios continuos.

Por 30 días con goce de sueldo íntegro, hasta por 30 días más con medio sueldo y hasta 60 días más sin sueldo, para los trabajadores que tengan de uno a cinco años de servicios continuos.

Por 90 días con goce de sueldo íntegro, hasta 60 con medio sueldo y hasta 180 días más sin sueldo, a los trabajadores que tengan 10 años de servicio en adelante.

Si al vencer la licencia con goce de sueldo, medio sueldo o sin él, continúa la incapacidad, se prorrogará al trabajador la licencia sin goce de sueldo, hasta totalizar un conjunto de 52 semanas.

- Cómputo de licencias por enfermedad a partir de la fecha de ingreso.

Se harán por servicios continuos, cuando exista una interrupción en dichos servicios, ésta no deberá ser mayor de 6 meses en un año.

Las licencias se podrán gozar de manera continua y discontinua, una sola vez al año contando a partir del momento en que tomaron posesión de su puesto.

- Días de licencia con goce de sueldo para titulación.

A los pasantes que trabajen en la SARH que pretendan obtener título profesional, se les concede una licencia con goce de sueldo por un mes para presentar su examen.

- Ayuda para pago de guardería.

Cuando las madres trabajadoras de las dependencias del Ejecutivo Federal no reciban el servicio de estancias de bienes - tar y desarrollo infantil, tendrán derecho a un pago de - \$3,000.00 mensuales por un solo hijo cuya edad no sea menor de 45 días ni mayor de 6 años. Esta es una de las obligaciones a cumplir por parte del titular de la Secretaría con res - pecto a los trabajadores.

- Becas para hijos de los trabajadores.

La Secretaría otorga anualmente para los hijos de los trabajadores 400 becas de \$15,000.00 cada una a estudiantes de n - ivel técnico y medio, y 300 de \$25,000.00 cada una para aquellos que cursen estudios superiores.

- Obsequios para madres trabajadoras el 10 de mayo y el 6 de enero para sus hijos.

La Secretaría otorga anualmente obsequios al Sindicato para las madres trabajadoras y para los hijos de éstas hasta la edad de 12 años.

El valor del obsequio para las madres equivale a 3 días de salario mínimo general para el Distrito Federal vigente y el de los hijos un valor equivalente a 2 días de salario mínimo.

- Ayuda económica para lentes convencionales.

Considerando las enfermedades profesionales establecidas en la Ley Federal del Trabajo y las señaladas en el Catálogo de Lugares Insalubres y Labores Peligrosas que rige en la Secretaría.

La razón por la que se otorga esta ayuda a los trabajadores por la disminución o pérdida de la vista, teniendo la obligación la Secretaría de proporcionarles los lentes convencionales, independientemente de la indemnización a la que tiene derecho si perdiera la vista.

- Ayuda económica para impresión de tesis.

Esta consiste en el importe de 30 días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal en el momento de efectuarse el pago, la cual se otorga a los pasantes de cualquier profesión, que presten sus servicios en la Secretaría.

- **Días económicos.**

Son concedidos a los trabajadores por los Directores, Subdirectores y/o Jefes de Departamento en Oficinas Centrales y los Jefes o Encargados de Unidades Foráneas.

Los que consisten en 5 días hábiles con goce de sueldo por motivos de urgencia y 5 días hábiles sin goce de sueldo iniciándose o terminando cualquier día de la semana, en cada semestre sin otorgarse más premisos de este tipo.

- **Tolerancia de horarios.**

Para el personal de oficinas de unidades centrales y foráneas, el horario será de 8:00 a 16:00 horas, con media hora para tomar alimentos.

Para el personal de intendencia, obrero y de campo, el horario será de 16:00 a 19:00 horas.

Para los controladores de asistencia el horario será de 7:45 a 15:45 horas, con media hora para tomar alimentos.

En el caso de las guarderías se fijarán los horarios de los trabajadores con previo acuerdo con el Sindicato, sin que -
- esto signifique un aumento en la jornada de trabajo.

Para el personal de vigilancia, existirán los siguientes tur
nos:

Diurno de 7:00 a 15:00 horas.

Mixto de 15:00 a 22:30 horas.

Nocturno de 22:30 a 5:00 horas.

De acuerdo a las características que tienen los distritos de riego, los horarios que ahí serán implantados, serán de tipo especial.

- Consultorio médico.

En los centros de trabajo foráneo que por razón de distancia no cuenten con servicio médico del ISSSTE, la Secretaría con
juntamente con el Sindicato determinarán el tipo de servicio que se establecerá en dichos centros, independientemente de la capacitación del personal para la aplicación de primeros auxilios.

- Centros deportivos.

La Secretaría y el Sindicato gestionarán la dotación de terrenos, de preferencia en zonas federales, para la creación de campos deportivos para uso de los trabajadores.

- Día de asueto por onomástico.

Este día es de descanso obligatorio en la Secretaría, otorgado al trabajador por ser día de su cumpleaños.

- Premios por puntualidad.

Aquellos trabajadores que se hayan distinguido en un trimestre por su puntualidad, esfuerzo y dedicación en sus actividades la Secretaría entregará 600 premios de \$15,000.00 cada uno.

Este beneficio se entregará en un 25% para el personal de oficinas centrales y el 75% para trabajadores foráneos.

- Permiso por requisición sindical.

La Secretaría concederá licencia con goce de percepciones íntegras, por el tiempo que dure en su encargo a los 23 miembros del Comité Ejecutivo Nacional; a los 5 miembros del Consejo Nacional de Vigilancia; a los 3 miembros de la Comisión Nacional de Hacienda; a los representantes del Sindicato integrantes de la Comisión Mixta Nacional de Escalafón; a los integrantes de la Comisión Nacional de Asesoría y, por lo menos a un miembro de las Comisiones Nacionales electas en Convención.

En las Secciones Locales, por lo menos a los miembros de los Comités Ejecutivos, de los Consejos Locales de Vigilancia y al Representante del Sindicato ante las Mixtas Locales de Escalafón.

Siendo que el sueldo de los trabajadores es siempre bajo e insuficiente para cubrir las apremiantes necesidades que la civilización crea, en todo el mundo desde tiempos remotos, éstos han sentido la necesidad de protegerse en contra de los riesgos profesionales y a las adversidades sociales.

Las asociaciones mutualistas intentaron, aunque de manera imperfecta, satisfacer esa necesidad tan humana. Sociedades de diversa índole se formaron para ayudar y garantizar la subsistencia de los trabajadores, cuando no pueden trabajar, así como a los deudos en caso de fallecimiento.

En la actualidad, las prestaciones juegan un papel muy importante en las Relaciones Laborales, ya que contribuyen a que tanto el trabajador como sus familiares obtengan mejores niveles de vida, alcanzando las metas individuales necesarias para su beneficio personal y para el país en general; a la vez que se mejora la calidad de las tareas realizadas, esto quiere decir, que vienen a establecer un vínculo de justicia y equidad entre el trabajador y el patrón.

CAPITULO 4

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES

4.1 OFICINA DE CERTIFICACION DE SERVICIOS

Esta oficina tiene a su cargo la expedición de todos los documentos que requiere el personal para certificar los servicios que ha prestado o presta dentro de la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos, así como la regularización del pago por concepto de quinquenios.

Constancia de Servicios

Este documento se expide al personal en activo para que pueda realizar diversos trámites, tales como préstamos hipotecarios, bancario, comercial, guarderla, visa, etc. y contiene los siguientes datos:

Nombre del solicitante.

Registro Federal de Causantes.

Fecha de ingreso.

Adscripción.

Puesto.

Clave Presupuestal.

Sueldo.

Despensa.

Quinquenios.

Total de percepciones.

La solicitud de expedición de este documento se debe acompañar de los siguientes antecedentes:

Copia del último comprobante de pago.

Volante de datos expedido por el Departamento de Información al Personal o a la Sección de Kardex de Salarios, según sea el caso.

Constancias de Descuento por Concepto de Préstamos

Esta constancia se expide a los trabajadores que reciben sus percepciones con cheque de tesorería y que por cualquier motivo hayan extraviado sus comprobantes de pago y deseen realizar trámites de préstamo a corto o mediano plazo, o regularización de préstamos hipotecarios o crédito FOVISSSTE.

Cabe destacar que estas constancias sólo podrán amparar los descuentos efectuados a partir de la primera quincena de enero de 1981, fecha en que se empezaron a elaborar las microfichas.

Las solicitudes de expedición de este documento deberán indicar él o los períodos que se requieran. Cuando se trate de préstamo a corto o mediano plazo, se anexará una copia del último préstamo.

Prima Quinquenal

Es una retribución adicional al sueldo por cada cinco años de ser vicio efectivo, hasta llegar a 25, y tienen derecho a ella todos los trabajadores, excepto los que cobran por honorarios.

No se considerará como tiempo efectivo las licencias sin goce de sueldo que haya disfrutado el trabajador, así como a los periodos laborados bajo el régimen de honorarios.

De conformidad a la norma emitida por la Secretaría de Programa - ción y Presupuesto, el trabajador que cumple un nuevo quinquenio comprendido entre el 10. de enero y el 30 de junio, se le empezará a pagar a partir del 10. de julio, asimismo, al que lo cumpla entre el 10. de julio y el 31 de diciembre, se le pagará a partir del 10. de enero del siguiente año. Cabe destacar que el trabaja - dor que teniendo derecho a uno o más quinquenios no los hubiera - reclamado, únicamente tendrá derecho a que se le liquiden con un año de retroactividad, contado a partir de la fecha de su reclama - ción.

Para solicitar la regularización de quinquenios, es necesario que el empleado presente los siguientes documentos:

Solicitud.

Copia del último comprobante de pago.

Volante de datos.

En caso de haber prestado servicios en otra u otras Dependen - cias, hoja de servicios.

Hoja de Servicios

La expedición de la hoja de servicios se hará para aquellos empleados que requieran realizar alguno de los siguientes trámites:

Acumulación de fondos.

Indemnización global.

Devolución del 5% FOVISSSTE.

Pensión.

La hoja para acumulación de fondos se expide al personal que causa baja en la Secretaría, pasando a prestar sus servicios en otra Dependencia. En ella se debe asentar todos los movimientos escalafonarios o presupuestales que haya tenido el trabajador desde su ingreso hasta la baja.

Por otra parte, la hoja de indemnización global se expide a los trabajadores que causan baja definitiva del servicio activo, sin haber adquirido los derechos suficientes para pensionarse, así como a sus deudos, en caso de fallecimiento.

Dicha hoja contiene los mismos datos que la anterior. La solicitud de expedición de cualquiera de estas hojas deberá acompañarse de los siguientes documentos:

Copia del último comprobante de pago.

Copia de las Tarjetas Kardex.

La hoja para devolución del 5% FOVISSSTE, se expide a los trabajadores que causan baja del servicio activo por pensión, o a sus - deudos en caso de fallecimiento. Asimismo, a los que causan baja por separación del sector público sin tener derecho a pensión, - siempre y cuando sean mayores de 50 años.

Esta hoja contiene los datos escalafonarios y presupuestales que haya tenido el trabajador, hasta la fecha de su baja.

La solicitud de expedición de este documento deberá acompañarse - de:

Copia del último comprobante de pago.

Copia de Tarjetas Kardex.

Hoja Trienio

Esta hoja se expide a los trabajadores o a sus deudos, para trámi - te de pensión, conteniendo únicamente los movimientos escalafona - rios o presupuestales que haya tenido el trabajador durante los - últimos años de servicio.

Se expedirá únicamente a los trabajadores que hayan firmado de - conformidad la Cuota Probable que les corresponde como pensión, - así como la fecha en que causará baja del servicio activo.

La solicitud de expedición se debe acompañar de los siguientes do - cumentos:

Copia del último comprobante de pago.

Copia de Tarjetas Kardex.

Original de conformidad a la cuota probable y fecha de baja.

Hoja de servicio, en caso de que haya laborado en otra Dependencia.

La hoja de servicios trienio para Aseguradora Hidalgo, S.A., se expedirá para el trámite del Seguro Colectivo de Retiro a los trabajadores que se separan del servicio activo por pensión exceptuando la cesantía en edad avanzada.

Los datos que debe contener son los mismos de la hoja anterior, agregándose el tiempo cotizado al ISSSTE.

Por lo que respecta a los Avisos de Baja Oficiales, que se requieren para continuar los diversos trámites que se efectúan a través del Departamento de Prestaciones, deberá solicitarse a dicha oficina, presentando los siguientes documentos:

Copia del último comprobante de pago.

Copia de la Incidencia de Baja, con sello de recibido por el Departamento de Análisis de Sueldos y Salarios correspondiente.

4.2 OFICINA DE TRABAJO SOCIAL

Considerando que los objetivos primordiales de la actual administración están encaminados a lograr el bienestar del trabajador, será responsabilidad de las Coordinaciones o Jefaturas Administrativas, asesorarlo cuando decida separarse del servicio activo o a sus deudos en caso de muerte, lo que dará origen a integrar los expedientes necesarios para ISSSTE, FOVISSSTE y Aseguradora Hidalgo, S.A., con la documentación requerida, según el trámite que se vaya a seguir.

En el Departamento de Prestaciones se encuentra la Oficina de Trabajo Social, que está integrada por tres secciones, teniendo como objetivo realizar los trámites internos y externos necesarios para lograr que los trabajadores de la Secretaría o sus deudos puedan ejercer el derecho que les otorga la misma como empleados al servicio del Estado y sujetos al régimen del ISSSTE.

Los trámites que se realizan en esta Oficina son:

Pensiones

Pensión por Jubilación.- Se otorga a los trabajadores que cuentan con 30 años o más de servicios e igual tiempo de cotización al Instituto, cualesquiera que sea su edad, correspondiéndole el 100% del sueldo básico regulador.

Pensión por Edad y Tiempo de Servicios.- Se otorga a los trabajadores que habiendo cumplido 55 años de edad, tuviesen 14 años 6 meses y 1 día como mínimo y hasta 29 años 6 meses e igual tiempo de cotizar al Instituto, el monto que le corresponde se determinará de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 63 de la Ley del ISSSTE.

Pensión por Cesantía en Edad Avanzada.- Se otorga a los trabajadores que se separan voluntariamente del servicio o que queden privados de un trabajo remunerado, después de los 60 años de edad y que hayan cotizado al Instituto por un mínimo de 10 años. El monto de la pensión se determina de acuerdo al Artículo 83 de la mencionada Ley.

Pensión por Invalidez.- Se otorgará a los trabajadores que se inhabiliten física o mentalmente por causas ajenas al desempeño de su trabajo, siempre que hayan cotizado por un mínimo de 14 años 6 meses y 1 día al ISSSTE, determinándose el monto de la pensión de acuerdo a los años cotizados.

Pensión por Muerte, ocasionada por causas ajenas al servicio.- Se otorgará a los familiares señalados en el Artículo 5 de la Ley en cuestión, siempre y cuando el trabajador haya cotizado un mínimo de 14 años 6 meses y 1 día, sin importar la edad que tuviera al fallecer, el monto de la pensión se fijará según el Artículo 63 de la multicitada Ley.

En caso de que el trabajador tuviera, al momento de fallecer, 60 años o más de edad y un mínimo de 10 años de aportaciones al Instituto, el monto de la pensión será acorde a lo señalado en el Artículo 83 de la misma Ley.

Pensión por Incapacidad Parcial o Permanente.- Se otorgará al trabajador que quede disminuido de sus facultades para el desempeño de sus funciones a consecuencia de un riesgo de trabajo. El monto de la pensión se calculará conforme a la tabla de valuaciones de incapacidades de la Ley Federal del Trabajo, atendiendo al sueldo del trabajador que éste percibía al ocurrir el accidente.

ensión por Incapacidad Total.- Se otorgará a los trabajadores que se incapaciten a consecuencia de un riesgo de trabajo, correspondiéndoles como pensión el equivalente al 100% del sueldo que percibía al momento de ocurrir el accidente.

Devolución del 5% FOVISSSTE

El FOVISSSTE reintegra a los trabajadores que causan baja por pensión, o a sus deudos en caso de fallecimiento, los depósitos que la Secretaría constituyó en su favor, consistente en un 5% del sueldo cotizable al ISSSTE y un tanto más.

Los trabajadores que causen baja definitiva del Sector Público y que tengan un mínimo de 50 años de edad, tendrán derecho únicamente a la devolución del 5% constituido a su favor. En este caso, deberá transcurrir un año antes de hacer la reclamación correspondiente.

Seguro Colectivo de Retiro

Procede cuando el trabajador causa baja por pensión. El monto de dicho seguro variará de acuerdo a los años cotizados al ISSSTE, - siendo el mínimo 15 y hasta los 30 años, según lo marca el Artículo 63 de la Ley del ISSSTE y la tabla de cotizaciones correspondiente.

En caso de ser pensión por cesantía en edad avanzada, el monto - del mismo será conforme a lo dispuesto en el Artículo 83 de la - misma Ley, teniendo el trabajador 60 años de edad como mínimo y - 10 de cotización al Instituto.

Cabe destacar que si la baja es por incapacidad total o permanente a consecuencia de un riesgo de trabajo, se cubrirá el 100% del seguro, sin importar la antigüedad que tuviera el trabajador.

Si esta prestación no fuese reclamada dentro de los dos años siguientes a la fecha de la baja, prescribirá a favor de la Aseguradora Hidalgo, S.A.

Seguro Colectivo de Vida

Este seguro tiene como finalidad proteger y amparar a los familiares del trabajador que fallezca, teniendo derecho a éste quienes hayan sido nombrados para este fin en el volante de designación - para beneficiarios, o al reverso de su última relación de empleo.

Este seguro es pagadero cuando suceda la muerte del trabajador en cualquiera de los siguientes casos:

Muerte natural	\$ 480,000.00
Muerte accidental	960,000.00
Muerte accidental colectiva	1 440,000.00

No se considera muerte accidental colectiva, las acaecidas en accidentes marítimos, aéreos o en ascensores de minas.

El suicidio se considera como muerte natural y sólo se pagará cuando el trabajador tuviere un mínimo de dos años de servicio ininterrumpido dentro del sector público, prescribe a los 2 años.

Es importante destacar que si el trabajador presta sus servicios en dos o más Dependencias, sólo tendrá derecho a un seguro, debiendo indicar él mismo en cual de las Dependencias se le efectúa el descuento por este concepto.

Pagas de Defunción

Es la ayuda de carácter económico que la Administración Pública Federal proporciona a los familiares o no familiares que viviesen con el trabajador al momento de ocurrir el fallecimiento, para sufragar los gastos del funeral.

El monto de las Pagas de Defunción, es equivalente a:

Cuatro meses de sueldo que percibiera el trabajador al momento de fallecer.

Seis meses de sueldo que percibiera el trabajador al momento de fallecer, si estuviera reconocido como Veterano de la Revolución.

Si la persona que se haya hecho cargo de los gastos de inhumación no fuese familiar o hubiese vivido con el trabajador, el pago se limitará al reembolso de los gastos efectuados, siempre y cuando no rebasen el monto máximo autorizado, así como tampoco podrá reclamar el saldo, en caso de haberlo.

Las pagas de defunción no proceden en los siguientes casos:

Cuando el trabajador se encontrara disfrutando de licencia - sin sueldo, mayor de tres meses, excepto cuando se trate de licencia por enfermedad.

Si sus percepciones fueron con cargo a la partida de honorarios.

Si no reuniera la antigüedad requerida, que es de seis meses.

Cuando la reclamación se haga después de haber transcurrido - un año del fallecimiento.

Indemnización Global

Es la devolución de las aportaciones que hace el ISSSTE a los trabajadores que se retiran del servicio activo o a sus deudos en caso de fallecimiento, siempre y cuando no cuenten con la antigüedad requerida para obtener pensión y consiste en:

El monto total de las cuotas con que hubiese contribuido, si tuviera de 1 a 4 años de servicio.

El monto total de las cuotas, más 45 días del último sueldo, si tuviese de 5 a 9 años.

El monto total de las cuotas, más 90 días del último salario, si su antigüedad fuese de 10 a 14 años, seis meses.

Riesgos de Trabajo

Son los accidentes o enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo, siendo la Subdirección de Riesgos de Trabajo del ISSSTE la única facultada para determinar si se considera como riesgo de trabajo o no.

Accidente de trabajo, es toda lesión orgánica o perturbación funcional inmediata o posterior a la muerte producida repentinamente en el ejercicio o con motivo del trabajo, cualesquiera que sea el lugar y tiempo en que se presente.

Quedan incluidos en la definición anterior, los accidentes que se produzcan al trasladarse el trabajador, directamente de su domicilio al lugar de trabajo o viceversa.

Enfermedad de trabajo, es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo, o en el medio en el que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.

Cuando los riesgos se originan, pueden producir:

Incapacidad temporal.

Incapacidad parcial permanente.

Incapacidad total permanente.

Muerte.

Subsidios

El trabajador que se incapacite a consecuencia de un accidente o enfermedad profesional, tiene derecho a un subsidio.

En este caso, la Secretaría le otorga licencia con goce de sueldo íntegro, medio sueldo, sin sueldo, y hasta por 52 semanas, de acuerdo con la siguiente tabla:

Menos de 1 año	15 días con sueldo
	15 días con medio sueldo
	365 días sin sueldo

De 1 a 5 años	30 días con sueldo
	30 días con medio sueldo
	365 días sin sueldo
De 5 a 10 años	45 días con sueldo
	45 días con medio sueldo
	365 días sin sueldo
De 10 años en adelante	90 días con sueldo
	90 días con medio sueldo
	365 días sin sueldo

Si la incapacidad persiste al término de la licencia con medio sueldo, el ISSSTE otorgará un subsidio equivalente al 50% del sueldo que percibía el trabajador al momento de incapacitarse, siempre y cuando sea por enfermedad.

Si al término de este período el trabajador no estuviese en condiciones de reincorporarse a sus labores, deberá causar baja.

4.3 OFICINA DE PRESTACIONES ECONOMICAS

Dentro de esta oficina, se realizan los trámites de certificación de solicitudes y regularización de descuentos de:

Préstamos a corto plazo y mediano plazo.

Préstamos hipotecarios

Créditos FOVISSSTE.

Renta de multifamiliar.

Préstamos a corto plazo

Tienen derecho a él, los trabajadores que hayan cotizado al ISSSTE por un mínimo de seis meses. El monto del mismo se regirá por lo dispuesto en el Artículo 90, Fracción III de la Ley del ISSSTE.

Préstamos a mediano plazo

Estos se otorgan a los trabajadores que han contribuido un mínimo de 6 meses al ISSSTE, para la adquisición de aparatos de línea blanca y electro-domésticos, mediante la carta de crédito para los centros comerciales del propio Instituto o para la compra de automóvil último modelo, en cualquiera de las agencias con las que el ISSSTE tenga convenio.

El monto de este préstamo también será variable dependiendo de los años que tenga de contribuir al Instituto, siendo de 20 meses de sueldo básico mínimo el límite del préstamo en las mismas condiciones que el anterior.

Préstamos hipotecarios, créditos FOVISSSTE y renta de multifamiliar

El Departamento de Prestaciones únicamente se limita a realizar - la validación y certificación de los datos contenidos en la solicitud, y tiene derecho a esta prestación los trabajadores que ten gan un mínimo de seis meses de cotizar al ISSSTE.

En cuanto a la regularización de descuentos por concepto de préstamos a corto y mediano plazo, esta procederá en los siguientes - casos:

Cuando no se le esté aplicando ningún descuento.

Cuando se han suspendido los descuentos, sin que haya saldado el préstamo.

Cuando se le sigan efectuando descuentos, después de haber - liquidado el adeudo.

Cuando se liquide el préstamo en forma anticipada por caja.

Cuando se obtenga préstamo hipotecario y se descuenta de éste el de corto o mediano plazo.

En caso de que el descuento sea mayor o menor al estipulado - en la forma de solicitud.

De acuerdo a la Ley del ISSSTE, en su Artículo 118, se marca que aquellos inmuebles que sean adquiridos o construidos por los trabajadores para ser utilizados como habitación propia, con los -

recursos del FOVISSSTE, se encontrarán exentos de todos los im -
puestos federales y del Departamento del Distrito Federal y hasta
por la suma de diez veces el salario mínimo del Distrito Federal
elevado al año, por el término que el crédito se encuentre sin pa
gar.

"Gozarán también de exención los convenios, contratos o actos en
los que se haga constar las correspondientes operaciones, los cu
les tendrán carácter de escritura pública para los efectos lega -
les incluyendo la constitución del régimen de propiedad en
condominio. Los gastos que se causen por los referidos conceptos
serán cubiertos por mitad entre el Instituto y los trabajadores".
(Artículo 118 de la Ley del ISSSTE)

Quedarán sin efecto las exenciones cuando los trabajadores desti-
nen para otros fines los inmuebles.

4.4 OFICINA DE INCENTIVOS

Esta oficina es la encargada de dar trámite a:

Premio Nacional por Antigüedad en el Servicio Público
Federal.

Ayuda económica para titulación profesional.

Becas económicas para hijos de trabajadores.

Becas para escuelas particulares.

El Premio Nacional por Antigüedad en el Servicio Público Federal, es el reconocimiento que se otorga a los trabajadores que han prestado sus servicios en Dependencias que se rigen por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, y se otorga en cuatro grados:

- Por 50 años de servicio.
- Por 40 años de servicio.
- Por 30 años de servicio.
- Por 25 años de servicio.

Es importante destacar que los años laborados bajo el régimen de Honorarios, no se considerará como tiempo efectivo de servicios.

En caso de que un trabajador haya disfrutado de licencias sin goce de sueldo, únicamente se le computará como tiempo efectivo 180 días del total de las licencias.

Ayuda Económica para Titulación Profesional, es un incentivo al que tienen derecho los trabajadores de base y lista de raya, pasantes de cualquier profesión que hayan sustentado o esté por sustentar examen profesional.

Este incentivo consiste en 30 días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal. No procederá el pago cuando el solicitante presente documentación que acredite Titulación en Maestría, Doctorado o Postgrado, así como cuando se encuentre disfrutando de licencia sin goce de sueldo, al momento de hacer la petición.

Becas Económicas para Hijos de Trabajadores, es un incentivo aplicable únicamente para el personal de base y lista de raya, a razón de uno por cada familia trabajadora.

Actualmente se otorgan 400 becas de \$15,000.00 cada una, para estudiantes de nivel técnico y medio (secundarias, bachillerato, carreras técnicas y comerciales) y 300 de \$25,000.00 cada una, para estudiantes de nivel superior.

El pago de este incentivo se efectúa en una sola exhibición. El aspirante a beca debe ser mexicano de nacimiento y no estar becado por alguna otra Dependencia oficial. Asimismo, su promedio de calificaciones en el ciclo escolar inmediato anterior, deberá ser de 8.5 para nivel técnico y medio y de 8.0 para nivel superior. - Las solicitudes deberán presentarse en el lapso comprendido del 10. de julio al 15 de agosto de cada año.

Becas para Escuelas Particulares, Estas se obtienen con descuentos que van de un 10 hasta un 50% en las colegiaturas.

Tienen derecho a estas becas los trabajadores y sus beneficiarios directos, registrados ante el ISSSTE.

4.5 OFICINA DE CREDENCIALES

Esta oficina se encarga del trámite y expedición de las siguientes credenciales:

Unica del ISSSTE.

Es el documento que expide el ISSSTE a los trabajadores al servicio del Estado, para que puedan identificarse al momento de solicitar las diversas prestaciones o servicios a que tiene derecho por parte del Instituto, tales como: atención médica, acceso a los centros comerciales del ISSSTE y obtener descuentos por parte de TURISSSTE.

Tienen derecho a esta credencial todos los trabajadores, con excepción de los que cobran con cargo a la partida de Honorarios.

Credencial de Identificación.

Es el documento que expide la Secretaría a todos los trabajadores, para que puedan identificarse al realizar cualquier trámite administrativo, tanto interno como externo.

Credenciales de Inspección y Seguridad.

Se expiden únicamente al personal que realiza funciones de Inspección Fitosanitaria, Fitopecuaria y Guarda Forestal, así como a los encargados de la protección y seguridad del

C. Secretario del Ramo y a los encargados de la protección de los bienes materiales de la Secretaría, siendo las Direcciones Generales de Salud Animal, Sanidad Vegetal, Control y Vigilancia Forestal, Proveduría y Servicios Generales, las únicas facultadas para solicitar la expedición de estas credenciales.

Credencial de Servidor Publico Superior y Mandos Intermedios

Se expide para identificar a los funcionarios de la Secretaría, con cargo de Subdirector de Area a Subsecretario o a sus equivalentes.

Cartas de Poder.

Estas se certifican para el cobro de percepciones dentro de la Secretaría o para realizar trámites ante el ISSSTE, por concepto de préstamos. Se requisitan en los formatos ya establecidos.

CAPITULO 5

INVESTIGACION DE CAMPO SOBRE PRESTACIONES Y SERVICIOS

5.1 DESCRIPCION DEL UNIVERSO

El Universo es, según Fisher y Navarro "El total de elementos que reúnen ciertas características homogéneas, las cuales son objeto de una investigación". (17)

Dicho universo, para efectos de medición, se puede clasificar en:

- Universo Finito
- Universo Infinito

La primera clasificación la componen elementos cuyo número es menor de 50,000 y la segunda, en consecuencia, de más de 50,000 elementos.

El universo total de empleados de base, que son el principal objeto de investigación del presente Seminario, con que cuenta la - Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos, está formado - por 118,223 a nivel nacional, de los cuales se encuentran en oficinas centrales 14,059, más 1,037 empleados distribuidos en las - Delegaciones de la S.A.R.H. forman un total de 15,096 empleados - que son objeto de estudio concretamente. En el interior de la Re pública se encuentran 104,164, los cuales debido a las limitaciones de recursos y tiempo, quedarán fuera de la investigación.

(17) Fisher y Navarro, Introducción a la Investigación de Mercados. Página 43.

Dentro del universo de los empleados de base se estudiarán los siguientes grupos, en los que se agrupan los puestos de dicha Secretaría:

- 1) Operación - Supervisión.
- 2) Profesional Especializado.
- 3) Técnico.
- 4) Administrativo.
- 5) De Servicios.

Dentro de este análisis no se incluye al primer grupo: Directivo, debido a que éste se encuentra formado por Asesores, Coordinadores y Secretarios Particulares, así como por Directores de Área, Contralor Interno, Subdirectores de Área y Subsecretarios de Estado, que por las características de sus funciones no es fácil el acceso para la aplicación de cuestionarios.

Dentro de los grupos a estudiar se encuentran puestos que van desde Coordinador de Técnicos Especializados, Analista de Sistemas de Cómputo, Analista de Proyectos Unitarios, Auxiliar Administrativo, Secretarias, Choferes, Vigilantes, sólo por mencionar algunos, ya que el catálogo de puestos es muy extenso.

5.2 DETERMINACION DE LA MUESTRA

Se considera a la muestra como "una parte del Universo Total que debe presentar los mismos fenómenos que ocurren en aquél, con el

fin de estudiarlos y medirlos". (18)

Es importante señalar que representa ventajas el investigar sólo una porción de los elementos del universo, sin que ello signifi- que que los resultados carezcan de validez.

Es necesario que la muestra cumpla con las siguientes caracterís- ticas, para que tenga validez y cumpla con los objetivos que per- síguese:

- Ser representativa.- Todos los elementos que componen - la misma, deben contener las mismas características del universo.
- Ser suficiente.- Es decir, que la cantidad de elementos seleccionados, independientemente de ser representativa, debe contener un margen para preveer errores.

El cálculo de la muestra para poblaciones finitas (menos de 50,000 elementos), se lleva a cabo con la siguiente FORMULA:

$$n = \frac{O^2 N p q}{e^2 (N-1) + O^2 p q}$$

Donde:

O = Coeficiente de confianza

N = Universo Total

(18) Fisher y Navarro, Introducción a la Investigación de Mercados. Página 43.

- p = Probabilidad a Favor
- q = Probabilidad en Contra
- e = Error de Estimación
- n = Tamaño de la Muestra

Por lo tanto, en nuestro caso:

- O = 95% = 1.96
- N = 15,096
- p = .50
- q = .50
- e = .05

Sustituyendo, tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 (15,096) (.50) (.50)}{(.05)^2 (15,096 - 1) + 1.96^2 (.50) (.50)}$$

$$n = \frac{3.84 (3,774)}{(.0025) (15,095) + .96}$$

$$n = \frac{14,492.16}{38.6975}$$

$$n = 374.49$$

Por lo tanto, para trabajar con una muestra de números enteros y fracciones cerradas, tenemos que:

$$n = 400$$

y la muestra piloto equivalente al 12.5% de la muestra total, resulta ser:

$$n, \text{ piloto} = 50$$

5.3 DISEÑO Y APLICACION DEL CUESTIONARIO

Para el levantamiento de información inicial se diseñó un cuestionario que por sus características permitirla obtener la información suficiente para lograr los objetivos que la investigación persigue y que quedaron señalados al inicio de la misma.

Sin embargo, debido al tamaño de la muestra ($n=400$), el uso de la computadora se hacía evidente, por lo que se procedió a adaptar el cuestionario inicial, de tal manera que toda la información que se le proporcionara al Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) pudiera ser procesada sin problema alguno.

Como se podrá observar en el siguiente anexo, el cuestionario inicial presentaba una gran cantidad de campos con los que se debía alimentar a la computadora, los cuales rebasan el límite del paquete, además de que presentaba mayor problema para su codificación inicial (vaciado de datos).

El cuestionario inicial, se muestra a continuación.

--	--	--

1 2 3

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

AGRADECEMOS DE ANTEMANO SU COOPERACION EN LA CONTESTACION EN FORMA VERAZ DEL PRESENTE CUESTIONARIO, CUYO OBJETIVO ES RECA
BAR INFORMACION PARA LA ELABORACION DE UN SEMINARIO DE INVE
STIGACION.

Marque en la Casilla la opción que considere adecuada.

(El número junto a la casilla es únicamente de control.)

1.- ¿CONSIDERA UD. QUE UNA PRESTACION ES?

	4
--	---

- 1) Una obligación que tiene la empresa con los trabajadores.
- 2) Ayuda económica que proporciona la empresa al trabajador. adicional al salario.
- 3) Logros obtenidos por los trabajadores.
- 4) Otros _____

2.- ¿CONSIDERA UD. QUE UN SERVICIO ES?

	5
--	---

- 1) Instalaciones a las que los empleados tienen acceso.
- 2) Apoyos proporcionados para mejorar el beneficio social del trabajador.
- 3) Actividades que brinda la organización de tipo material o social para beneficio de los trabajadores.
- 4) Derechos proporcionados a los trabajadores.
- 5) Otros _____

3.- ¿EN SU INGRESO A LA SECRETARIA LE DIERON A CONOCER LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS A QUE TIENE DERECHO?

	6
--	---

- 1) Sólo algunas.
- 2) Ninguna.
- 3) Todas.
- 4) Las que marca la Ley del ISSSTE.
- 5) Otras _____

4.- ¿A TRAVES DE QUE MEDIO SE ENTERO UD. DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE LA SECRETARIA LE OTORGA?

	7
--	---

- 1) Condiciones Generales de Trabajo, Ley del ISSSTE, Reglamento Interior de Trabajo.
- 2) Folletos, periódico mural, oficios de la S.A.R.H.
- 3) A través del Sindicato.
- 4) Manual de Inducción o Bienvenida.
- 5) A través de los compañeros de trabajo.
- 6) No existe un medio adecuado para conocerlas.
- 7) Otro _____

5.- ¿LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS SON CONCEDIDOS A INICIATIVA DE? 8

- 1) Sindicato.
- 2) Autoridades de la S.A.R.H.
- 3) A petición del empleado.
- 4) Otro _____

6.- ¿A TRAVES DE QUE MEDIO LA SECRETARIA SE HA PREOCUPADO POR CONOCER LA OPINION DE LOS EMPLEADOS SOBRE PRESTACIONES Y SERVICIOS? 9

- 1) Encuestas.
- 2) Entrevistas.
- 3) Mesas redondas.
- 4) Buzón de sugerencias.
- 5) No se ha preocupado.
- 6) Periódico mural.
- 7) Otro _____

7.- ¿CREE UD. QUE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS DEL ISSSTE CUBREN LAS NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES? 10

- 1) Sí.
- 2) No.
- 3) Parcialmente.
- 4) Otro _____

8.- ¿ESTA SECRETARIA CUENTA CON UN CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIO-CULTURALES? 11

- 1) Sí.
- 2) No.

9.- SEÑALE LAS CINCO PRESTACIONES Y/O SERVICIOS QUE SON MAS DIFICILES DE OBTENER. 12

- 1) Becas. 14
- 2) Préstamos Hipotecarios. 16
- 3) Préstamos a Corto y Mediano Plazo. 18
- 4) Estancias Infantiles. 20
- 5) Días económicos.
- 6) Capacitación.
- 7) Vivienda FOVISSSTE.
- 8) Lentes convencionales.
- 9) Servicios de rehabilitación física y mental.
- 10) Seguro de enfermedades y maternidad.
- 11) Indemnización global.
- 12) Pensión por invalidez.
- 13) Subsidios.

10.- ¿TIENE UD. LA LEY DEL ISSTE?

21

- 1) Sí.
- 2) No.

11.- ¿A QUIEN ACUDE A SOLICITAR LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS A QUE TIENE DERECHO?

22

- 1) Autoridades administrativas.
- 2) Oficinas del ISSSTE.
- 3) Departamento de prestaciones.
- 4) Pregunta a sus compañeros.
- 5) Sindicato.
- 6) No sabe a quien acudir.
- 7) Otro _____

12.- ¿CUANDO UD. SOLICITA UNA PRESTACION Y/O SERVICIOS, LOS TRAMITES LOS CONOCE?

23

- 1) Totalmente.
- 2) Superficialmente.
- 3) No los conoce.
- 4) A través de un compañero.
- 5) Otro _____

13.- CUANDO UD. NECESITA TRAMITAR UNA PRESTACION Y/O SERVICIO

24

- 1) Tiene dificultad para obtenerla (o) por el tipo de trámite.
- 2) No tiene dificultad alguna.
- 3) Tiene pocas dificultades.
- 4) Prefiere no solicitarla (o) por el tipo de trámites.
- 5) No tiene tiempo para realizar los trámites.
- 6) No la solicita por la distancia de las oficinas.
- 7) Otro _____

14.- CUANDO UD. INGRESO A ESTA SECRETARIA, SU MOTIVACION PRINCIPAL ERA

25

- 1) El salario.
- 2) Medio ambiente de trabajo.
- 3) No tenía otra opción.
- 4) Prestaciones y servicios.
- 5) Seguridad en el empleo.
- 6) Otra _____

15.- ¿QUE SUGERENCIAS DARIA EN CUANTO A PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE LE OTORGA ESTA SECRETARIA? SEÑALE 3

26

- 1) Facilidades para su obtención.
- 2) Simplificación de trámites.
- 3) Buen trato de los servidores públicos.
- 4) Mayor información.

27

28

- 5) Incremento del presupuesto.
- 6) Inducción en el tiempo de tramitación.
- 7) Todas las anteriores.
- 8) Otras _____

16.- DEL SIGUIENTE GRUPO DE CLASIFICACIONES, INDIQUE CUAL CONOCE ACERCA DE PRESTACIONES Y SERVICIOS

29

- 1) Legales, contractuales, voluntarias.
- 2) En dinero, especie, socio-culturales.
- 3) Seguros, prestaciones, servicios.
- 4) Otra _____

DE LA SIGUIENTE LISTA, SEÑALE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE CONOCE Y UTILIZA, COLOCANDO DENTRO DE CADA PARENTESIS EL NUMERO DE SU OPCION

	LA CONOCE		LA UTILIZA	
	(1) SI	(2) NO	(1) SI	(2) NO
17.- Subsidios	()	30	()	31
18.- Medicina preventiva	()	32	()	33
19.- Seguro de enfermedades y maternidad	()	34	()	35
20.- Servicios de rehabilitación física y mental	()	36	()	37
21.- Seguro de jubilación	()	38	()	39
22.- Seguro de retiro por edad y tiempo de servicio	()	40	()	41
23.- Pensión por invalidez	()	42	()	43
24.- Pensión por causa de muerte	()	44	()	45
25.- Pensión por cesantía en edad avanzada	()	46	()	47
26.- Indemnización global	()	48	()	49
27.- Préstamos hipotecarios	()	50	()	51
28.- Préstamos a mediano plazo	()	52	()	53
29.- Préstamos a corto plazo	()	54	()	55
30.- Programas culturales	()	56	()	57
31.- De atención a jubilados, pensionistas, inválidos	()	58	()	59
32.- Campos e instalaciones deportivas	()	60	()	61
33.- Estancias de bienestar y desarrollo infantil	()	62	()	63

	LA CONOCE		LA UTILIZA	
	(1) SI	(2) NO	(1) SI	(2) NO
34.- Venta de productos básicos y de productos varios	()	64	()	65
35.- Venta de alimentos económicos en el trabajo	()	66	()	67
36.- Centros turísticos	()	68	()	69
37.- Becas	()	70	()	71
38.- Servicios funerarios	()	72	()	73
39.- Licencias por incapacidad de enfermedades y accidentes no profesionales	()	74	()	75
40.- Días de licencia con goce de sueldo para titulación	()	76	()	77
41.- Ayuda para pago de lentes convencionales	()	78	()	79
42.- Ayuda económica para impresión de tesis	()	80	()	81
43.- Premios por puntualidad	()	82	()	83
44.- Permiso por requisición sindical	()	84	()	85
45.- Hoja trienio	()	86	()	87
46.- Seguro colectivo de retiro	()	88	()	89
47.- Pagas de defunción	()	90	()	91
48.- Servicio de transporte	()	92	()	93
49.- Premios, estímulos y recompensas	()	94	()	95

50.- ESTADO CIVIL

- 1) Soltero 2) Casado 3) Otro

96

51.- NUMERO DE DEPENDIENTES

- 1) Ninguno
2) 1 - 3
3) 4 - 6
4) 7 - 9
5) 10 ó más

97

52.- INGRESOS MENSUALES

- 1) 151 000 - 201 000
2) 202 000 - 252 000
3) 253 000 - 303 000
4) 304 000 - 354 000
5) 355 000 - o más

98

53.- ANTIGUEDAD EN LA SECRETARIA

99

- 1) Menor a 1 año
- 2) 1 - 5 años
- 3) 6 - 10 años
- 4) 11 - 15 años
- 5) 16 - 20 años
- 6) 21 - o más

54.- EN QUE GRUPO ESTA SU PUESTO?

100

- 1) Operación - Supervisión
- 2) Profesional Especializado
- 3) Técnico
- 4) Administrativo
- 5) Servicios

G R A C I A S

Una vez hechas las modificaciones necesarias se consultó a los asesores del centro de Informática de la F.C.A., y se pudo corroborar que el cuestionario se apegaba a los parámetros establecidos para poder alimentar el SPSS, aunado a lo anterior, el trabajo de codificación se vio ampliamente simplificado.

El cuestionario final se muestra a continuación.

1	2	3

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

AGRADECEMOS DE ANTEMANO SU COOPERACION EN LA CONTESTACION EN FORMA VERAZ DEL PRESENTE CUESTIONARIO, CUYO OBJETIVO ES RECABAR INFORMACION PARA LA ELABORACION DE UN SEMINARIO DE INVESTIGACION

Marque en la casilla la opción que considere adecuada.
(El número junto a la casilla es únicamente de control)

1. ¿CONSIDERA UD. QUE UNA PRESTACION ES? 4
- 1) Una obligación que tiene la empresa con los trabajadores.
 - 2) Ayuda económica que proporciona la empresa al trabajador adicional al salario.
 - 3) Logros obtenidos por los trabajadores.
 - 4) Facilidades para vivir mejor.
 - 5) Otro (especifique) _____
2. ¿CONSIDERA UD. QUE UN SERVICIO ES? 5
- 1) Instalaciones a las que los empleados tienen derecho.
 - 2) Apoyos proporcionados para mejorar el beneficio social del trabajador.
 - 3) Actividades que brinda la organización, de tipo material o social para beneficio de los trabajadores.
 - 4) Derechos proporcionados a los trabajadores.
 - 5) Otro (especifique) _____
3. ¿EN SU INGRESO A LA SECRETARIA LE DIERON A CONOCER LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS A QUE TIENE DERECHO? 6
- 1) Sólo algunas.
 - 2) Todas.
 - 3) Ninguna.
 - 4) Las que marca la Ley del ISSSTE.
 - 5) Otras (especifique) _____
4. ¿A TRAVES DE QUE MEDIO SE ENTERO UD. DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE LA SECRETARIA LE OTORGA? 7
- 1) Condiciones Generales de Trabajo, Ley del ISSSTE, Reglamento Interior de Trabajo.
 - 2) Folletos, Periódico Mural, Oficios de la S.A.R.H.
 - 3) A través del Sindicato.
 - 4) Manual de Inducción o Bienvenida.
 - 5) A través de los compañeros de trabajo.
 - 6) No existe un medio adecuado para conocerlas.
 - 7) Otro (especifique) _____

5. LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS SON CONCEDIDOS A INICIATIVA DE: 8
- 1) Sindicato.
 - 2) Autoridades de la S.A.R.H.
 - 3) A petición del empleado.
 - 4) Otro (especificque) _____
6. ¿A TRAVES DE QUE MEDIO LA SECRETARIA SE HA PREOCUPADO POR CONOCER LA OPINION DE LOS EMPLEADOS SOBRE PRESTACIONES Y SERVICIOS? 9
- 1) Encuestas.
 - 2) Entrevistas.
 - 3) Mesas redondas.
 - 4) Buzón de sugerencias.
 - 5) Periódico Mural.
 - 6) Por medio del Sindicato.
 - 7) No se ha preocupado.
7. ¿CREE UD. QUE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS DEL ISSSTE CUBREN LAS NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES? 10
- 1) Sí.
 - 2) No.
 - 3) Parcialmente.
 - 4) Otro (especificque) _____
8. ¿ESTA SECRETARIA CUENTA CON UN CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIO-CULTURALES? 11
- 1) Sí.
 - 2) No.
 - 3) No sé.
9. SEÑALE EL GRUPO DE PRESTACIONES Y/O SERVICIOS QUE SON MAS DIFICILES DE OBTENER. 12
- 1) Préstamos: Hipotecarios, Corto y Mediano Plazo.
 - 2) Seguros.
 - 3) Pensiones, Subsidios.
 - 4) Servicios: Guarderías, de Rehabilitación, de Transporte, Funerarios.
 - 5) Becas.
 - 6) Permisos, Días Económicos.
 - 7) Vivienda FOVISSSTE.
10. ¿TIENE UD. LA LEY DEL ISSSTE? 13
- 1) Sí.
 - 2) No.

11. ¿A QUIEN ACUDE A SOLICITAR LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS A QUE TIENE DERECHO? 14
- 1) Autoridades administrativas.
 - 2) Oficinas del ISSSTE.
 - 3) Departamento de Prestaciones.
 - 4) Sindicato.
 - 5) Pregunta a sus compañeros.
 - 6) No sabe a quien acudir.
 - 7) Otro (especificque) _____
12. ¿CUANDO UD. SOLICITA UNA PRESTACION Y/O SERVICIO, LOS TRAMITES LOS CONOCE? 15
- 1) Totalmente.
 - 2) Superficialmente.
 - 3) No los conoce.
 - 4) A través de un compañero.
 - 5) Otro (especificque) _____
13. ¿CUANDO UD. NECESITA TRAMITAR UNA PRESTACION Y/O SERVICIO 16
- 1) Tiene dificultad para obtenerla (o) por el tipo de trámite.
 - 2) No tiene dificultad alguna.
 - 3) Tiene pocas dificultades.
 - 4) Prefiere no solicitarla por el tipo de trámites.
 - 5) No tiene tiempo para realizar los trámites.
 - 6) No la solicita por la distancia de las oficinas.
 - 7) Otro (especificque) _____
14. CUANDO UD. INGRESO A ESTA SECRETARIA SU MOTIVACION PRINCIPAL ERA 17
- 1) El salario.
 - 2) Medio ambiente de trabajo.
 - 3) No tenía otra opción.
 - 4) Por las prestaciones y servicios.
 - 5) Seguridad en el empleo.
 - 6) Otra (especificque) _____
15. ¿QUE SUGERENCIA DARIA EN CUANTO A PRESTACIONES Y/O SERVICIOS QUE LE OTORGA ESTA SECRETARIA? 18
- 1) Facilidad para su obtención.
 - 2) Simplificación de trámites.
 - 3) Buen trato de los servidores públicos.
 - 4) Mayor información.
 - 5) Incremento del presupuesto.
 - 6) Todas las anteriores.
 - 7) Otra (especificque) _____

16. DEL SIGUIENTE GRUPO DE CLASIFICACIONES, INDIQUE CUAL CONOCE ACERCA DE PRESTACIONES Y SERVICIOS.

19

- 1) Legales, contractuales, voluntarias.
- 2) En dinero, en especie, socio-culturales.
- 3) Seguros, prestaciones, servicios.
- 4) No las conozco.

DE LA SIGUIENTE LISTA DE PRESTACIONES Y SERVICIOS MARQUE EN EL PARENTESIS EL NUMERO EN CADA OPCION SEGUN SEA EL CASO.

- 1) SI LA CONOCE Y SI LA UTILIZA
- 2) SI LA CONOCE Y NO LA UTILIZA
- 3) NO LA CONOCE

17.	Subsidios	()	20
18.	Medicina preventiva	()	21
19.	Seguro de enfermedades y maternidad	()	22
20.	Servicios de rehabilitación física y mental	()	23
21.	Seguro de jubilación	()	24
22.	Seguro de retiro por edad y tiempo de servicio	()	25
23.	Pensión por causa de muerte	()	26
24.	Pensión por invalidez	()	27
25.	Pensión por cesantía en edad avanzada	()	28
26.	Indemnización global	()	29
27.	Préstamos hipotecarios	()	30
28.	Préstamos a corto plazo	()	31
29.	Préstamos a mediano plazo	()	32
30.	Programas socio-culturales	()	33
31.	Programas de atención a jubilados, pensionistas	()	34
32.	Campos e instalaciones deportivas	()	35
33.	Estancias de bienestar y desarrollo infantil	()	36
34.	Venta de productos básicos y de productos varios	()	37
35.	Venta de alimentos económicos en el trabajo	()	38
36.	Centros turísticos	()	39
37.	Servicio funerario que proporcione la secretaría	()	40
38.	Becas	()	41
39.	Licencias por incapacidad y accidentes no profesionales	()	42
40.	Días de licencia con goce de sueldo para titulación	()	43

41.	Ayuda para pago de lentes convencionales	() 44
42.	Ayuda económica para impresión de tesis	() 45
43.	Premios por puntualidad	() 46
44.	Permiso por requisición sindical	() 47
45.	Hoja trienio	() 48
46.	Seguro colectivo de retiro	() 49
47.	Pagas de defunción	() 50
48.	Servicio de transporte	() 51
49.	Premios, estímulos y recompensas	() 52

50. ESTADO CIVIL 53

1) Soltero 2) Casado 3) Otro

51. NUMERO DE DEPENDIENTES 54

- 1) Ninguno
- 2) 1 - 3
- 3) 4 - 6
- 4) 7 - 9
- 5) 10 ó más

52. INGRESOS MENSUALES 55

- 1) 151 000 - 201 000
- 2) 202 000 - 252 000
- 3) 253 000 - 303 000
- 4) 304 000 - 354 000
- 5) 355 000 - o más

53. ANTIGÜEDAD EN LA SECRETARIA 56

- 1) Menor a 1 año
- 2) 1 - 5 años
- 3) 6 - 10 años
- 4) 11 - 15 años
- 5) 16 - 20 años
- 6) 21 - o más

54. ¿EN QUE GRUPO ESTA SU PUESTO? 57

- 1) Operación - Supervisión.
- 2) Profesional especializado.
- 3) Técnico.
- 4) Administrativo
- 5) De Servicios

G R A C I A S

CAPITULO 6

ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

La aplicación del Cuestionario se realizó bajo los siguientes -
parámetros:

- Se aplicaron cuestionarios en las diferentes Direcciones que conforman la S.A.R.H.
- Se aplicaron cuestionarios en los Programas y Unidades que conforman la Delegación de la S.A.R.H. en el D. F.
- La aplicación se realizó en todos los casos a primera hora - ya que de esta manera no se interrumpían las labores de los empleados, evitando con esto negatividades para contestar cuestionarios.
- No se obligó a nadie a contestar el cuestionario.
- Se solicitó siempre la autorización del Jefe inmediato superior del lugar al que se acudía a aplicar los cuestionarios, para que de esta manera se evitaran problemas y confusiones.
- Se sugirió a los empleados contestar siempre con la verdad.
- El cuestionario, como puede observarse es anónimo, para dar mayor confianza al contestar con veracidad.
- Se aclararon todas las dudas para evitar confusiones en las respuestas.

Una vez terminado el levantamiento de la información, se procedió a codificar cada uno de los cuestionarios en hojas de datos, se codificó el resultado de cada una de las preguntas, posteriormente se procedió a procesar la información a través de una microcomputadora HP-3000 del Centro de Informática de la F.C.A.

Se aplicaron en total 400 cuestionarios, para la aplicación de los mismos se incluyeron Direcciones, Subdirecciones, Comisiones, Programas e incluso la Delegación de la S.A.R.H. en México, que se encuentra en Xochimilco.

Una vez superados los obstáculos que se presentaron para obtener el paquete final (SSPP), se procedió a analizar la información obtenida.

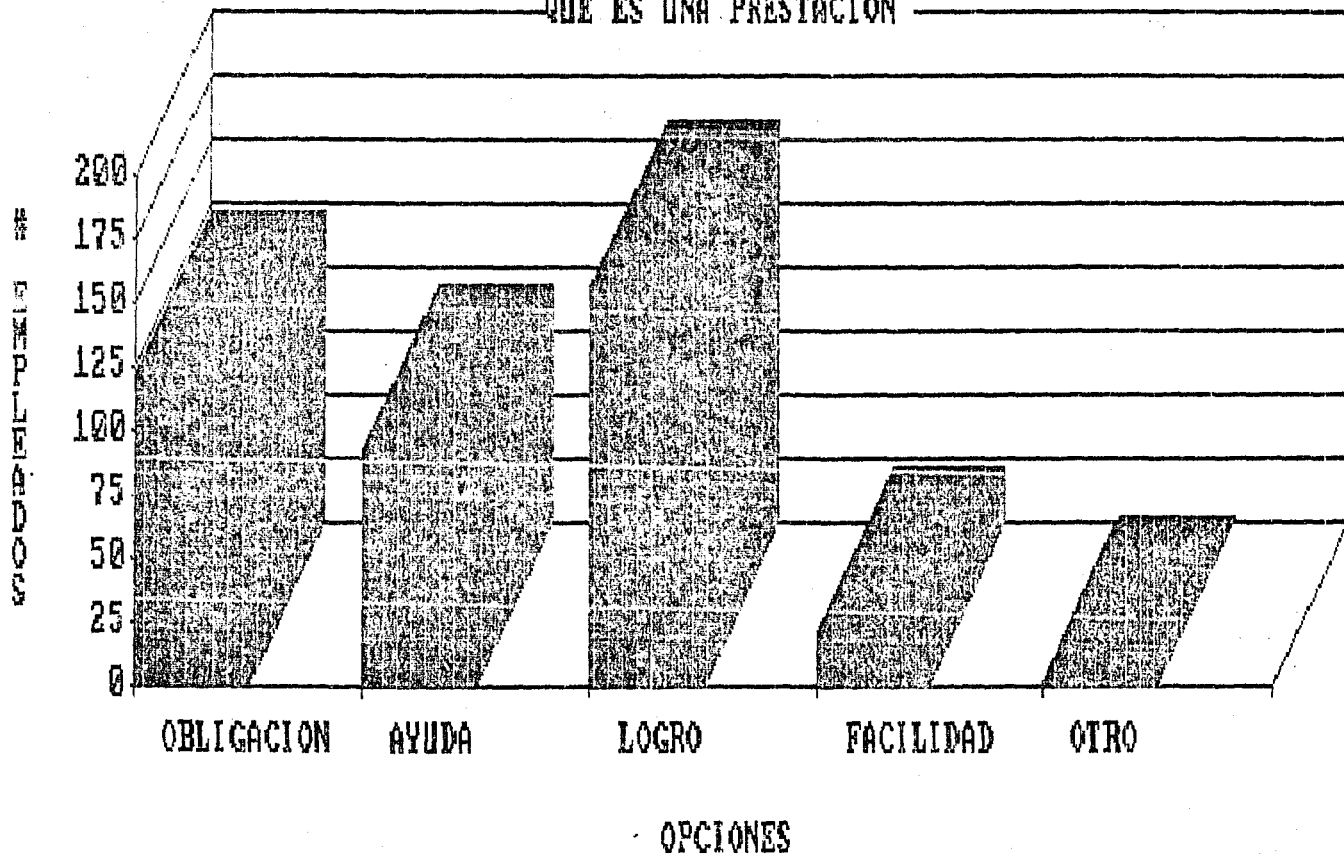
Para el análisis e interpretación de la información se utilizaron histogramas, para tener una visión más esquemática de los resultados obtenidos.

Dichos datos se manejaron en frecuencia absoluta y en frecuencia relativa, es decir, porcentaje del total.

Para el análisis de la tabla de prestaciones presentada en el cuestionario, se manejaron de forma global, es decir, se realizó un paquete de gráficas y en ese conjunto se realizó el análisis y la interpretación de las mismas.

Los datos totales obtenidos se muestran a continuación.

QUE ES UNA PRESTACION



PREGUNTA No. 1

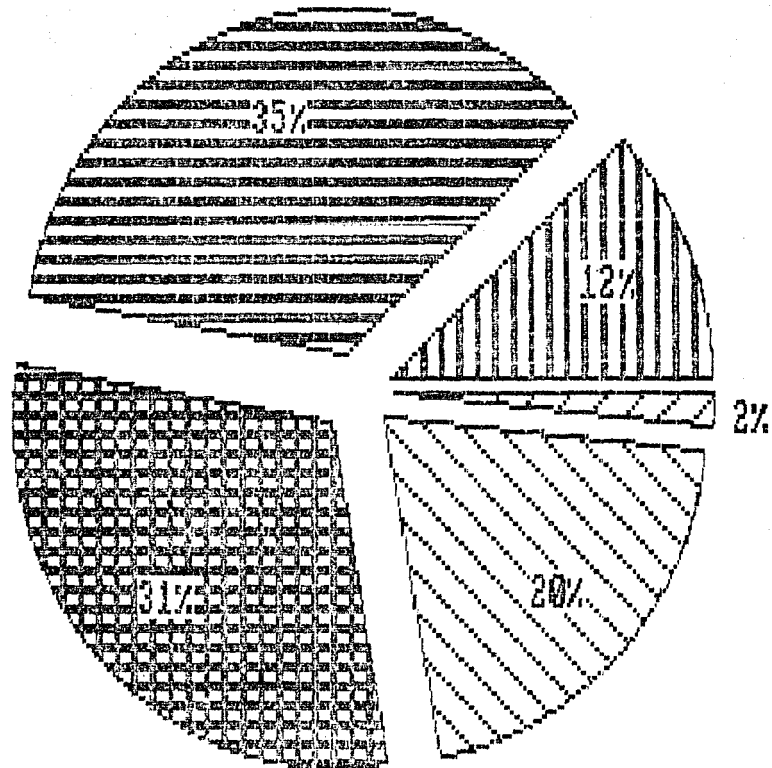
¿ CONSIDERA UD. QUE UNA PRESTACION ES ?






- El 30.8% indicó que "Es una obligación que tiene la empresa con los trabajadores". Cabe mencionar que existen prestaciones que son proporcionadas independientemente de las que marca la ley, son adicionales a ésta, y por lo tanto este porcentaje de la muestra las desconoce o no sabe en qué lugar ubicarlas.
- El 23.3% señaló que "Es una ayuda económica que proporciona la empresa al trabajador, adicional al salario". Cerca de la cuarta parte de la muestra ubica de manera correcta el significado de prestación, Fernando Arias Galicia en su libro Administración de Recursos Humanos así la define, lamentablemente este porcentaje fue inferior al esperado.
- El 39.5% manifestó que "Son logros obtenidos por los trabajadores". El porcentaje más elevado se inclinó por esta opción, lo que indica que esa parte de la muestra tiene tendencias con ideas de lucha obrera, evidentemente con vanguardia sindicalista.
- Un 5.8% estableció que "Son facilidades para vivir mejor". Un mínimo porcentaje de los entrevistados tiene esta idea, lo que indica que son personas que pocas o ninguna ocasión se han visto involucradas en la tramitación de alguna prestación, porque no requieren hacer uso de ellas.

- Solamente el 0.8% indicó que "Es un acuerdo entre la empresa y el trabajador". Es decir, no ubicaron el significado de "Prestación" en ninguna de las opciones anteriores.

Tiene su validez, ya que a través de un acuerdo entre ambas partes es como se otorgan previo análisis del costo de las mismas, las prestaciones, pero esto no quiere decir que el 100% de las mismas se manejen así ya que hay prestaciones que de antemano están establecidas.

QUE ES UN SERVICIO



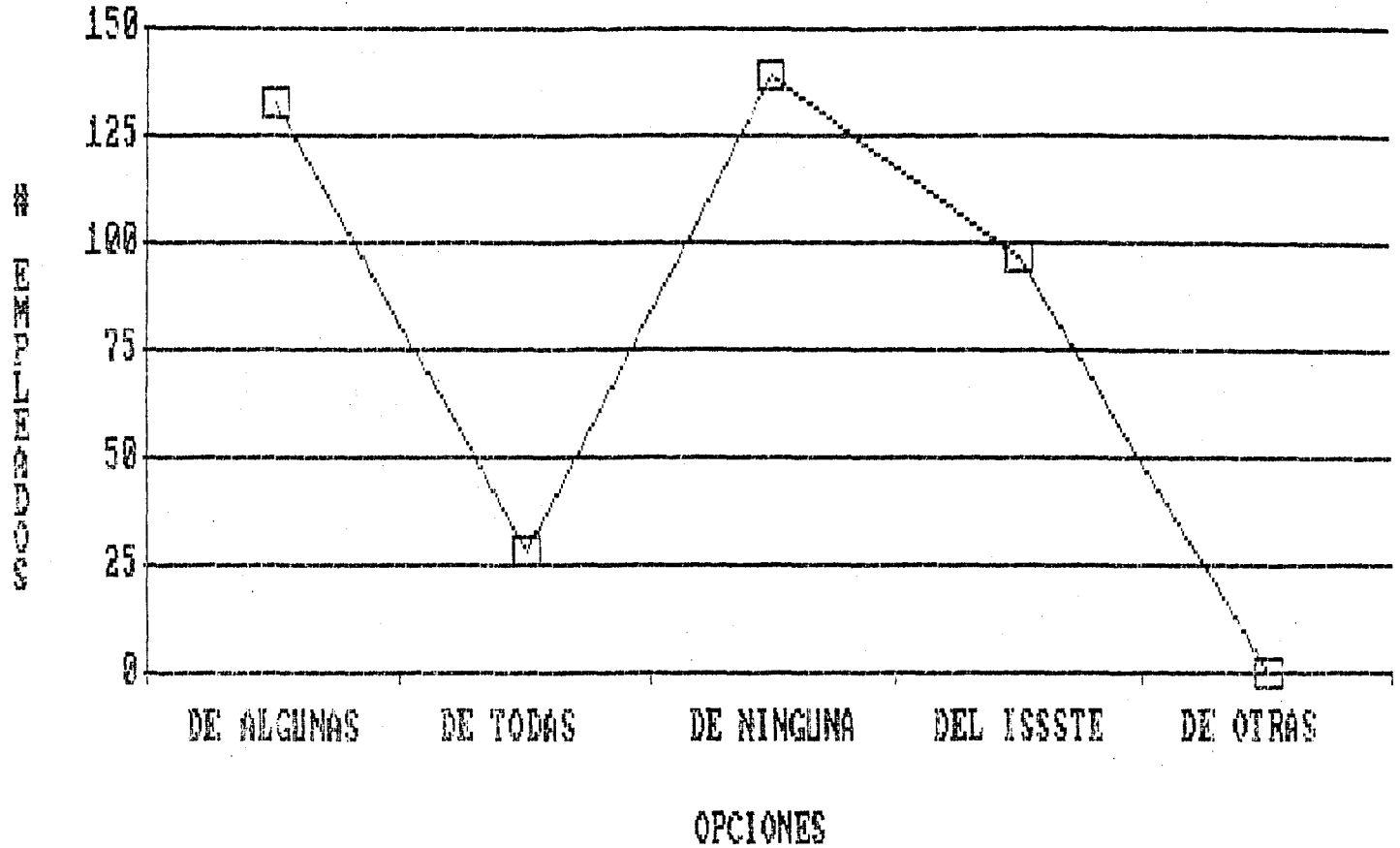
-  INSTALACIONES
-  APOYOS
-  ACTIVIDADES
-  DERECHOS
-  OTRO

PREGUNTA No. 2

¿ CONSIDERA USTED QUE UN SERVICIO ES ?

- El 12.3% de la población indicó que "Son instalaciones a las que los empleados tienen derecho". Identifican a los servicios como lugares físicos únicamente.
- Un porcentaje considerable, el 34.8, especificó que "Son apoyos proporcionados para mejorar el beneficio social de los trabajadores". La opción tiene su grado de validez, sin embargo, no es la más completa.
- El 31% de la cuarta parte de la muestra, manifestó que "Son actividades que brinda la organización, de tipo material o social para beneficio de los trabajadores". Este grupo de entrevistados identificó totalmente el significado de "Servicios" a nivel organizacional, Arias Galicia en su obra citada así los define, lo cual indica que estas personas ubican los servicios a que tienen derecho.
- Un 20.3% contestó que "Son derechos proporcionados a los trabajadores", en consecuencia, manifestando que son obligaciones que tiene la empresa con el trabajador, sin embargo, la opción no es completa en su significado.
- El 1.6% no contestó esta pregunta, es decir, este grupo no supo ubicar el significado de los servicios que la Secretaría les brinda.

LE INFORMAN DE PRESTACIONES

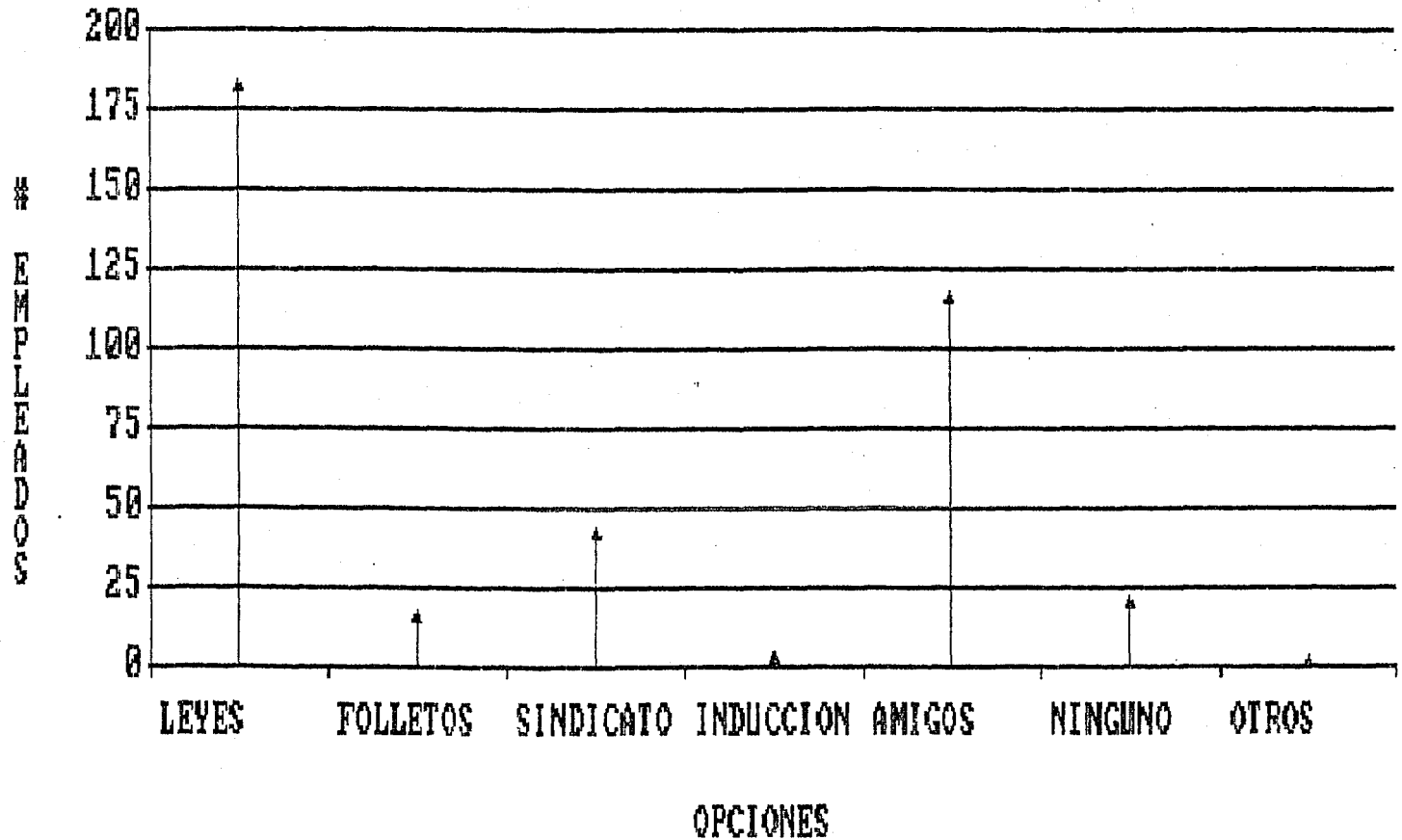


PREGUNTA No. 3

¿ EN SU INGRESO A LA SECRETARIA LE DIERON A CONOCER LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS A QUE TIENE DERECHO ?

- El 33.3% determinó que "Sólo algunas", lo cual denota que existe un conocimiento somero acerca de las mismas, a cuáles tienen derecho, cómo hacerlas efectivas, ante quién.
- Sólo el 7.2% señaló que "Todas", es decir, un grupo reducido conoce las prestaciones y servicios a que tiene derecho. Saltan a la vista factores como falta de difusión, así como de interés por conocerlas.
- Lamentablemente el 35% contestó "Ninguna", lo que corrobora la situación señalada anteriormente.
- El 24.3% indicó "Las que marca la Ley del ISSSTE", es decir, cerca de una cuarta parte de la muestra conoce las prestaciones otorgadas por esta Ley, dejando a un lado las de otro marco legal como la Ley Federal del Trabajo, Condiciones Generales de Trabajo, Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, e incluso las que se encuentran de cualquier marco legal, las que exceden a las de la Ley. No deja de ser buen signo, ya que se puede observar cierto grado de interés por conocerlas.
- Un porcentaje muy bajo, el 0.3%, no contestó esta pregunta.

COMO CONOCIO LAS PRESTACIONES



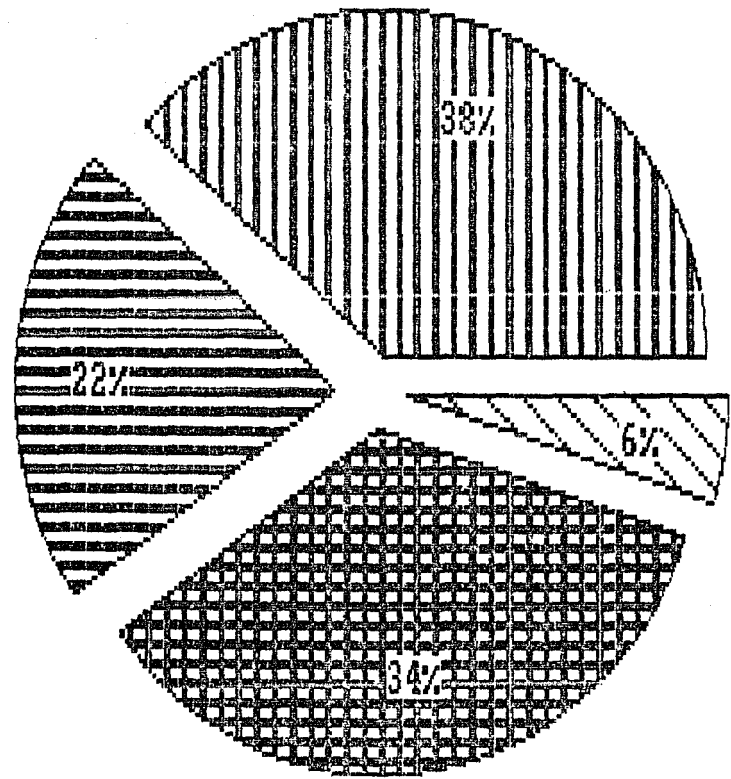
PREGUNTA No. 4

¿ A TRAVES DE QUE MEDIO SE ENTERO UD. DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE LA SECRETARIA LE OTORGA ?





- Un alto porcentaje, el 46.3, indicó que "A través de las Condiciones Generales de Trabajo, Ley del ISSSTE y Reglamento Interior de Trabajo", lo cual indica que existen medios adecuados a través de los cuales se pueden dar a conocer las prestaciones y servicios, en su defecto, falta la difusión de los mismos.
- El 4.8% señaló que es a través de "Folletos, Periódico Mural, Oficios de la S.A.R.H., lo cual indica que el contenido de éstos es utilizado con información, dentro de la cual pocas veces se ha difundido un tema relacionado con prestaciones y servicios.
- El 11.3% determinó que es "A través del Sindicato", lo que indica de manera acertada, la presencia del personal sindicalizado, sin deducir que este porcentaje sea la totalidad de los mismos, contenidos en toda la muestra.
- Un mínimo porcentaje, el 1.3, manifestó que es a través de "Manual de Inducción o Bienvenida", esto significa que hay muy pocas personas que se les da a conocer este medio, cuando ingresan a la Secretaría, lo que muestra una falla en el proceso de Inducción, dentro de la Administración de Recursos Humanos.

- Es importante señalar que el 29.8% registró que "A través de los compañeros de Trabajo", lo que indica que la comunicación y los grupos de trabajo informales tienen un funcionamiento claro dentro de la Secretaría, que se deja sentir en esta opción.
- El 5.8% estableció que "No existe medio adecuado para conocerlas". De aquí se puede desprender que este grupo no conoce los medios, ya sea por falta de interés o difusión de los mismos, ya que se contradice esta opción, con los resultados anteriores.
- Un pequeño grupo del 1% especificó que es en conjunto el grupo de opciones 1, 2, 3, por medio de las cuales se conocen las prestaciones y servicios, lo que indica que varía el medio, dependiendo de la prestación que se requiera.

QUIEN SOLICITA L' PRESTACIONES



OPCIONES

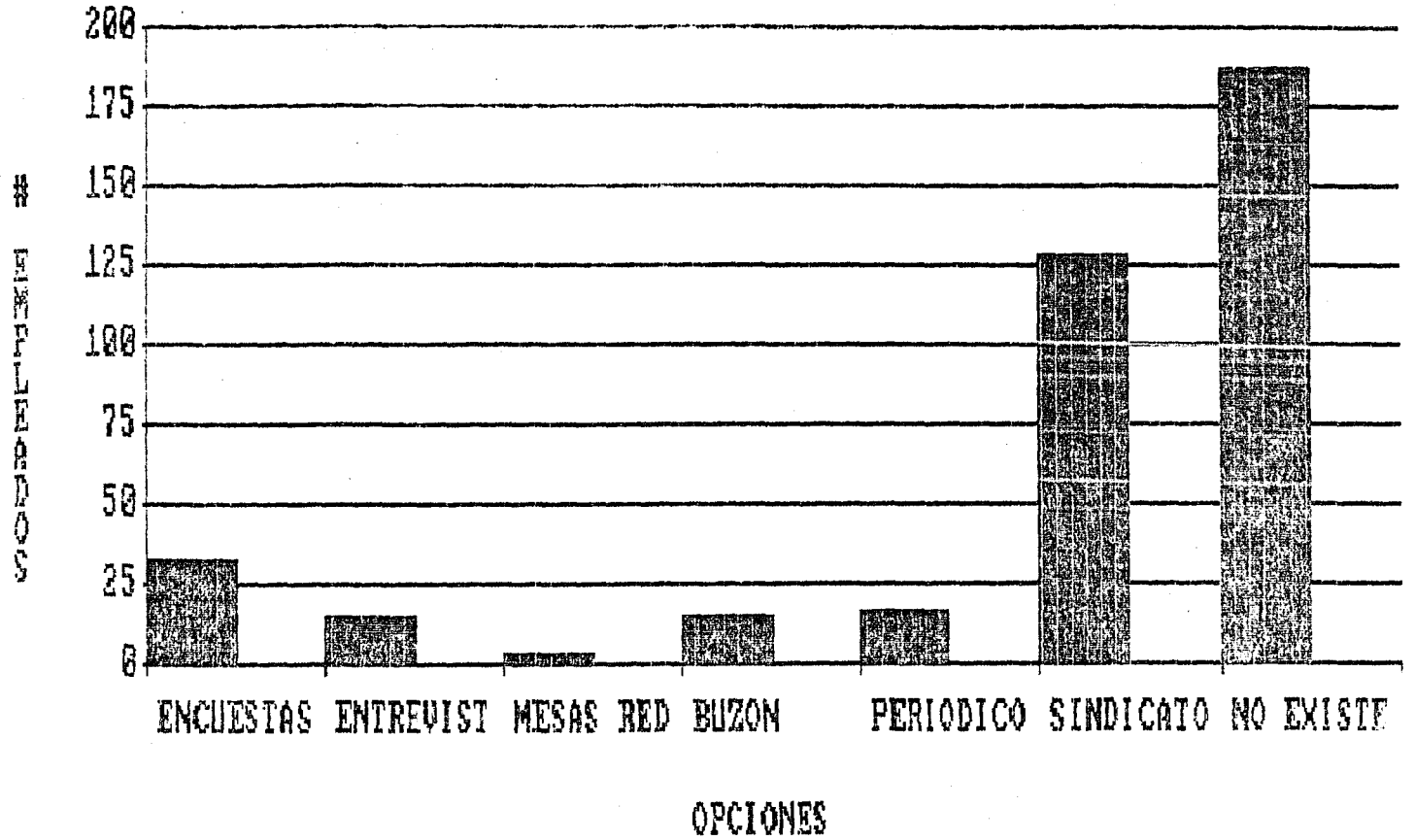
-  SINDICATO
-  AUTORIDADES
-  EMPLEADO
-  OTRO

PREGUNTA No. 5

¿ LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS SON CONCEDIDOS A INICIATIVA DE ?

- El 38.3% señaló "El Sindicato", lo cual muestra que es de gran importancia la presencia de éste en el ámbito de las prestaciones y servicios.
- Un 22.3% indicó que es a iniciativa de "Autoridades de la S.A.R.H.", es decir que, en un porcentaje menor, la Secretaría concede las prestaciones, esto es debido a la asignación austera de recursos económicos que para las mismas existen.
- Un 34.0% estableció que es "A petición del empleado", lo cual se sustenta en la opción anterior, porque la Secretaría no tiene una difusión amplia de la totalidad de prestaciones y servicios, porque tendría como obligación legal, que otorgarlas a cuanto trabajador las solicitara. Sin embargo, como ya se señaló, por el presupuesto austero, no alcanza para otorgar a todo el personal que lo solicite.
- Un pequeño grupo, el 5.4% indicó que en conjunto "Todos los anteriores", lo que corrobora la observación hecha en la pregunta anterior, es decir, las prestaciones se encuentran en relación entre quien las maneja y qué tipo de prestación y/o servicio se solicita, incluyendo el marco legal que la (s) rodea.

MEDIO DE OPINION DE EMPLEADOS



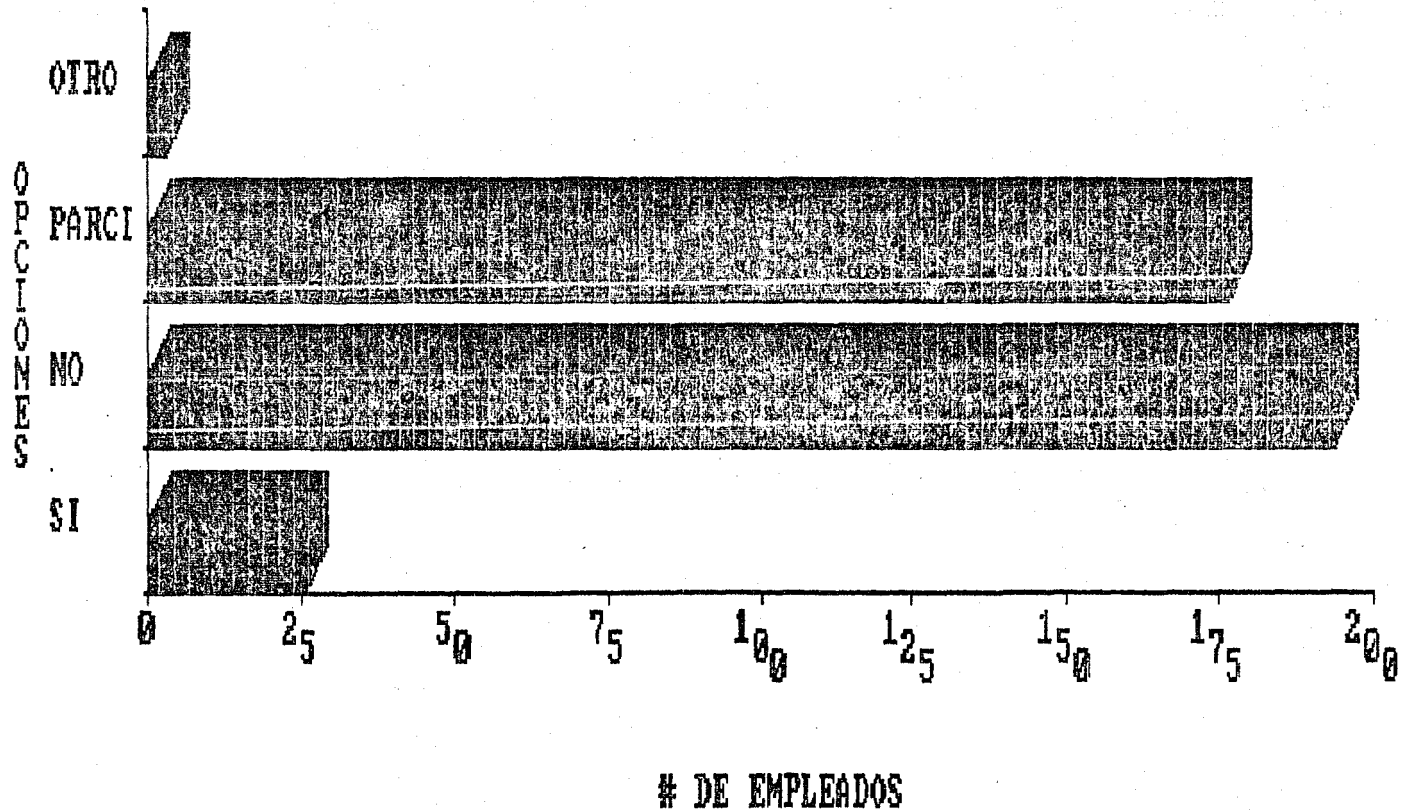
PREGUNTA No. 6

¿ A TRAVES DE QUE MEDIO LA SECRETARIA SE HA PREOCUPADO POR CONOCER LA OPINION DE LOS EMPLEADOS SOBRE LAS PRESTACIONES Y LOS SERVICIOS ?

- Un 8.3% indicó que por medio de "Encuestas", es decir, de alguna manera este grupo opina que de forma superficial la Secretaría ha recabado información.
- El 4.0% señaló que es a través de "Entrevistas", es decir, con un contacto directo: Entrevistador - Entrevistado, sin embargo no deja de ser un porcentaje mínimo. La causa es principalmente la falta de recursos económicos y materiales.
- Un porcentaje mínimo, el 0.8, señaló que es por medio de "Mesas Redondas", lo que muestra que este medio no ha sido utilizado, difundido, o en su defecto, no funciona.
- Un pequeño porcentaje, el 3.8, marcó que es por medio de un "Buzón de Sugerencias", sin embargo a pesar del porcentaje, se deduce que este medio sufre de vicios como: no se utiliza, no se conoce, no existe en todas las filiales de la Secretaría, no se le da el uso adecuado, no se difunde.
- El 4.3% determinó que es a través del "Perifoneo Mural", lo que muestra que en una mínima parte este medio ha contribuido a la difusión de las prestaciones y servicios.

- Un alto porcentaje, el 32%, señaló que "Por medio del Sindicato", lo que muestra una vez más que este factor tiene gran influencia en el ambiente de prestaciones y servicios.
- Es grave que el 47.0% haya contestado que "No se ha preocupado", de lo cual se deduce que no existe difusión adecuada de las prestaciones y servicios, relacionado este factor con lo que se había marcado anteriormente con respecto al presupuesto que se asigna para dichos conceptos y en consecuencia el poco interés que a la difusión de los mismos se aplica.

SON SUFICIENT. LAS PRESTACIONES

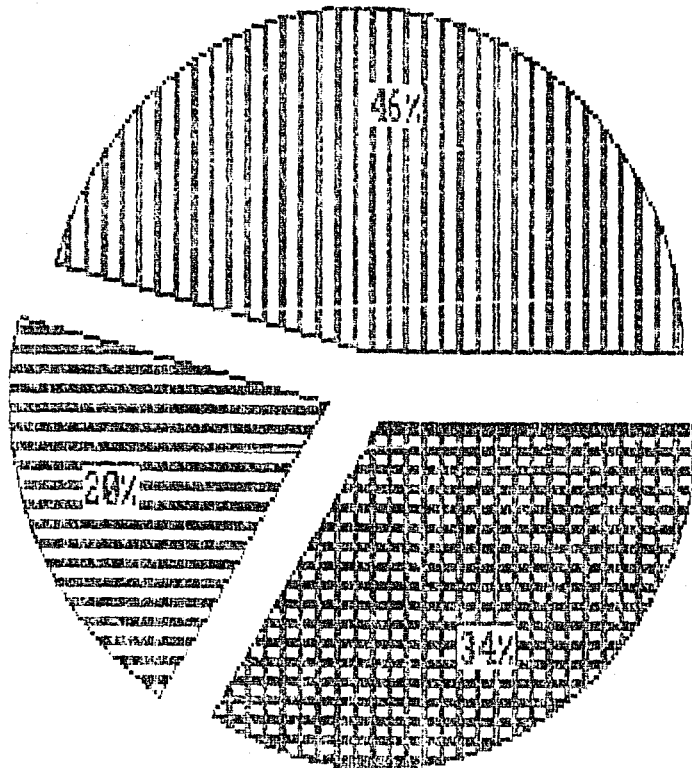





PREGUNTA No. 7

¿ CREE USTED QUE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS DEL ISSSTE CUBREN LAS NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES ?

- Un pequeño porcentaje, el 6.5, señaló que "Sí", lo que indica que en un mínimo de casos, éstas han sido otorgadas satisfactoriamente y en consecuencia han permitido cubrir necesidades que son independientes a las que se pueden cubrir con el salario.
- Un alto porcentaje, el 48.5, es decir, cerca de la mitad de los entrevistados, indicó que "No", de lo que se deduce que las prestaciones y servicios que marca la Institución (SARH) no se distribuyen equitativamente, aunado a lo anterior, nuevamente interviene el fenómeno del presupuesto austero, cabe hacer mención que el nivel salarial y la crisis económica favorecen cada vez más la satisfacción en niveles regulares, de las necesidades de los trabajadores.
- Un porcentaje cercano, el 44.3, manifestó que "Parcialmente" lo que significa que en un 50% solamente, las prestaciones y servicios ayudan a solventar los problemas económicos a los que se tienen que enfrentar los trabajadores.
- El 0.7% no contestó, se puede deducir que este pequeño grupo no conoce, ni utiliza las prestaciones y servicios, por lo cual no puede emitir una opinión al respecto.

EXISTE CALENDARIO DE PRESTAC.



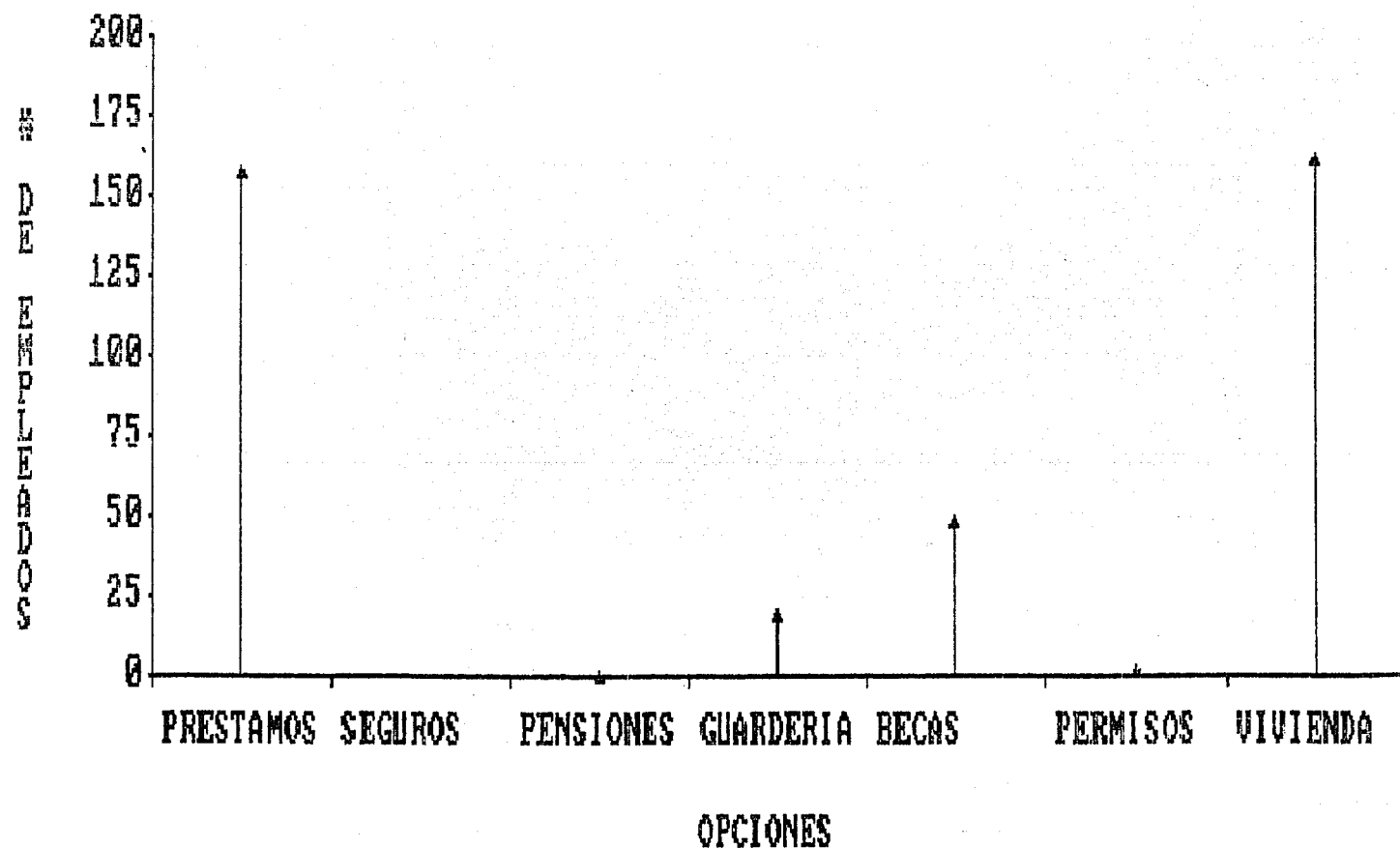
-  SI
-  NO
-  NO SE

PREGUNTA No. 8

¿ ESTA SECRETARÍA CUENTA CON UN CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIO - CULTURALES ?

- El 46.3% indicó que "Si", lo cual muestra que la Secretaría cuenta con cierto grado de difusión en este aspecto, sobre todo cuando se trata de actividades de convivencia y recreación familiar.
- Un 20% apuntó que "No", lo cual significa que existe gente - que a pesar de la difusión señalada y apoyada por el porcentaje anterior, no conoce tales calendarios, de lo cual se deduce una falta de interés de parte de los trabajadores, por enterarse de tales calendarios de actividades.
- Lamentablemente un 33% señaló "No sé", aunado a lo anterior, se puede deducir que la difusión es mínima o posiblemente no se encuentre en los lugares mayormente concurridos e incluso que no abarca todos los sectores de la Secretaría.

PRESTACION DIFICIL DE OBTENER



PREGUNTA No. 9

SEÑALE EL GRUPO DE PRESTACIONES Y/O SERVICIOS QUE SON MAS DIFICILES DE OBTENER

- El 39.8% puntualizó que "Préstamos Hipotecarios, a Conto y Mediano Plazo", son las prestaciones más difíciles de obtener debido al insuficiente presupuesto que es otorgado a este renglón y la fuerte demanda que existe sobre los mismos.
- El 0.3% indicó que "Seguros", es uno de los servicios menos utilizados, esto puede ser a causa de que no son muy conocidos, falta de interés por parte de los empleados o todavía no cumplen con el requisito de tiempo para que se le otorguen, por ello que su uso es casi nulo.
- El 0.5% señaló que "Pensiones y Subsidios", es un servicio que no es utilizado con mucha incidencia, debido a la falta de información de cómo obtenerlos, por que el trabajador no cuenta con la antigüedad, edad y cotizaciones para que se le puedan otorgar.
- El 5.3% especificó que "Servicios de Guardería, Rehabilitación, Transportes, Funerarios", los cuales no se utilizan en gran escala a razón de que no son suficientes para cubrir la demanda, no existen o simplemente no se usan.
- El 12.5% mencionó que "Becas", lo cual indica que esta prestación ocupa el tercer lugar en grado de dificultad para su obtención.

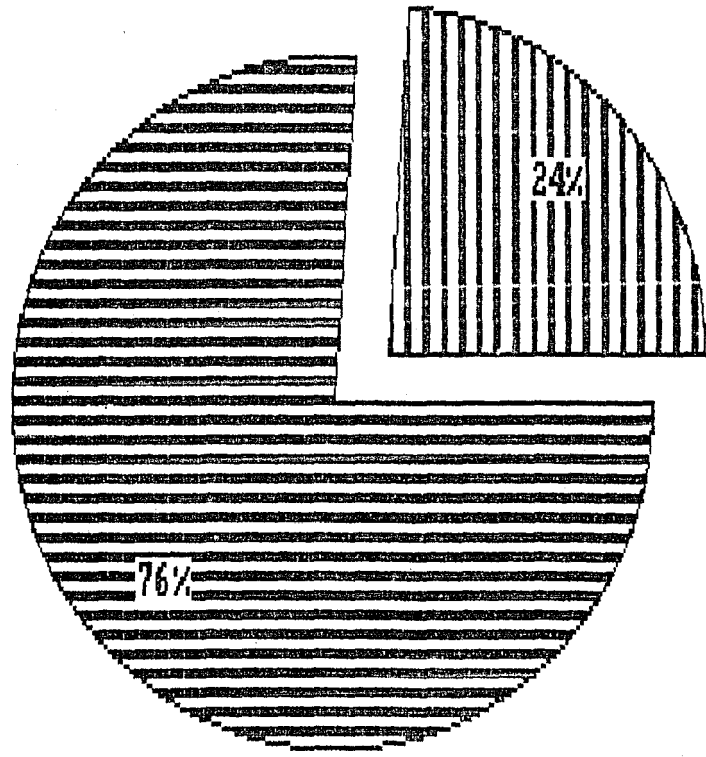
- El 0.8% especificó que "Permisos, Días Económicos" no es una prestación fácil de obtener ya que tienen un control sobre éstos. Manifestando un desacuerdo los empleados debido a que en muchas ocasiones el tiempo que requieren no es el suficiente para la solución de sus asuntos.

- El 41.0% determinó que "Vivienda", es una de las prestaciones más difíciles de obtener, a consecuencia de que la demanda sobre este concepto no es proporcional con la cantidad de viviendas a repartir para los empleados que la necesitan.

TIENE UD. LA LEY DEL ISSSTE

OPCIONES

- SI
- NO

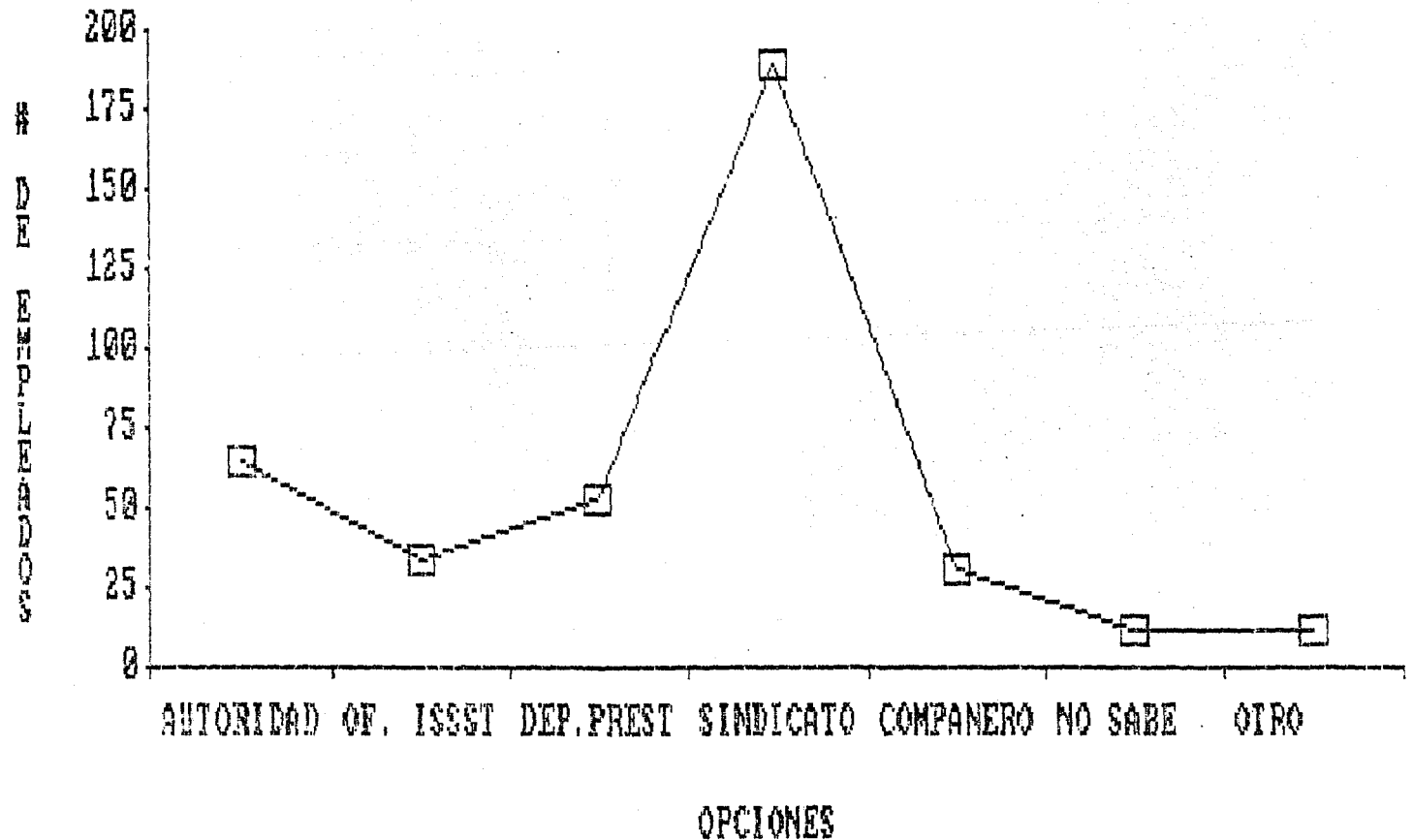


PREGUNTA No. 10

¿ TIENE USTED LA LEY DEL I.S.S.S.T.E. ?

- El 23.8% manifestó que "Sí", esto nos permite ver que son - muy pocas las personas que se interesan por conocer el contenido de esta Ley.
- El 76% reveló que "No", lo cual es preocupante, ya que esto manifiesta: la falta de información por parte de las autoridades para darla a conocer o en su caso, si lo hace, se nota la falta de interés por parte de los empleados por obtenerla y conocerla.

A QUIEN SOLICITA PRESTACIONES



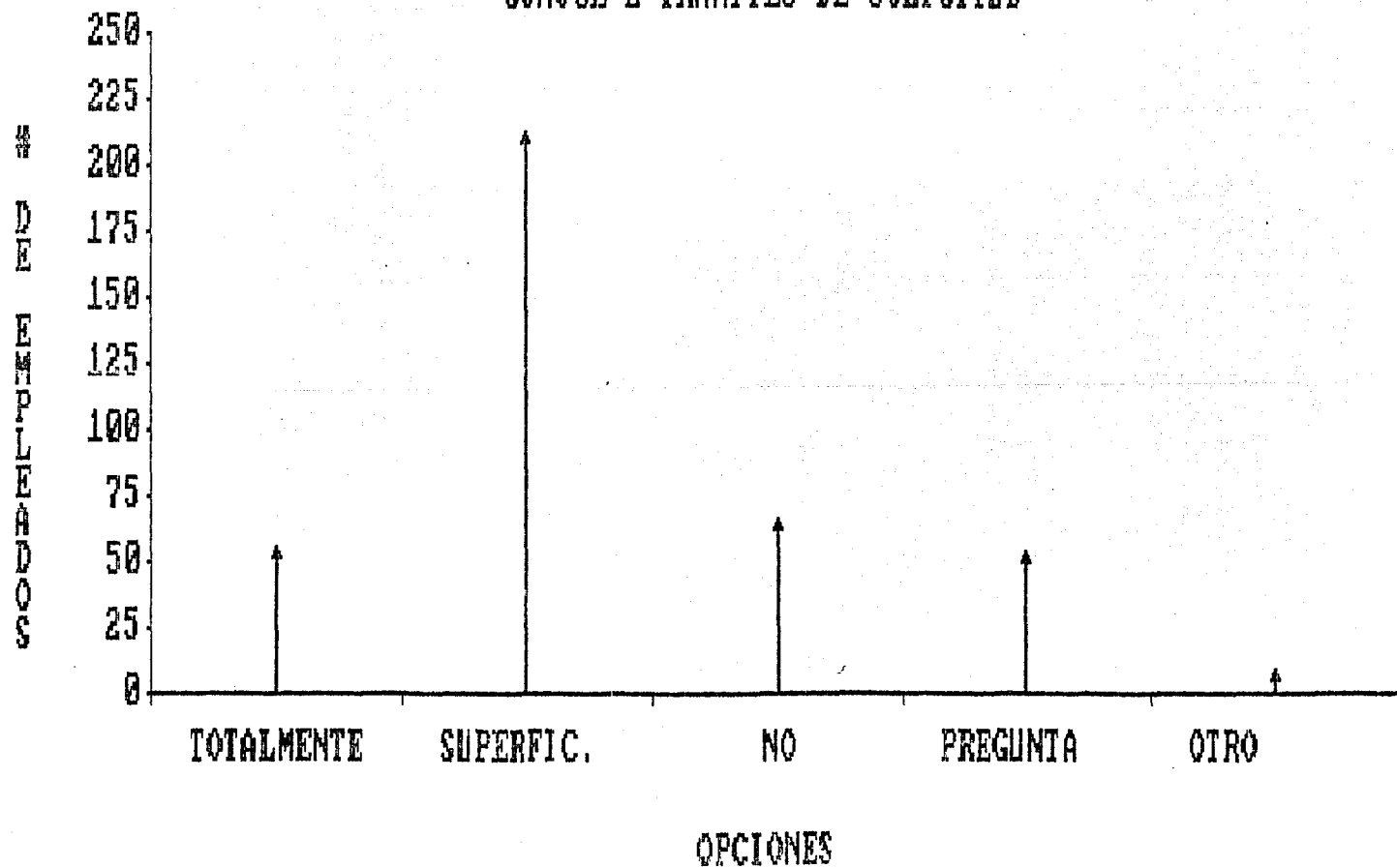
PREGUNTA No. 11

¿ A QUIEN ACUDE A SOLICITAR LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS A QUE TIENE DERECHO ?

- El 16.3% señaló que acude a las "Autoridades Administrativas" a solicitar las prestaciones y servicios. Esto puede ser debido a que son las únicas a las cuales pueden acudir por encontrarse en el lugar de trabajo o que exista un lugar destinado para este concepto ahí.
- Un porcentaje del 8.5 indicó que acude a las "Oficinas del ISSSTE", para hacerse acreedor a las prestaciones y servicios, lo cual significa que puede ser el único lugar en el cual se pueden tramitar.
- El 13.5% marcó que el "Departamento de Prestaciones", es el lugar al que acude, lo cual significa que puede ser el sitio destinado dentro del área de trabajo para tramitarlas e impedir que se vean en la necesidad de faltar para ir a otro lugar destinado para este concepto.
- Especificó el 47.8% que el "Sindicato", es el lugar al que acuden con mayor frecuencia, lo que indica que esto sucede por que el sindicato tiene secciones dentro del lugar de trabajo o por estar cerca del mismo.

- El 7.8% manifestó que "Pregunta a sus Compañeros", esto sucede porque los empleados pueden preguntar con mayor confianza tranquilidad y ser ayudados por sus compañeros para obtener estas prestaciones y servicios.
- El 3.2% reveló que "No sabe a quien acudir", puede ser a causa de que no cuentan con un sistema de difusión sobre este concepto o en su defecto si existe, no es el adecuado ya que no todos son informados.
- Un porcentaje mínimo del 0.3, señaló que "Según las necesidades" es a quien se dirigen a solicitar las prestaciones y servicios.

CONOCE L' TRAMITES DE SOLICITUD



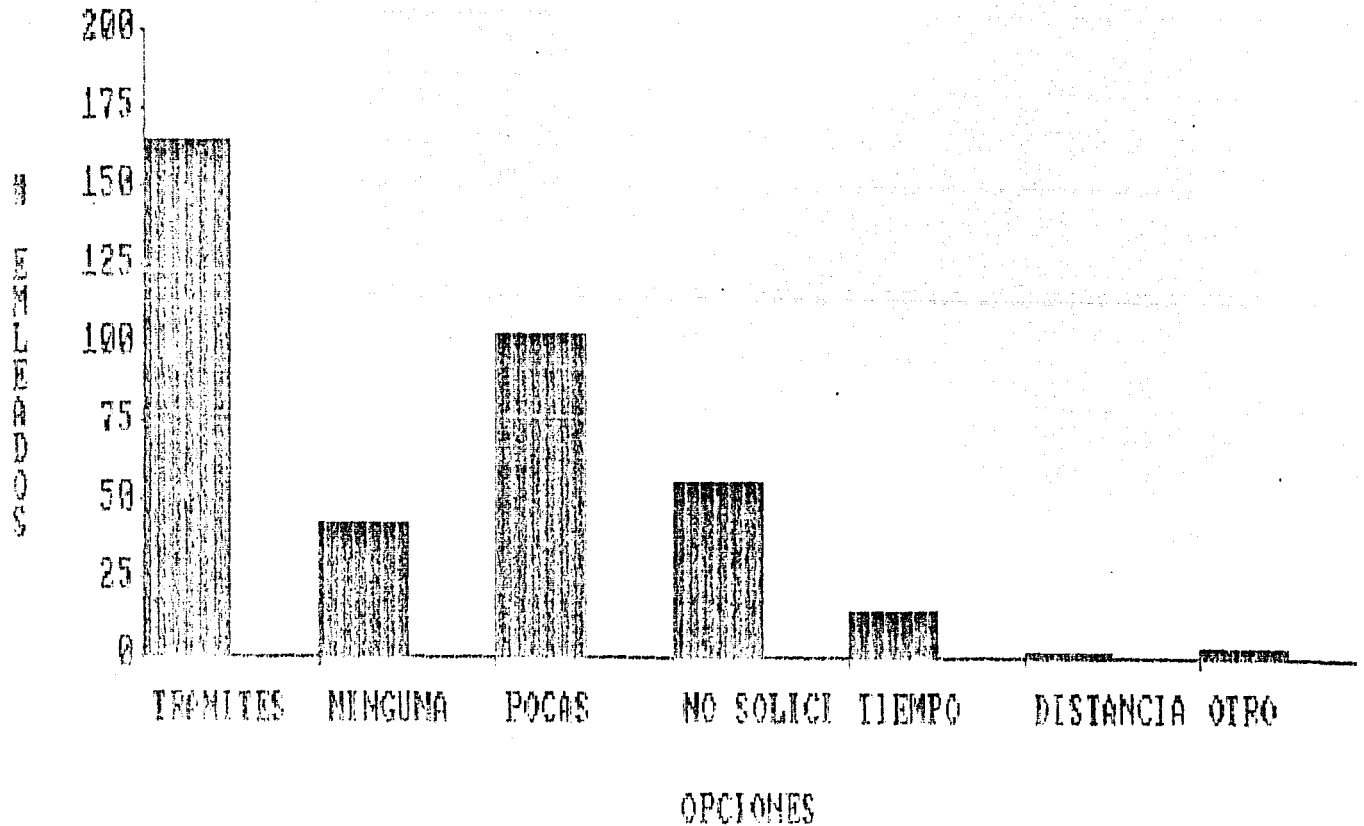
PREGUNTA No. 12

¿ CUANDO USTED SOLICITA UNA PRESTACION Y/O SERVICIOS, LOS TRAMITES
LOS CONOCE ?

- El 14.3% señaló que "Totalmente" conoce los trámites para solicitar una prestación y/o servicio, puede deberse porque ya los hayan solicitado o tienen algún conocido que les haya indicado el trámite a seguir.
- El 53.3% determinó que "Superficialmente", esto puede ser a causa de que no tienen la información correcta sobre el proceso a seguir, por el cambio sin aviso en la presentación de documentos, por los trámites bromosos o porque no acuden al lugar preciso para obtener esta información, conformándose con lo que investigan con sus compañeros.
- Un porcentaje del 16.8% especificó que "No los Conoce", puede ser porque no ha tenido necesidad de hacer uso de éstos, porque la sección o departamento no lo ha difundido a la totalidad de los empleados que debe hacerlo o simplemente no les interesa.
- El 13.5% manifestó que "A través de un compañero", esto es debido a que a determinados empleados les es más fácil entender la forma de cómo llevar a cabo un trámite por instrucción de un compañero que acudiendo al lugar destinado para ello.

- Un porcentaje mínimo del 2.3, no contestó esta pregunta, de lo que se deduce que estas personas no han solicitado las prestaciones y servicios.

DIFICULTADES



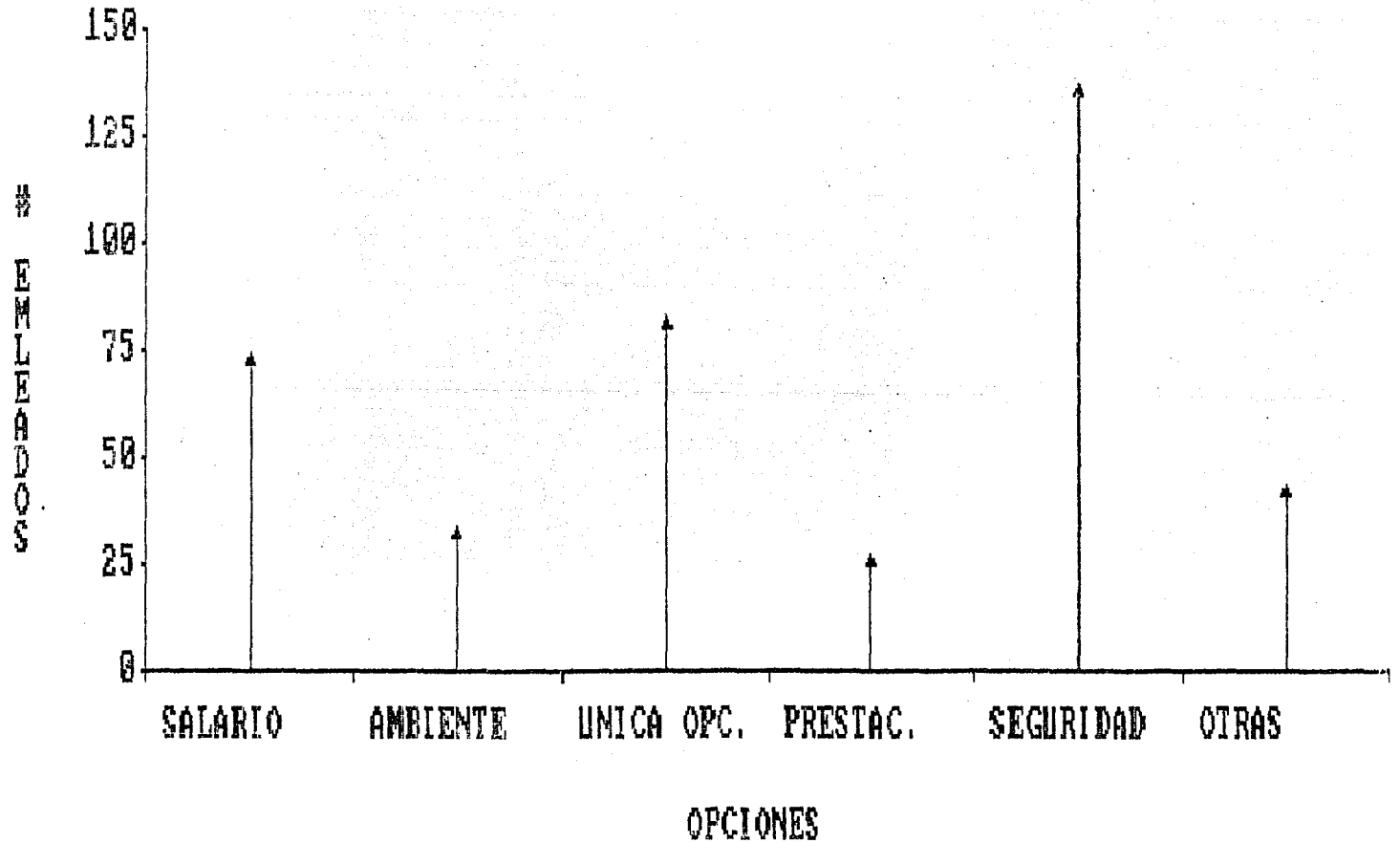
PREGUNTA No. 13

¿ CUANDO USTED NECESITA TRAMITAR UNA PRESTACION V/O SERVICIO, QUE GRADO DE DIFICULTAD SE LE PRESENTA ?

- Un porcentaje del 41.5 puntualizó que "Tiene dificultad para obtenerla (o) por el tipo de trámite", lo cual significa que dichos trámites pueden ser muy largos, solicitan demasiados requisitos, documentos, tienen que acudir a diferentes lugares para llevarlos a cabo o no tienen un conocido que facilite el proceso de éstas.
- El 10.8% manifestó que "No tiene dificultad alguna", debido a que ya antes lo hayan tramitado o que alguna persona que esté relacionada con este concepto le facilite el trámite.
- El 25.8% estableció que "Tiene pocas dificultades", lo que significa que como en el caso anterior ya las haya tramitado anteriormente o sea un trámite a realizar con poca dificultad.
- Un porcentaje del 14.8 manifestó que "Prefiere no solicitarla por el tipo de trámite", probablemente esto sucede porque ya las han gestionado y no se les proporcionaron, se necesita cubrir demasiados requisitos o el trámite requiere demasiado tiempo para que sea otorgada (e).

- El 3.8% especificó que "No tiene tiempo para realizar los trámites", esto puede suceder debido a que el lugar a donde tienen que acudir queda lejos de su lugar de trabajo o necesita más de un día de permiso para llevar a cabo el trámite.
- El 3.0% de los entrevistados señaló que "No la solicita por la distancia de las oficinas", hay prestaciones o servicios que no es posible tramitar dentro del lugar de trabajo, aunque exista un lugar destinado para ello, por lo tanto hay que trasladarse generalmente a un lugar donde no es fácil por la distancia (Dr. Vértiz No. 363).
- Un porcentaje mínimo del 1.0 no contestó, de lo que se puede deducir que son pocas personas que no tienen necesidad o intereses por obtener esta prestación o servicio.

MOTIVO DE INGRESO



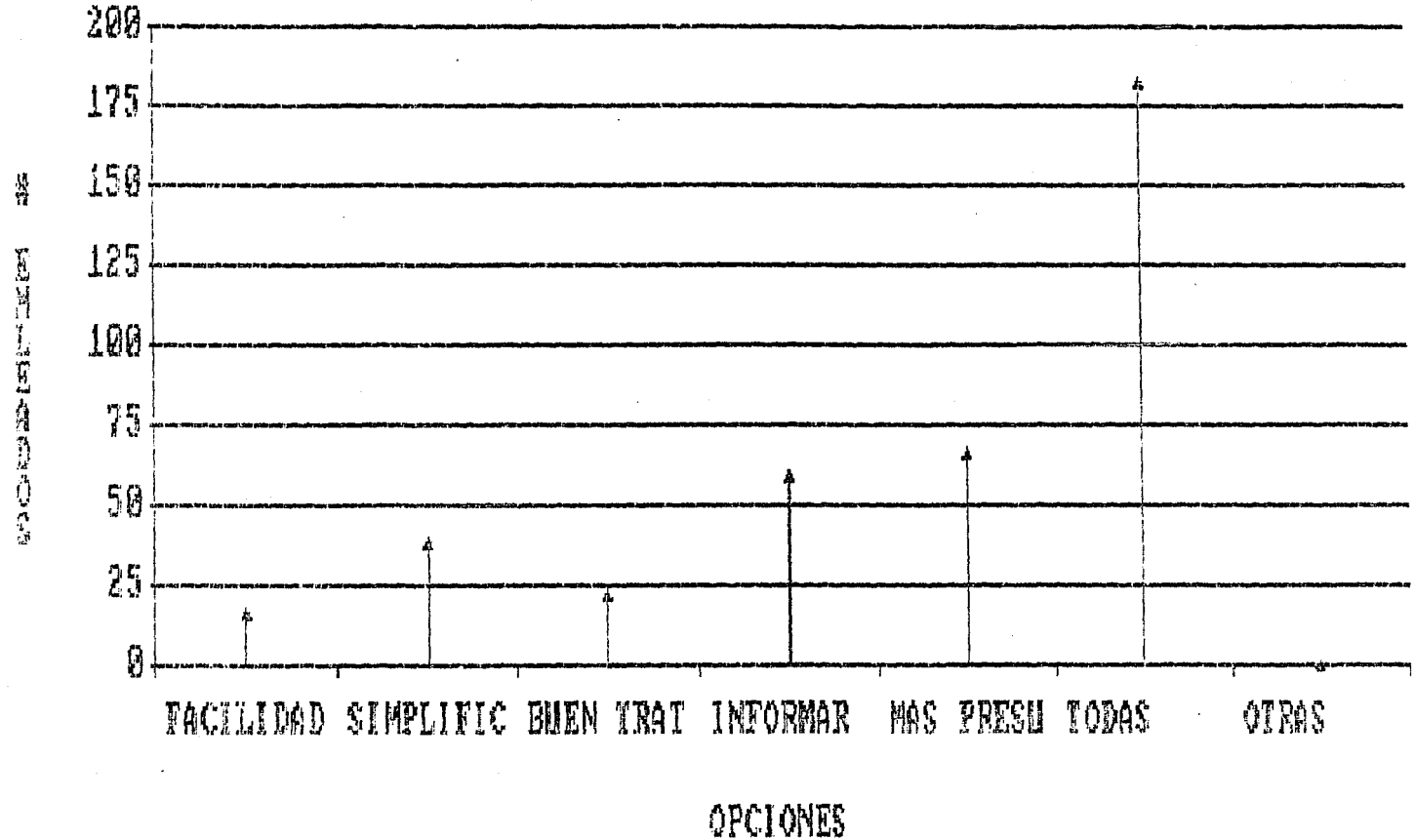
PREGUNTA No. 14

¿ CUANDO USTED INGRESO A ESTA SECRETARIA SU MOTIVACION PRINCIPAL ERA ?

- El 18.5% mencionó que su motivación al ingresar fue "El salario", lo cual significa que la necesidad económica puede ser la razón por la cual se vio obligado a aceptar el trabajo, - haciendo así a un lado otros aspectos.
- Un porcentaje del 8.5 indicó que el "Medio ambiente de trabajo", lo que significa que para este grupo de entrevistados - el estar agusto en el trabajo es más importante que algún - otro aspecto.
- El 20.8% puntualizó que "No tenía otra opción", lo cual indica que pudo ser por no tener determinados empleo, experien - cia o tiempo.
- El 7.0% señaló que "Por las Prestaciones y Servicios", esto puede ser debido a que posiblemente algún conocido le infor - mó sobre este concepto que son proporcionados en esta Depen - dencia.
- El 34.3% determinó que la "Seguridad en el Empleo", siendo - el motivo que ocupa el primer lugar, eso puede ocasionado a que los entrevistados dan mayor importancia a ésto, haciendo a un lado el tiempo, experien - cia, grado de estudios y desa - rrollo personal o profesional.

- Un porcentaje del 11.0 especificó que la causa principal fue el horario, ya que permite desarrollar otras actividades (estudiar, otro empleo) y en segundo lugar el desarrollo profesional que por lo regular sólo se da en determinados puestos manifestándolo así los entrevistados.

SUGERENCIAS



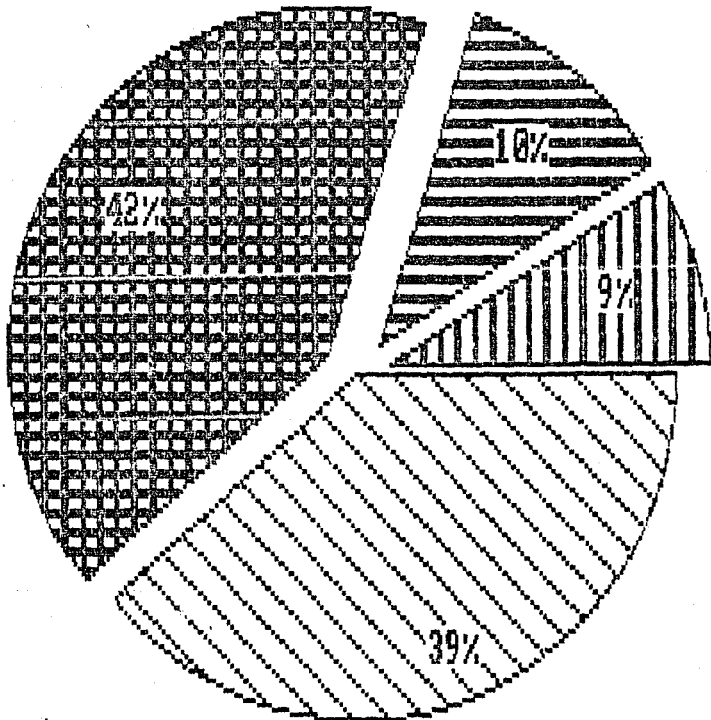
PREGUNTA No. 15

¿ QUE SUGERENCIA DARIA EN CUANTO A PRESTACIONES Y/O SERVICIOS QUE LE OTORGA ESTA SECRETARIA ?

- El 4.8% manifestó que "Facilidades para su obtención" es la sugerencia que hacen, ya que al gestionar las prestaciones y servicios se las otorgan después de que las requieren.
- Un porcentaje del 10.3 señaló que "Simplificación en los trámites", sugieren es lo que se debe hacer, ya que éstos son largos y tediosos lo cual impide que los empleados sean acreedores a estas prestaciones y/o servicios.
- El 6.0% manifestó que "Buen trato de los servidores públicos" lo que significa que no es mucha la incidencia en este aspecto, y la poca que existe posiblemente es porque en ocasiones la forma de dirigirse de los usuarios a los servidores y de éstos a los usuarios no es la adecuada.
- Un 15% puntualizó que "Mayor información", es lo que se debe proporcionar a los usuarios, ya que la difusión de la misma varía de un lugar a otro.
- El 17.0% especificó que se debe hacer un "Incremento al Presupuesto", ya que el que existe no permite cubrir la gran demanda que hay sobre este concepto.

- El 46.3% determinó que deben considerarse "Todas las anteriores", lo que significa que si son tomadas en cuenta se mejorará en todos aspectos los trámites de las prestaciones y servicios.
- Un porcentaje mínimo del .5 no contestó, lo cual manifiesta el desinterés que existe por parte de algunas personas por el mejoramiento en este concepto.

PRESTACIONES QUE CONOCE



- LEGALES
- MONETARIAS
- SEGUROS
- NINGUNA

PREGUNTA No. 16

¿ DEL SIGUIENTE GRUPO DE CLASIFICACION, INDIQUE CUAL CONOCE ACERCA DE PRESTACIONES Y SERVICIOS ?

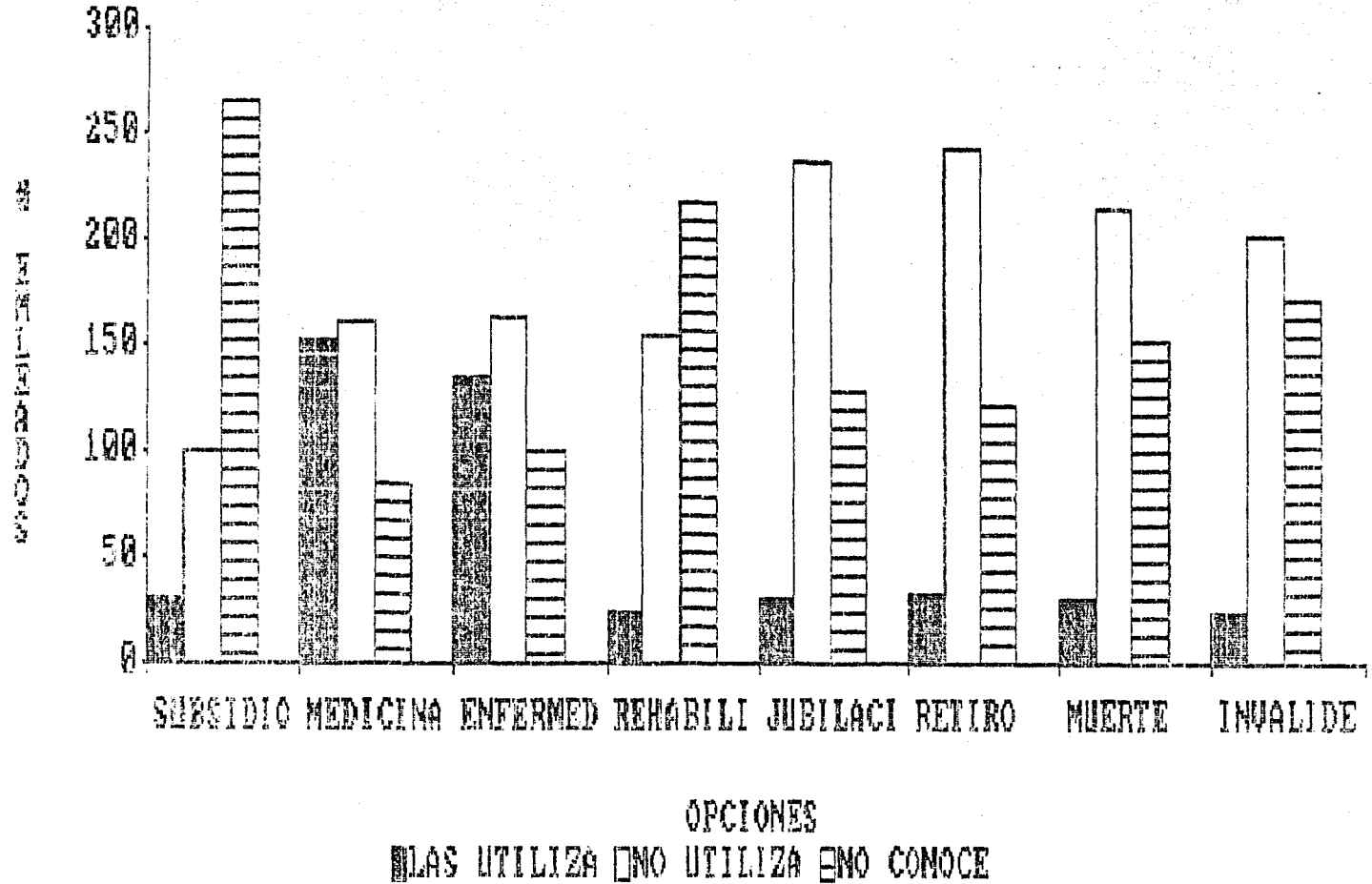
- El 9.3% indicó que la clasificación que conoce es "Legales, Contractuales, Voluntarias", las cuales están contempladas en las siguientes Leyes: Federal del Trabajo, del ISSSTE, Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado; lo cual significa que existe un conocimiento mínimo por parte de los empleados.
- El 10.3% señaló que "En dinero, especie, socio-culturales" - lo que significa que en un porcentaje mínimo conocen la Ley del ISSSTE en lo referente a prestaciones y servicios.
- El 42.0% determinó que "Seguros, prestaciones, servicios", - lo que indica que cerca de la mitad de los entrevistados tienen conocimiento sobre las prestaciones y servicios considerados como obligatorios para que en el momento que necesiten hacer uso de los mismos pueden hacer valer este derecho.
- Un 38.4% manifestó "No conocer ninguna clasificación", por lo que se considera que existen dos factores que determinan la falta de conocimiento.

1) Falta de interés de los empleados.

2) Difusión mínima sobre prestaciones y servicios.

*De lo anterior se desprende que en el ingreso a la empresa -
estos empleados no recibieron la inducción adecuada que les
permitiera saber a qué tipo de prestaciones y servicios tien
nen derecho y cómo se clasifican.*

UTILIZACION DE PRESTACIONES



PREGUNTAS DE LA 17 A LA 24

Los datos mostrados en la gráfica anterior muestran claramente que sólo "Medicina preventiva y Seguro de enfermedades y maternidad" son conocidos y utilizados por más de una cuarta parte de los entrevistados, lo cual indica que estas prestaciones tienen un grado mínimo de demanda.

Lo anterior, a pesar de ser prestaciones médicas que pretenden - conservar el bienestar físico del trabajador y sus familiares directos ayudando, de alguna manera, a mantener estable el poder adquisitivo del empleado, aunque en la realidad la mayoría acude a medios externos a obtener estas prestaciones, pagando por el uso de las mismas.

Las prestaciones y servicios restantes son conocidos y utilizados en grados inferiores por los empleados entrevistados, en la mayoría de los casos. Esto se debe a que para poder utilizarlos es necesario cubrir ciertos requisitos, como son antigüedad y estado de salud física y mental.

Ejemplo de lo anterior son los servicios de rehabilitación física y mental, ya que éste solo se puede utilizar cuando el trabajador sufra daños durante el desempeño de sus labores. Los Seguros de Jubilación, es necesario que el trabajador cuente con 30 años o más de servicio para hacer valer esta prestación.

El Seguro de Retiro por Edad y Tiempo de Servicio, cuando el trabajador tenga 55 años de edad y por lo menos 15 años de servicio.

Pensión por Invalidez, se otorga a los trabajadores que tengan antigüedad de 15 años, que hayan cubierto sus cuotas y que se encuentren inhabilitados física y mentalmente.

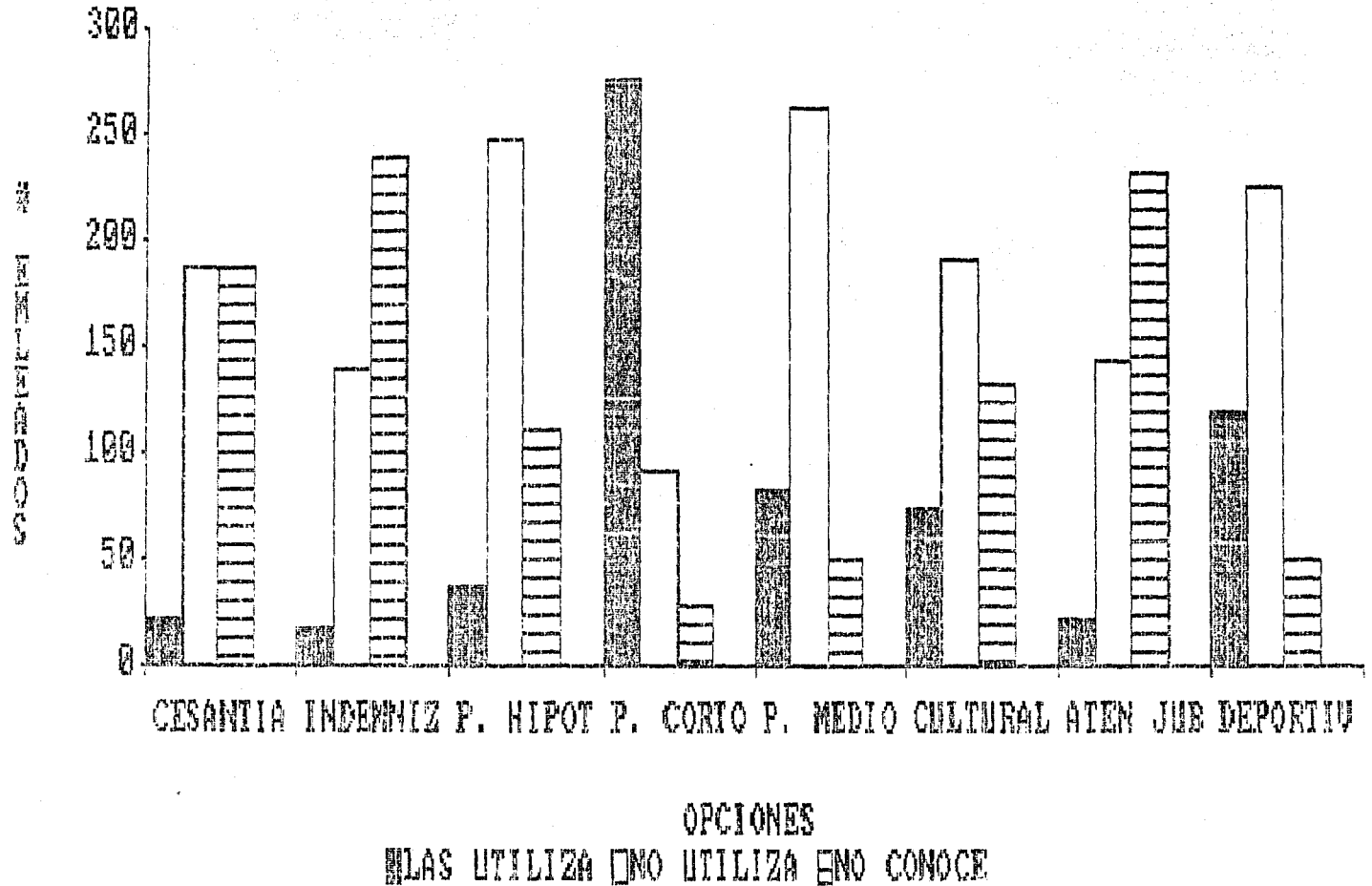
El análisis y la interpretación anterior se basó en SI LA CONOCE Y SI LA UTILIZA, enseguida veremos la opción de SI LA CONOCE Y NO LA UTILIZA.

La información plasmada indica que en porcentajes mayores los seguros y las pensiones son en primer lugar las prestaciones que más se conocen por la mitad de los entrevistados, con variantes en mayor o menor grado, pero estando en el punto central del total de la muestra, apoyados por la información de la opción anterior se puede asegurar que los empleados conocen en mayor grado las prestaciones que en un futuro cercano serán la base de la economía sobre la cual habrán de solventar sus necesidades.

La tercera opción es NO LA CONOCE, y el resultado es:

Comparando esta información con la del primer resultado, se puede deducir que es mayor el porcentaje de personas que No Conoce las prestaciones a que tiene derecho, de lo que se desprende la falta de difusión, así como la falta de interés por parte del empleado, concluyendo que debido al presupuesto austero que se asigna al rubro y que lamentablemente no alcanza para sufragar la demanda por parte de los empleados.

UTILIZACION DE PRESTACIONES



PREGUNTAS DE LA 25 A LA 32

OPCION 1) SI LA CONOCE Y SI LA UTILIZA

Los datos plasmados muestran que solamente el Préstamo a Corto Plazo y Campos e Instalaciones Deportivas son las prestaciones y servicios más conocidos y utilizados por los empleados de la Secretaría; el primero se debe a la necesidad que tienen los empleados de solventar compromisos económicos, el segundo tiene también un alto porcentaje debido a que se utilizan principalmente como lugar de esparcimiento, recreación, deporte y convivencia familiar.

Las prestaciones con los menores porcentajes demuestran que ese pequeño grupo de entrevistados se encuentra dentro de la situación que propicia el uso y conocimiento de "Indemnización Global, Pensión, Programas de atención a Jubilados".

OPCION 2) SI LA CONOCE Y NO LA UTILIZA

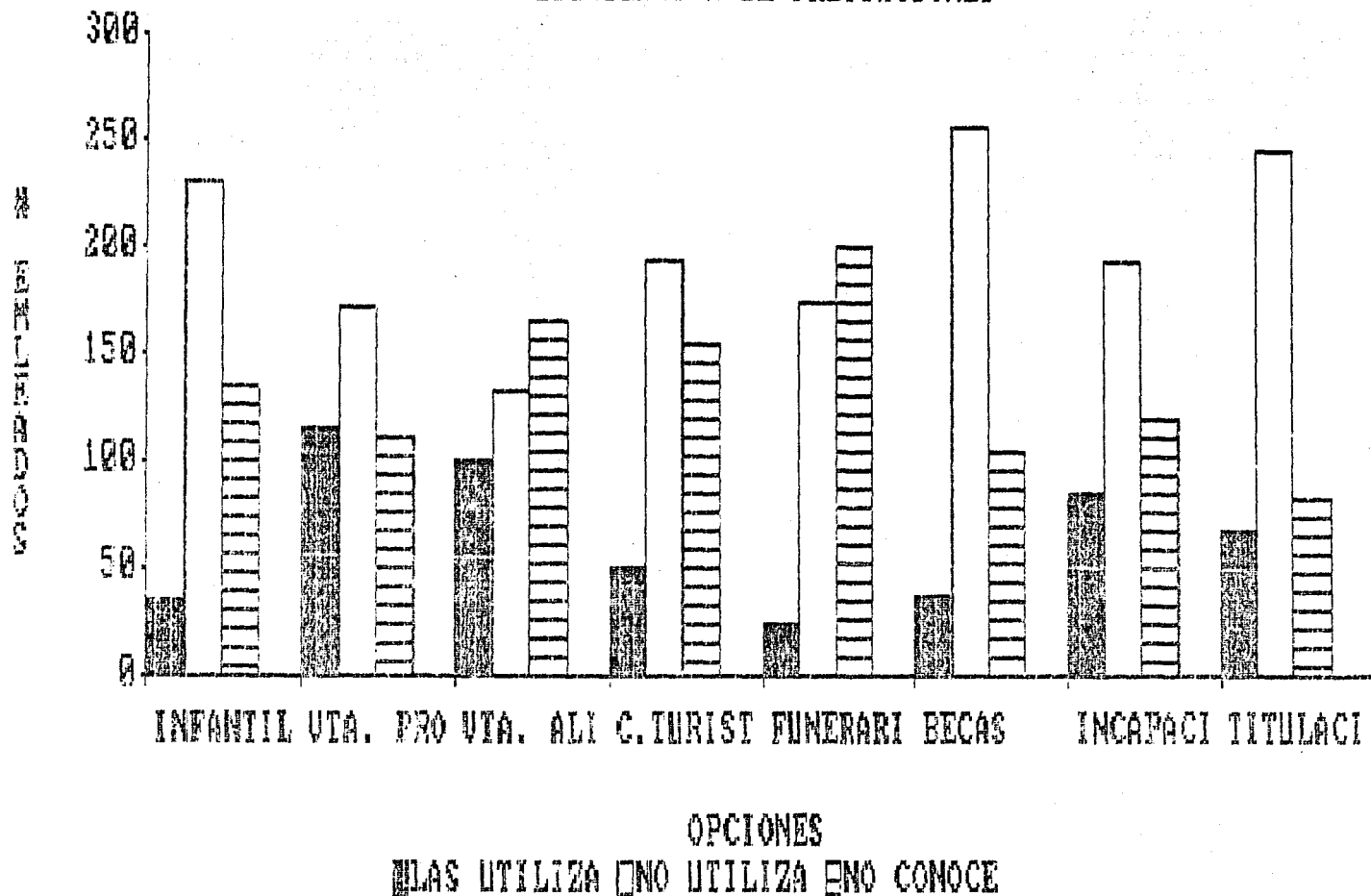
Es notable el aumento en el porcentaje de trabajadores que, previo conocimiento, no utilizan las prestaciones y servicios a que tiene derecho, los rubros que más se ven afectados son los que implican erogaciones económicas directas: los préstamos. Cabe señalar nuevamente que muchos empleados no utilizan esta prestación por el presupuesto reducido que para la misma se asigna y por los trámites que para obtenerlos se tienen que realizar. En segundo lugar de importancia quedan los Campos e Instalaciones Deportivas

Lo cual es lamentable ya que esos lugares deberían ser utilizados por los empleados y así fomentar el deporte y la recreación familiar. Por lo que respecta a Indemnización Global y Programas de Atención a Jubilados, se deduce que no son utilizados, por no verse dentro de una situación que haga necesario su indispensable uso.

OPCION 3) NO LAS CONOCE

Se puede observar que los porcentajes de personas que no conocen este paquete de prestaciones y servicios, la mayoría de los que aquí se mencionan corresponden a prestaciones y servicios que tienden a ser utilizados y solicitados cuando los empleados llegan a cumplir cierta edad dentro de la Secretaría. De lo anterior se deduce que este grupo no se encuentra en dicho caso, sin ser esto justificación alguna para que exista el desconocimiento de las mismas, por lo que nuevamente intervienen los factores de falta de interés y de difusión de los mismos.

UTILIZACION DE PRESTACIONES



PREGUNTAS DE LA 33 A LA 40

OPCION 1) SI LA CONOCE Y SI LA UTILIZA

Los datos anteriores muestran que sólo "Venta de Productos Básicos y de Productos Varios y Venta de Alimentos Económicos en el Trabajo" son conocidos y utilizados por un poco más de la cuarta parte de los empleados entrevistados, lo que significa que tienen poca demanda.

Lo anterior, a pesar de ser prestaciones que pretenden ayudar a el ahorro, no son utilizadas, debido a que no en todas las dependencias se lleva a cabo, ya que proporcionar estos servicios son tratos entre particulares y autoridades administrativas de la dependencia de que se trate.

OPCION 2) SI LA CONOCE Y NO LA UTILIZA

Los datos muestran que "Becas y Días de Licencia" son prestaciones que más se conocen pero no se utilizan, lo que significa que los rubros más afectados son aquellos que implican erogaciones, - posiblemente muchos empleados no las utilizan por el presupuesto austero que para estos conceptos se otorga.

En segundo lugar de importancia quedan "Estancias de Bienestar, - Centros Turísticos y Licencias por Incapacidad", las estancias sólo pueden utilizarse cuando se tiene hijos con determinada edad, los centros los usan aquellas personas que tienen los recursos necesarios, utilizando los paquetes vacacionales que la Secretaría proporciona a través de TURISSSTE. Las licencias cuando la

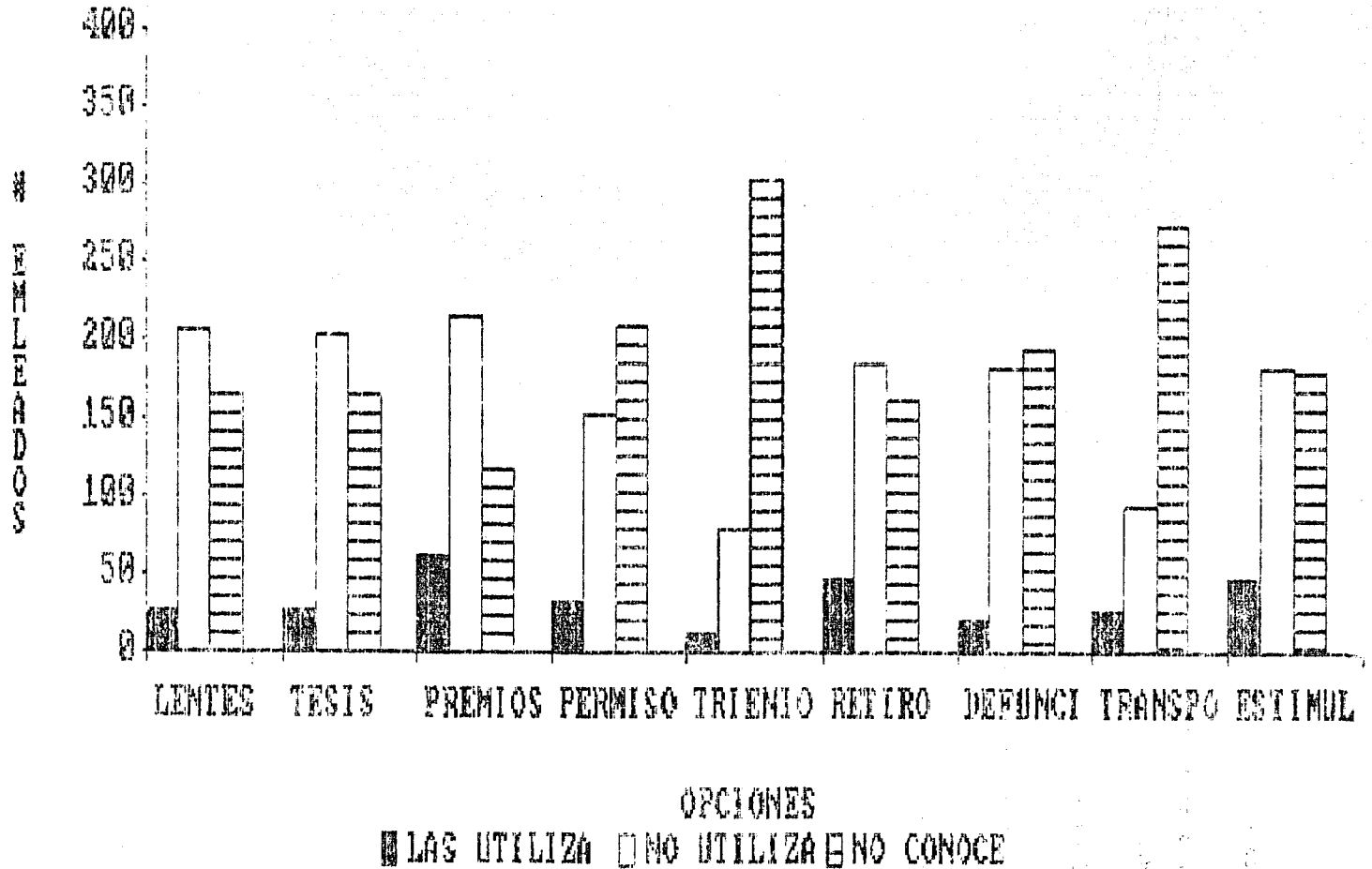
salud del trabajador se ve afectada.

Los restantes son nuevos y no son utilizados en todas las depen -
dencias de la Secretaría.

OPCION 3) NO LA CONOCE

Se puede conservar que los porcentajes de personas que no conocen
este tipo de prestaciones y servicios es debido a que no han tenido
necesidad de utilizarlos.

UTILIZACION DE PRESTACIONES



PREGUNTAS DE LA 41 A LA 49

OPCION 1) SI LA CONOCE Y SI LA UTILIZA

Los datos que muestra la gráfica muestran evidentemente que sólo "Premios por Puntualidad, Seguro Colectivo de Retiro, Premios, - Estímulos y Recompensas" son conocidos y utilizados por una cuarta parte de los entrevistados, los que posiblemente las utilizan porque se han interesado en ellas al informárseles sobre éstas, - las restantes se conocen y utilizan en menor proporción, lo cual se debe a que tienen que cubrir ciertos requisitos, como son esta do de salud (lentes), antigüedad, eficiencia, desempeño, puntuali dad, entre otros, para poder hacerse acreedores a ellos.

OPCION 2) SI LA CONOCE Y NO LA UTILIZA

Los datos muestran que "Ayuda para lentes convencionales, Ayuda - económica para impresión de tesis y Premios, Estímulos y Recompensas" son los más conocidos pero no utilizados porque: no los nece sitan para el desempeño de sus labores, las solicitan y no se las proporcionan o porque los premios obtenidos tardan en otorgarlos o nunca los hacen efectivos.

Por lo tanto esto hace que se pierda el interés al respecto. En cuanto a los Permisos, es mínima su demanda ya que no son muchos los que la utilizan.

Con las restantes lo más posible es que todavía no es el tiempo - para utilizarlas.

OPCION 3) NO LA CONOCE

Los datos muestran que lo que más no se conoce es "Hoja trienio, Servicio de transporte y Permisos por requisición sindical", de lo cual se deduce que para hacer uso del primero debe fallecer el empleado para que así sus familiares procedan a tramitarla, el servicio de transporte es utilizado sólo cuando alguna comitiva del sindicato tiene que trasladarse al interior de la República, por lo tanto no todos la utilizan ni es en forma frecuente. Premios, Estímulos y Recompensas si se dan a conocer, no se hace en la forma adecuada, lo que también puede decirse de los restantes.

SITUACION DE ENTREVISTADOS

ESTADO CIVIL



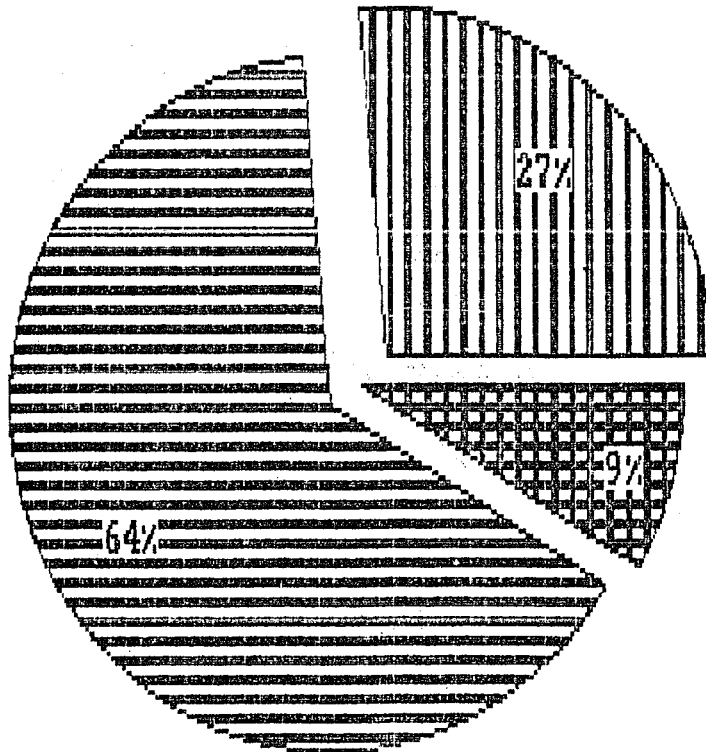
SOLTERO



CASADO



OTRO



PREGUNTA No. 50

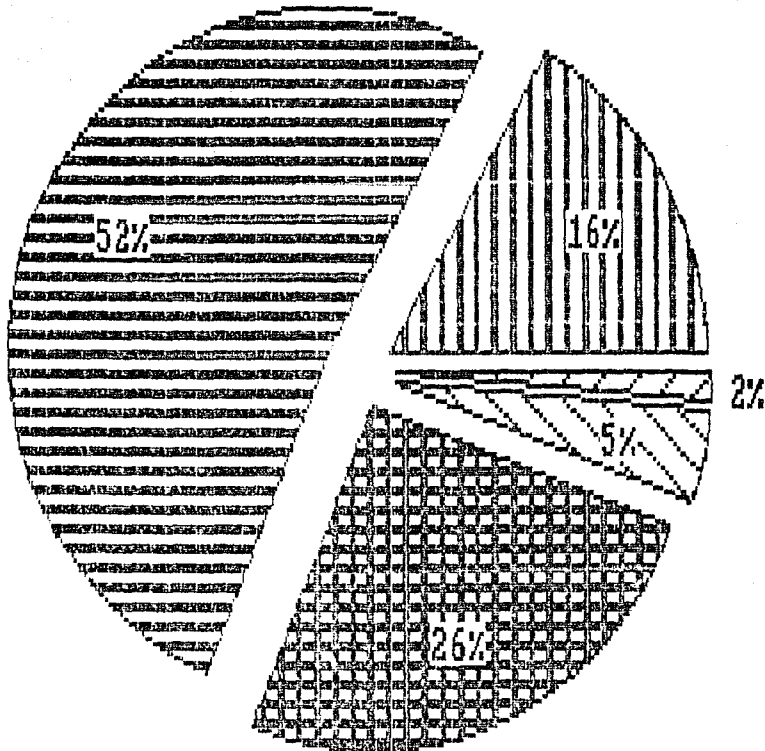
ESTADO CIVIL

- El 26.5% señaló que es "Soltero", lo cual indica que más de una cuarta parte son personas que por su estado civil no se encuentran tan presionadas económicamente, lo cual los induce a no solicitar o informarse, en la mayoría de los casos, las prestaciones características de una persona que es la base económica de una familia.






- Un porcentaje elevado, el 64.3% indicó que es "Casado", por lo que concluimos que este grupo de entrevistados son los que más deberían estar enterados de las prestaciones y servicios que la Secretaría les brinda, ya que de esta manera, haciendo uso de éstos, puede salvaguardar el poder adquisitivo del salario y solventar de una manera amplia sus necesidades económicas a fin de obtener un mejor bienestar social.

- Un 9.2% determinó que su estado civil era "Otro", lo cual indica que hay muy pocas personas que se encuentran en estados como: viudo, divorciado o en unión libre, lo cual en determinado momento puede ser un obstáculo para obtener ciertas prestaciones y servicios.

SITUACION DE ENTREVISTADOS



DEPENDIENTES

-  NINGUNO
-  1-3
-  4-6
-  7-9
-  10-0 mas

PREGUNTA No. 51

NUMERO DE DEPENDIENTES

- El 15.5% contestó que "Ninguno", lo cual difiere de la primera opción de la pregunta 50, ya que en ésta marcaron el 26.5 que era soltero, por lo tanto, el 11% restante puede caer dentro de las dos siguientes situaciones:
 - a) Puede ser una persona casado, sin hijos.
 - b) Anotó la opción Soltero, quizás por miedo a perder algún derecho, es decir, que consideraron al cuestionario como un medio de investigación, pero por parte de la Secretaría, y por eso falsearon la información en esta pregunta.

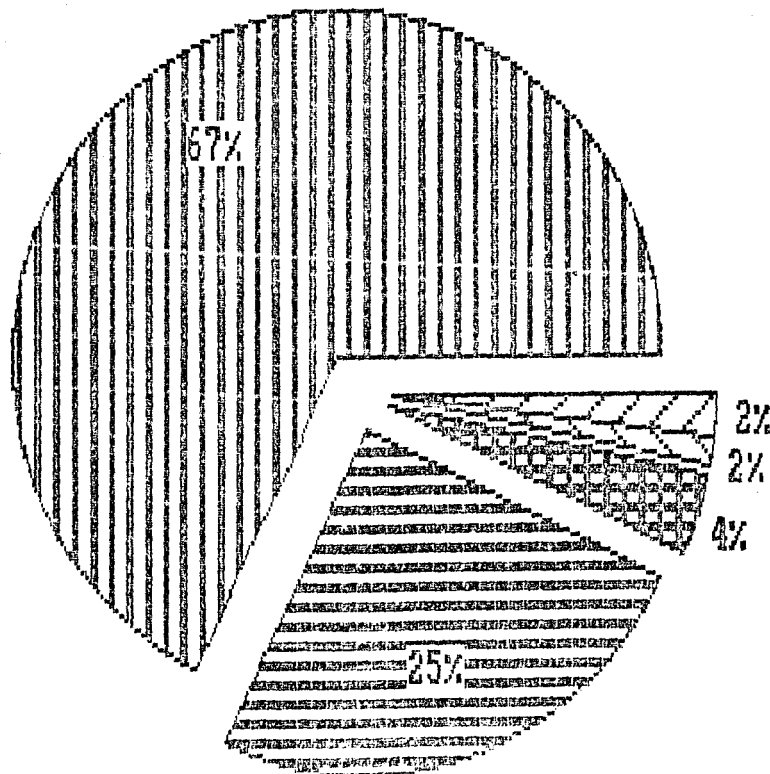
- El 52.0% manifestó que "De 1 a 3", lo cual muestra que la mayoría de los empleados, la mitad de los entrevistados, son personas que forman la base económica de la familia y que por lo tanto se puede considerar que deben o deberían conocer y hacer un uso amplio de las prestaciones y servicios a que tienen derecho.

- Un 25.5% indicó que "De 4 a 6", lo que establece un segundo lugar en cuanto al número de hijos, por lo tanto con una mayor responsabilidad, son personas que necesitan hacer un verdadero uso de las prestaciones y servicios, la razón es ya evidente.

- Un pequeño porcentaje del 4.8 determinó que "De 7 a 9", es decir que un pequeño grupo de los entrevistados cuenta con una familia numerosa que no le permite tener la misma solvencia económica que una familia pequeña, y que en consecuencia, el uso de prestaciones y servicios es indispensable para solventar gastos y cuidar el poder adquisitivo del salario.

- Un mínimo porcentaje del 1.5 manifestó que "10 ó más", de lo que se puede deducir que son personas con un nivel económico y cultural bajo, de lo cual se infiere que el uso que hagan de las prestaciones y servicios les permitirá hacer frente a la crisis y la inflación económica, a la que tienen que hacer frente con una carga tan grande.

SITUACION DE ENTREVISTADOS



INGR. MENS.

- 151-201
- 202-252
- 253-303
- 304-354
- 355-0 MAS

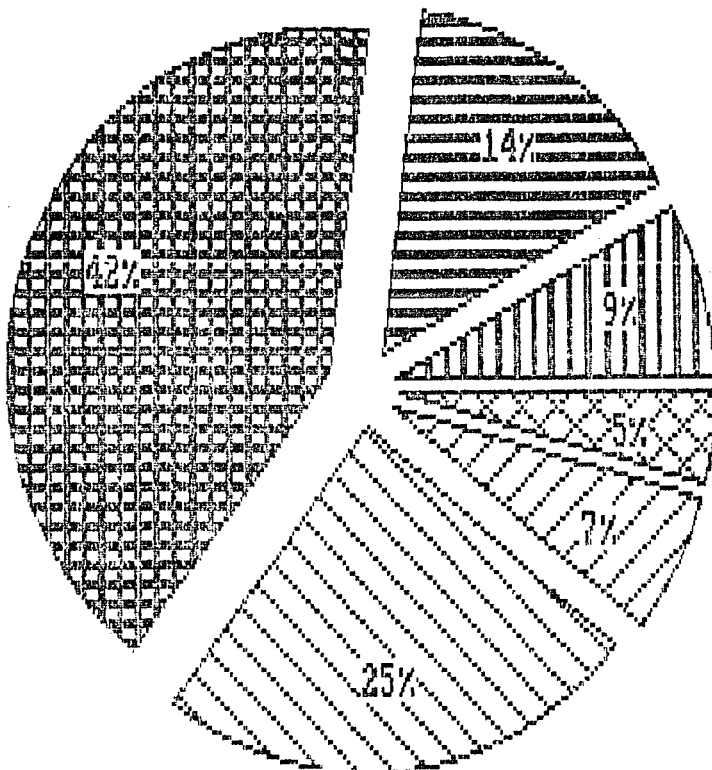
PREGUNTA No. 52

INGRESOS MENSUALES







- El 67.2% indicó que percibe entre "151,000 a 201,000", lo que indica que son personas con puestos de nivel servicios o personas con horarios de medio tiempo y que generalmente sus percepciones no les alcanzan para cubrir sus necesidades y por lo tanto es para este grupo indispensable hacer uso de las prestaciones y servicios.
- Un 25.0% subrayó que mensualmente gana entre "202,000 a 252,000", de lo cual se deduce que son personas con un puesto más elevado que el anterior: administrativos, pero esto no significa que no tengan necesidad de utilizar las prestaciones y servicios.
- El 4.0% señaló que sus ingresos son de "253,000 a 303,000", se puede considerar que son personas con cierta solvencia económica, considerando que perciben un salario doble al vigente (30 de julio de 1987).
- Un pequeño porcentaje del 1.5 marcó que de "304,000 a 354,000" esto quiere decir que ocupan niveles de: profesio - nal especializado dentro de la Secretaría e incluso de opera - ción y supervisión y que cuentan con una solvencia económica que los induce a hacer caso omiso de las prestaciones y servicios con que cuenta la Secretaría.

Un 2.3% puntualizó que "más de 355,000", lo que indica que - este pequeño grupo ocupa eminentemente lugares de operación- supervisión en la Secretaría y que no presentan dificultades económicas para solventar sus gastos y que la mayoría de los casos no utiliza las prestaciones a que tiene derecho.

SITUACION DE ENTREVISTADOS



ANTIGÜEDAD

-  MENOS DE 1
-  1-5
-  6-10
-  11-15
-  16-20
-  21 - o mas

PREGUNTA No. 53

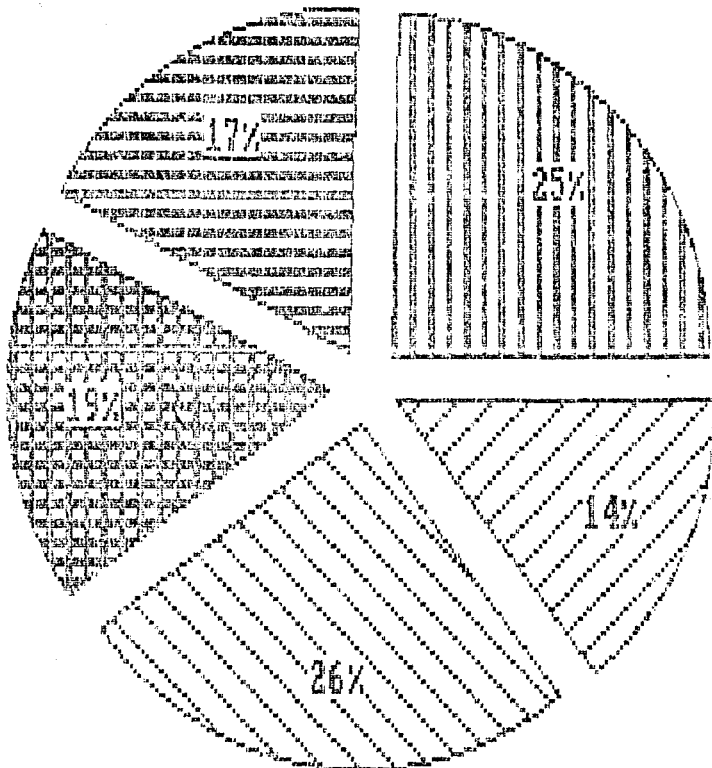
ANTIGÜEDAD EN LA SECRETARÍA

- Un 8.8% tiene una antigüedad "menor a 1 año", es decir, que son personas que apenas comienzan a cumplir con una antigüedad que pueda ser reconocida para tramitar prestaciones y/o servicios.
- El 14% señaló de "1 a 5", lo cual indica que son personas que ya tienen un nivel de antigüedad considerable, por lo que deben presentar una familiaridad más amplia con las prestaciones y servicios, así como con los trámites, complicaciones, requisitos y demás de las mismas.
- El mayor porcentaje de entrevistados, el 41.5, señaló que de "6 a 10", lo cual quiere decir que su nivel de permanencia ha sido considerable dentro de la Secretaría, y que se puede deducir que conocen ampliamente las prestaciones y servicios a que tienen derecho.
- La observación anterior es válida hacerla también para el 24.5% que contestó de "11 a 15" y que son personas que se pueden considerar dentro de situaciones en las cuales se necesita de una antigüedad como la que aquí se marca para poder hacer uso de prestaciones como: Seguro de Jubilación, por ejemplo.

Un 6.5% contestó que de "16 a 20", lo cual indica que son - personas que iniciaron su trayectoria laboral desde jóvenes y que aún siguen prestando sus servicios para la Secretaría, este grupo viene a demostrar que la permanencia dentro de la misma puede ser muy larga y que se pueden ya considerar dentro de las personas que pueden solicitar el Seguro de Retiro por Edad y Tiempo de Servicio.

El 4.8% indicó que "21 ó más", lo que indica que existen personas que son proyectos de jubilación y que deben conocer - ampliamente los trámites y beneficios que esta prestación - les brinda, y no sólo ésta, sino también a las que tiene derecho aún cuando se separen de la empresa y que tengan conocimiento de cómo pueden hacerlas valer.

SITUACION DE ENTREVISTADOS



ACTIVIDAD



OPERACION



PROF. ESP.



TECNICO



ADMINIST.



SERVICIO

PREGUNTA No. 54

¿ EN QUE GRUPO ESTA SU PUESTO ?

- El 24.5% señaló "Operación - Supervisión", lo que quiere decir que son personas con una preparación profesional por que ocupan puestos que van de Jefe de Sección, Subjefe de Departamento hasta Coordinador de Técnicos Especializados.
- El 17.3% marcó que su puesto está en "Profesional Especializado", porque poseen una carrera profesional o técnica, ya que van desde Programador de Sistemas de Cómputo, Auditor, hasta Médico, Programador e incluso Médico Especializado.
- Un 18.8% indicó que "Técnico", que van desde calculistas, auxiliar de técnico, laboratorista, hasta supervisor, técnico especializado, es decir, son personas con preparación media superior y técnica.
- Un 25.5% puntualizó que está dentro del grupo "Administrativo", pueden considerarse como personas que prestan servicios de apoyo, ya que en su mayoría está compuesto por secretarias, mecanógrafas, dibujantes, cajeros, archivistas, auxiliar de biblioteca.
- Un 13.9% determinó que se encuentran en el grupo de "Servicios", lo cual indica que son personas con preparación especial, ya que en este grupo se encuentran ayudante de mantenimiento, chofer de trailer, carpintero, mecánico de aeronaves, piloto de avión, pintor, plomero, soldador, policla federal hidráulico.

Como se puede observar, se cuenta con personal calificado, en la mayoría de los casos, ya que durante el levantamiento de la información, infinidad de personas no supieron ubicar el grupo en que estaba su puesto.

Cabe señalar que la preparación de la mayoría de los entrevistados es a nivel técnico, medio superior y superior, lo cual sirve como base para deducir que son personas que por su preparación y conocimientos deberían tener un conocimiento amplio sobre prestaciones y servicios, lo cual en la mayoría de los casos no sucede.

ANALISIS E INTERPRETACION DE CRUCE DE VARIABLES

PREGUNTA No. 3

¿ EN SU INGRESO A LA SECRETARIA LE DIERON A CONOCER LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS A QUE TIENE DERECHO ?

PREGUNTA No. 4

¿ A TRAVES DE QUE MEDIO SE ENTERO USTED DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE LE OTORGA LA SECRETARIA ?

4 3	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
1 (%)	47 11.8	6 1.5	20 5.0	1 .3	51 12.8	5 1.3	3 .8	133 33.3
2 (%)	21 5.3	2 .5	4 1.0	1 .3	1 .3	0 0	0 0	29 7.3
3 (%)	44 11.0	6 1.5	13 3.3	2 .5	59 14.8	15 3.8	1 .3	140 35.4
4 (%)	73 18.3	5 1.3	8 2.0	0 0	8 2.0	3 .8	0 0	97 24.3
TO TAL	185 46.3	19 4.8	45 11.3	4 1.3	119 29.8	23 5.8	4 1.0	400 100.0

O P C I O N E S

PREGUNTA No. 3

- 1 Sólo algunas.
- 2 Todas.
- 3 Ninguna.
- 4 Las que marca la Ley del ISSSTE.

PREGUNTA No. 4

- 1 Condiciones Generales de Trabajo, Ley del ISSSTE, Reglamena Interior de Trabajo.
- 2 Folletos, Periódico Mural, Oficios de la S.A.R.H.
- 3 A través del Sindicato.
- 4 Manual de Inducción o Bienvenida.
- 5 A través de los compañeros de trabajo.
- 6 No existe medio adecuado para conocerlas.
- 7 Otro.

(1 - 1) Un total de 47 entrevistados señaló que le dieron a conocer sólo "Algunas", el medio por el que se enteraron fue "Condiciones Generales de Trabajo, Ley del ISSSTE, Reglamento Interior de Trabajo".

(1 - 2) Sólo 6 de los entrevistados indicó que le dieron a conocer "algunas", el medio por el cual se les informó fue "Folletos, Periódico Mural, Oficinas de la S.A.R.H.

(1 - 3) Un grupo de 20 entrevistados manifestó que le dieron a conocer sólo "algunas, el medio por el que se le notificaron fue "a través del sindicato"

(1 - 4) Una sola persona reveló que le dieron a conocer sólo "algunas" a través del "Manual de Inducción o Bienvenida".

(1 - 5) 51 personas entrevistadas puntualizaron que sólo "algunas", las conocieron orientándose a "través de los compañeros de trabajo".

(1 - 6) Únicamente 5 entrevistados especificaron que conocen "algunas" prestaciones y servicios, señalando que "no existe un medio adecuado".

(1 - 7) Solamente 3 personas denotaron que conocen "algunas" - pero contradictoriamente no contestaron la siguiente variable.

(2 - 1) Un grupo de 21 entrevistados determinó que le dieron a conocer "todas", por medio de "Condiciones Generales de Trabajo, Ley del ISSSTE, Reglamento Interior de Trabajo".

(2 - 2) Solamente dos entrevistados señalaron que conocieron "todas" las cuales se les notificaron por medio de "folletos, periódico mural, oficinas de la S.A.R.H."

{2 - 3) Cuatro entrevistados indicaron que les dieron a conocer "Todas", el medio por el cual se les informó fue: "A través del - Sindicato".

{2 - 4) Una sola persona especificó que conoce "Todas", el me - dio por el que se las comunicaron fue "Manual de Inducción o Bienvenida".

{2 - 5) Unicamente un entrevistado manifestó que las conoce - "Todas" y la manera como se informó fue "A través de los Compañeros de Trabajo".

{2 - 6) El cruce de variables es nulo.

{2 - 7) El cruce de variables es nulo.

{3 - 1) Un total de 44 entrevistados manifestaron que no cono - cen "Ninguna", lo que implica una contradicción, ya que en datos anteriores se menciona que el medio por el cual se notificaron - fueron: Condiciones Generales de Trabajo, Ley del ISSSTE, Regla - mento Interior de Trabajo.

{3 - 2) Seis de los entrevistados marcaron que "Ninguna", sur - giendo nuevamente otra contradicción, puesto que anteriormente - indicaron que las hablan conocido a través de "Folletos, Periódico Mural, Oficios de la S.A.R.H."

(3 - 3) Un grupo de 13 entrevistados señalan no conocer "Ninguna", lo que indica que es totalmente opuesto, ya que el medio por el que se enteraron fue "A través del sindicato".

(3 - 4) Exclusivamente 2 entrevistados especificaron que "Ninguna" pero considerando la otra variable, se demuestra que el medio por el cual las conocieron fue "Manual de Inducción o Bienvenida"

(3 - 5) 59 entrevistados puntualizaron que no conocen "Ninguna" lo que significa que el medio por el que se orientaron fue "A través de los compañeros", existiendo aquí también una contradicción.

(3 - 6) Un grupo de 15 entrevistados anotó que "Ninguna", ya que manifestaron que "No existe un medio adecuado para conocer las".

(3 - 7) Una sola persona contestó que no conoce "Ninguna" por lo tanto no dió respuesta a la otra variable.

(4 - 1) Puntualizaron 73 entrevistados que conoce "Las que marca la Ley del ISSSTE", el medio por el que se informaron fue "Condiciones Generales de Trabajo, Ley del ISSSTE, Reglamento Interior de Trabajo".

(4 - 2) Solamente 5 de los entrevistados especificaron que les dieron a conocer "Las que marca la Ley del ISSSTE", a través de "Folletos, Periódico Mural, Oficinas de la S.A.R.H."

(4 - 3) Ocho entrevistados revelaron que "Las que marca la Ley del ISSSTE", las conocieron "A través del sindicato".

(4 - 4) El cruce de variables es nulo.

(4 - 5) Un total de 8 entrevistados señalaron que "Las que marca la Ley del ISSSTE", las conocieron "A través de los compañeros de trabajo".

(4 - 6) Un grupo de 3 entrevistados anotaron que "Las que marca la Ley del ISSSTE", pero que no existe un medio adecuado para conocerlas.

(4 - 7) El cruce de variables es nula.

ANALISIS E INTERPRETACION DE CRUCE DE VARIABLES

PREGUNTA No. 9

SEÑALE EL GRUPO DE PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE SON MAS DIFICILES DE OBTENER.

PREGUNTA No. 15

¿ QUE SUGERENCIA DARIA EN CUANTO A PRESTACIONES Y/O SERVICIOS QUE LE OTORGA ESTA SECRETARIA ?

15 9	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
1 (%)	9 2.3	17 4.3	15 3.8	31 7.8	29 7.3	58 14.5	0 0	159 39.8
2 (%)	0 0	0 0	1 .3	0 0	0 0	0 0	0 0	1 .3
3 (%)	0 0	1 .3	0 0	1 .3	0 0	0 0	0 0	2 .5
4 (%)	0 0	2 .5	2 .5	5 1.3	3 .8	9 2.3	0 0	21 5.3
5 (%)	3 .8	2 .5	3 .8	13 3.3	14 3.5	15 3.8	0 0	50 12.5
6 (%)	0 0	0 0	0 0	1 .3	0 0	2 .5	0 0	3 .8
7 (%)	7 1.7	19 4.8	3 .8	10 2.5	22 5.5	101 25.3	2 .5	164 41
TOTAL	19 4.8	41 10.3	24 6.0	61 15.3	68 17.0	185 46.3	2 .5	400 100

O P C I O N E S

PREGUNTA No. 9

- 1 Préstamos: Hipotecarios, a Corto Plazo y Mediano Plazo.
- 2 Seguros.
- 3 Pensiones, Subsidios.
- 4 Servicios: Guarderías, Rehabilitación, Transporte, Funerarios.
- 5 Becas.
- 6 Permisos, Días Económicos.
- 7 Vivienda FOVISSSTE.

PREGUNTA No. 15

- 1 Facilidades para su obtención.
- 2 Simplificación de trámites.
- 3 Buen trato de los Servidores Públicos.
- 4 Mayor información.
- 5 Incremento del presupuesto.
- 6 Otras. (No contestaron)

(1 - 1) Un grupo pequeño de 9 personas consideró como prestación difícil de obtener a los "Préstamos Hipotecarios, a Corto y Mediano Plazo", consideran como sugerencia que se debería de dar mayor - res "Facilidades para su Obtención".

(1 - 2) Otro grupo de 17 personas que de igual manera señaló como prestación difícil a los Préstamos, indicó como sugerencia que se debería dar una "Simplificación de Trámites".

(1 - 3) Dentro del mismo grupo de prestaciones difíciles de obtener, en este caso Préstamos, 15 entrevistados señalaron como sugerencia que debería haber "Buen trato de los Servidores Públicos" - encargados de la tramitación de las mismas.

(1 - 4) 31 entrevistados que consideraron la misma prestación - como difícil de obtener, marcaron como una sugerencia que debería existir "Mayor Información" acerca de los diferentes tipos de préstamos y su manera de obtención.

(1 - 5) Un grupo similar al anterior, 29 entrevistados, señalaron la prestación multicitada, sugiriendo que se de "Incremento al Presupuesto" destinado para este rubro de prestaciones.

(1 - 6) El grupo más elevado, de 58 empleados entrevistados, que de igual manera señaló a los Préstamos como el grupo de prestaciones más difíciles de obtener, puntualizó a manera de sugerencia, - que se aplicaran "Todas las anteriores".

(1 - 7) Cruce de variables nulo.

(2 - 1) Cruce de variables nulo.

(2 - 2) Cruce de variables nulo.

(2 - 3) Únicamente una persona que consideró como prestación difícil de obtener a los "Seguros", marcó como sugerencia que debe - ría haber "Buen trato de los Servidores Públicos".

(2 - 4) Cruce de variables nulo.

(2 - 5) Cruce de variables nulo.

(2 - 6) Cruce de variables nulo.

(2 - 7) Cruce de variables nulo.

(3 - 1) Cruce de variables nulo.

(3 - 2) Solamente una persona que consideró a la "Pensión" como prestación más difícil de obtener, indicó como sugerencia que debe ría existir una "Simplificación de Trámites" para la obtención de la misma.

(3 - 3) Cruce de variables nulo.

(3 - 4) De igual manera, sólo un entrevistado que consideró a la "Pensión" como la prestación más difícil de obtener, indicó que - debe existir mayor información sobre prestaciones y servicios.

(3 - 5) Cruce de variables nulo.

(3 - 6) Cruce de variables nulo.

(3 - 7) Cruce de variables nulo.

- (4 - 1) Cruce de variables nulo.
- (4 - 2) Con un mínimo de dos entrevistados que contestaron que "Servicios, Guarderías, de Rehabilitación, de Transporte, Funerarios" son las prestaciones y servicios más difíciles de obtener, señalan como sugerencia "Simplificación de Trámites" para la obtención de estos servicios.
- (4 - 3) Un pequeño número de dos entrevistados indicó que en el uso de los "Servicios: Guardería, de Rehabilitación, de Transporte y Funerarios" son difíciles de obtener, esperan lograr un "Buen trato de los servidores públicos".
- (4 - 4) De los entrevistados, 5 consideraron que los servicios mencionados se deberían obtener con "Mayor información".
- (4 - 5) De estos mismos servicios un grupo pequeño de 3 entrevistados indicó que en este rubro se debería tener un "Incremento en el Presupuesto".
- (4 - 6) El mayor grupo de 9 personas señalaron que a los servicios, en todos, se deberían aplicar "Todas las sugerencias anteriores".
- (4 - 7) Cruce de variables nula.
- (5 - 1) Del grupo de entrevistados solamente 3 consideraron a las "Becas" como la prestación más difícil de obtener, señalaron como sugerencia a las mismas que debería existir "Mayor facilidad para su obtención".

(5 - 2) Dos de los entrevistados también señalaron a las "Becas" señalando como sugerencia "Simplificación de trámites" para la obtención de éstas.

(5 - 3) Por otra parte, 3 de los entrevistados sugieren un "Buen trato de los Servidores Públicos" ante quienes se tramitan las prestaciones.

(5 - 4) Un grupo de 13 personas que, al igual que las anteriores consideran la misma prestación difícil de obtener, anotaron como sugerencia el que exista "Mayor información acerca de las mismas".

(5 - 5) De igual manera, 14 entrevistados señalaron que debería darse un "Incremento al Presupuesto" destinado para las mismas.

(5 - 6) El mayor número, 15 entrevistados, que anotaron la misma prestación difícil de obtener, anotaron de manera global como sugerencia "Todas las anteriores".

(5 - 7) Cruce de variables nulo.

(6 - 1) Cruce de variables nulo.

(6 - 2) Cruce de variables nulo.

(6 - 3) Cruce de variables nulo.

(6 - 4) Solamente una persona que consideró como prestación difícil de obtener a "Permisos, Días Económicos", marcó como sugerencia que debe existir "Mayor información".

(6 - 5) Cruce de variables nulo.

(6 - 6) Unicamente dos personas que también consideraron a los "Permisos y Días Económicos" como prestaciones de difícil obtención, señalaron como sugerencia que de manera grupal se deben aplicar "Todas las anteriores".

(6 - 7) Cruce de variables nulo.

(7 - 1) Siete personas que consideraron a la "Vivienda" como la prestación más difícil de obtener, indicaron como sugerencia una mayor "Facilidad para su obtención".

(7 - 2) Un grupo de 19 personas que consideraron la misma prestación señalada anteriormente, indicaron como sugerencia el que exista una "Simplificación de Trámites".

(7 - 3) Unicamente 3 personas, dentro del mismo grupo de prestación difícil de obtener, señalaron como sugerencia que exista "Un Buen Trato de los Servidores Públicos".

(7 - 4) Diez de los entrevistados en este mismo rubro consideraron como sugerencia el que exista una "Mayor información sobre prestaciones y servicios".

(7 - 5) Un grupo mayor al anterior, 22 entrevistados, consideraron dentro del mismo rubro como sugerencia un "Incremento al Presupuesto".

(7 - 6) El mayor número de entrevistados, 101, que considera a la Vivienda como la prestación más difícil de obtener, puntualizó como sugerencia de manera global "Todas las anteriores".

(7 - 7) No contestó.

ANALISIS E INTERPRETACION DE CRUCE DE VARIABLES

PREGUNTA No. 10

¿ Tiene usted la Ley del ISSSTE ?

PREGUNTA No. 16

Del siguiente grupo de clasificación, indique cuál conoce acerca de prestaciones y servicios.

16 10	1	2	3	4	TOTAL
1 (%)	16 4.1	6 1.5	46 11.5	27 6.8	95 23.8
2 (%)	23 5.8	35 8.8	122 30.5	126 31.3	303 75.8
TOTAL	38 9.6	41 10.3	168 42.0	153 38.1	400 100.0

OPCIONES

PREGUNTA No. 10

- 1 Sí.
- 2 No.

PREGUNTA No. 16

- 1 Legales, contractuales, voluntarias.
- 2 En dinero, especie, socio-culturales.
- 3 Seguros, prestaciones, servicios.
- 4 No las conoce.

(1 - 1) Solamente 16 de los entrevistados señalaron que "Sí" tienen la Ley del ISSSTE y la clasificación que únicamente conoce es "Legales, contractuales y voluntarias".

(1 - 2) 6 entrevistados manifestaron que "Sí" y la clasificación que conocen es la de "En dinero, especie, socio-culturales"

(1 - 3) Un total de 46 entrevistados denotaron que "Sí" y exclusivamente conocen la clasificación de "Seguros, prestaciones y servicios".

(1 - 4) Un grupo de 27 entrevistados indicaron que "Sí" pero "No las conoce", las clasificaciones.

(2 - 1) 22 entrevistados determinaron que "No" tienen la Ley - pero que conocen la clasificación de "Legales, Contractuales y Voluntarias".

(2 - 2) Solamente 35 entrevistados especificaron que "No tienen la Ley y conocen la clasificación en "Dinero, Especie y Socio-Culturales".

(2 - 3) De un total de 122 entrevistados manifestaron que "No" pero conocen la clasificación de "Seguros, Prestaciones y Servicios".

(2 - 4) Un grupo de 124 entrevistados puntualizaron que "No" - tienen la Ley del ISSSTE, lo que significa que "No conocen" ninguna clasificación.

PREGUNTA No. 10

¿ Tiene usted la Ley del ISSSTE ?

PREGUNTA No. 53

Antigüedad en la Secretaría.

53 10	1	2	3	4	5	6	TOTAL
1 (%)	11 2.8	8 2.0	31 7.8	30 7.5	8 2.0	7 1.7	95 23.8
2 (%)	24 6.0	48 12.0	134 33.5	67 16.8	18 4.5	12 3.0	303 75.8
3 (%)	0 0	0 0	1 .3	1 .3	0 0	0 0	2 0.5
TOTAL	35 8.8	56 14.0	166 41.5	98 24.5	26 6.5	19 4.8	400 100.0

O P C I O N E S

PREGUNTA No. 10

1 SÍ.

2 No.

PREGUNTA No. 53

1 Menor a 1 año.

2 1 - 5 años.

3 6 - 10 años.

4 11 - 15 años.

5 16 - 20 años.

6 21 ó más años.

(1 - 1) Un grupo de 11 entrevistados que afirmó tener la Ley del ISSSTE, cuenta con una antigüedad "Menor a un año".

(1 - 2) De la misma manera un grupo de 8 entrevistados que contestaron que "Sí", tienen una antigüedad que se encuentra entre "1 - 5 años".

(1 - 3) Un conjunto mayor de 30 empleados afirmó tener la men-cionada Ley y cuenta con una antigüedad de 6 - 10 años.

(1 - 4) Del mismo modo, un grupo igual al anterior, cuentan con la Ley del ISSSTE, teniendo una antigüedad de entre 11 - 15 años.

(1 - 5) Por otro lado, un pequeño grupo de 8 personas que poseen la Ley mencionada, cuentan con una antigüedad que va de 16 - 20 años.

(1 - 6) Por último, un conjunto de 7 empleados que afirmo tener la Ley, la antigüedad que tienen dentro de la Secretaría es de 21 o más años.

(2 - 1) 4 personas que anotaron "No", cuentan con una antigüedad menor a 1 año dentro de la Secretaría.

(2 - 2) Un grupo de 48 personas que no cuentan con la Ley del ISSSTE, tienen dentro de la Secretaría de 1 - 5 años.

(2 - 3) Un grupo mayor de 134 empleados que no cuentan con la Ley, tienen dentro de la Secretaría entre 6 - 10 años.

(2 - 4) Un grupo menor de 67 empleados que no tienen la Ley cuentan con una antigüedad que va de 11 a 15 años.

(2 - 5) Un grupo de 18 entrevistados que señalo que "No" tienen la Ley se encuentran entre los 16 - 20 años de antigüedad.

(2 - 6) Finalmente, un grupo de 12 personas que indicaron no tener la Ley, cuentan con una antigüedad de 21 ó más años en la Secretaría.

(3 - 1) (3 - 4) Cruce de variables nulo.

CONCLUSIONES

Al finalizar el presente seminario de investigación, se llegó a diversas conclusiones derivadas en su mayoría, de la investigación de campo llevada a cabo, y son las siguientes:

- Los empleados al servicio del Gobierno Federal, reciben prestaciones y servicios adicionales al salario, con lo cual las Secretarías de Estado, en este caso específico la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos, ayuda a la conformación y desarrollo de un sistema de seguridad social; al cual apoyan las instituciones y organismos que son los encargados de brindar apoyo, servicios y asesoría necesaria a los trabajadores.
- México, considerado como uno de los principales iniciadores en darle un sentido constitucional a la seguridad social, reconocida y formalizada con la fundación de la O.N.U., también le da un sentido jurídico a las prestaciones y servicios al enmarcarlas (los) en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, lo cual permite que exista observancia obligatoria de los mismos hacia los trabajadores.
- Las prestaciones deben considerarse como un aliciente adicional al salario, que viene a conformar junto con éste la percepción total del trabajador, a fin de coadyuvar a lograr un mejor nivel de vida, una mayor remuneración, en consecuencia

lograr un mejor empleo y con ello un empleado que desempeñe su trabajo de una manera eficiente, logrando así una mayor productividad en el mismo.

- Los empleados al servicio del estado cuentan con una regla - mentación que permite regular las relaciones entre estado y empleado, lo cual sienta las bases para que éstos logren como ya se mencionó, un mejor desempeño de sus funciones.
- Para lograr lo anterior, es necesario trabajar sobre un ámbi - to cualitativo y cuantitativo de recursos: materiales, finan - cieros, técnicos y humanos.
- Los empleados públicos de confianza tienen el compromiso de cumplir con los lineamientos de la política del gobierno, a fin de lograr la organización y dirección correcta de las - funciones encomendadas, y reflejar de esta manera la produc - tividad del mismo.

El empleado público federal cuenta con un gran paquete de - prestaciones y servicios que le son proporcionados por dife - rentes v^las legales: el Instituto, la Aseguradora y la Fede - ración, y que en última instancia representan un costo que - debe ser equitativo con la productividad en el sector, por - lo que es indispensable:

- Planear los recursos humanos.
- Canalizar los mismos adecuadamente.
- Optimizar recursos.

a fin de que el pago de remuneraciones sea comparativo con los resultados cualitativos y cuantitativos obtenidos y és - tos a su vez con las necesidades del país.

- Actualmente la seguridad social se encuentra contemplada por los organismos a nivel mundial, que pugnan por un mejor desa rrollo de los países, empresas y trabajadores, a través de - la implantación de normas orientadas a lograr un beneficio - social más amplio para los mismos.
- A través de los años, la seguridad social en México se ha - ido conformando de tal manera que se han establecido bases - legales que rigen las condiciones sobre las cuales se logre brindar seguridad a los trabajadores, por medio de: Institu - ciones, ayudas externas, servicios médicos, indemnizaciones y reglamentación sobre accidentes y enfermedades de trabajo.
- La derrama financiera que representa el rubro de prestaciones y servicios debe considerarse antes de aumentar el paquete - de éstos, ya que son éstas precisamentc, las que van a deter^u minar el renglón de egresos de una Secretaría, por lo tanto, la determinación del financiamiento para el otorgamiento de

las mismas, debe estar en relación con el número de prestaciones, presupuesto previsto a ejercer y subsidios que para este rubro se destinen y, en caso de que existan, de las aportaciones de los trabajadores.

- Las prestaciones y servicios están considerados como un factor motivacional, ya que el trabajador a través de éstos, aspira a mejores condiciones de bienestar social y económico para él y su familia, logrando con las mismas que el empleado se interese más por su trabajo y lo desempeñe mejor, de ahí la importancia de dar a conocer las prestaciones y servicios al empleado público federal.

- El contexto legal que enmarca a las prestaciones y servicios formado por todas y cada una de las leyes de observancia obligatoria, lleva implícito el carácter proteccionista hacia el trabajador a través de la Seguridad Social, ya que en todas y cada una de ellas se rigen situaciones en las que el empleado público federal se verá involucrado: enfermedades, seguros, vacaciones, jubilación, indemnizaciones, pensiones, ayudas económicas y además que vienen a ser el reflejo de la situación real a que se enfrenta el empleado, y que éstas deben ser resueltas sin que se vea afectado el salario tabular del trabajador.

- Se puede afirmar claramente que la S.A.R.H., al igual que -
- otras Secretarías de Estado, proporciona adicionalmente a -
- las prestaciones de Ley, otras de tipo económico, social y -
- cultural, como una forma de coadyuvar a lograr el bienestar
social acorde con las necesidades del empleado, sin que esto
signifique que para todos y cada uno de ellos se destine un
porcentaje del presupuesto, en relación a las prestaciones y
servicios adicionales a las que marcan las leyes.

- Es importante señalar que el Departamento de Prestaciones y
Servicios tiene la función de hacer llegar al empleado públi
co federal que lo solicite, todas y cada una de las presta -
- ciones y servicios que tienen encomendado tramitar.

Sin embargo, se debe tomar en cuenta que la difusión que de
las mismas se hace, como se analizará posteriormente, no -
- abarca todas las oficinas que dependen de la S.A.R.H., lo -
- que las hace desconocidas para unos e inalcanzables para -
- otros, por la distancia en que se encuentra su centro de tra
bajo.

- A pesar de que las prestaciones son una ayuda adicional al -
- salario, se pudo observar según la investigación, que no to
dos los empleados las consideran así, lo que significa que -
- en gran parte el empleado público federal no domina el con -
- cepto, por lo tanto es necesario que el proceso de inducción
se lleve a cabo correctamente.

- Debido a que un porcentaje mínimo de empleados conoce el Manual de Bienvenida o de Inducción en el cual, por su contenido, deben quedar señaladas las prestaciones y servicios que la Secretaría les otorga, se sugiere llevar a cabo el proceso de inducción y darlas a conocer por medio de los mismos, a quien no las conoce. En caso de que definitivamente no exista, se sugiere la elaboración de uno.
- La asignación presupuestaria al rubro de prestaciones y servicios en la S.A.R.H., es limitada ya que no se cubre en su totalidad la demanda que de éstos existe anualmente, por lo que se puede inducir que el Licenciado en Administración como mediador entre los intereses de la empresa y el trabajador podría pugnar por la asignación de la mayoría de recursos económicos a las prestaciones y servicios prioritarias, con mayor demanda, a través de la programación y proyección de solicitudes que a corto y mediano plazo se presentarán.
- Existe un marcado índice de desconocimiento del lugar preciso en donde se pueden tramitar las prestaciones y servicios por una gran mayoría de los empleados entrevistados, de lo cual se deduce que las mismas no se tramitan por falta de conocimiento en cuanto a la ubicación y requisitos para obtenerlas.

Para lo cual es necesario la elaboración y distribución de folletos de divulgación acerca del tema.

- La simplificación administrativa en cuanto al trámite de prestaciones y servicios, no se ha dejado sentir en su totalidad, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos, éstos indicaron que existen muchas dificultades para obtenerlos, precisamente por el tipo de trámites que se deben seguir para hacerlas efectivas.

Para lo cual sería necesario la aplicación en primer lugar, - del proceso administrativo para definir:

- Objetivos que se pretenden
- Medios para alcanzarlos
- Forma de operar
- Dirección y unidad de recursos materiales y humanos y financieros
- Supervisión
- Dirección y Control de resultados

a fin de que logre brindar un servicio más eficiente.

- Con el análisis de Manuales de Organización y Procedimientos, el Licenciado en Administración podrá detectar aquellos pasos a seguir, en los cuales se puede facilitar más los trámites y por último la Auditoría Administrativa, como una herramienta para conocer la forma de operación, métodos, controles, e incluso objetivos, así como las facilidades humanas y físicas, brindaría mejores opciones de operación para llegar así a una simplificación administrativa completa.

En estos casos, debe contarse con la ayuda del Licenciado en Administración, ya que por su formación es el profesionalista idóneo.

- La motivación en cuanto a las prestaciones y servicios se refiere, no es considerada como un factor primordial para que el empleado ingrese al sector público, sin embargo, debe considerarse como un factor esencial para el aumento de la productividad y en consecuencia elevar el nivel de vida personal del empleado y sus familiares.
- El grupo de sugerencias marcado por la mayoría de los entrevistados, se inclina por dos rubros: Simplificación de trámites e Incremento del presupuesto.

El primero se puede establecer llevando a cabo programas de reforma administrativa; referente al segundo, derivado de las políticas de reducción de gasto público y la asignación de un presupuesto austero, el incremento de la demanda de las mismas hacen que este punto sea muy difícil de llevar a la práctica.

- De los resultados obtenidos, en cuanto al grupo de prestaciones y servicios se refiere, se puede deducir, sin temor a equivocarse, que los porcentajes más elevados de entrevistados sí conocen pero no utilizan gran parte de dicho grupo.

Se llega a la gravedad del caso en que de igual manera, un número elevado de entrevistados no conocen la totalidad de las prestaciones y servicios, influyendo factores como: reducida difusión que de las mismas se hace, presupuesto austero que se otorga, información mínima de las mismas, información de dudosa veracidad, así como la localización del lugar en donde deben tramitarse.

- Más de la mitad de los entrevistados, por su estado civil y por el número de dependientes que tiene, necesitan conocer y hacer uso de aquellas prestaciones y servicios que de alguna manera ayuden al bienestar económico y social propio y de su familia.
- Es importante que se tomen medidas inmediatas para lograr que el poder adquisitivo del trabajador no se pierda, es por eso que el Licenciado en Administración y su neutral equilibradora deben poner en marcha acciones tendientes a lograr un mejor desarrollo social del trabajador, por medio de convenios con otros Organismos como CONASUPD, coabasto, a fin de que puedan establecer políticas tendientes a la protección del salario.
- Sin embargo, ante la actual situación económica, es necesario que el Licenciado en Administración se dé a la tarea de diseñar y/o mejorar el sistema de prestaciones y servicios, a fin de que se logre una mayor comunicación entre Secretaría - Empleado, que se cuente con el apoyo de autoridades y organismos encargados de procurar el bienestar social, a fin de que se pueda elevar el nivel de vida del trabajador, que se analicen las necesidades reales de demanda y que junto con la simplificación administrativa se logre poner el grupo de prestaciones y servicios frente a un número mayor de empleados.

BIBLIOGRAFIA

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Fernando Arias Galicia
Editorial Trillas
México, 1983
13a. Edición

SERVICIOS Y PRESTACIONES QUE PROPORCIONAN LAS SECRETARIAS DE ESTADO A LOS TRABAJADORES, INDEPENDIENTES A LAS QUE OTORGA EL ISSSTE.

Humberto E. Bolio Garcia
Tesis Profesional
Licenciado en Administración
F.C.A.
U.N.A.M.
México, 1977

NUEVA LEY FEDERAL DEL TRABAJO TEMATIZADA Y SISTEMATIZADA

Baltazar Cavazos Flores
Editorial Trillas
México, 1984
15a. Edición

CONOCIMIENTO Y UTILIZACION DE LAS PRESTACIONES POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA TESORERIA DEL D.D.F.

José Eulalio Canela Hernández
Tesis Profesional
Licenciado en Administración
F.C.A.
U.N.A.M.
México, 1977

CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Editorial Trillas
México 1983
2a. Edición

ADMINISTRACION DE PERSONAL

Mc. Farland Dalton E.
Editorial Fondo de Cultura
Económica
México 1979
1a. Reimpresión

DICCIONARIO ENCICLOPEDICO SALVAT
UNIVERSAL

Editorial Salvat Editores, S.A.
España, 1976

LAS PRESTACIONES EN LOS ORGANISMOS
DESCENTRALIZADOS

Marcia Domínguez Echeverría
Tesis Profesional
Licenciado en Administración
F.C.A.
U.N.A.M.
México 1977

LA ADMINISTRACION DE PERSONAL EN
EL SECTOR PUBLICO

Miguel Duhalde Krauss
Instituto Nacional de Adminis-
tración Pública
México 1979
1a. Reimpresión

ENCICLOPEDIA JURIDICA OMEBA

Editorial Driskill, S.A.
México 1980

INTRODUCCION A LA INVESTIGACION
DE MERCADO

Laura Fischer
Laura y Navarro
Editorial Interamericana
México 1985
1a. Edición

GUIA PRACTICA DE PRESTACIONES Y
SERVICIOS

Secretaría de Agricultura y
Recursos Hidráulicos
México, 1986

ADMINISTRACION DE PERSONAL

Arthur J. Churden
Herbert y W. Sherman
Editorial Continental, S.A.
México 1985
2a. Edición

MARCO CONCEPTUAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS)
Editorial Libros de México, S.A.
México 1984

ADMINISTRACION DE PERSONAL

Agustín Reyes Ponce
Editorial Limusa
México, 1984
Primera Parte
16a. Reimpresión

EL COMPORTAMIENTO HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES

Leonard Strauss
George y R. Sayles
Editorial Herrero Hermanos
México 1969
1a. Edición

PERSONAL, PROBLEMAS HUMANOS DE LA ADMINISTRACION

Leonard Strauss
George y R. Sayles
Editorial Pince-Hall
Hispanoamericana, S. A.
México 1985
4a. Edición