

Artículo

PROGRAMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Johana Berenice Villanueva López



alethéia
revista ieu universidad

Revista Digital Universitaria
Publicación Semestral
Mayo - Septiembre 2018
Volumen 3

TÍTULO DEL TRABAJO:

PROGRAMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

AUTOR:

Johana Berenice Villanueva López

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE APLICADO A UN BANCO.



Resumen

En una relación laboral se generan obligaciones y derechos para las partes, así como prestaciones laborales mínimas de las que gozan los trabajadores. Cuando ha tomado la decisión de contratar personal para trabajar en su empresa, es necesario conocer las prestaciones mínimas que conforme a la legislación laboral vigente deben ser otorgadas a los trabajadores; ello le permitirá adecuar el alcance, los términos y las condiciones en las que deberá realizarse el trabajo. Las condiciones de trabajo son las especificaciones que regulan la relación laboral entre patrones y trabajadores. La Ley Federal del Trabajo indica cuáles son las condiciones mínimas que deben acatarse en una relación de trabajo, por ejemplo, que no se pueden establecer diferencias entre trabajadores por motivo de raza, nacionalidad, sexo, edad, credo religioso o doctrina política.¹

Las prestaciones para los trabajadores son distintas según las leyes que determine cada país. Es importante que los empleados posean toda la información concerniente para que no existan abusos o injusticias. Sumados al sueldo como tal o a los incentivos financieros, existen otra clase de rubros que reciben los trabajadores y que son de suma importancia. Nos referimos a las prestaciones y servicios a que tienen derecho todos los empleados dentro de una organización.²

Palabras Clave:

prestaciones, obligaciones, derechos, empleados, ley, empresa, trabajadores, empleo, compensaciones.

Abstract

In an employment relationship rights and obligations for the parties generated and the minimum employment benefits enjoyed by workers. When you have taken the decision to hire staff to work in your company, you must meet minimum performance under existing labor laws should be granted to workers, it will allow you to adapt the scope, terms and conditions to be implemented the work. Working conditions are the specifications governing the employment relationship between employers and employees. The Federal Labor Law indicates the minimum conditions which must be followed in an employment relationship are, and indicates that you can not differentiate between workers on grounds of race, nationality, sex, age, religious belief or political opinions.

The benefits to workers are different according to the laws that determine each country. It is important that employees have all the information relevant to that there are no abuses or injustices. Added to salary as such or financial incentives, there are other kinds of items received by employees and are paramount. We refer to the benefits and services they are entitled to all employees within an organization.

Prestaciones Compementarias

Las prestaciones son remuneraciones por tiempo no trabajado, y son diferentes según las leyes de cada país. Entre las más importantes están el seguro de desempleo, que es una compensación otorgada a personas que no hayan conseguido trabajo por factores ajenos a ellas. Así mismo, las prestaciones a desempleados están dirigidas también a trabajadores despedidos que no hayan cometido alguna falta; de lo contrario, no tendrían derecho a ello. También, se encuentran las prestaciones por vacaciones y días feriados, que varían según el número de fechas que otorgue cada organización en particular. Una puede pagar cinco o diez días feriados, otra puede dar una o cuatro semanas al año.³

Dentro de estas remuneraciones se encuentran las compensaciones a los trabajadores que hacen referencia a ingresos y beneficios médicos o financieros para empleados que hayan sufrido algún accidente en su puesto de trabajo, o para sus familiares si el trabajador quedó incapacitado o murió, caso en el cual es de gran importancia el seguro de vida. Asimismo, se encuentran los seguros de hospitalización, el seguro médico y el de incapacidad, dirigidos a proteger al trabajador ante cualquier eventualidad o accidente cuyas causas sean ajenas al trabajo como tal. Entre estos beneficios se encuentran planes para cirugías, visitas al oculista o al odontólogo, contra enfermedades tanto físicas como mentales, y beneficios y prestaciones para mujeres embarazadas, ya que antes simplemente se les despedía del trabajo si se encontraban en tal estado.

*“Trabajar con mejores condiciones remunerativas y de servicios da motivación y genera un mayor compromiso con una compañía”.*⁴

VIABILIDAD.	BENEFICIADOS.	BENEFICIOS.	OBSTÁCULOS.	IMPLICACIONES ECONÓMICAS.	IMPLICACIONES MATERIALES.	PRESTACIÓN.
Si la Secretaría de Salud supiera ocupar el ingreso que se obtiene adecuadamente y llevar un control de todo lo recaudado, sería una gran ayuda para llevar un mejor sustento a la familia y que los trabajadores no se vieran tan preocupados por los gastos de su hogar.	Sería para todo el personal en general.	El empleado, podrá ocupar en otras necesidades del hogar el sueldo que haga cada quincena.	Falta de dinero en la Secretaría de Salud.	La Secretaría de Salud no cuenta con un buen ingreso económico, por lo cual todas las prestaciones son entregadas al empleado después de las fechas.	No tiene algo material que evite que no se pueda lograr esa prestación.	1. Ayuda económica quincenal para el sustento de las necesidades del hogar. ⁵
Sería posible mientras el director y el jefe de servicio acepten que el trabajador se pueda seguir superando y la iniciativa que el empleado tenga para superarse.	Los beneficiados serían los empleados que no han concluido algún grado de estudios o que tengan la iniciativa de querer salir adelante.	El empleado, cuando se supere, tendrá más experiencia laboral, ya que recibió nuevos conocimientos que lo harán más eficaz en su trabajo.	El jefe del departamento donde labora el empleado tendría que buscar quién pueda cubrir el área mientras el trabajador estudie temporalmente.	Sería difícil, pues muchos trabajadores, al ver esta gran oportunidad, van a a solicitar la ayuda.	En lo material no afectaría la superación de un empleado.	2. Apoyo con alguna beca para el trabajador, para poder seguir estudiando.
Sería cuestión de que se fuera organizando la Secretaría de Salud para poder solventar todos estos gastos necesarios, para que su plantilla laboral cuente con lo necesario para poder trabajar sin que nada la detenga a llevar un ambiente laboral como los demás trabajadores.	Los beneficiados serían todos los compañeros que requieran lentes o un aparato ortopédico.	Al empleado le sería más fácil desplazarse o sentirse más cómodo teniendo lo necesario para su recuperación.	Sería difícil que el secretario de salud acepte brindar apoyo a los trabajadores porque en el hospital que laboro son varios compañeros que los necesitan.	Los aparatos ortopédicos no son muy baratos, por lo cual sería un poco más difícil que la Secretaría de Salud pueda apoyar con esta petición.	En lo material, se deberían encontrar los aparatos ortopédicos adecuados y los lentes para los empleados, con base en la cantidad que brinde la Secretaría de Salud.	3. Apoyo económico para poder obtener aparatos ortopédicos y lentes para los empleados.
Sería posible la creación de la guardería, porque los trabajadores preferirán cooperar con una cuota pequeña por la atención que le tienen a sus hijos, que estar con la preocupación de que algo les vaya a pasar.	Todo trabajador que no tenga donde dejar a sus hijos, ya sea por ser padre o madre soltera, o por que la pareja labora también y ninguno puede quedarse con los hijos.	Los beneficios básicos serían bajar el número de pases de salida por que se preocupan de no tener a donde dejar a los hijos.	Obtener el capital para poder construir las aulas poco a poco.	Se invierte un monto considerable para la construcción y el equipamiento de la guardería, para que sea la adecuada para todas las edades.	Tendrían que construir una guardería cercana al hospital para que los hijos de los trabajadores estuvieran cerca de sus padres por cualquier eventualidad.	4. Los trabajadores podrán dejar a sus hijos en guardería como las del IMSS, ya que muchos trabajadores son padres o madres solteras y no tienen dónde dejar a sus hijos mientras laboran.
Sería interesante y, a la vez, el mismo hospital estaría seguro de que su personal llegara sin estrés y con ganas de laborar, y no afectarían al personal por gastar en su transporte.	Todo el personal que use el transporte público o que ocupe varios camiones para llegar a trabajar.	Los empleados ahorrarían dinero y la empresa ganaría al saber que su personal va a llegar a buena hora y que llegará descansado y sin preocupación de pensar que ya se hizo tarde.	Dónde se dejará guardado el camión, saber qué rutas son las que se deben tomar para que todo el personal, en diferentes horarios, pueda transbordarlo.	Gastar para la obtención de un transporte básico de ida y vuelta que deje a los trabajadores en rutas básicas.	Se debe contar con por lo menos un camión que pase por rutas centrales, donde el personal pueda subirse dependiendo el horario de entrada.	5. Contar con un transporte público que nos lleve al hospital, como en empresas como PEMEX, CFE Y TAMSA.

Conclusión

Los salarios y las prestaciones laborales son dos de las inquietudes más importantes para los trabajadores en relación con el empleo. Las leyes federales y estatales relativas a los salarios y a un pago justo han evolucionado con el paso de los años, y las pautas que rigen para los planes de prestaciones pueden ser bastante difíciles de comprender, por lo que a continuación encontrará una descripción general de este aspecto clave de la ley sobre los derechos de los empleados.⁶

El término prestaciones es muy amplio. Abarca todo lo que un empleado recibe, aparte del salario en dinero en efectivo. Algunas prestaciones son obligatorias según la ley federal o estatal, como en el caso de las ausencias médicas y familiares. En general, estas prestaciones no le cuestan nada al empleador, salvo en términos del tiempo que el empleado está ausente del trabajo. Si usted es un empleado cubierto en el marco de una ley que exige ciertas prestaciones laborales, como ausencia por motivos específicos, su empleador debe permitirle hacer uso de dichas prestaciones sin que usted sea objeto de sanción alguna.⁷

A diferencia de, por ejemplo, una ausencia médica y familiar, algunas prestaciones son opcionales, y usted y el empleador deben negociarlas. Estas prestaciones incluyen seguro médico, odontológico o por incapacidad, seguro de vida o planes de pensión para empleados. Si bien estas prestaciones son opcionales, en el sentido de que el empleador no está obligado por la ley a brindarlas, el empleador que elige hacerlo debe cumplir con ciertas reglamentaciones federales, las cuales pueden ser extremadamente complejas y técnicas:⁸

- Jornada de trabajo. Se refiere al número de horas que trabajará al día, por ejemplo, hay empresas que dan un horario de 9:00 am a 6:00 pm; por lo tanto, se debe permanecer en el centro de trabajo

dentro de ese rango. En muchas ocasiones estas horas se cuentan usando un checador, es decir, hay que registrar la entrada y la salida de las instalaciones, ya sea a la antigua (con tarjetas de cartón), anotándose en una lista, o con sistemas un tanto más sofisticados como poner la huella dactilar.

- Descansos. Aquí se especifican los periodos de interrupción durante el día, es decir, los momentos de los que se puede disponer dentro de la jornada de trabajo, por ejemplo, si el horario de comida es de 2:00 pm a 3:00 pm, es tomado como descanso y debe especificarse en el contrato.
- Vacaciones. Son los días de descanso a los que se tiene derecho al cumplir un año de servicio para realizar actividades de esparcimiento; en ningún caso podrán ser menos de seis días laborables por año. Por ejemplo, si se comienza a trabajar el 1 de abril de este año, el 1 de abril de 2012 existirá el derecho de pedir vacaciones.
- Prima vacacional. Es el apoyo económico que se da durante los días de vacaciones y equivale a no menos del 25% del salario de acuerdo a los días de descanso a los que se tenga derecho en el momento de solicitarlos.
- Aguinaldo. Para muchos empleados ésta es una de las prestaciones más esperadas de todo el año. El aguinaldo equivale a mínimo 15 días de salario (o la parte proporcional al tiempo que se lleve en la empresa). Hay que estar atento, ya que los patrones están obligados por ley a pagarlo a más tardar el 20 de diciembre.

IBLIOGRAFÍA

1. Méndez, Ricardo (2009). Derecho laboral, un enfoque práctico (p. 53). México: Mc Graw Hill.
2. Chiavenato, Idalberto (2003). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
3. B. Werther, William y Davis, Keith (2004). Administración de personal y recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
4. Castillo, A. J. (2006). Administración de personal. Caracas, Venezuela: ECOE.
5. B. Werther, William y Davis, Keith (2004). Administración de personal y recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
6. Morales, J. H. & Velandia, N. (1999). Salarios, estrategias y sistemas. México: Mc Graw Hill.
7. Ridao González, José Miguel (2009). Economía de la empresa. México: Algaida.
8. Alburquede, Rafael. La remuneración trabajo. Régimen jurídico y administrativo.