

# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES CUAUTITLAN  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## **La Importancia de la Capacitación y Motivación en el Personal del I. M. S. S. y la Implementación De Curso de Inducción y Programa de Capacitación para el Asistente de Consultorio**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
P R E S E N T A N  
ANA MARIA ESQUIVEL REYES  
MARCIANA JAUREGUI HERNANDEZ  
DIRECTOR DE TESIS: PEDRO BRAVO ARAIZA  
CUAUTITLAN IZCALLI

1980



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## INDICE

	PAG.
AGRADECIMIENTOS.- - - - -	I
INTRODUCCION.- - - - -	1
<b>T E M A 1: GENERALIDADES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.</b>	
<b>1.1 ANTECEDENTES.</b>	
1.1.1 Necesidades de implantación del Seguro Obrero. - - -	3
1.1.2 Se consolidan las bases para formar un Sistema de Seguridad Social.- - - - -	4
1.1.3 Implantación del Instituto Mexicano del Seguro Social.- - - - -	7
1.1.4 Objetivos, Finalidad y Servicios que otorga el I.M.S.S. a los derechohabientes.- - - - -	9
<b>1.2 ESTRUCTURA DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.</b>	
1.2.1 Estructura Orgánica. - - - - -	14
1.2.2 Organigrama del I.M.S.S. - - - - -	14
1.2.3 Principales Funciones. - - - - -	15
<b>1.3 FUNCIONES DEL SERVICIO DE PERSONAL.</b>	
1.3.1 Funciones. - - - - -	22
<b>1.4 TRAMITES QUE REALIZA EL EMPLEADO ADMINISTRATIVO,</b>	
1.4.1 Trámites.- - - - -	36
<b>1.5 CONCEPTOS.</b>	
1.5.1 Concepto de Capacitación, Capacitación en razón de su Fin y en razón de su Método.- - - - -	38

	PAG.
1.5.2	Conceptos de Entrenamiento.- - - - - 39
1.5.3	Conceptos de Motivación y su Clasificación.- - - - - 40
1.5.4	Conceptos de Adiestramiento, en razón de su Fin y en razón de su Método.- - - - - 41

**T E M A 2: ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DEL I.M.S.S. DE LA ZONA URBANA.**

<b>2.1</b>	<b>ENCUESTA.</b>	
2.1.1	Definición y Clasificación de Encuesta.- - - - -	42
2.1.2	Muestra representativa y Objetivo de la Encuesta. -	42
2.1.3	Encuesta aplicada al Personal.- - - - -	44
<b>2.2</b>	<b>TABULACION.</b>	
2.2.1	Concentrado.- - - - -	47
2.2.2	Cuadros de Resultados Obtenidos.- - - - -	52
2.2.3	Gráficas de Resultados Obtenidos. - - - - -	60
2.2.4	Informe presentado al Instituto Mexicano del Seguro Social. - - - - -	74

**T E M A 3: ANTEPROYECTO DE CURSO DE INDUCCION Y PROYECTO DE PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL ASISTENTE DE CONSULTORIO.**

<b>3.1</b>	<b>ANTEPROYECTO DE CURSO DE INDUCCION.</b>	
3.1.1	Introducción. - - - - -	79
3.1.2	Puntos Generales del Anteproyecto.- - - - -	80
3.1.3	Modalidades del Anteproyecto. - - - - -	80
3.1.4	Análisis de Puesto. - - - - -	81
3.1.5	Anteproyecto de Curso de Inducción. - - - - -	85
3.1.6	Evaluación del Curso de Inducción.- - - - -	125
3.1.7	Proyecto de Capacitación para el Asistente de Consultorio y cuatro Categorías de Empleados del I.M.S.S.	
3.1.7.1	Programa.- - - - -	127

**CONCLUSIONES.**

**BIBLIOGRAFIA.**

## INTRODUCCION

La Ciencia y la Tecnología avanzan a pasos agigantados, día con día se descubren nuevos y mejores métodos Administrativos que nos llevan a -- Areas específicas como es la Capacitación.

El panorama Nacional ofrece amplias perspectivas a la Capacitación, una vez reglamentada en el Artículo 123 Fracción XIX Constitucional.

La Capacitación tiene como objetivo el preparar a todo individuo para desarrollar mejor sus actividades, logrando un desarrollo personal y - conjunto con la organización donde presta sus servicios. Aunada a la Capacitación se encuentra la Reforma Administrativa, la cual ha tenido un gran impulso con nuestro actual mandatario el Licenciado José López Portillo, y el objetivo de la misma es la prestación de un mejor servicio en las Instituciones de Gobierno.

El capacitar al personal es esencial para lograr los objetivos de - la Reforma Administrativa.

Viendo la necesidad de Capacitación para el personal Administrativo del I.M.S.S., hemos tenido la inquietud de desarrollar el presente trabajo, buscando detectar las necesidades de Capacitación que tiene actualmente el

Instituto y la solución a las necesidades detectadas implicará el utilizar la Capacitación como Motivador para lograr los objetivos del mismo.

El análisis para detectar las necesidades es por medio de una encuesta la cual se aplica al personal de la zona urbana en 5 Clínicas las cuales a juicio del Instituto son representativas.

Como resultado se obtiene que el Capacitar al Personal llevará al Instituto Mexicano del Seguro Social a lograr mejores resultados en la Prestación de sus servicios y como consecuencia el tener una buena imagen.

## TEMA I

### GENERALIDADES

#### I.1 ANTECEDENTES.

##### I.1.1 Necesidades de Implantación del Seguro Obrero.

La necesidad de la implantación de los seguros sociales en México - se expresó en los programas libertarios y reformistas de los precursores - de la Revolución. Aún sin que los seguros sociales tuvieran una configuración precisa de las masas populares de aquellos lejanos días, ellos consti- tufan una aspiración, un anhelo de la población trabajadora. Por ello, - los Constituyentes reunidos en Querétaro en los años de 1916 y 1917 dieron forma legal a estas aspiraciones en la Fracción XXIX del Artículo 123 de - la Constitución al establecer que "Se considera de utilidad social: el es- tablecimiento de cajas de seguros populares de invalidez, de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de accidentes y de otras con fines análogos, por lo cual, tanto el Gobierno Federal como el de cada Estado deberán fo- mentar la organización de Instituciones de esta índole, para difundir e in- culcar la previsión popular".

El Presidente Alvaro Obregón al reconocer las limitaciones de las - Leyes del Trabajo y de las Sociedades Mutualistas para proteger plenamente a los trabajadores y a sus familias, se consideró el principal gestor de - la justicia social.

En 1921 un proyecto de ley para el "Seguro Obrero", Obregón señala el carácter teórico de las prestaciones otorgadas por las legislaciones la- borales, que no eran capaces de obligar a los patrones a cumplir con las - disposiciones necesarias ni favorables para el trabajador. De esta manera

Obregón propuso la creación del Seguro Social administrado por el Estado, el cual se encargaría de velar por los intereses de los trabajadores y sus familiares, tal proyecto exponía los motivos y la necesidad de crear un Seguro Obrero para evitar los continuos choques entre patrones y trabajadores, que representaban un freno para lograr el desarrollo de la Economía Nacional tan deteriorado en esa época.

Como último el Seguro Obrero propone una contribución a cargo del capital, tal contribución es del 10% sobre todos los pagos que se hagan -- por concepto de trabajo, cualquiera que sea su naturaleza. Naturalmente -- esto provocó el descontento de los empresarios.

Los creadores del proyecto consideraban conveniente el establecer -- el reparto de utilidades en las negociaciones y piden que los fondos respectivos se destinen a la creación de lo que se llamó Fondo Nacional para la Previsión Social.

La Seguridad Social es una lucha del hombre por mejorar su forma de vida, es una de las metas que mayormente identifican a los modernos sistemas democráticos, el antecedente que establece Alvaro Obregón no es el más remoto de la historia ya que en Europa la lucha por obtener un Seguro Obrero data de más antigüedad. Básicamente la Seguridad Social nace en su concepción con la Declaración de los Derechos del Hombre producto de la Revolución Francesa; y en la práctica con el establecimiento en Alemania de un sistema estatal de Seguridad de Maternidad y Vejez en 1883.

#### I.1.2 Se consolidan las bases para formar un sistema de Seguridad Social.

En 1925, las Leyes de los Estados reglamentarias del Artículo 123 - Constitucional provocaron un gran número de confusiones y altercados entre patrones y trabajadores al no coincidir en la interpretación de las nuevas disposiciones de carácter laboral.

Las huelgas y los paros se presentaron más frecuentemente, dando -- como resultado un nuevo problema, la desocupación de los trabajadores por la suspensión de labores decretada por un sindicato o por la empresa. Por

tal motivo se presentó a la Cámara de Diputados un Proyecto de Ley para reglamentar las huelgas y los paros y lo más importante en este proyecto fue la creación del Seguro Obligatorio para cubrir los riesgos de suspensión - involuntaria de labores, en el mismo año se da lectura en la Cámara de Diputados a un Proyecto de Ley sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades -- Profesionales, en el cual básicamente se propone la creación de un Instituto de Seguridad Social, administrado por una representación tripartita y - cuyos fondos se canalizarían con las aportaciones del sector empresarial.

Evidentemente dicho sector se resistía a aceptar tales proyectos ya que consideraban inoportuno aumentar los gastos de producción a la industria que había logrado sobresalir; también cabe señalar que los patrones - nunca rechazaron tal proyecto de establecer el Seguro Social en la República Mexicana y básicamente se limitaron a solicitar que las aportaciones se dividieran entre los diferentes sectores.

En el mismo año en las Cámaras Industriales de Orizaba publican un panfleto en el cual se conocen supuestas irregularidades de la Legislación Veracruzana, relativa al Derecho del Trabajo que consideraban como Enfermedades Profesionales a una serie de dolencias, que los patrones atribuían - al clima y a la falta de condiciones higiénicas en la vida del trabajador, la queja principal era que los empresarios abusaban de los derechos que - les otorgaban las leyes.

Las Cámaras Industriales proponían para solucionar este problema - que el Estado se hiciera cargo de los Servicios Médicos impartidos mediante establecimientos de beneficencia; pero consideraban mejor el establecimiento del Seguro Forzoso como algo indispensable de suma urgencia, ya que los trabajadores de toda la República que se hallaban en las mismas circunstancias podían quedar desamparados o atendidos según sus propios recursos.

En 1926 Obregón convirtió un punto fundamental de su campaña política la promesa de luchar por la aceptación de su proyecto de Ley para la - creación del Seguro Obrero, que había sido aclamada y aceptada en el Congreso del Trabajo, celebrado en Río de Janeiro en el mismo año. El mismo

opositor de Obregón, Francisco Serrano, también propuso y prometió una legislación que garantizara al obrero el bienestar de la vejez y una debida protección en caso de sufrir un riesgo profesional.

En 1928 se reunió una convención Obrero-Patronal en la ciudad de -- México: se presentó el proyecto de Ley Federal del Trabajo, elaborado por la Secretaría de Industria, Comercio y Trabajo cuyos capítulos reglamentarios establecían el Seguro Social, que incluía:

- a) Seguros contra el Riesgo Profesional,
- b) Los Riesgos No Profesionales,
- c) Invalidez,
- d) Vejez,
- e) Jubilación,
- f) Muerte de los trabajadores,
- g) Falta involuntaria al trabajo,
- h) Necesidades de familia.

En este proyecto se propone un nuevo sistema para recabar fondos, - que se formarían con las aportaciones de los empresarios, los trabajadores y el Estado y quienes administrarían la institución por medio de una representación tripartita.

Los trabajadores aceptaron la implantación del Seguro, sugirieron - que se hiciera progresivamente tomando en cuenta la realidad económica del país y las posibilidades de las finanzas públicas.

En 1929 apareció un estudio del Departamento de Estadística donde - se estudiaban las posibilidades reales de establecer el Seguro Social en - la República con base en una serie de estadísticas en relación al probable número de asegurados, calculando también el costo del sistema y los probables efectos de la implantación del régimen en la vida económica de México. Esto demuestra que existía en aquellos años una auténtica preocupación por crear un Sistema de Seguridad Social, y una profunda inquietud ajena al -- clima político imperante por encontrar los sistemas adecuados para conse--guir una verdadera Justicia Social.

### I.1.3 Implantación del Instituto Mexicano del Seguro Social.

No fue posible en aquellos años implantar el régimen de Seguro Social en la República, aún cuando en el mismo año se reformó la Constitución en el sentido de otorgarle a la Federación el derecho de Legislar en Materia de Trabajo y concederle la facultad de crear el régimen obligatorio del Seguro Social. La legislación federal dio preferencia a la Ley Federal del Trabajo que se promulgó en 1939.

En 1934, y en ocasión del Primer Congreso Mexicano de Derecho Industrial, el Licenciado Emilio Portes Gil proponía las bases fundamentales de una futura legislación sobre Seguridad Social.

Los Congresistas Federico Bach y Adolfo Zamora presentaron una ponencia relativa a la organización del Seguro Social que protegía al trabajador y a sus familiares en los casos de:

- a) Enfermedad general,
- b) Maternidad,
- c) Cesantía,
- d) Vejez,
- e) Invalidez,
- f) Muerte,
- g) Ayuda educacional.

El instituto por crearse sería autónomo y sus fondos se recrearían con las aportaciones de los tres sectores cuyos representantes se encargaban de la administración del organismo. El profesor Federico Bach y el licenciado Adolfo Zamora, conscientes de las dificultades de proteger a los trabajadores en contra del desempleo, por medio de un Seguro proponían el establecimiento de ciertas medidas indirectas como son:

- a) Agencias de colocaciones,
- b) Orientación profesional,
- c) Institutos especiales,
- d) Subvenciones,
- e) Fomento de obras públicas.

Todas estas medidas indirectas facilitarían a los obreros la conse-  
ción de un nuevo trabajo.

En la memoria de la Secretaría de Gobernación de la fecha 26 de -  
marzo de 1938 aparece un proyecto de Ley del Seguro Social obra de Ignacio  
García Téllez, que elaboró el proyecto a fin de satisfacer los postulados  
del primer plan sexenal, en los cuales había planteado la necesidad de im-  
plantar a la mayor brevedad posible un Sistema de Seguridad Social en la -  
República, en este proyecto se sigue la opinión de la Organización Interna  
cional del Trabajo para definir "El Riesgo Social", que se consideraba co-  
mo toda amenaza que pone en peligro los ingresos de los trabajadores asalá  
riados y de los trabajadores independientes económicamente, en cuya previ-  
sión está interesada la sociedad. México al ser aceptado en la Sociedad -  
de las Naciones, comenzó a aprovechar la experiencia internacional en Mate  
ria Social y a recibir ayuda técnica y el estímulo de los Organismos Inter  
nacionales, sin los cuales hubiera sido sumamente difícil elaborar un Sis-  
tema de Seguridad Social.

La Segunda Guerra Mundial permitió al Gobierno Mexicano ofrecer hos  
pitalidad en el país a distinguidos técnicos extranjeros como Emilio Schoen  
baun y Paul Tixier, quienes colaboraron ampliamente en el proyecto defini-  
tivo del Seguro Social.

El presidente Manuel Avila Camacho nombró una comisión redactora en  
1941, la que entregó un anteproyecto trece meses después.

La implantación del Seguro Social constituyó una de las metas del -  
programa de gobierno de Avila Camacho. quien. el 10 de diciembre de 1942,  
firmó la iniciativa de Ley que se envió al H. Congreso de la Unión.

El día 23 del mismo mes y año, la Cámara de Diputados aprobó, con -  
dispensas de trámites, la Ley del Seguro Social.

Lo mismo hizo, el día 29, la Cámara de Senadores; y el 19 de enero  
de 1943, se promulgó y publicó en el Diario Oficial de la Federación.

El año de 1943 se dedicó a la organización administrativa y técnica  
del Instituto Mexicano del Seguro Social, a la inscripción de patrones y -

trabajadores en el Distrito Federal, comenzando a prestar sus servicios que la Ley señala el 1º de julio de 1944.

#### I.1.4 Objetivos, finalidad y servicios que otorga el IMSS a los derechohabientes.

La Seguridad Social tiene ahora como finalidad atender el mayor número de necesidades del ser humano frente a las múltiples contingencias de su vida individual y familiar, contribuir, mediante los servicios y prestaciones económicas a elevar sus niveles de vida, social, económica y cultural; y proporciona --mediante la aplicación de sus técnicas--, mayores recursos a la población trabajadora que permitan una mejor distribución del Ingreso Nacional de nuestro país.

El tránsito de los Seguros Sociales a la Seguridad Social, las finalidades y la proyección de la Seguridad Social y, sus metas, se concretan en los siguientes puntos:

- a) La Seguridad Social no se inspira ni basa en los moldes del Seguro Privado.
- b) La Seguridad Social tiene como finalidad proteger al hombre --frente a todos los riesgos tradicionalmente considerados, proporcionándole prestaciones en especie o en dinero y servicios sociales de acuerdo con las necesidades y apremios de cada nación que tienda a mejorar los niveles de vida.
- c) La Seguridad Social constituye un medio eficaz para una más justa distribución de la riqueza creada por y con el trabajo del hombre.
- d) Los Servicios Médicos y Sociales de la Seguridad Social crean nuevas necesidades materiales y espirituales entre los sectores mayoritarios de la población que permiten un mayor desarrollo social y económico.
- e) La Seguridad Social es un factor del nuevo ordenamiento de la convivencia humana y constituye una manifestación siempre acti-

va, de la solidaridad que anima, como principal exponente, el progreso social del pueblo.

El Seguro Social en México tiene un concepto diferente al de los otros países ya que según el Artículo 11 de la ley vigente:

- 1) Riesgos de trabajo.
- 2) Enfermedades y maternidad.
- 3) Invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y muerte.
- 4) Guarderías para hijos de aseguradas.

El Instituto Mexicano del Seguro Social proporciona servicios médicos y prestaciones económicas a los trabajadores asegurados y a sus familiares derechohabientes, proporcionando también prestaciones sociales, deportivas, artísticas y culturales, algunas extensivas a la población no derechohabiente.

La nueva ley marcó la ampliación de la acción del Instituto al establecer los servicios de solidaridad social, que, conforme al Artículo 237, facultan al Instituto para organizar, establecer y operar "Unidades Médicas distintas a los servicios de Solidaridad Social" los que serán proporcionados exclusivamente en favor de los núcleos de población que por el propio estado de desarrollo del país, constituyen polos de profunda marginación rural, suburbana y urbana y que el Poder Ejecutivo Federal determine como sujetos de Solidaridad Social.

Las prestaciones que otorga el Instituto a los derechohabientes son las siguientes:

- 1) Atención médica, quirúrgica, hospitalaria y farmacéutica para enfermedades no profesionales.
- 2) Igual para enfermos profesionales.
- 3) Igual para accidentes de trabajo (incluyendo prótesis y rehabilitación).
- 4) Igual para maternidad.

Las prestaciones económicas que otorga el Instituto a los derechohabientes son las siguientes:

- 1) Subsidios por enfermedades (a partir del cuarto día).
- 2) Subsidios por accidente de trabajo (incluyendo los accidentes - que le puedan ocurrir al trabajador durante su traslado al lugar de trabajo o viceversa).
- 3) Ayuda para funerales.
- 4) Ayuda para matrimonio.
- 5) Subsidio por maternidad.
- 6) Ayuda por lactancia.
- 7) Pensiones por invalidez.
- 8) Pensiones por vejez.
- 9) Pensiones por cesantía en edad avanzada.
- 10) Cuando ocurra la muerte del asegurado o el pensionado por invalidez, vejez o cesantía en edad avanzada:
  - a) Pensión de viudez,
  - b) Pensión de orfandad,
  - c) Pensión de ascendientes,
  - d) Ayuda asistencial de la pensionada por viudez, en los casos que lo requiera, de acuerdo con el dictamen médico al efecto se formule; y
  - e) Asistencia médica (Artículo 149).

Las Prestaciones Sociales configuradas por el otorgamiento de servicios educativos, cuyos programas básicos son de dos tipos:

- 1) Bienestar Social que comprende:
  - a) Promoción y difusión de la Seguridad Social,
  - b) Orientación en materia de nutrición y educación sanitaria,
  - c) Organización y desarrollo de la comunidad,
  - d) Psicología social y orientación cívica,
  - e) Fomento del cooperativismo,

- f) Creación y utilización del tiempo libre (deportes y educación física).
  - g) Actividades artísticas y culturales.
- 2) Adiestramiento técnico y capacitación para el trabajo, que tienen como finalidad la preparación de mano de obra calificada -- que demanda el desarrollo nacional, así como contribuir a que -- los trabajadores, en razón de su capacidad, obtengan mayores -- percepciones económicas que se reflejen en el mejoramiento individual y familiar, cabe señalar que las que a continuación nombramos son las que inició el Instituto pero que a la fecha se -- modifican de acuerdo a las necesidades y ésta es constante:
- a) Soldadura,
  - b) Laminado de metales,
  - c) Cepillo y ajuste,
  - d) Torno y fresa,
  - e) Electricidad doméstica e industrial,
  - f) Carpintería,
  - g) Costura industrial,
  - h) Moldes y troqueles,
  - i) Reparación de máquinas de oficina,
  - j) Ajuste y mantenimiento de máquinas de coser,
  - k) Dibujo comercial, doméstico y arquitectónico,
  - l) Diseño de herramientas,
  - m) Recepción.

Dentro del aspecto de las Prestaciones Sociales, quedan incluidos -- también el establecimiento de centros vacacionales y de recuperación de la salud, como el de Oaxtepec, en el estado de Morelos, y en la medida de lo -- posible, la construcción de Unidades Habitacionales, para el beneficio de la clase trabajadora.

Las Guarderías Infantiles; estas prestaciones, según el Artículo -- 185 de la nueva Ley, debe proporcionarse atendiendo a cuidar y fortalecer la salud del niño y su buen desarrollo futuro, así como a la formación del sentimiento de adhesión familiar y social, a la adquisición de conociemien-

tos que promueven la comprensión, el empleo de la razón y de la imaginación y a constituir hábitos higiénicos y de sana convivencia y cooperación en el esfuerzo común con propósitos y metas comunes, todo ello de manera sencilla y acorde a su edad y a la realidad social y con absoluto respeto a los elementos formativos de estricta incumbencia familiar.



**1.2 ESTRUCTURA DEL I.M.S.S.**

**1.2.1 ESTRUCTURA ORGANICA**

**1. Asamblea General**

**1.1 Comisión de Vigilancia,  
Consejo Técnico.**

**1.0 Director General.**

**1.0.1 Comisión Interna de Administración.**

**1.0.2 Jefatura de Servicios Sociales de Ingreso.**

**1.0.3 Departamento de Prensa y Difusión.**

**1.0.4 Departamento de Asuntos Internacionales.**

**1.0.5 Delegaciones Regionales y Estatales**

**1.1 Secretario General.**

**1.1.0.1 Unidad de Inconformidades.**

**1.1.0.2 Unidad de Organización y Métodos.**

**1.1.0.3 Unidad de Planeación y Programa.**

**1.1.0.4 Unidad Técnico-Jurídica.**

**1.1.1 Subdirector General Médico.**

**1.1.1.1 Jefatura de Servicios Médicos del Va  
lle de México.**

**1.1.1.2 Jefatura de Servicios Médicos en Es-  
tados y Territorios.**

**1.1.1.3 Jefatura de Medicina Preventiva.**

**1.1.1.4 Jefatura de Planeación y Supervisión  
Médica.**

**1.1.1.5 Jefatura de Enseñanza e Investigación  
Médica.**

**1.1.1.6 Jefatura de Servicios Médicos de Cam-  
po y Solidaridad Social.**

**1.1.1.7 Jefatura de Medicina del Trabajo.**

**1.1.2 Subdirector General Administrativo.**

**1.1.2.1 Contraloría General.**

**1.1.2.2 Tesorería General.**

**1.1.2.3 Jefatura de Adquisiciones.**

**1.1.2.4 Jefatura de Servicios Técnicos.**

**1.1.2.5 Jefatura de Prestaciones Sociales.**

**1.1.2.6 Jefatura de Servicios Generales.**

- 1.1.2.7 Jefatura de Proyectos.
- 1.1.2.8 Jefatura de Construcciones.
- 1.1.2.9 Jefatura de Conservación de Inmuebles y Equipo.
- 1.1.2.10 Jefatura de Servicios de Personal.
- 1.1.2.11 Jefatura de Coordinación de Delegaciones.
- 1.1.2.12 Jefatura de Nuevos Programas.
- 1.1.2.13 Unidad de Procesamiento de Datos.
- 1.1.2.14 Departamento Actuarial.
- 1.1.3 Subdirector General Jurídico.
  - 1.1.3.1 Jefatura de Servicios Legales.
  - 1.1.3.2 Jefatura de Relaciones Laborales.
  - 1.1.3.3 Jefatura de Orientación y Quejas
- 1.1.4 Subdirector General de Control.
  - 1.1.4.1 Jefatura de Auditoría General.
  - 1.1.4.2 Jefatura de Evaluación de Normas y Resultados.
  - 1.1.4.3 Unidad de Informática.

## 1.2.3 PRINCIPALES FUNCIONES.

### 1.- Asamblea General.

Discutir anualmente el estado de ingresos y gastos, el balance con table, el informe de actividades y el programa de actividades presentados por el Director General, el programa de actividades y el presupuesto de ingresos y egresos para el año siguiente, así como el informe de la Comisión de Vigilancia.

Conocer para su aprobación o modificación el balance actuarial que presente cada trienio el Consejo Técnico.

Examinar, cada tres años, la suficiencia de los recursos para las diferentes ramas del Seguro.

Designar a los miembros del Consejo Técnico cuando deba renovarse dicho Cuerpo.

Determinar anualmente el volumen de recursos propios del Instituto para realizar programas de Servicios de Solidaridad Social.

**11.- Consejo Técnico.**

Decidir sobre las inversiones de los fondos del Instituto. Resolver sobre las operaciones del Instituto excepto aquéllas que ameriten acuerdo expreso de la Asamblea General. Establecer y clausurar delegaciones del Instituto.

Convocar a Asamblea General ordinaria o extraordinaria.

Discutir y, en su caso, aprobar el presupuesto del ingreso y egresos, así como el programa de actividades que elabore la Dirección General.

Expedir los reglamentos anteriores.

Conceder, rechazar o modificar pensiones, pudiendo delegar estas facultades a las dependencias competentes.

Nombrar y remover al Secretario General, a los Subdirectores, Jefes de Servicios y Delegados.

Extender el régimen obligatorio del Seguro Social y autorizar la iniciación de Servicios.

Exponer al Ejecutivo Federal las modalidades al régimen obligatorio.

Autorizar la celebración de convenios relativos al pago de cuotas.

Conceder en caso de excepción, a los derechohabientes del régimen, el disfrute de prestaciones médicas y económicas previstas por la Ley del Seguro Social, cuando no esté plenamente cumplido algún requisito legal y el otorgamiento del beneficio sea evidentemente justo y equitativo.

Autorizar a los consejos consultivos delegacionales para ventilar y, en su caso, resolver recursos de inconformidad.

**1.0 Director General.**

Presidir las sesiones de la Asamblea General y del Consejo Técnico.

Ejecutar los acuerdos de Consejo Técnico.

Representar al Instituto Mexicano del Seguro Social ante toda clase de autoridades, organismos y personas, así como sustituir o delegar dicha representación.

Presentar anualmente al Consejo Técnico el informe de actividades, así como el programa de labores y el presupuesto de ingresos y egresos para el siguiente período.

Presentar anualmente al Consejo Técnico el balance contable, el estado de ingresos y el ejercicio del presupuesto.

Presentar cada tres años al Consejo Técnico el balance actuarial.

Proponer al Consejo Técnico la designación o sustitución del Secretario General, los Subdirectores, Jefes de Servicios y - Delegados.

Nombrar y remover a los demás funcionarios y trabajadores.

Ejercer el derecho de veto sobre las resoluciones del Consejo Técnico en los casos que fije el reglamento.

#### 1.1 Secretario General.

Formular los estudios, proyectos y programas que le encargue el Consejo Técnico y el Director General.

Comunicar a las dependencias del Instituto, el acuerdo de la Asamblea General, y vigilar su debido cumplimiento.

Llevar al acuerdo del Director General los asuntos que éste deba resolver.

Dar cuenta al Consejo Técnico de todos los asuntos que deba - conocer.

Conducir y realizar, por decisión del Director General, los - Trabajos inherentes a la reforma administrativa, por lo que - corresponde a la reestructuración orgánica y a la superación de los métodos de trabajo en el I.M.S.S., de conformidad con el acuerdo pre-sidencial sobre la materia, formando parte y - fungiendo como coordinador de la Comisión Interna de Adminis- tración.

Acordar con los Subdirectores, Jefes de Servicio, Jefes de Departamento y Delegados Regionales y Estatales, los asuntos que le competan por disposición del Consejo Técnico o por delegación del Director General.

Actuar como Secretario de la Asamblea General y del Consejo Técnico.

Dictar los acuerdos necesarios para poner en estado de resolución los recursos de inconformidad que se presenten ante el Consejo Técnico.

Autorizar estas resoluciones, y suspender el procedimiento administrativo de ejecución a que se refiere el artículo 271 de la Ley del Seguro Social.

Atender, por delegación expresa del Director General, las facultades inherentes al programa de becas y licencias para el personal del organismo, conforme a las disposiciones reglamentarias sobre esta materia.

Firmar las certificaciones y copias que por disposiciones de la Ley o de los reglamentos, o bien a petición de parte, deban ser extendidas.

Vigilar, de acuerdo con el Director General, el trabajo de las Comisiones Técnicas de Estudio e Implantación del Régimen de Seguridad Social.

#### 1.1.1 Subdirector General Médico.

Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las gestiones de los órganos de la Subdirección General Médica, y la aplicación de los recursos humanos, técnicos y materiales que se utilicen para la prestación de los servicios médicos del I.M.S.S.

Coadyuvar a incrementar los conocimientos y mejorar las técnicas científicas así como participar en la formación, actualización y enseñanza permanente para los profesionales de la medicina y personal auxiliar.

**1.1.2 Subdirector General Administrativo.**

Planear, organizar, dirigir, evaluar, coordinar y controlar la gestión de los órganos de la Subdirección General Administrativa y la Aplicación de los recursos humanos, técnicos y materiales que se utilicen para la prestación de los servicios.

**1.1.2.10 Jefatura de Servicios de Personal.**

Realizar el reclutamiento, selección, contratación, registro y control del personal del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Atender y orientar a éste en cualquier asunto derivado de sus relaciones contractuales.

Proporcionar al Instituto el personal calificado para cubrir sus necesidades.

Administrar el otorgamiento de prestaciones a éstos, de acuerdo con el Contrato Colectivo de Trabajo.

Interpretar, aplicar, supervisar, controlar y proponer las modificaciones que procedan al Contrato Colectivo de Trabajo, los reglamentos y convenios celebrados, y asesorar a las autoridades superiores en esa materia.

**1.1.3 Subdirector General Jurídico.**

Planear, organizar, dirigir, evaluar, coordinar y controlar la gestión de los órganos de la Subdirección General Jurídica y la aplicación de los recursos humanos y materiales, para la prestación de los Servicios Jurídicos.

**1.1.3.2 Jefatura de Relaciones Laborales.**

Intervenir en los conflictos que se susciten entre el Instituto y los trabajadores o el sindicato y, en su caso, defender ante -

las autoridades laborales los intereses del primero.

Actuar como órgano de consulta de las distintas dependencias del Instituto, respecto al alcance y efectos de las normas contenidas en las disposiciones laborales.

Presentar denuncias o querellas por delitos cometidos por trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social en contra de éste.

Intervenir y vigilar la marcha de los asuntos penales por los delitos cometidos contra terceros por los citados trabajadores.

Proceder, en su caso, a rescindir los contratos de trabajo.

Aceptar renunciaciones y formalizar los convenios o transacciones en relación con los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social, o del Sindicato.

Atender a las autoridades laborales los conflictos que planteen éstos en su calidad de asegurados, los asegurados o derechohabientes de ambos.

Dictaminar respecto a los derechos familiares o de terceros en los casos de muerte del trabajador.

Integrar mediante la designación de representantes, la Comisión Mixta de Jubilaciones y Pensiones del I.M.S.S.

#### 1.1.4 Subdirector General de Control.

Planear, organizar, dirigir y controlar las funciones, recursos humanos y materiales, necesarios para la pres

**tación de servicios a las distintas dependencias de  
la Subdirección General de Control.**

### **I.3 FUNCIONES DEL SERVICIO DE PERSONAL.**

#### **I.3.1 Funciones.**

Participar en el cálculo de la fuerza de trabajo de la unidad de -- atención médica.

**I.3.1.1 Procesamiento.- Participación en la estimación de las car**  
**gas de trabajo.**

**1.3.1.1.1 Información a obtener.- Estimación de cargas de trabajo**  
**diarias, por servicio, turno y categoría.**

- = Periodicidad:**
  - Anual**
- = Fuente de información:**
  - Estadística de servicios médicos proporcionados.**  
**Procedencia: Archivo Clínico.**
  - Estadística de servicios administrativos.**  
**Procedencia: Área de servicio.**
- = Instalaciones, equipos y capacidad de los mismos.**  
**Procedencia: Administración.**
- Planos de la Unidad.**  
**Procedencia: Servicio de Conservación.**
- Estimaciones sobre demandas de servicios.**  
**Procedencia: Jefatura de los Servicios Médicos.**
- Campañas o nuevos programas de Servicios Médicos.**  
**Procedencia: Jefatura de los Servicios Médicos.**
- = Destino de la información obtenida:**
  - Área de Servicio**
  - Servicio de personal**
  - Administración**
  - Dirección**
- = Secuencia de actividades:**
  - Área de servicio:**
    - a) Proporciona información respecto a cargas de trabajo**  
**por categorías.**

- Servicio de Personal:

- b) En coordinación con el área de servicio, estima la carga de trabajo diaria por horario, categoría y jornada, con base en las estadísticas de servicios proporcionados, las estimaciones de demandas, las campañas o nuevos programas, las instalaciones, los equipos y su capacidad así como los planos del área física.

- Administración:

- c) Revisa las estimaciones de carga de trabajo y hace los comentarios correspondientes con el Servicio de Personal y el área de servicio específica, para su aprobación y envío a la Dirección.

- Dirección:

- d) Otorga su aprobación a las estimaciones de carga de trabajo.

**I.3.1.2 Procedimiento.- Participación en el cálculo de necesidades de fuerza de trabajo.**

**I.3.1.2.1 Información a obtener.- Determinación de las horas-hombre requeridas para las cargas de trabajo estimadas.**

= Periodicidad:

Anual

= Fuente de información:

- Cargas de trabajo diarias por servicio, turno y categoría.

Procedencia: Administración.

- Índices de productividad o estadística de indicadores de carga de trabajo por horas-hombre.

Procedencia: Jefatura de los Servicios Médicos.

= Destino de la información obtenida:

- Servicio de Personal
- Administración
- Dirección.

= Secuencia de actividades:

- Servicio de Personal:

- a) En coordinación con el área de servicio, determina las horas-hombre requeridas para las cargas de tra-

bajo estimadas, según los índices de productividad autorizados o la estadística de indicadores reales de carga de trabajo por hora-hombre.

- Administración:
  - b) Revisa la determinación de horas-hombre requeridas y hace los comentarios correspondientes con el Servicio de Personal y el área de servicio específica y la envía a la Dirección para su aprobación.
- Dirección:
  - c) Otorga su aprobación a la determinación de horas-hombre requeridas.

#### I.3.1.2.2 Información a obtener.- Determinación de las horas-hombre autorizadas.

- = Periodicidad:
  - Anual
- = Fuente de información:
  - Plantilla autorizada
  - Procedencia: Administración
- = Destino de la información obtenida.
- Servicio de personal:
  - a) Convierte plazas y jornadas por categorías, a número de horas-hombre basándose en la plantilla autorizada.
- Administración:
  - b) Revisa la determinación de horas-hombre autorizadas y las envía a la Dirección.
- Dirección:
  - c) Conoce la determinación de horas-hombre autorizadas.

#### I.3.1.2.3 Necesidad de fuerza de trabajo.

- = Periodicidad:
  - Anual
- = Fuente de información:
  - Horas-hombre requeridas por servicio, turno y categoría.
  - Procedencia: Administración.
- = Destino de la información obtenida.
- Servicio de Personal

- a) Compara las horas-hombre requeridas con las autorizadas y obtiene diferencias.
- b) Convierte las diferencias de horas-hombre a número de plazas faltantes o sobrantes.
- Administración:
  - c) Revisa la determinación de plazas faltantes y sobrantes y la comenta con el área de servicio.
- Area de Servicio:
  - d) Comenta y otorga su conformidad a la determinación de plazas faltantes y sobrantes.
- Dirección:
  - e) Revisa y otorga su aprobación a la determinación de plazas faltantes y sobrantes y la envía a la Jefatura de los Servicios Médicos.

I.3.2 Función.- Integrar, en la Unidad de Atención Médica, al personal de nuevo ingreso.

I.3.2.1 Procedimiento.- Adaptación del personal de nuevo ingreso.

I.3.2.1.1 Información a obtener.- Informe de aptitudes del empleado.

= Periodicidad:

Cada vez que exista un ingreso a la Unidad.

= Fuente de información:

- Entrevista.

Procedencia: Dirección o Administración.

- Informe de aptitudes.

Procedencia: Area de Servicio.

= Destino de la información obtenida:

- Servicio de Personal.

- Administración.

- Dirección.

- Area de servicio.

= Secuencia de Actividades:

- Servicio de personal:

a) Recibe al empleado, registra el movimiento administrativo y vigila el plazo de aceptación.

- **Administración:**

- b) Entrevista al empleado a fin de introducirlo, y efectúa los trámites correspondientes.
- c) Ubica al empleado en su área correspondiente, en caso de personal administrativo.
- d) En caso de personal médico y paramédico, lo envía a la Dirección.

- **Dirección:**

- e) Entrevista empleados médicos y paramédicos y los ubica a su área de servicio.

- **Area de Servicio.**

- f) Lo introduce en el puesto y produce informes semanales de aptitudes del personal administrativo a la administración y del personal médico y paramédico.

- **Administración:**

- g) Recibe informes de aptitudes del personal administrativo y envía los resultados a la Dirección.

- **Dirección:**

- h) Recibe informes semanales de aptitudes, los valora y decide la aceptación o rechazo del empleado dentro de los quince días a partir del inicio de labores y notifica a Bolsa de Trabajo.

**I.3.3 Función.-** Ejerce el control administrativo del personal adscrito a la unidad de atención Médica.

**I.3.3.1 Procedimiento.-** Establecimiento del registro actualizado de la fuerza de trabajo.

**I.3.3.1.1 Información a obtener.-** Registro del sistema de administración de personal.

= **Periodicidad:**

Semestral y cada vez que se opere un movimiento.

= **Fuente de información:**

- **Balance de Plazas**

Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal a través de la Jefatura de los Servicios Médicos.

- **Formas 11**

Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.

- = Destino de la Información Obtenida:
  - Servicio de Personal
  - Administración
  - Dirección
- = Secuencia de actividades.
  - Servicio de Personal:
    - a) Revisa en el balance de plazas en la Forma 11 por áreas de servicio, las plazas que aparecen en la -- plantilla autorizada.
    - b) Con base en la Forma 11, confirma nombres de los titulares de cada plaza.
    - c) Anota al personal que aparece en la Forma 11 y no trabaja en la Unidad y no aparece en la Forma 11, -- con las observaciones correspondientes.
    - d) Anota en la Forma 11 los motivos de baja de los empleados hasta que se suprima el registro en la propia Forma 11.
  - Administración:
    - e) Revisa la Forma, hace comentarios sobre diferencias encontradas y propone ajustes correspondientes.
  - Dirección:
    - f) Revisa comentarios y autoriza el trámite de los -- ajustes correspondientes.

**1.3.3.2 Procedimiento.- Control de las incidencias del ausentismo e impuntualidad.**

- = Periodicidad:
  - Diario.
- = Fuente de Información:
  - Tarjeta de asistencia.
  - Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.
  - Informe del área de Servicio.
  - Procedencia: Area de Servicio.
  - Forma 11.
  - Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.
- = Destino de la Información Obtenida:
  - Servicio de Personal
  - Area de Servicio.
  - Administración

- Dirección.
- = Secuencia de Actividades.
- Servicio de Personal:
  - a) Registra las incidencias en la Forma II conforme al instructivo y verifica informe del área de servicio.
- Area de Servicio:
  - b) Informa por escrito las ausencias del personal.
- Administración:
  - c) Quincenalmente supervisa de manera selectiva la Forma II y compara la información con los informes de las áreas de servicio.
  - d) Elabora informe con las observaciones correspondientes y lo turna con la Forma II a la Dirección para su envío a la Jefatura de los Servicios de Personal.
- Dirección:
  - e) Elabora oficio de envío de la Forma II a la Jefatura de los Servicios de Personal directamente, o a través de la Sección de Personal de la Delegación en su caso.

**I.3.3.3 Procedimiento.- Análisis del comportamiento de la fuerza de trabajo.**

**I.3.3.3.1 Información a obtener.- Conciliación de plazas.**

- = Periodicidad.
- Mensual.
- = Fuente de Información:
- Forma II.
- Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.
- Balance de plazas.
- Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.
- Plantilla.
- Procedencia: Administración.
- = Destino de la Información Obtenida:
- Servicio de Personal.
- Administración.
- Dirección.
- = Secuencia de actividades.

- Servicio de Personal:
  - a) Compara el balance de plazas con la plantilla.
  - b) Registra las diferencias existentes.
- Administración:
  - c) Revisa la información y elabora comentarios.
- Dirección:
  - d) Recibe los comentarios y autoriza los trámites.
- Administración:
  - e) Tramita las modificaciones requeridas ante la Jefatura de los Servicios de Personal a través de la Jefatura de los Servicios Médicos correspondientes.

I.3.3.3.2 Comparación porcentual de la información básica de personal.

- = Periodicidad:
  - Cuatrimestral.
- = Fuente de Información:
  - Fuerza de trabajo, ausentismo e impuntualidad.
  - Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.
- = Destino de la Información Obtenida:
  - Servicio de Personal.
  - Administración.
  - Dirección.
- = Secuencia de Actividades.
  - Servicio de Personal:
    - a) Registra en porcentajes los promedios mensuales de cada servicio con base en el comportamiento de fuerza de trabajo, ausentismo e impuntualidad.
    - b) Determina de manera comparativa, con la media de la Unidad, las desviaciones en su caso.
  - Administración:
    - c) Estudia las desviaciones y proporciona las medidas correctivas.
  - Dirección:
    - d) Comenta con el Area de Servicio y la Administración las desviaciones encontradas y autoriza las medidas correctivas.

Envía un informe a la Jefatura de los Servicios Médicos.

- Servicio de Personal:

e) Conoce las desviaciones y las medidas correctivas - en su caso.

**I.3.3.3.3 Comentarios respecto a la estadística del ausentismo del personal.**

= Periodicidad:

- Cuatrimestral.

= Fuente de Información:

- Estadística de ausentismo e impuntualidad del personal.

Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.

= Destino de la Información Obtenida:

- Servicio de Personal.

- Administración.

- Dirección.

- Área de Servicio.

= Secuencia de Actividades.

- Servicio de Personal:

a) Analiza la estadística de ausentismo del personal.

b) Determina las áreas de servicio y personal con mayor incidencia, según los parámetros establecidos.

- Administración:

c) Estudia la información y propone las medidas correctivas.

- Dirección:

d) Comenta con el Área de Servicio y la Administración las incidencias de ausentismo y autoriza las medidas correctivas.

Envía un informe a la Jefatura de los Servicios Médicos.

- Área de Servicio:

e) Conoce las incidencias de ausentismo y las medidas correctivas en su caso.

**I.3.3.4 Procedimiento.- Contratación de personal.**

**1.3.3.4.1 Información a obtener.-** Tramitar la ocupación de plazas vacantes.

- = Periodicidad:
  - Cada vez que se haga un movimiento de baja o creación de plaza.
- = Fuente de Información:
  - Plantilla.  
Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal a través de la Jefatura de los Servicios Médicos.
- Forma II:
  - Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.
- Balance de plazas:
  - Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.
- = Destino de la Información Obtenida:
  - Servicio de Personal.
  - Administración.
  - Dirección.
- = Secuencia de Actividades.
  - Servicio de Personal:
    - a) Capta la baja y determina la plaza vacante.
    - b) Verifica la existencia y el tipo de cada vacante y elabora la solicitud de cobertura innominada, indicando horario y días de descanso.
  - Administración:
    - c) Comenta, revisa y pasa a firmar a la Dirección las solicitudes de propuesta.
  - Dirección:
    - d) Firma la solicitud para su trámite.
  - Servicio de Personal:
    - e) Tramita la solicitud, autoriza e integra el expediente de solicitudes de Propuestas.

**1.3.3.4.2 Tramitar la sustitución de plaza.**

- = Periodicidad:
  - Permanente.
- = Fuente de Información:

- Plantilla autorizada.  
Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal a través de los Servicios Médicos.
- Forma II.  
Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.
- Balance de plazas.  
Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.
- = Destino de la Información Obtenida:
  - Areas de Servicio.
  - Servicio de Personal.
  - Administración.
  - Dirección.
- = Secuencia de actividades.
- Area de Servicio.
  - a) Capta las ausencias y comunica la necesidad de sustitución, precisando horario y día de descanso.
- Servicio de Personal:
  - b) Verifica las ausencias en la Forma II y en la tarjeta de asistencia, investiga la causa y duración.
- Administración:
  - c) Valora la necesidad y procedencia de las sustituciones, si la ausencia genera vacante.
- Servicio de Personal:
  - d) Elabora los registros y la solicitud de sustitución correspondientes.
- Dirección:
  - e) Autoriza las solicitudes de sustitución.
- Administración:
  - f) Tramita las solicitudes.
- Areas de Servicio:
  - g) Conoce el trámite.

I.3.3.5 Procedimiento.- Tramitación de las prestaciones del personal.

**I.3.3.5.1 Información a obtener.- Trámite de las prestaciones obligatorias.**

- = Periodicidad.
- Permanente.
- = Fuente de Información:
- Contrato Colectivo de Trabajo.  
Procedencia: Administración.
- Convenios entre el Instituto y el Sindicato.  
Procedencia: Administración.
- Ley del Seguro Social.  
Procedencia: Administración.
- Ley Federal de Trabajo.  
Procedencia: Administración.
- Tarjetón de pago.  
Procedencia: Empleado.
- Nómina.  
Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.
- = Destino de la información obtenida:
- Servicio de Personal.
- Administración.
- Dirección.
- = Secuencia de Actividades.
- Servicio de Personal:
  - a) Programa prestaciones obligatorias previa coordinación con el interesado y el encargado del área de servicio.
- Administración:
- b) Verifica y hace ajustes.
- Dirección:
  - c) Autoriza el trámite de la prestación.
- Administración:
- d) Ordena iniciación de trámites.
- Servicio de Personal:
  - e) Continúa trámite correspondiente.

**I.3.3.5.2 Trámite de las prestaciones solicitadas por el trabajador.**

- = Periodicidad:
  - Permanente.
- = Fuente de Información:
  - Contrato Colectivo de Trabajo.
- Procedencia: Administración.
- = Destino de la Información Obtenida:
  - Trabajador.
  - Area de Servicio.
  - Administración.
  - Convenios entre el Instituto y el Sindicato.
- Procedencia: Administración.
- Dirección.
- Servicio de Personal.
- = Secuencia de Actividades.
  - Trabajador.
    - a) Solicita se inicie el trámite.
  - Areas de Servicio:
    - b) Recibe la solicitud del trabajador y da su aprobación en su caso.
  - Administración:
    - c) Aprueba la solicitud.
  - Dirección.
    - d) Autoriza el trámite de la prestación.
  - Administración:
    - e) Ordena iniciación de trámites de solicitud ya autorizada.
  - Servicio de Personal:
    - f) Registra y da copia al interesado.
  - Trabajador:
    - g) Recibe copia para el conocimiento del Trámite.

**I.3.4 Función.**

Preparar los programas de actualización y adiestramiento del personal de las áreas de servicio a cargo de la Administración.

I.3.4.1 Procedimiento.- Programación de la actualización del personal.

I.3.4.1.1 Información a Obtener.- Programa de actualización.

= Periodicidad:

- Permanente.

= Fuente de información:

- Nuevos instructivos.

Procedencia: Dependencias normativas.

- Nuevas técnicas de trabajo.

Procedencia: Dependencias normativas.

- Programas específicos.

Procedencia: Jefatura de los Servicios de Personal.

= Destino de la información obtenida:

- Administración.

- Dirección.

- Area de Servicio.

= Secuencia de Actividades.

- Administración:

a) Elabora el programa en coordinación con el Servicio de Personal.

- Dirección:

b) Estudia el programa y lo autoriza.

- Area de Servicio:

c) Conoce el programa autorizado.

- Administración:

d) Ejecuta el programa en coordinación con el Servicio de enseñanza y el Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos.

I.3.4.2 Procedimiento.- Programación del adiestramiento del personal.

I.3.4.2.1 Información a obtener.- Programa de adiestramiento.

= Periodicidad:

- Permanente.

= Fuente de Información:

- Manuales e Instructivo de Operación.  
Procedencia: Dependencias normativas.
- = Destino de la Información Obtenida:
- Area de Servicios.
- Administración.
- Dirección.
- = Secuencia de Actividades.
- Area de Servicio:
  - a) Propone aspectos para el adiestramiento del personal.
- Administración:
  - b) Elabora programas en coordinación con el Servicio de Personal.
- Dirección:
  - c) Estudia el programa y lo autoriza.
- Administración:
  - d) Ejecuta el programa en coordinación con el Servicio de Enseñanza y el Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos.
- Area de Servicios:
  - e) Conoce el programa autorizado.

#### **I.4 TRAMITES QUE REALIZA EL EMPLEADO ADMINISTRATIVO.**

##### **I.4.1 Trámites.**

Los principales tipos de contratación con que cuenta el Instituto Mexicano del Seguro Social, son:

- a) Concepto 01 - Personal de Confianza
- b) Concepto 02 - Personal de Base
- c) Concepto 08 - Personal Sustituto

Todo el personal de confianza y base, debe presentarse antes de iniciar sus labores con el Director de la Unidad. Persona a la que debe de entregar el original y una copia de su toma de posesión; dicho documento -

va dirigido al Jefe de los Servicios Médicos en la circunstancia correspondiente y es enviado por el Jefe de los Servicios de Personal.

El documento a que se ha hecho mención, sirve para el inicio de control para todos los trabajadores desde que se presentan a laborar en la Unidad y con el que van a iniciar todos sus diversos registros.

El Director de la Unidad, una vez que el nuevo trabajador se ha identificado, lo presenta con el Administrador y con el que ha de ser su Jefe Inmediato Superior. Estas presentaciones son de vital importancia, ya que significan un estímulo para el nuevo trabajador.

En el original y en una copia de la toma de posesión se anota el horario de trabajo y la fecha de iniciación de labores debidamente avalados por la firma del Director de la Unidad y con la opinión del Jefe de Servicio.

Los principales trámites y registros que se realizan para el control del personal desde el ingreso del trabajador a la Unidad de atención médica son:

a) Expediente Administrativo.- Con una de las copias de la toma de posesión, donde anotó el horario y la fecha de inicio de labores debe iniciarse el "Expediente Administrativo", en el que se anexará todos los documentos que tengan relación con el trabajador durante toda su trayectoria dentro de la Unidad.

b) Kardex.- Al iniciarse las actividades del trabajador, se debe elaborar el kardex con los datos siguientes: nombre del trabajador, lugar y fecha de nacimiento, domicilio, estado civil, nombre del cónyuge y de los hijos, nombre de los padres, categoría, matrícula, registro federal de causantes o cédula de afiliación, etc.

Además de los datos anteriores, se solicitan al nuevo trabajador una fotografía tamaño credencial que se engrapa en el kardex. Otra de sus funciones es la de registrar las faltas injustificadas del trabajador.

El uso del kardex manual termina al recibirse por parte de la Jefatura de los Servicios de Personal el "Kardex Electrónico" que es un docu--

mento veraz con más información que simplifica el trabajo. En él se cuenta con todas las incidencias de los trabajadores dentro de su historial en el I.M.S.S. hasta el año inmediato anterior. El único trabajo manual que se requiere es el registro de las faltas injustificadas en el año actual.

c) Plantilla de Personal.- Todas las personas de nuevo ingreso de ben ser incluidas en la "Plantilla de la Unidad" dentro del área de responsabilidad correspondiente y en la categoría respectiva.

d) Inclusión de la Forma 11 y elaboración de tarjetas de asistencia.- Todo lo anterior a reserva de que posteriormente aparezca dicho trabajador en forma mecanizada, tanto en Forma 11 como en "tarjeta de asistencia".

Al término de los trámites anteriores, el original de la toma de posesión, es enviado por la Unidad al Departamento de Contrataciones dependiente de la Jefatura de Servicios de Personal.

En lo que respecta al personal sustituto (Concepto 08) se presenta en la Unidad con un Oficio de la Bolsa de Trabajo y con una forma "Control de Trabajadores Substitutos", que es donde se le anotan las sustituciones que ha efectuado en la Unidad. Asimismo, los trámites de tipo Administrativo, son similares a los del personal de base y confianza.

## I.5 CONCEPTOS.

### I.5.1 Conceptos de Capacitación.

Capacitación 1.- Hacer a uno apto para alguna cosa. (Diccionarios).

Capacitación 2.- Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnicos, científicos y administrativos. (Arias Galicia).

Capacitación 3.- (En razón de su fin).

- La capacitación que se da sobre conocimientos que serán aplicables dentro de un puesto determinado. (Cabe señalar que capacitación se desprende del adiestramiento).

- La que se da sobre conocimientos que serán aplicables dentro de un oficio determinado,

- La que se imparte sobre conocimientos que se refieren a toda una rama Industrial, Bancaria, Comercial, etc.

- La Capacitación Cultural, de carácter sumamente general.

Capacitación.- (De acuerdo a su naturaleza).

- La Capacitación que se da al obrero o empleado (Inducción al Trabajador).

- Capacitación de Supervisores:

- a) Técnico (cómo debe hacerse el trabajo).
- b) Administrativo (planeación y distribución del trabajo, saber enseñar, saber escoger, acomodar y mantener disciplina, resolver quejas, saber estimular, etc.).

- Capacitación de Ejecutivos.- Se refiere a cómo prepararlos para ocupar puestos o responsabilidades de mayor categoría dándoles conocimientos en: Planeación, Organización, Control, Finanzas, Mercados, Relaciones Humanas, Relaciones Públicas, etc.

Capacitación.- (En razón de los métodos empleados).

- Directa: Se da y expresa formalmente con métodos de enseñanza:

- a) Clases
- b) Cursos breves
- c) Becas

- Indirecta: Se utilizan cosas que de suyo tienen otros fines:

- a) Mesas redondas
- b) Dinámica de grupos
- c) Medios audiovisuales
- d) Publicaciones

### 1.5.2 Conceptos de Entrenamiento:

Entrenamiento.- Ejercitar, adiestrar, preparar. (Diccionario).

Entrenamiento.- Adiestrar y ejercitar para cualquier actividad. (Diccionario).

Entrenamiento.- Toda clase de enseñanza que se da con fines de preparar a trabajadores y empleados convirtiendo sus aptitudes innatas en capacidades para un puesto u oficio. (Reyes Ponce).

Entrenamiento.- Significa prepararse para un esfuerzo físico o mental para poder desempeñar una labor. (Arias Galicia).

Entrenamiento.-

a) La capacitación, de carácter teórico de amplitud mayor y para trabajos calificados.

b) El adiestramiento de carácter más práctico para un puesto concreto, es necesario en toda clase de trabajos, e indispensable aún suponiendo una capacitación previa.

### 1.5.3 Conceptos de Motivación y su Clasificación.

Motivación.- Conjunto de elementos o factores psicológicos que determinan el comportamiento del individuo respecto a un objetivo. (Diccionario).

Motivación.- En el fondo de cualquier teoría administrativa del personal existen determinadas suposiciones sobre la motivación humana, (Douglas McGregor).

Clasificación de Motivación:

- a) Necesidades Orgánicas
- b) Necesidades de Seguridad
- c) Necesidades Sociales
- d) Necesidades del "YO"

Motivar: Cuando se desea un cambio en la conducta de una persona o de un grupo es frecuente decir: "Es necesario motivar".

Cuando se trata de motivar a alguien para que haga o deje de hacer algo, se busca:

- a) Conocer las motivaciones básicas de las personas o grupo, (Nota de la persona).

- b) Determinar cuál o cuáles se relacionan casualmente con la conducta que se quiere modificar o establecer.
- c) Apelar a ellas para lograr el comportamiento deseado.

#### 1.5.4 Conceptos de Adiestramiento.

Adiestramiento.- Es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajo - de carácter muscular o motriz. (Arias Galicia),

Adiestramiento.- Acción y efecto de adiestrar o adiestrarse. (Diccionario).

Adiestrar = Adquirir destreza

Adiestramiento.- (En razón de su fin).

- a) Se presenta en el empleado nuevo.
- b) En caso de cambio de puesto.
- c) Por medio de sistema.
- d) Para corrección de defectos.

Adiestramiento.- (En razón de su método).

- a) Dentro del trabajo.- (Dentro de las operaciones normales de -- producción o servicio, siendo su fin principal:
  - Producir = CAPACITACION GENERAL
  - Enseñar
- b) En Escuela.- El fin de este tipo de adiestramiento es:
  - Enseñar
  - Producir

El adiestramiento lo puede dar;

- a) El Supervisor inmediato (conoce el trabajo concreto).
- b) El Trabajador Experto (bajo vigilancia y responsabilidad del su pervisor inmediato),

## T E M A 2

### ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DEL I.M.S.S. DE LA ZONA URBANA

#### 2.1 ENCUESTA.

##### 2.1.1 Definición y Clasificación de Encuesta.

Es el método más común para generar nueva información; si la comparamos con la observación directa o con la experimental, las encuestas dan una veracidad más amplia de información y resultan efectivas para un mayor número de problemas de investigación.

Las encuestas pueden ser por entrevista o por cuestionario; Las encuestas por cuestionario como en este caso se realizó, pueden ser a su vez de 3 tipos:

- a) Por preguntas cerradas --que exigen una respuesta de sí o no.
- b) Por preguntas abiertas --que permiten una explicación más amplia.
- c) Respuestas de selección múltiple --es aquella que obliga a escoger entre varias respuestas, aquella que se considere como la más adecuada.

##### 2.1.2 Muestra Representativa.

La encuesta se realizó en 5 Clínicas de la zona urbana; dichas clínicas son las que el propio Instituto consideró representativas, logrando un total de 146 encuestas.

Se aplicó al personal que se encontraba en las Clínicas y cabe hacer notar que una mínima parte del mismo no le fue posible contestarlo debido a la implantación de un nuevo sistema que actualmente realiza el Instituto.

El interés que mostró el personal para contestar dicha encuesta fue muy grande ya que todo el personal piensa que de esta forma el Instituto - puede detectar sus necesidades de capacitación y de entrenamiento, y debido a esta identificación de intereses fue que logramos una gran aceptación entre el personal encuestado.

A este personal lo denominamos "Personal Administrativo" y las categorías que tiene el Instituto para el mismo son las siguientes:

- a) Asistente de Consultorio,
- b) Auxiliar Universal de Oficinas,
- c) Trabajadora Social,
- d) Vigilancia,
- e) Personal de Orientación.

Después de realizada la encuesta nuestro Universo es de 146 Empleados y cada uno de los cuestionarios consta de 13 preguntas.

La encuesta tiene por objetivo principal el detectar las necesidades de Capacitación y Entrenamiento, en el personal Administrativo, dándole la importancia que requiere que su personal se sienta motivado al realizar -- sus funciones y conociendo que básicamente esta motivación está estrechamente ligada a los incentivos que brinda el Instituto.

Para explicar gráficamente la importancia que nosotros le damos a - estos cuatro conceptos básicos para que el empleado administrativo desarrolle plenamente su trabajo lo vemos como un conjunto de interacciones para el mismo, lo cual lo llevará a desarrollar su trabajo en las mejores condiciones posibles.



Ya que si el personal tiene los incentivos necesarios se sentirá motivado en su trabajo, y para lograr que desarrolle su trabajo plenamente - será necesario que se le capacite y que se le entrene.

Si el personal es capacitado y entrenado adecuadamente logrará un desarrollo satisfactorio de su trabajo, conjuntamente con una debida motivación y los incentivos necesarios.

2.1.3 Encuesta Aplicada al Personal.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
CUAUTITLAN

CUESTIONARIO

No. \_\_\_\_\_

- 1.- Edad: \_\_\_\_\_
  - 2.- Sexo:            Femenino \_\_\_\_\_            Masculino \_\_\_\_\_
  - 3.- ¿Recibió capacitación?            Sí \_\_\_\_\_            No \_\_\_\_\_
  - 4.- ¿Recibió entrenamiento?            Sí \_\_\_\_\_            No \_\_\_\_\_
  - 5.- ¿Cuántos años tiene de trabajar en esta Institución? \_\_\_\_\_
  - 6.- ¿Se siente motivado en su trabajo?    Sí \_\_\_\_\_            No \_\_\_\_\_
  - 7.- ¿Qué tipo de motivación le gustarfa?  
Actual \_\_\_\_\_            Mejorar la actual \_\_\_\_\_            Nueva \_\_\_\_\_
  - 8.- ¿Le brindan incentivos?            Sí \_\_\_\_\_            No \_\_\_\_\_
  - 9.- ¿Está de acuerdo con esos incentivos?    Sí \_\_\_\_\_            No \_\_\_\_\_
  - 10.- ¿Qué tipos de incentivos le gustarfa se le otorgaran?
- 
-

11.- ¿Qué métodos le gustaría para que se le capacite?

---

12.- ¿Qué métodos le gustaría para que se le entrene?

---

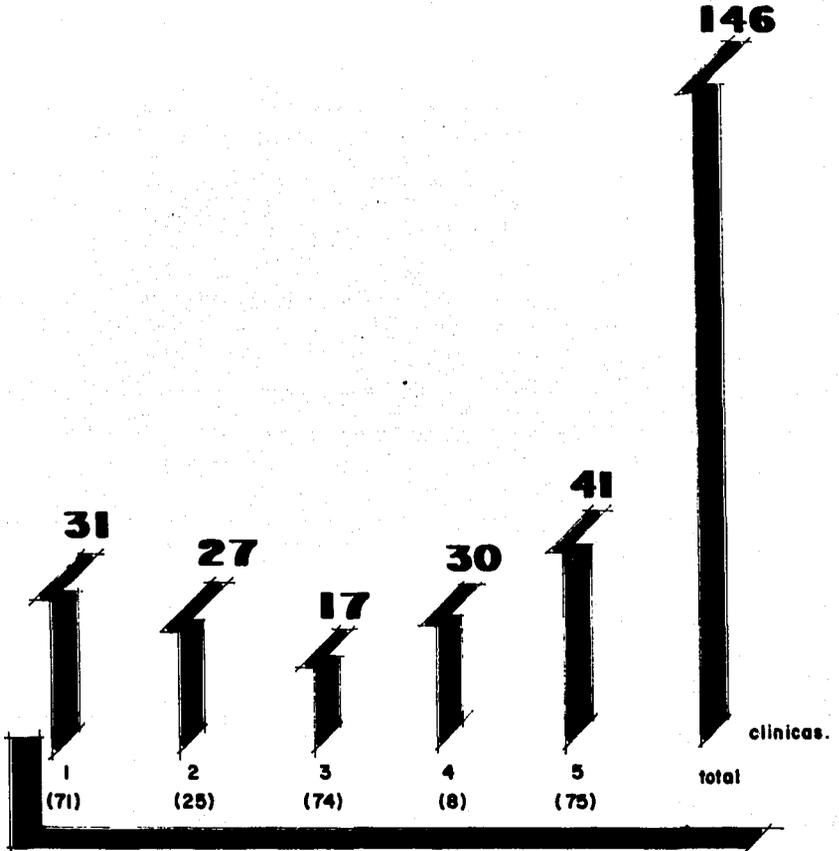
13.- ¿Qué proposiciones o sugerencias podría hacer?

---

---

**G R A F I C A**

**PERSONAL ENCUESTADO EN CADA UNA DE LAS CLINICAS.  
( UNIVERSO ).**



2.2.1

**CONCENTRADO.**



**2. SEXO:**

<b>FEMENINO.</b>	<b>MASCULINO.</b>	<b>TOTAL.</b>
<b>95</b>	<b>51</b>	<b>146</b>

**3. PERSONAL QUE RECIBIO CAPACITACION.**

<b>POSITIVAS.</b>	<b>NEGATIVAS.</b>	<b>ABSTENCIONES.</b>	<b>TOTAL.</b>
<b>105</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>146</b>

**4. PERSONAL QUE RECIBIO ENTRENAMIENTO.**

<b>POSITIVAS.</b>	<b>NEGATIVAS.</b>	<b>ABSTENCIONES.</b>	<b>TOTAL.</b>
<b>87</b>	<b>55</b>	<b>4</b>	<b>146</b>



**6- PERSONAL QUE SE SIENTE MOTIVADO.**

<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>	<b>ABSTENCIONES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>118</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>146</b>

**7- MOTIVACION QUE LE GUSTARIA AL PERSONAL.**

<b>ACTUAL</b>	<b>MEJORAR LA ACTUAL</b>	<b>NUEVA</b>	<b>ABSTENCION</b>	<b>TOTAL</b>
<b>11</b>	<b>89</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>146</b>

**8- PERSONAL QUE RECIBE INCENTIVOS.**

<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>	<b>ABSTENCIONES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>112</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>146</b>

**9- PERSONAL QUE ESTA DE ACUERDO CON LOS INCENTIVOS.**

<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>	<b>ABSTENCIONES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>88</b>	<b>46</b>	<b>12</b>	<b>146</b>

### 2.2.2

#### TABULACION.

**C U A D R O I**  
**EDAD PROMEDIO POR CLINICAS Y GENERAL.**

X POR CLINICA.					Σ	X GENERAL.
1 (71)	2 (25)	3 (74)	4 (8)	5 (75)		
35	29	30	29	28	151	30
TOTAL 35	29	30	29	28	151	30

LA MEDIA GENERAL EN LAS CINCO CLINICAS FUE DE 30 AÑOS.

**C U A D R O II**

**PORCENTAJE TOTAL POR SEXOS EN CLINICAS.**

CLINICAS.					SEXO.	%	APROXIMACION.
1 (71)	2 (25)	3 (74)	4 (8)	5 (75)			
F. 10	12	13	24	29	F. 95	65.06	65 %
M. 13	15	4	6	13	M. 51	34.93	35 %
TOTAL 31	27	37	30	41	146	99.99	100 %

EL 35% DE NUESTRA MUESTRA ES DE SEXO F., Y EL 65% DE SEXO M.

**C U A D R O      I I I**

**PORCENTAJE DE PERSONAL QUE RECIBIO CAPACITACION.**

CLINICA S					No. Empleados	%	APROX.
1 (71)	2 (25)	3 (74)	4 (8)	5 (75)			
SI 25	15	13	22	30	105	71.92	72%
NO 4	11	4	8	10	37	25.34	25%
NEG.					4	2.74	3%
29 TOTALES	26	17	30	40	146	100.00	100%

EL 72% DE NUESTRA MUESTRA RECIBIO CAPACITACION, EL 25% NO, Y EL 3% FUERON NEGATIVAS.

**C U A D R O      I V**

**PORCENTAJE DE PERSONAL QUE RECIBIO ENTRENAMIENTO.**

CLINICA S					No. Empleados	%	APROX.
1 (71)	2 (25)	3 (74)	4 (8)	5 (75)			
SI 25	13	10	18	21	87	59.58	59%
NO 4	13	7	18	19	55	37.67	38%
NEG.					4	2.74	3%
29 TOTALES	26	17	30	40	146	100.00	100%

EL 59% DE NUESTRA MUESTRA RECIBIO ENTRENAMIENTO, EL 38% NO, Y EL 3% FUERON NEGATIVAS.

**C U A D R O V.**

**AÑOS PROMEDIO POR CLINICA Y GENERAL.**

X POR CLINICAS.					$\bar{x}$	$\bar{x}$ GENERAL.
1 (71)	2 (25)	3 (74)	4 (6)	5 (75)		
6	7	5	6	4	20	5.5
TOTAL 6	7	5	6	4	20	5.5

EL PROMEDIO DE ANTIGUEDAD EN LAS CINCO CLINICAS FUE DE 5.6 AÑOS. PERO PARA EFECTOS DE PRESENTACION SE MANEJA COMO 5.5 AÑOS.

**C U A D R O VI.**

**PROMEDIO GENERAL DEL PERSONAL QUE SE SIENTE MOTIVADO.**

CLINICAS.					No. EMPLEADO	%	APROX.	
1 71	2 25	3	4	5				
SI	29	23	12	19	35	118	80.82	81 %
NO	1	3	5	10	5	24	16.44	16 %
NEG.						4	2.74	3 %
TOTALS	30	26	17	29	40	146	100.00	100%.

EL 81% DE NUESTRA MUESTRA SE SIENTE MOTIVADO, EL 16% NO Y EL 3% DE NEGATIVAS.

C U A D R O VII.

PROMEDIO GENERAL DE LA MOTIVACION QUE LE GUSTARIA AL PERSONAL.

CLINICAS.					No. EMPLEADOS.	%	GRAL.	
1	2	3	4	5				
(71)	(28)	(74)	(8)	(78)				
A	3	2	1	1	4	11	7.53	7%
M	21	10	15	20	23	89	60.96	61%
N	4	11	1	8	12	36	24.66	25%
NEG.						10	6.85	7%
<b>TOTALES</b> 28    23    17    29    39					146	100.00	100%	

EL 7% DE NUESTRA MUESTRA SE INCLINA POR LA MOTIVACION ACTUAL, EL 61% QUIERE MEJORAR, EL 25% SE INCLINA POR UNA NUEVA Y EL 7% NEGATIVAS.

C U A D R O VIII.

PORCENTAJE PROMEDIO DE INCENTIVOS QUE SE BRINDAN AL PERSONAL.

CLINICAS.					No. EMPLEADOS	%	APROX.	
1	2	3	4	5				
SI	20	19	14	24	35	112	76.71	77%
NO	9	7	3	6	4	29	19.66	20%
NEG.						5	3.42	3%
<b>TOTALES</b> 29    26    17    30    37					146	99.99	100%	

EL 77% DE NUESTRA MUESTRA RECIBE INCENTIVOS, EL 20% NO LO RECIBE Y EL 3% DE NEGATIVAS.

**C U A D R O      I X .**

**QUE SE LE OTORGAN  
PORCENTAJE PROMEDIO DEL PERSONAL QUE ESTA DE ACUERDO CON LOS INCENTIVOS**

C L I N I C A S .					Nº EMPLEADOS	%	APROX.	
1	2	3	4	5				
(71)	(25)	(74)	(8)	(75)				
SI	19	12	14	16	25	68	60.27	60 %
NO	10	13	3	6	12	46	31.51	32 %
NEG.						12	8.22	8 %
TOTALES	29	25	17	26	37	146	100.00	100 %

EL 60% DE NUESTRA MUESTRA ESTA DE ACUERDO CON LOS INCENTIVOS QUE SE LE OTORGAN, EL 32% NO Y EL 8% NEGATIVAS.

**C U A D R O      X .**

**PORCENTAJE PROMEDIO DE INCENTIVOS.**

C O N C E P T O S	Nº EMPLEADOS	%	APROX.
RECONOCIMIENTO A SU TRABAJO .	58	39.72	40%
COMUNICACION ENTRE EL PERSONAL .	43	29.48	29%
PROMOCION A OTROS PUESTOS .	29	19.86	20%
MAS PRESTACIONES	16	10.95	11 %
TOTALES	146	99.98	100%

EL 40% DE NUESTRA MUESTRA PROPONE RECONOCIMIENTO A SU TRABAJO, EL 30% COMUNICACION ENTRE EL PERSONAL, Y EL 19% PROMOCION A OTROS PUESTOS, 11 % NEGATIVAS.

**C U A D R O X I .**

**( T E O R I C O ) .**

**PORCENTAJE PROMEDIO DE METODOS PROPUESTOS PARA CAPACITAR.**

C O N C E P T O .	EMPLEADOS	%	APROX.
CURSOS DE ACTUALIZACION (INTERNOS Y/O EXTERNOS.)	37	25.34	25%
CONFERENCIAS	43	29.45	30%
CURSOS DE ACUERDO A LA UNIDAD DONDE SE LABORA .	59	40.41	40%
NEGATIVAS	7	4.80	5%
T O T A L .	146	100.00	100%

EL 40% DE NUESTRA MUESTRA PROPONE CURSOS DE ACUERDO A LA UNIDAD DONDE SE LABORA, EL 30% PROPONE CONFERENCIAS, EL 25% PROPONE CURSOS DE ACTUALIZACION (INTERNOS Y/O EXTERNOS) Y EL 5% DE NEGATIVAS.

**C U A D R O X I I .**

**( P R A C T I C O )**

**PORCENTAJE PROMEDIO DE METODOS PROPUESTOS PARA ENTRENAR.**

C O N C E P T O S	EMPLEA DOS	%	APROX.
CURSOS DE ACTUALIZACION (INTERNOS Y/O EXTERNOS).	20	13.69	40%
SEMINARIOS.	25	17.10	10%
CURSOS DE ACUERDO A LA UNIDAD DONDE SE LABORA (Análisis de casos y discusiones dirigidas).	38	26.02	26%
ROTACION DE PERSONAL .	46	31.50	31%
NEGATIVAS.	17	11.68	12%
TOTAL.	146	99.99	100%

EL 40% DE NUESTRA MUESTRA PROPONE CURSOS DE ACTUALIZACION (Internos y/o Externos), EL 31% PROPONE ROTACION DE PERSONAL, EL 26% PROPONE CURSOS DE ACUERDO A LA UNIDAD DONDE SE LABORA (Análisis de casos y discusiones dirigidas), EL 10% PROPONE SEMINARIOS Y EL 12% NEGATIVAS.

**PORCENTAJE DE PROPOSICIONES O SUGERENCIAS.**

C O N C E P T O S	EMPLEADOS	%	APROX.
CAPACITAR AL PERSONAL PARA QUE PRESTE UN MEJOR SERVICIO AL DERECHAHABIENTE.	51	34.93	35%
INFORMAR AL DERECHAHABIENTE DE LOS SERVICIOS DEL I.M.S.S. PARA QUE AL SOLICITARLOS TENGA CONOCIMIENTOS DEL TRAMITE NECESARIO (Lograr su ubicacion dentro del Institute y evitar conflictos con el personal).	44	30.04	30%
MAYOR COMUNICACION ENTRE LA DIRECCION Y EL PERSONAL.	28	19.17	19%
UBICAR AL PERSONAL DE ACUERDO AL AREA DONDE VIVE.	19	13.01	13%
NEGATIVAS.	4	2.74	3%
TOTAL.	146	99.89	100%

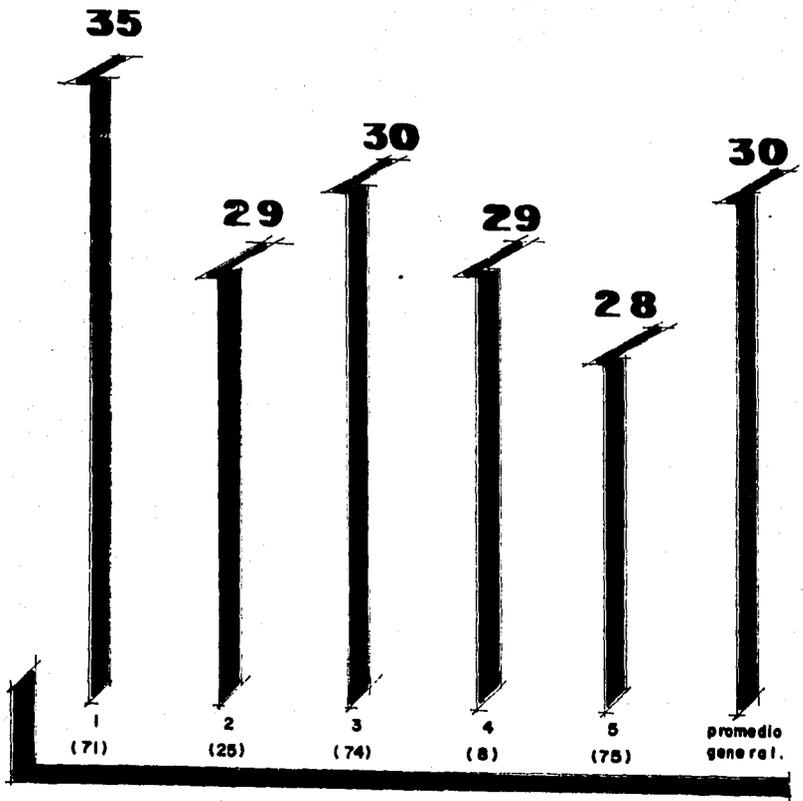
EL 35 % DE NUESTRA MUESTRA PROPONE CAPACITAR AL PERSONAL PARA QUE PRESTE UN MEJOR SERVICIO AL DERECHAHABIENTE, EL 30% PROPONE INFORMAR AL DERECHAHABIENTE DE LOS SERVICIOS DEL I.M.S.S. PARA QUE AL SOLICITARLOS TENGA CONOCIMIENTOS DEL TRAMITE NECESARIO (Lograr su ubicacion dentro del Institute y evitar conflictos con el personal), EL 19% PROPONE MAYOR COMUNICACION ENTRE LA DIRECCION Y EL PERSONAL, EL 13% PROPONE UBICAR AL PERSONAL DE ACUERDO A EL AREA DONDE VIVE, EL 3% SON NEGATIVAS.

### 2.2.3

#### GRAFICAS DE RESULTADOS OBTENIDOS.

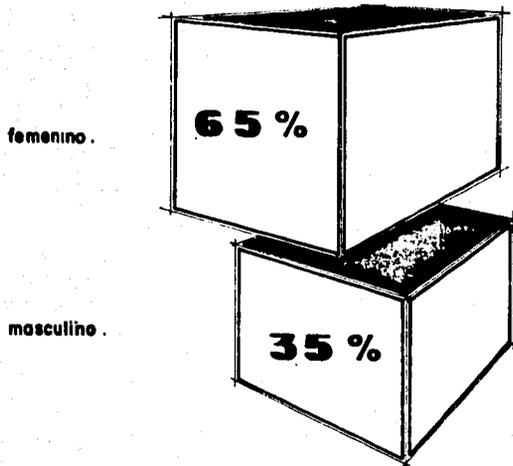
**G R A F I C A I .**

**EDAD PROMEDIO POR CLINICA Y GENERAL .**



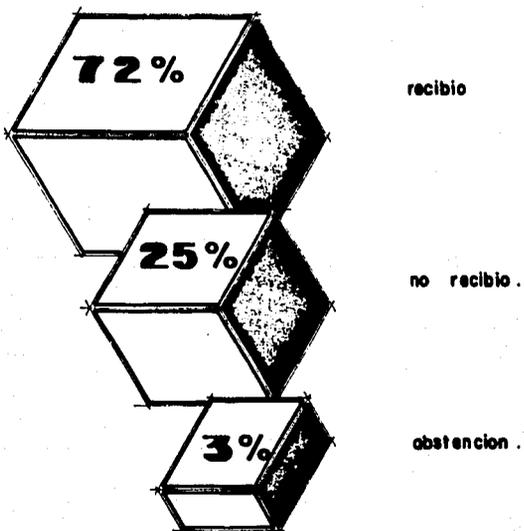
**G R A F I C A 2.**

**PORCENTAJE TOTAL POR SEXOS EN CLINICAS**



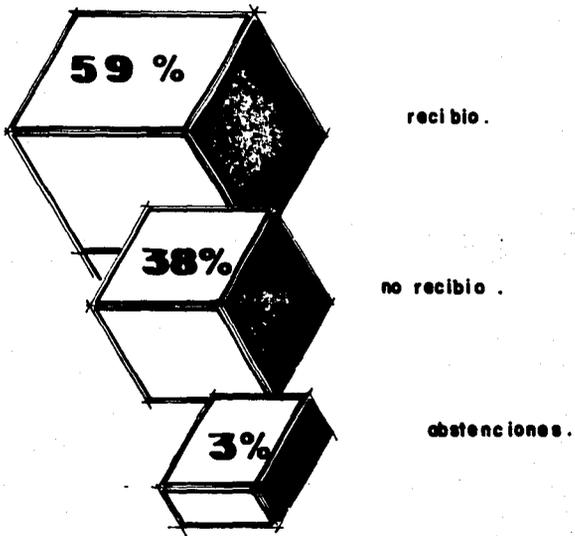
**G R A F I C A 3**

**PORCENTAJE DE PERSONAL QUE RECIBIO CAPACITACION .**



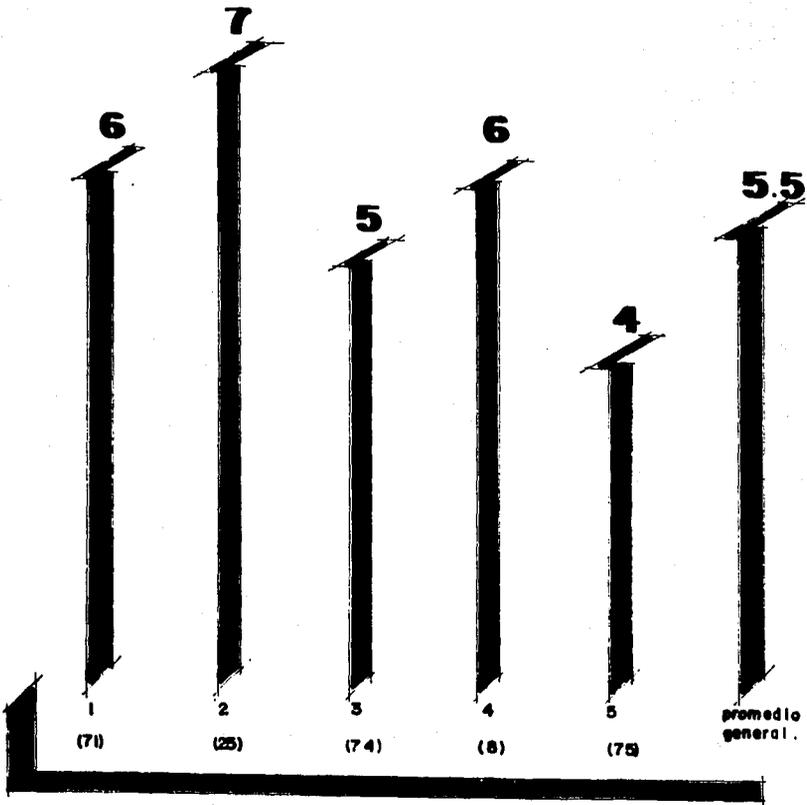
**G R A F I C A 4 .**

**PORCENTAJE DE PERSONAL QUE RECIBIO ENTRENAMIENTO .**



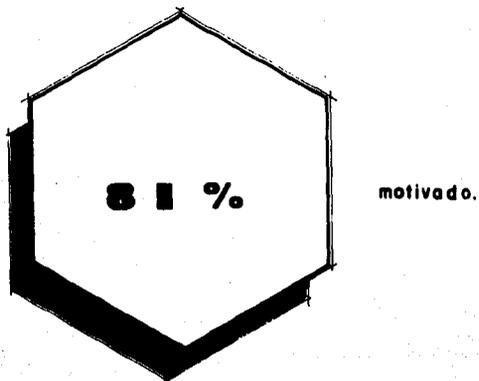
**G R A F I C A 5**

**AÑOS PROMEDIO DE ANTIGUEDAD POR CLINICA Y GENERAL**



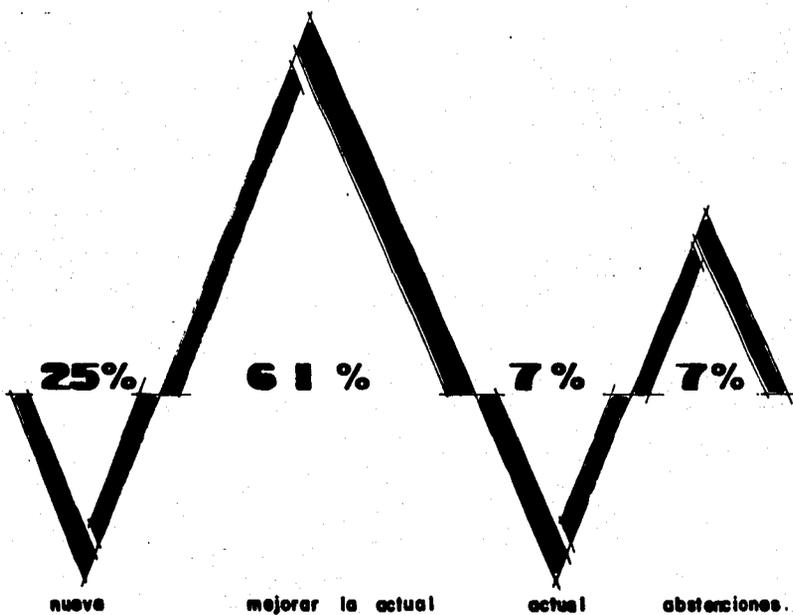
**G R A F I C A    6**

**PROMEDIO GENERAL DEL PERSONAL QUE SE SIENTE MOTIVADO .**



**G R A F I C A 7**

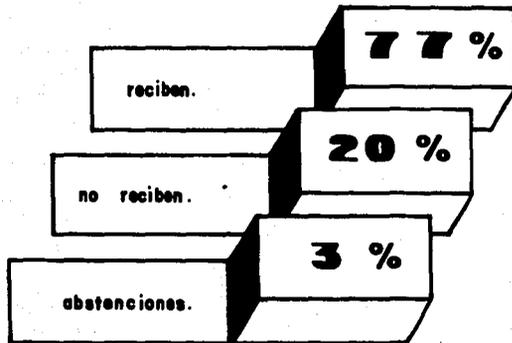
**PROMEDIO GENERAL DE LA MOTIVACION QUE LE GUSTARIA  
AL PERSONAL.**



**G R A F I C A 8 .**

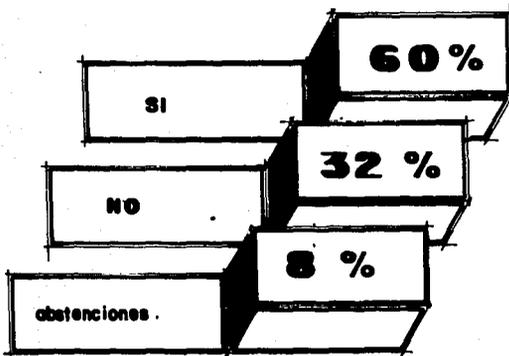
**PORCENTAJE PROMEDIO DE INCENTIVOS QUE SE BRINDAN**

**AL PERSONAL .**



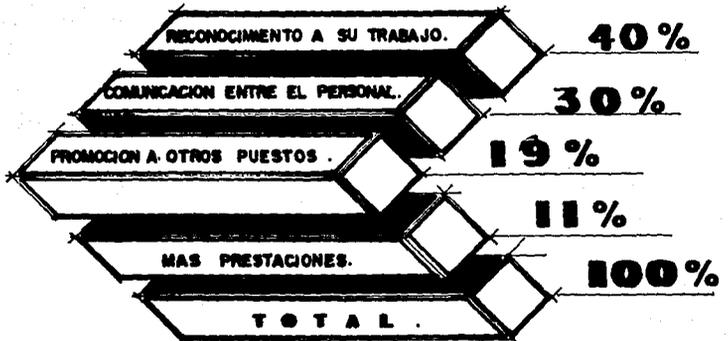
**G R A F I C A 9**

**PORCENTAJE PROMEDIO DE PERSONAL QUE ESTA DE ACUERDO  
CON LOS INCENTIVOS QUE SE LE OTORGAN .**



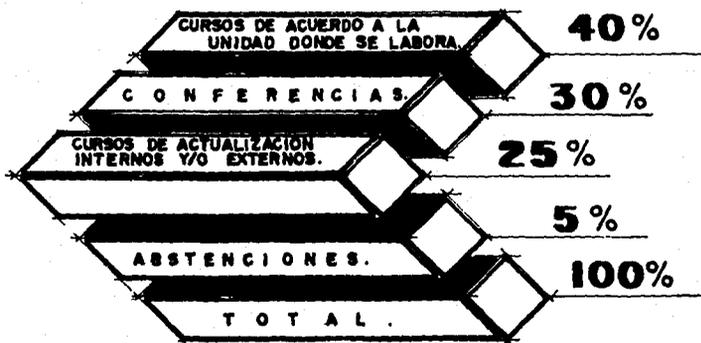
**G R A F I C A 10**

**PORCENTAJE PROMEDIO DE INCENTIVOS.**



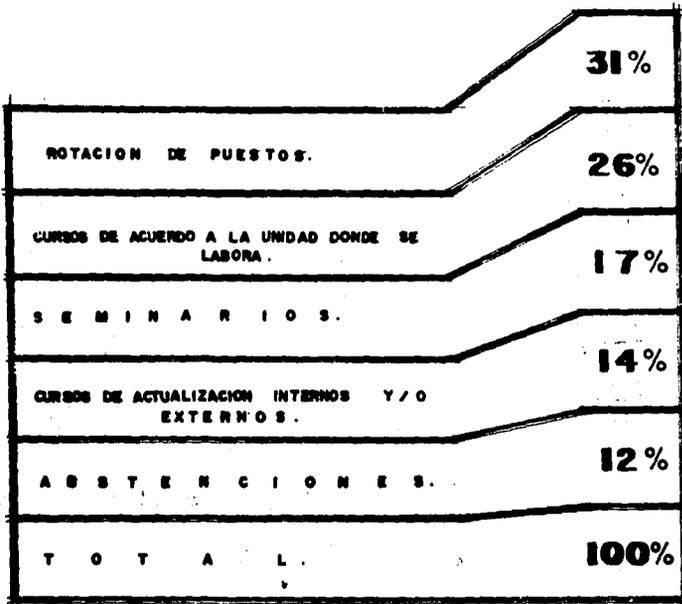
**G R A F I C A   I I**

**PORCENTAJE PROMEDIO DE METODOS PROPUESTOS PARA CAPACITAR.  
(TEORICO)**



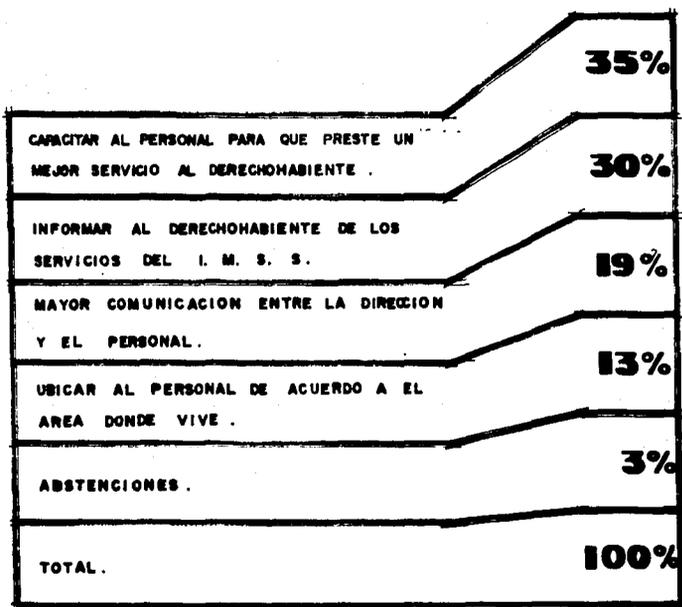
**G R A F I C A 12**

**PORCENTAJE PROMEDIO DE METODOS PROPUESTOS PARA ENTRENAR.  
( P R A C T I C O )**



**G R A F I C A 13**

**PORCENTAJE DE PROPOSICIONES O SUGERENCIAS.**



2.2.4

**INFORME PRESENTADO AL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA

Cuautitlán Izcalli, Méx., 8 de Diciembre de 1978.

DR. ELIAS DEL CORRAL M.  
Jefe de los Servicios Médicos  
del Valle de México.

CON ATENCION A:

DR. ADOLFO GILES.  
Secretario de la Jefatura de los  
Servicios Médicos del Valle de  
México.

Nos permitimos rendir a usted un informe somero del estudio que tuvo a bien autorizar para realizar una encuesta dentro del I.M.S.S.

Inicialmente le presentamos un requerimiento de 16 Clínicas de la zona urbana, pero al entrevistarnos con el DR. ADOLFO GILES se mostro interesado en 5 Clínicas las cuales a su juicio son representativas y de las mismas realizamos 5 que detallamos a continuación:

Clinica No. 8  
Clinica No. 25  
Clinica No. 71  
Clinica No. 74  
Clinica No. 75

Adjuntamos las gráficas con totales y porcentajes de la encuesta realizada, y en forma general nuestro informe es el siguiente:

GRAFICA No. 1 "EDAD PROMEDIO POR CLINICA"

Es importante aprovechar el promedio general de edad de 30 años por ser un personal joven con poca resistencia al cambio.

GRAFICA No. 2 "PORCENTAJE TOTAL POR SEXOS"

Es importante considerar que el crecimiento relativo tendrá un incremento similar de acuerdo con los índices anotados, por lo cual es preciso considerar la proporción casi de 2 a 1 del sexo femenino.

  
Recibido: Diciembre 8, 1978



UNIVERSIDAD NACIONAL  
 ARGENTINA

GRAFICA No. 3 "PORCENTAJE DE PERSONAL QUE RECIBIO CAPACITACION"

Es importante identificar las características del personal que no ha recibido capacitación (25% para complementar o diversificar la orientación de capacitación, en relación al personal que lo ha recibido y que significa un 72% a este es necesario incrementarlo manteniendo y superando los objetivos.

GRAFICA No. 4 "PORCENTAJE DE PERSONAL QUE RECIBIO ENTRENAMIENTO.

Es importante identificar el porque un 13% menos del personal recibió capacitación y no entrenamiento, así como también determinar porque se elevó este mismo porcentaje entre el personal que no recibió ni entrenamiento, ni capacitación.

GRAFICA No. 5 "AÑOS PROMEDIO DE ANTIGUEDAD"

Es importante considerar que en la Clínica No. 75, encontramos la edad promedio más baja siendo la Clínica con más personal encuestado proponemos partir de ella para capacitar y entrenar a su personal, el contrario lo encontramos en la Clínica No. 71 que es la que tiene el índice más alto en cuanto a antigüedad y mayor en edad promedio y en este caso existiría más problemática para capacitar y entrenar esto nos sirve de pauta para identificar la estrategia en cuanto a definir el orden de capacitación y entrenamiento.

GRAFICA No. 6 "PROMEDIO GENERAL DEL PERSONAL QUE SE SIENTE MOTIVADO"

GRAFICA No. 7 "PROMEDIO GENERAL DE LA MOTIVACION QUE LE GUSTARIA AL PERSONAL"

GRAFICA No. 8 "PORCENTAJE PROMEDIO DE INCENTIVOS QUE SE BRINDAN AL PERSONAL"

GRAFICA No. 9 "PORCENTAJE PROMEDIO DE PERSONAL QUE ESTA DE ACUERDO CON LOS INCENTIVOS QUE SE LE OTORGAN".

Es necesario resaltar que el 81% del personal que se siente motivado por las razones de que el 77% reciben incentivos y el 60% está de acuerdo con ellas sin embargo, el 61% manifiesta que debe de mejorar dicha motivación.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AYTAPMA

..3

En el 20% representado por el personal que no le brindan incentivos logramos detectar que es personal que en su mayoría no tiene base, por lo cual se hace necesario un estudio más amplio de los incentivos del mismo.

**GRAFICA No. 10 "PORCENTAJE PROMEDIO DE INCENTIVOS"**

Se hace notoria la necesidad de aplicación de la Administración de Recursos Humanos, especialmente en evaluación de puestos, calificación de méritos, basados en un sistema de comunicación y organización de personal, ya que el problema radica fundamentalmente en estos aspectos.

**GRAFICA No. 11 "PORCENTAJE PROMEDIO DE METODOS PROPUESTOS PARA CAPACITAR"**

**GRAFICA No. 12 "PORCENTAJE PROMEDIO DE METODOS PROPUESTOS PARA ENTRENAR"**

En lo referente a estas gráficas vemos que el personal requiere de cursos de acuerdo a las necesidades de la Unidad donde se labora, así como conferencias especializadas para tener un mayor conocimiento teórico, esto esta representado por un 40% y un 30% respectivamente, en lo referente al entrenamiento encontramos que un 31% solicita la rotación de puestos al igual que cursos de acuerdo a la Unidad donde se labora, en conclusión vemos que a través de la capacitación y del entrenamiento el personal podrá desarrollarse ya con los conocimientos y la práctica necesaria, así mismo podrá ofrecer mejores servicios.

**GRAFICA No. 13 "PORCENTAJES DE PROPOSICIONES Y SUGERENCIAS"**

La problemática principal que encontramos en el análisis de nuestro estudio es la necesidad de capacitación en el personal encuestado, porque el empleado no se siente capaz para atender al derechohabiente esto esta demostrado por un 35% de los empleados.

Como tercer punto el personal sugiere mayor comunicación entre la Dirección y el mismo ya que actualmente sienten que no es la suficiente para que existan buenas relaciones, esto se presenta en una proporción del 19%.

Como cuarto punto señalaremos que el personal solicita se le ubique de acuerdo a la zona donde vive ya que su lugar de trabajo es muy alejado, esto se presenta en una proporción del 13%.

Esperamos que al finalizar el estudio de Tesis puede servir al I.M.S.S., ya que en la misma se presenta conjuntamente todo el estudio realizado.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AVANINA

..4

Cabe notar que todo lo que logramos detectar pretendemos que tenga una solución la cual ponemos a su consideración y básicamente tratamos de que dicho estudio sea de un beneficio general tanto para el Instituto como para sus empleados y así mismo para el derechohabiente ya que esta es la labor esencial de nuestro estudio de Tesis.

Así mismo nos ponemos a sus ordenes para cualquier aclaración ó práctica - de lo que a su juicio sea útil para el Instituto.

Agradeciendo todas las atenciones recibidas en el transcurso de nuestro trabajo, tanto por usted como por todos los integrantes del Instituto ya que en todo momento se nos brindaron las facilidades para lograr el desarrollo del mismo.

A t e n t a m e n t e .

ANA MARIA ESQUIVEL REYES.

MARCIANA JAUREGUI HERNANDEZ.

COORDINACION DE CARRERAS.

L.A. PEDRO BRAVO ARAIZA.

## TEMA 3

### ANTEPROYECTO DE CURSO DE INDUCCION Y PROYECTO DE PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL ASISTENTE DE CONSULTORIO

#### 3.1 ANTEPROYECTO DE CURSO DE INDUCCION.

##### 3.1.1 Introducción.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en los últimos años ha tenido gran crecimiento y como consecuencia la necesidad que tiene el mismo de Asistentes de Consultorio se ha incrementado; dicho Asistente representa - para el Instituto algo muy elemental, ya que éste es el que más relación - tiene con el creciente número de derechohabientes y lo más importante es - que en todo momento es el mismo que refleja la imagen del Instituto en una gran medida.

He ahí la importancia de implantar un programa de Capacitación dirigido a este personal, reforzando los conocimientos que tenga con respecto a su trabajo con cuestiones administrativas relacionadas directamente con Comunicaciones, Relaciones Humanas y Relaciones Públicas.

Este programa se complementa con un programa de Entrenamiento que sirve para ser impartido al mismo personal, el mismo tendrá como objetivo el hacer diestro al Asistente de Consultorio en cuestiones secretariales y será aplicado por medio de Técnicas Secretariales.

Cabe hacer notar que estos dos programas se presentan como un Proyecto y el objetivo principal de los mismos es el mantener al Asistente de Consultorio actualizado para realizar sus funciones.

### 3.1.2 Puntos Generales del Anteproyecto.

1.- El anteproyecto de Curso de Inducción para el Asistente de Consultorio tiene como objetivo el lograr la ubicación del Asistente dentro de la estructura del I.M.S.S. Así como el mantener buenas relaciones con el derechohabiente y con los compañeros de trabajo.

2.- En este anteproyecto se pretende inicialmente que sea aplicado a un grupo de candidatos al puesto, y como complemento se presenta una segunda fase con el proyecto de Capacitación y Entrenamiento para el personal que actualmente labora en el Instituto con dicha categoría; cabe señalar que en el proyecto se delinearán para qué tipo de personal es aplicable dicho programa de Capacitación y Entrenamiento.

3.- El implantar un nuevo método para inducir al personal a su puesto con las características que presenta el citado anteproyecto, complementado con el proyecto de Capacitación y Entrenamiento en conjunto, dará al Instituto un método más eficaz para lograr la actualización de su personal, ya que está basado en el resultado de la encuesta que se realizó con el personal que denominamos "Personal Administrativo", y cabe señalar que se está cumpliendo con las necesidades que presenta el personal.

### 3.1.3 Modalidades del Anteproyecto.

1.- El presente anteproyecto tiene dos modalidades para su aplicación:

I.- Curso de Inducción.- Que tiene la modalidad de un programa de formación.

II.- Curso de Capacitación y Entrenamiento.- Que tiene la modalidad de un programa de actualización.

I.- Curso de Inducción.- Servirá básicamente para la ubicación del nuevo personal tomando en cuenta que tiene los elementos necesarios para cubrir la función de programa de formación. Ya que dichos elementos darán al nuevo Asistente de Consultorio una nueva actitud hacia las personas que solicitan servicios ante él.

II.- Curso de Capacitación y Entrenamiento.- Servirá para la actualización del personal que labora dentro del I.M.S.S. con la ca

tegorfa señalada, y en algunos casos será aplicable a otras categorías que se especificarán en el programa. Básicamente tendrá la modalidad de Programa de Actualización.

- a) El Curso de Inducción se aplicará a un grupo durante la selección del mismo.
- b) El Curso de Capacitación y Entrenamiento se impartirá según lo programado dentro de las Clínicas que sea necesario.

### 3.1.4 Análisis de Puesto.

Clave: \_\_\_\_\_

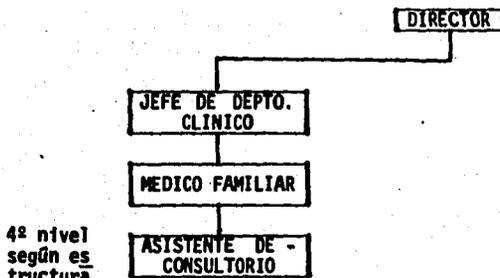
Fecha: \_\_\_\_\_

#### 1.- GENERALES.

1.1 Denominación del Puesto: Asistente de Consultorio

1.2 Localización de la Organización:

#### ORGANIGRAMA DE CLINICA



1.3 Jefe inmediato superior:

Nombre: \_\_\_\_\_ Puesto: Médico familiar

**1.4 Jornada de Trabajo:**

- a) 6.5 hrs. \_\_\_\_\_ b) 8 hrs. \_\_\_\_\_  
c) De qué horas \_\_\_\_\_ a qué horas \_\_\_\_\_  
d) De lunes a viernes e) Alimentación de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

**1.5 Localización Física:** Entrada de consultorio de Medicina Familiar

**2.- DESCRIPCION GENERAL.**

F U N C I O N	PERSONA AFECTADA	OBJETIVO DE LA FUNCION
1.- Programa de consultas.	Derechohabiente	Llevar control de derechohabientes - en el consultorio.
2.- Auxiliar al Médico.	"	
3.- Llevar orden de expedientes.	"	
4.- Llenar notas de Signos Vitales.	"	
5.- Dar órdenes de laboratorio.	"	

**3.- REQUERIMIENTOS.**

**3.1 Escolaridad:**

- Certificado de Primaria.
- Certificado de Secundaria o Prevocacional.

**3.2 Generales:**

- Sexo: Femenino
- Edad: 20 a 35 años
- Antecedentes no penales

**3.3 Conocimientos específicos necesarios:**

**Especificar:**

- Medición de signos vitales
- Manejo de formas
- Estructura de Clínica
- Prestaciones
- Curso de Inducción

**3.4 Experiencia:**

- No necesaria

**3.5 Capacitación requerida:**

- Menos de 1 mes

**3.6 Iniciativa:**

- Se requiere para resolver los problemas que presenta el derecho habiente.

**3.7 Esfuerzo:**

**3.7.1 Mental:** Sólo se requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo, tomando en cuenta la atención al derechohabiente.

**3.7.2 Ffísico:** El trabajo exige muy poco esfuerzo y sólo se realizan operaciones corrientes en el puesto de esta naturaleza.

**3.8 En trámites y procesos:**

- Los errores u omisiones en el trabajo afectan la marcha de la sección.
- La marcha del departamento.

**3.9 Condiciones de Trabajo:**

**3.9.1 Ambiente:**

Aspectos	Pésima	Deficiente	Buena	Excelente
<u>I</u> luminación				X
<u>V</u> entilación				X
<u>L</u> impieza				X

**3.9.2 Tipo:**

Interior	100%	75%	50%	25%	10%
<u>E</u> scritorio		X			
<u>S</u> entado		X			
<u>C</u> aminando				X	
<u>M</u> áquina			X		

**3.9.3 Riesgos:**

**3.9.3.1 Accidentes de Trabajo:**

	Elevadas	Escasas	Remotas
<u>C</u> aidas			X
<u>C</u> ortadas			X
<u>R</u> aspaduras			X

### 3.9.3.1 Enfermedad Profesional:

	Elevadas	Escasas	Remotas
Alergias			X
Sistema Respiratorio		X	

### 3.10 Perfil:

Edad: 20 a 35 años

Sexo: Femenino

Características psicológicas deseables:

- Buen carácter
- Madurez proporcional a la edad
- Capacidad de comprensión
- Adaptabilidad

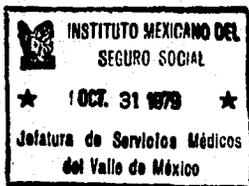
ANTEPROYECTO  
DEL  
PROGRAMA  
DE  
INDUCCION  
DEL  
ASISTENTE  
DE  
CONSULTORIO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

MEXICO 1979

E.N.E.P.C. U.N.A.M.

ANTEPROYECTO



Jefatura de los Servicios Médicos  
del Valle de México.

Recibí copia del proyecto original  
Octubre 31, 1979

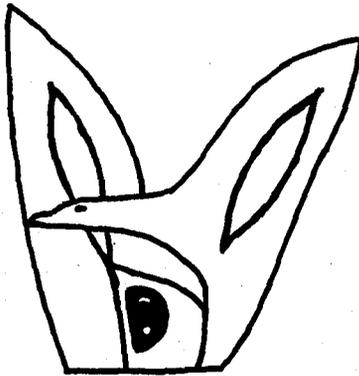
EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
TE BRINDA LA MAS CORDIAL  
BIENVENIDA



Como aspirante al puesto de Asistente de Consultorio, esperando que durante este Curso de Inducción logres adquirir los conocimientos para presentar tu examen de admisión; y además la serie de ideas que te presentamos - tiene como objetivo principal el servirte para convivir con las personas - que te rodean.

## ANTECEDENTES

### INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL



El Presidente Alvaro Obregón fue el primero en iniciar un proyecto de lo - que llamó "Seguro Obrero" en el año de 1921, ya que de una manera alarmante surgía la necesidad del mismo. En 1924 se propuso para financiar el -- mismo una contribución del 10% sobre todos los pagos que se hagan por concepto de trabajo, a cargo del capital.



En 1925, se da lectura en la Cámara de Diputados a un Proyecto de Ley sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, en el que se propone la creación de un Instituto Nacional de Seguro Social, administrado por una representación tripartita.

En 1928, una convención Obrero-Patronal presentó el Proyecto de Ley Federal del Trabajo y uno de los capítulos reglamentarios establecía el Seguro Social.



MEJORAMIENTO Y AUMENTO DE PRESTACIONES



GUARDERIAS



AUMENTO DE ASEGURADOS



SERVICIOS DE SOLIDARIDAD SOCIAL

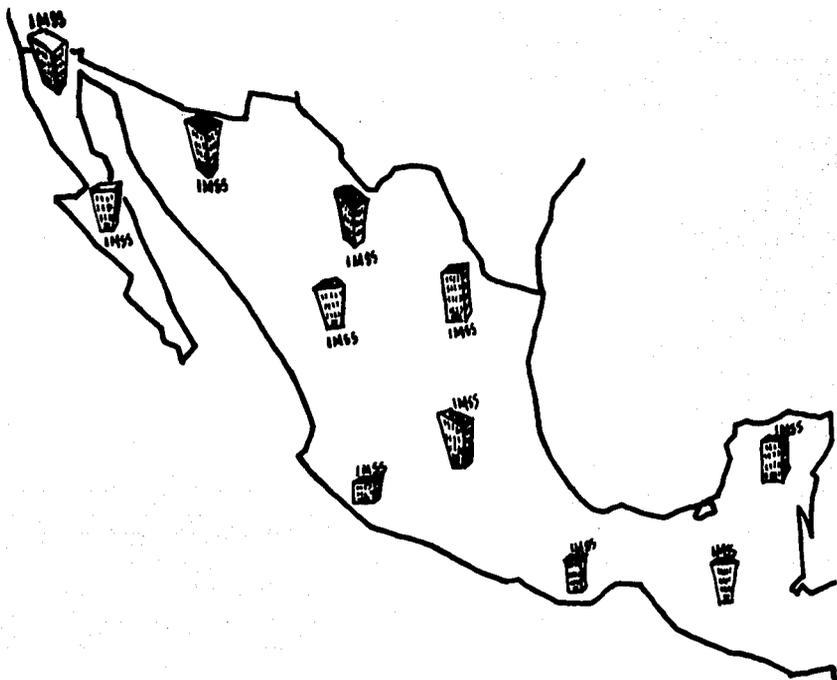
El Presidente Manuel Avila Camacho, nombró en 1941 una Comisión Redactora, la que entregó un anteproyecto 13 meses después. Los Organismos Internacionales aprobaron el Proyecto de Ley del Seguro Social, que fue aceptado por el Congreso de la Unión en diciembre de 1942, y que fue promulgado en enero de 1943. El Seguro Social Mexicano es una Institución nacida del -- Pensamiento Revolucionario, que se expresó en las Sesiones del Congreso - Constituyente de 1917.



La Ley del Seguro Social en 1943, inicia una nueva etapa en nuestra Política Social, al crear un sistema encaminado a proteger eficazmente al trabajador y a su familia contra los riesgos de la existencia, y el encauzar en un marco de mayor justicia las relaciones Obrero-Patronales dando origen a nuevas formas e Instituciones de Seguridad Social.



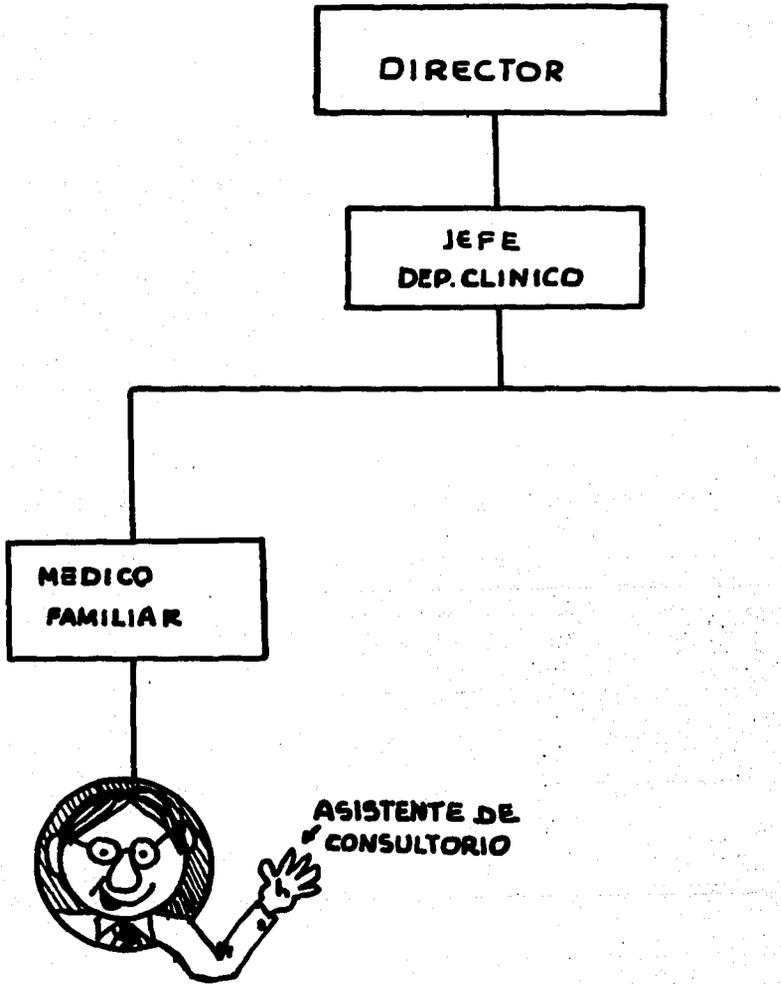
El Instituto Mexicano del Seguro Social es un Organismo Público Descentralizado de Carácter Nacional. En base al artículo 239 de la Ley del Seguro Social se inicia este año (1979) un programa denominado: "Solidaridad Social por Cooperación Comunitaria", el cual brinda a Diez Millones de mexicanos Atención continua e integrada de Promoción, Protección y Recuperación de la Salud, Consulta Externa General, Asistencia Farmacéutica, Atención Materno-Infantil y Planificación Familiar, Educación para la Salud, Orientación Nutricional, Promoción de Saneamiento, Inmunizaciones y Control de Enfermedades Transmisibles.



El I.M.S.S. es una Institución que brinda Servicios Médicos a Nivel Nacional y cuenta con las siguientes Unidades Médicas en el Valle de México:

- a) Unidades de Medicina Familiar: 35
- b) Hospital de Urgencias y Especialidades: 22
- c) Hospital de Especialidades: 17
- d) Obstetría: 6
- e) Unidad de Rehabilitación Norte y Sur: 2
- f) Centro Comunitario de Salud Mental: 1

ORGANIGRAMA DE CLINICA



**ACTIVIDADES**

**QUE**

**REALIZA**

**EL**

**ASISTENTE**

**DE**

**CONSULTORIO**

## ACTIVIDADES DEL ASISTENTE DE CONSULTA

- Atender el programa de consultas del Médico o sea informar al paciente la hora y día en que tienen cita; en ocasiones esta información es por teléfono.
- Auxiliar al Médico durante la consulta.
- Se encargará de llevar un orden de los expedientes, o sea acomodar los expedientes de acuerdo al sistema que se lleva en el Instituto.
- Llenar notas con signos vitales, por ejemplo:
  - a) Temperatura,
  - b) Peso,
  - c) Medida,
  - d) Presión, etc.
- Se encargará de dar orden de laboratorio al derechohabiente, recoge las órdenes del laboratorio y las anexa en cada uno de los expedientes.
- Está en relación con las trabajadoras sociales cuando lo amerite.
- Control de las formas AFI/1 a AFI/17.- El presente control es el último método establecido en el I.M.S.S. para el manejo de expedientes en forma conjunta, incluye:
  - 1.- Registro familiar:

CLAVE	CONCEPTO
AFI/1	Datos socioeconómicos
AFI/2	Registro de acciones médico-preventivas
AFI/3	Actividades
  - 2.- Expediente Clínico (Padre).

CLAVE	CONCEPTO
AFI/4	Atención continua (primera consulta)
AFI/5	Atención continua (consulta subsecuente)
AFI/6	Atención continua (actualización o revisión conjunta)
AFI/7	Resultado de exámenes de laboratorio
AFI/8	Informes radiológicos y de otros gabinetes

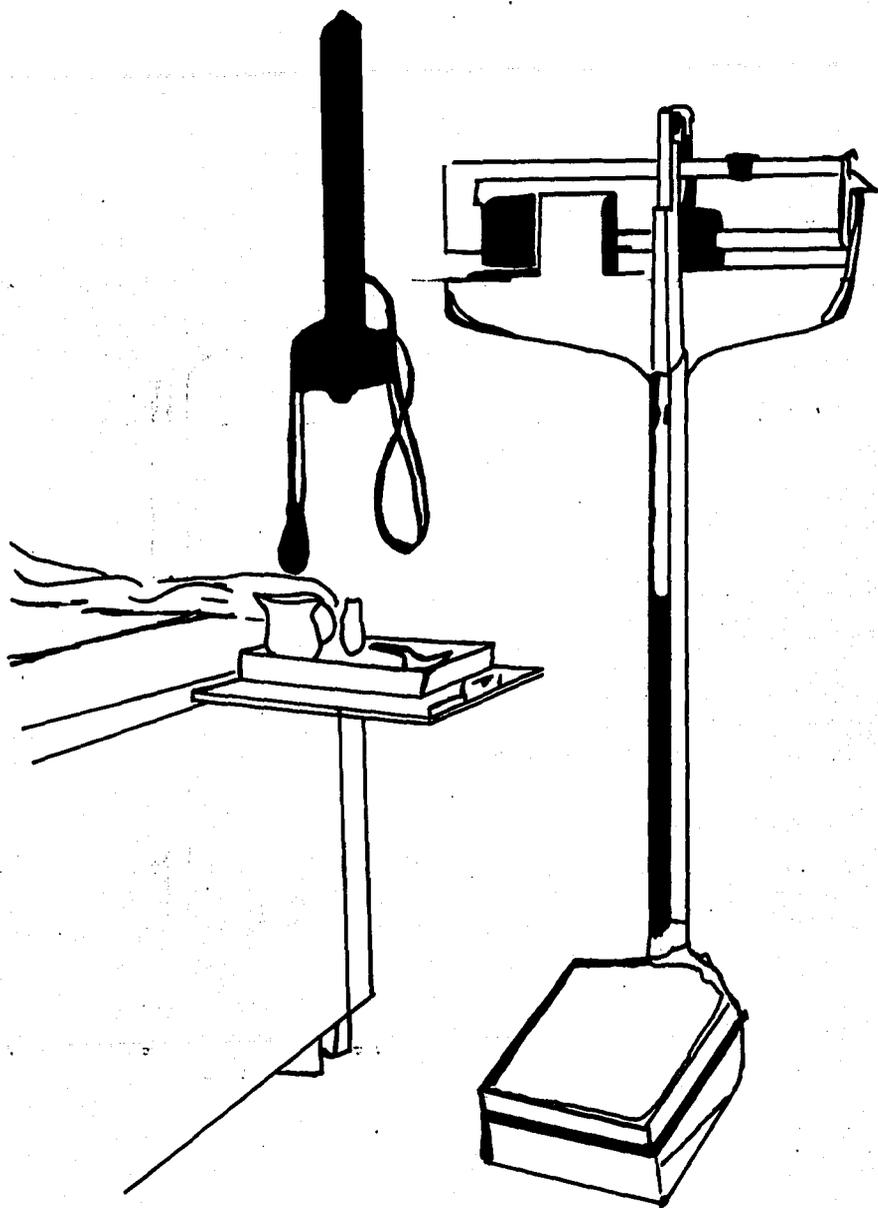
CLAVE	CONCEPTO
AFI/9A	Registro de atención ocasional
AFI/10	Registro de atención odontológica
AFI/11	Tránsito de pacientes a hospital de urgencias y especialidades
AFI/12	Tránsito de paciente a la unidad de medicina familiar

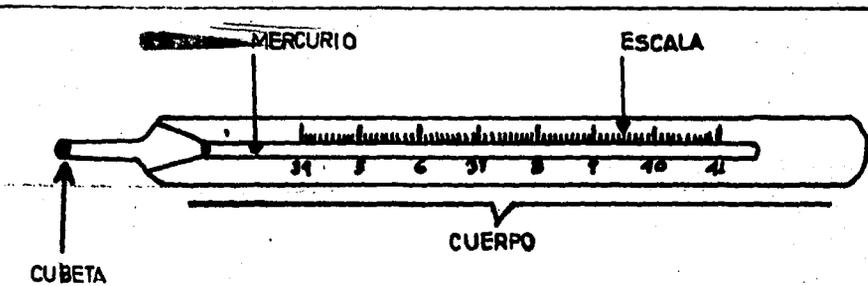
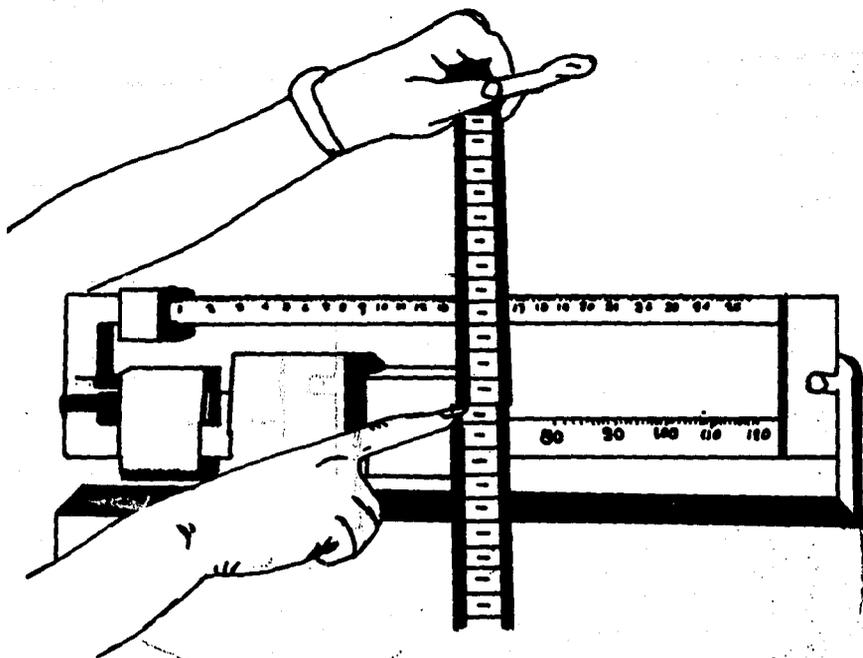
### 3.- Expediente Clínico (Madre).

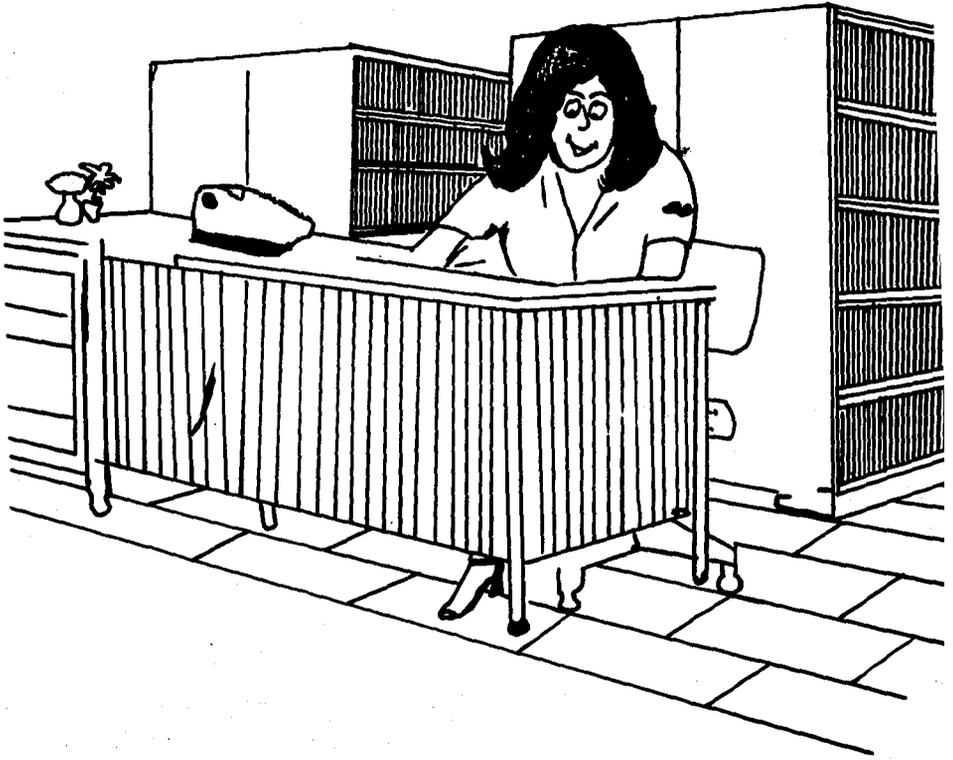
CLAVE	CONCEPTO
AFI/4	Atención continua (primera consulta).
AFI/5	Atención continua (consulta subsecuente)
AFI/6	Atención continua (actualización o revisión conjunta)
AFI/7	Resultado de exámenes de laboratorio
AFI/8	Informe radiológico y otros gabinetes
AFI/9A	Registro de atención ocasional
AFI/10	Registro de atención odontológica
AFI/11	Tránsito de pacientes a hospital de urgencias y especialidades
AFI/12	Tránsito de paciente a unidad de medicina familiar
AFI/13	Atención prenatal
AFI/14	Planificación familiar
AFI/15	Tránsito de paciente a unidad de medicina familiar al servicio de obstetricia

### 4.- Expediente Clínico (hijos).

CLAVE	CONCEPTO
AFI/4	Atención continua (primera consulta)
AFI/5	Atención continua (consulta subsecuente)
AFI/6	Atención continua (actualización o-revisión conjunta)
AFI/7	Resultado de exámenes de laboratorio
AFI/8	Informes radiológicos y de otros gabinetes
AFI/9A	Registro de atención ocasional
AFI/10	Registro de atención odontológica
AFI/11	Tránsito de pacientes a hospital de urgencias y especialidades
AFI/12	Tránsito de pacientes a unidad de medicina familiar
AFI/17	Atención de crecimiento y desarrollo





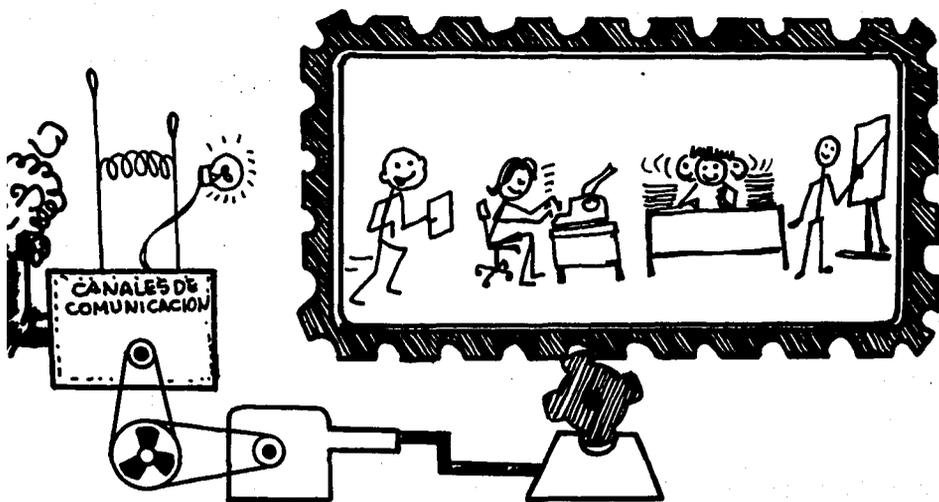


## P R E S T A C I O N E S

- Ayuda de renta, antigüedad y prestaciones económicas permanentes.
- Una gratificación anual o aguinaldo.
- Pago de horas o jornadas extras que labore.
- Pago de los porcentajes establecidos cuando trabaje en lugares insalubres o de emanaciones radioactivas.
- Disfrutar de períodos vacacionales.
- El pago en efectivo de 15 días hábiles de sueldo anualmente o el -- disfrute de un período más de vacaciones, a su elección, para quienes tengan más de 20 años de servicio en el Instituto.
- A una compensación mensual de \$250.00 si son trabajadores fundadores, así como a la bonificación de 5 años más de antigüedad para fin nes de jubilación.
- Las trabajadoras y viudas al servicio de guarderfas para sus hijos mayores de 45 días y hasta los 6 años de edad.
- Al importe de 40 días de sueldo, salario, gastos de transporte, del manejo de casa, pasaje para el trabajador; esposa o concubina, hijos y padres que dependan económicamente de él; cuando sea comisionado del lugar de residencia a otro destino.
- El pago de pasajes por adscripción o domicilio foráneo.
- A sueldo íntegro en caso de incapacidad médica en los términos de - Contrato Colectivo.
- A disfrutar de pensión por incapacidad, invalidez o vejez conforme al régimen de jubilación y pensiones vigentes.
- En caso de muerte por enfermedad no profesional, a prestaciones económicas para sus beneficiarios.

- En caso de muerte por enfermedad profesional o accidentes de trabajo, a indemnización a sus beneficiarios y pago de funerales.
- A préstamo con garantía hipotecaria o fiduciaria, en relación con el problema de vivienda.
- A permisos económicos hasta por 3 días, con goce de sueldo, en los términos de la Ley Reglamentaria.
- A percepción económica en caso de renuncia.
- A que se le indemnice en caso de separación injustificada.
- A indemnización por reajuste.
- A que el Instituto cubra el importe de primas por fianzas que sean necesarias para el desempeño de las labores.
- A obtener becas en los términos del reglamento relativo.
- A que se les proporcionen instalaciones, equipos, materiales, herramientas, útiles, papelería y cuanto sea necesario para el desempeño de sus actividades.
- A ser tratados con la debida consideración sin malos tratos de palabra u obra.
- A recibir prestaciones médicas, hospitalarias, quirúrgicas, farmacéuticas y de maternidad.
- A que en los locales con ambiente polvoroso o en que se desarrollen humos o vapores existan instalaciones de baños y lavabos.
- A que se les proporcione ropa especial y uniformes cuando sea necesario para el desempeño de sus labores, así como el lavado de la misma.
- A disfrutar de 90 días de descanso con salario íntegro, en los casos de maternidad con derechos además las trabajadoras a equipo completo de ropa para el recién nacido (canastilla).
- A que se les proporcione la práctica del deporte.

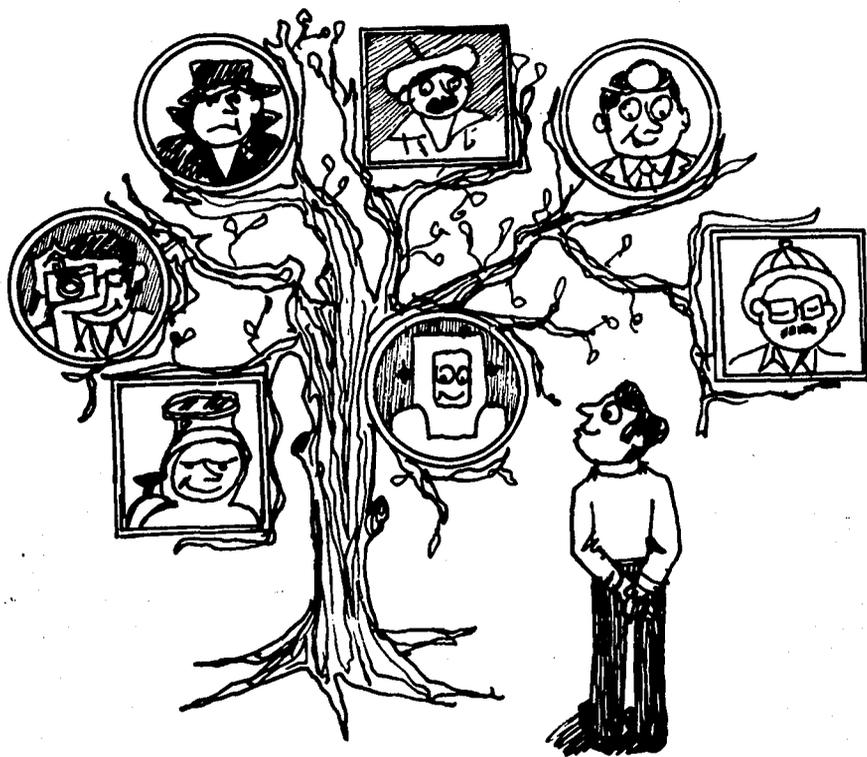
- A que se les expida gratuitamente testimonios de sus servicios.
- A obtener ascensos o promociones.
- A que se les compute como tiempo de servicio además de los hayan la borado los expresamente señalados.
- A disfrutar de tiempo de tolerancia para la entrada a sus labores.
- A efectuar permutas, o sea canje de puestos de la misma o análoga - categoría de pies de rama, cuando no se afecten derechos de terce--ros.
- A no ser objeto de sanciones o rescisión de contrato con previa in--vestigación.
- A los estímulos a que se refiere los capítulos X y IX del presente reglamento.
- A dispensa quincenal para trabajadores con bajos salarios en los -- términos del Contrato Colectivo de Trabajo.
- A obtener los demás beneficios que se deriven de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del I.M.S.S., del Contrato Colectivo de Trabajo, del Reglamento Vigente y de las disposiciones y acuerdos que le fa--vorezcan.



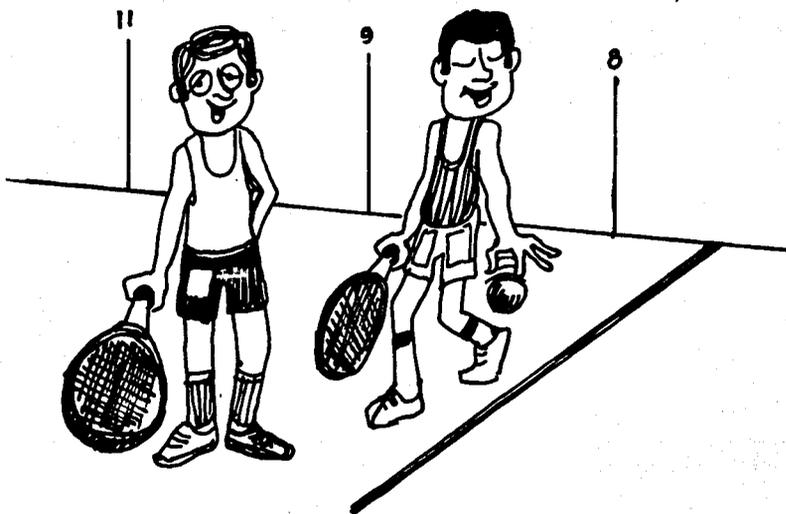
La comunicación pone en movimiento, inyecta dinamismo a todas las estructuras sociales del más variado tipo, ya sea la escuela, la familia, el club, el gobierno o la iglesia. No importa el tamaño o el tipo de funciones que realice, es la fuerza que dota de unión a los grupos.



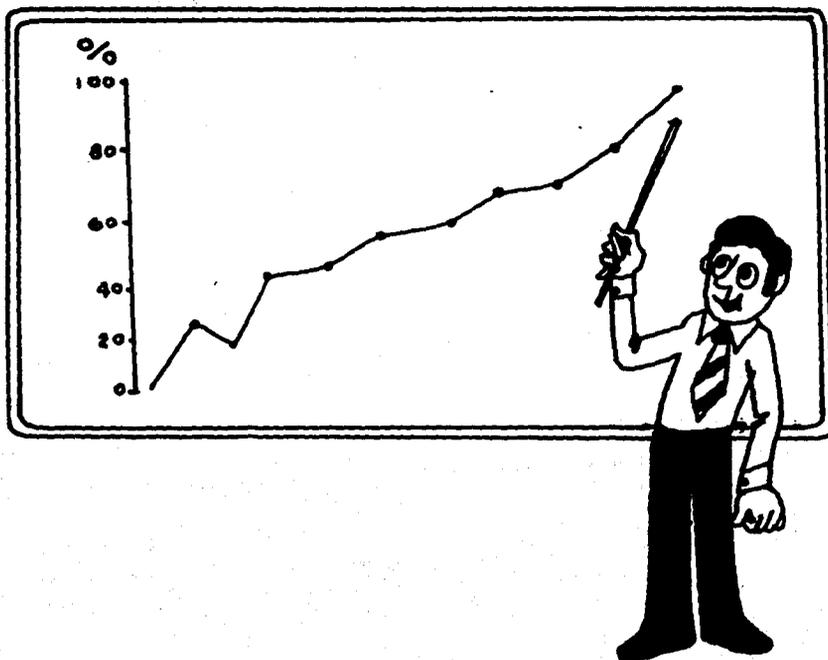
En caso de total incomunicación, sin mensaje de ninguna especie, sin sentimiento de pertenencia, sin poder servir, ni ser servido, el hombre deja de ser hombre. No existe.



El hombre tiene la característica de ser siempre heredero; es por naturaleza histórico; es influido por el pasado. Tiene que formarse y principia a partir de lo hecho por otros.



El hecho fundamental de la existencia humana sólo se concibe en la medida en que el sujeto entra en relaciones vivas con otros individuos.



**La Comunicación.-** A más de ser la que une en forma permanente, posee carácter activo; tiende a evitar los conflictos entre los integrantes del grupo; sirve para robustecer la confianza, además de estimular y motivar a los miembros del mismo. Detecta oportunamente las desviaciones, elimina los motivos de discrepancias y facilita los acuerdos. Para lograr los objetivos establecidos.

6:30<sub>pm</sub> = 7:30<sub>pm</sub>



Un ejemplo de la mala comunicación es el rumor: Se nos invita a una ceremonia que se realizará a las 18:30 Hrs.; por medio de comentarios nos formamos la idea de que será a las 19:30 Hrs., y por no recurrir a una buena comunicación nos dejamos llevar por el RUMOR y al llegar a la ceremonia, resulta que es otra.

UN CURSO DE RELACIONES HUMANAS ES:

Un camino para lograr:



- A) Saber porqué uno actúa de determinada forma.
- B) Comprender mejor la conducta de los demás.
- C) Controlar más los propios impulsos.



ESTO PERMITIRA A CADA UNO:

Cambiar algunos aspectos de la conducta,  
que resulten inadecuados para sí mismos.

== Modificar favorablemente  
la actitud hacia los demás



**ESTO PERMITIRA A CADA UNO:**

**Ser más justo y tolerante tanto  
consigo mismo como con los demás**



**Recibir más justicia y  
tolerancia.**

## EL QUE Y EL PORQUE DE LAS RELACIONES HUMANAS.

- Preguntar a un transeúnte el nombre de una calle.
- El discutir el precio de un producto.
- El hacer fila para comprar un boleto.
- Recibir empujones en la calle.

Todo acto en el que intervengan dos o más personas es:

### RELACIONES HUMANAS

De igual modo, son Relaciones Humanas:

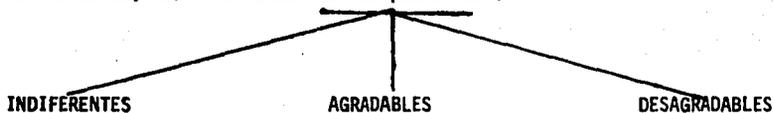
- Un chico y una chica tomados de la mano, por la calle.
- Un acto de justicia.
- La sobremesa en familia.
- La hora del café con los amigos.

Los hombres somos objeto y sujeto de las Relaciones Humanas desde que nacemos.

Asimismo son Relaciones Humanas:

- Matarse en la guerra.
- Discutir violenta e irracionalmente.
- Recibir un áspero regaño del jefe.
- Ser despedido del empleo.

Por lo tanto, las Relaciones Humanas pueden ser:



Cada biografía individual contiene, en proporciones variables, experiencias de estas tres modalidades.

Es ilusión irrealizable querer suprimir cualquiera de estos modelos de Relaciones Humanas.

Aumentar la proporción de unas y disminuir la de otras es un deseo positivo y realizable.

RELACIONES INDIFERENTES



## RELACIONES AGRADABLES



RELACIONES DESAGRADABLES

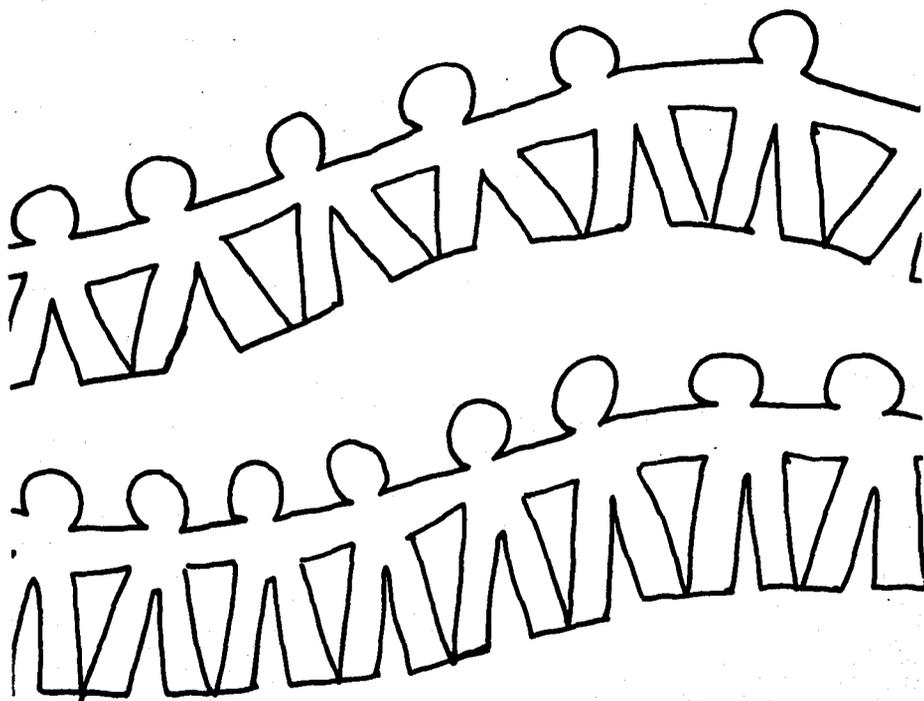


## IMPORTANCIA DE LA FUNCION DE RELACIONES PUBLICAS

La función de Relaciones Públicas tiene como objetivo el promover - actitudes favorables de los diversos públicos hacia la organización. Las actitudes favorables de todos estos públicos son indispensables para que - el Instituto subsista y además se desarrolle. Ninguna organización puede prosperar a menos que cuente con el apoyo del público o al menos con su pa ciencia o aceptación.

Se denominan Relaciones Públicas las actividades efectuadas por un grupo con vistas a establecer y mantener buenas relaciones entre los miembros del grupo y entre el grupo y los diferentes sectores de la opinión pú blica.

PRINCIPALES  
OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE LAS RELACIONES PUBLICAS



Mejorar las relaciones entre los hombres a través del conocimiento y la com  
prensión.



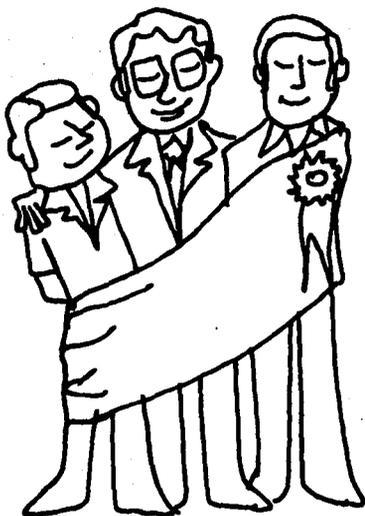
Hacer más fácil y eficaz la comunicación interpersonal.



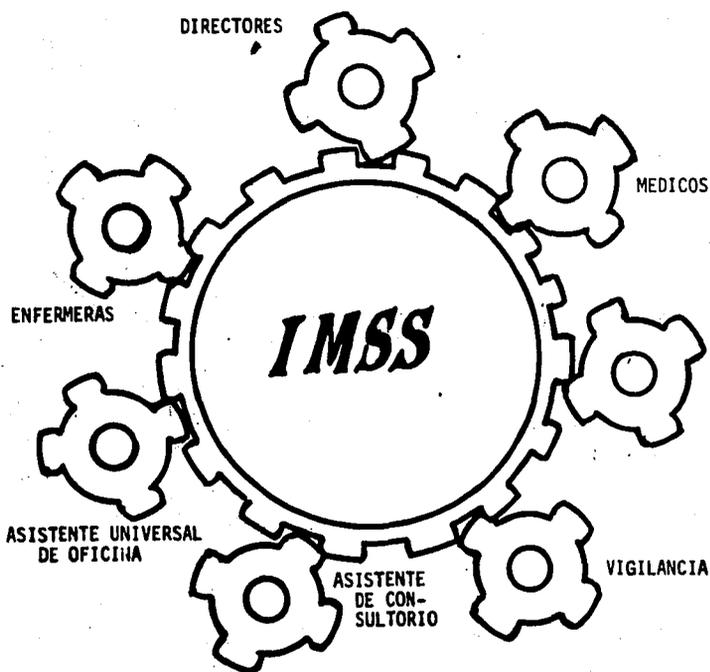
Eliminar motivos de fricción.



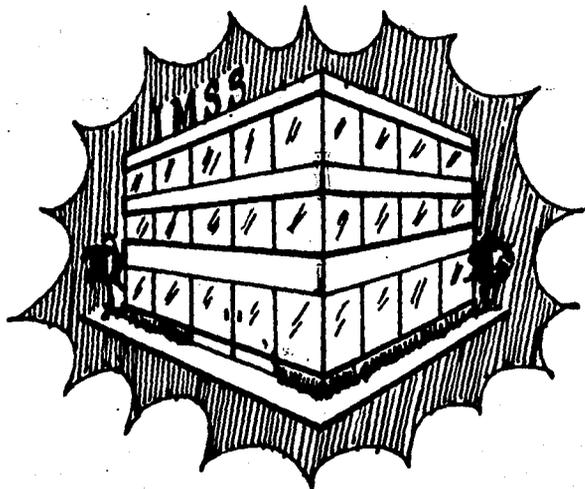
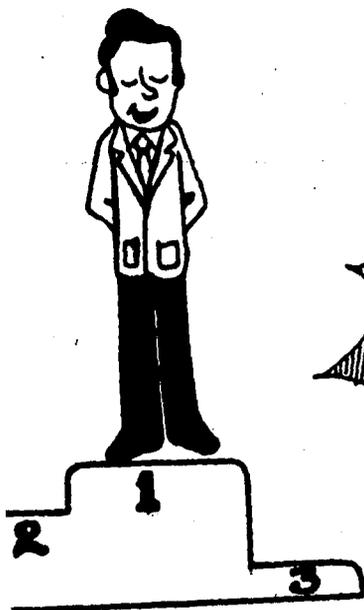
Buscar la armonía individual y social.



Encontrar satisfacción en la relación con los demás.



El Asistente de Consultorio es sólo un engrane de la maquinaria que se muestra en el Organigrama (todas las partes son importantes para lograr el buen funcionamiento del Instituto).



Después de este curso ustedes tienen las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo, en las mejores condiciones posibles, tanto para ustedes que se sentirán satisfechos con su trabajo y su realización y al recibir el reconocimiento del público y del propio Instituto.

Ya que de esta forma lograrán una buena imagen para el Instituto y el reconocimiento del mismo, cabe aclarar que en la medida en que ustedes sigan estos lineamientos será la imagen que proyecten de ustedes mismos, y con esto la del Instituto Mexicano del Seguro Social.

3.1.6 Evaluación.

\_\_\_\_\_  
(lugar)

\_\_\_\_\_  
(fecha)

(Marque el que considere conveniente).

1.- El interés que despertó en usted el curso fue:

- a) considerable \_\_\_\_\_
- b) regular \_\_\_\_\_
- c) poco \_\_\_\_\_
- d) ninguno \_\_\_\_\_

2.- Los conocimientos adquiridos le son de utilidad:

- a) mucho \_\_\_\_\_
- b) poco \_\_\_\_\_
- c) nada \_\_\_\_\_

3.- Los conocimientos adquiridos tienen aplicación en su trabajo:

- a) mucho \_\_\_\_\_
- b) poco \_\_\_\_\_
- c) nada \_\_\_\_\_

4.- La amplitud con que se trataron los temas fue:

- a) considerable \_\_\_\_\_
- b) regular \_\_\_\_\_
- c) poco \_\_\_\_\_
- d) ninguna \_\_\_\_\_

5.- Grado de dificultad para entender el curso:

- a) mucho \_\_\_\_\_
- b) poco \_\_\_\_\_
- c) nada \_\_\_\_\_

6.- Cumplimiento del programa señalado:

- a) totalmente \_\_\_\_\_
- b) parcialmente \_\_\_\_\_
- c) mínimamente \_\_\_\_\_

**7.- Razón por la que asistió al evento:**

- a) interés por desarrollarse \_\_\_\_\_
- b) obligación \_\_\_\_\_
- c) sin opinión definida \_\_\_\_\_
- d) intereses personales \_\_\_\_\_

P

R

O

Y

E

C

T

O

1980

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INDUCCION		18-21		14-17		18-21		20-23		15-18		
RECURSOS HUMANOS	21-24		10-13	21-24	19-22		23-26	20-23	17-20	15-18	12-15	3-6
RELACIONES PUBLICAS	14-17		10-13		12-15		9-12		10-13		12-15	
COMUNICACIONES	28-31			14-17			16-19		17-20			3-6
TECNICAS SECRETARIALES	28-31			21-24		25-28			24-27			10-13

<b>SEMINARIOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DIRIGIDO A:</b>
<b>INDUCCION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IMPORTANCIA DE LA INDUCCION - PROCEDI- MIENTO DE BIENVENIDA Y DE INDUC- CION DE PERSONAL - REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES Y SINDICATOS DERECHOS Y -- OBLIGACIONES DE ACUERDO CON LA LEY - DEL IMSS</li> </ul>	<p>PROPORCIONAR UNA VISION GENERAL DE LO QUE CONSTITUYE LA EMPRESA Y LO QUE PUEDE ADQUIRIR DE ELLA</p>	<p>ASISTENTE DE CONSULTORIO  AUXILIAR UNIVERSAL DE OFICINA  TRABAJO SOCIAL  PERSONAL DE ORIENTACION</p>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RELACIONES HUMANAS</li> <li>- PERSONALIDAD - MOTIVACION</li> <li>- NECESIDADES - FRUSTRACION - ANSIEDAD</li> <li>- TOMA DE DECISIONES - DINAMICA DE GRUPO - AUTORIDAD</li> </ul>	<p>SE CONSIENTIZARA AL EMPLEADO DE LA GRAN IMPORTANCIA QUE TIENEN LOS RECURSOS HU- MANOS DENTRO DE LA ORGANIZACION DAN- DOLE LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL -- MEJOR APROVECHAMIENTO Y APLICACION DE ALGUNAS TECNICAS DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS</p>	<p>ASISTENTE DE CONSULTORIO  AUXILIAR UNIVERSAL DE OFICINA  TRABAJO SOCIAL  PERSONAL DE ORIENTACION</p>
<b>RELACIONES PUBLICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DEFINICION- SU DESARROLLO -IMPORTAN- CIA DENTRO DE LA ORGANIZACION - LAS - RELACIONES DE ACUERDO A LOS DIFERENTES NIVELES DE LA ORGANIZACION --FINALIDAD Y OBJETIVOS - RELEVANCIA DE ESTA FUN-- CION PARA EL PERSONAL</li> </ul>	<p>QUE EL EMPLEADO APRENDA LA IMPORTANCIA QUE TIENE LAS FUNCIONES DE RELACIONES - PUBLICAS EN TODA ORGANIZACION MEJORAR SUS IMAGENES INTERNAS Y EXTERNAS UTILI -- ZANDO TODOS LOS RECURSOS A SU DISPOSI- CION</p>	<p>ASISTENTE DE CONSULTORIO  AUXILIAR UNIVERSAL DE OFICINA  TRABAJO SOCIAL  PERSONAL DE ORIENTACION</p>
<b>COMUNICA- CIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ELEMENTOS</li> <li>- CLASIFICACION GENERAL DE LA COMUNI- CACION</li> <li>- COMUNICACION ESCRITA Y ORAL</li> </ul>	<p>ELIMINAR LA PROBLEMATA ESTABLECIDA HASTA LLEGAR A SU MEJOR DESARROLLO PARA UN MAYOR ENTENDIMIENTO Y USO</p>	<p>ASISTENTE DE CONSULTORIO  AUXILIAR UNIVERSAL DE OFICINA  TRABAJO SOCIAL  PERSONAL DE ORIENTACION</p>
<b>TECNICAS SECRETARIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MECANOGRAFIA</li> <li>- TAQUIGRAFIA</li> <li>- DOCUMENTACION</li> </ul>	<p>HACER DIESTRO AL PERSONAL EN LAS FUN- CIONES SECRETARIALES QUE DESEMPEÑA</p>	<p>ASISTENTE DE CONSULTORIO</p>

## CONCLUSIONES

La importancia que actualmente tiene en nuestro país la Capacitación, nos ha llevado a analizar las necesidades que tiene de la misma el I.M.S.S.

Esta investigación se dirige principalmente al Asistente de Consulatorio y en forma secundaria a 4 categorías de empleados.

Las bases fundamentales para su realización fue el motivar al personal por medio de la Capacitación y en la encuesta realizada encontramos la respuesta con las gráficas VI y VII en las que encontramos que aún cuando el 81% del personal se siente motivado (gráfica VI) el 61% quiere mejorar la motivación actual (gráfica VII), en cuanto a los incentivos encontramos que el 77% (gráfica VIII) está de acuerdo con los mismos y el 20% (gráfica VIII) que no lo está es porque tiene la categoría de Personal Sustituto y no tiene derecho a los mismos.

Enfocándonos directamente a la Capacitación las cifras encontradas en las gráficas III y IV nos demuestran que un 72% (gráfica III) recibió capacitación y un 59% (gráfica IV) recibió entrenamiento; en el primer caso tenemos que un 25% no la recibió y en el segundo un 38% no fue entrenado.

Comparando estas dos gráficas es muy importante el diversificar los cursos de Capacitación para este personal, ya que como observamos sufre un incremento del 13% en el personal que no recibió Entrenamiento ni Capacitación; al ampliar los cursos mantendremos e incrementaremos el porcentaje de personal Capacitado y reduciremos el porcentaje de personal no Capacitado. Es importante señalar que para este personal existe una división en cuanto a Capacitación y Entrenamiento, pero en la práctica al Capa

citar también los Entrenamos ya que una es consecuencia de la otra dentro del nivel que guardan estas categorías.

Para reafirmar nuestros resultados y lo anteriormente expuesto, en las gráficas X, XI, XII, XIII encontramos que en la gráfica X un 70% propone valuación de puestos y calificación de méritos basados en un Sistema de Comunicación o sea una Administración de Recursos Humanos para suplir los incentivos.

En las gráficas XI y XII encontramos que el personal requiere de -- una Capacitación actualizada y basada en las necesidades de la unidad donde labora representada por un 26% (gráfica XI) y un 40% (gráfica XII), así como Conferencias y Seminarios especializados para ampliar sus conocimientos representado por un 17% (gráfica XI) y un 30% (gráfica XII); es importante hacer notar que un 31% (gráfica XI) propone rotación de puestos.

Gráfica XIII un 35% del personal propone se le Capacite para que -- preste un mejor servicio al derechohabiente y un 30% propone informar al -- derechohabiente de los servicios del I.M.S.S.; en la actualidad en la Clínica #75 esta labor se lleva a cabo, y los resultados son para nosotros -- buenos, ya que en esa Clínica encontramos una aceptación para realizar -- cualquier cambio.

Después de exponer los resultados de la encuesta y basándonos en la misma proponemos se lleve a la práctica el curso de inducción y el programa de Capacitación; éstos servirán para actualizar y motivar al personal, además de introducirlos en nuevos conceptos, para crear una mentalidad -- útil y humanitaria en estas categorías. Es importante señalar que el Curso y el Programa son representativos del sentir del personal y de las necesidades del Instituto y reiteramos que su aplicación inicial es importante se lleve a cabo en la Clínica #75, ya que es la Clínica con más personal -- encuestado y en la que existe el porcentaje más bajo en cuanto a edad (gráficas I y V).

Para realizar el presente trabajo y obtener los resultados esperados contamos con la ayuda del Dr. Adolfo Giles C., a quien expresamos -- nuestro agradecimiento, al Lic. Luis Obregón Ugalde, a cada uno de los Di-

rectores y Administradores de las Clínicas encuestadas, así como a cada una de las personas que tuvieron a bien aportar sus opiniones y su ayuda para la realización del mismo, este agradecimiento es extensivo para el -- Instituto Mexicano del Seguro Social, para la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Cuautitlán y para la Universidad Nacional Autónoma de México.

Esperando que este trabajo se lleve a la práctica y que logre aportar al Instituto Mexicano del Seguro Social un nuevo pensamiento al Capacitar al Personal en nombre de E.N.E.P.C. y de la U.N.A.M.

## B I B L I O G R A F I A

- 1.- "Antecedentes del Instituto Mexicano del Seguro Social".  
Benito Coquet  
México, 5 volúmenes
- 2.- "Hacia una comunicación administrativa integral".  
Sergio Flores de Gortari y Emiliano Orozco Gutiérrez  
México, D. F. 1974
- 3.- "Manual de Relaciones Humanas".  
Luis Haro Leeb  
México, Edit. Edicol 3a. Edición.
- 4.- "Administración de Empresas".  
Agustín Reyes Ponce  
México, Edit. Trillas 1a. parte
- 5.- "Estadística para economistas y administradores de empresas".  
Stephen P. Shao  
México 1967, Edit. Herrera Hermanos, 8a. edición
- 6.- "Manual de organización del servicio de personal", editado por el  
I.M.S.S.
- 7.- "Manual de organización del Gobierno Federal 1977-1978".  
Secretaría de la Presidencia  
Comisión de Administración Pública.
- 8.- "Administración de personal".  
Agustín Reyes Ponce  
1a. parte "Relaciones Humanas"  
México 1977, Edit. Limusa
- 9.- "Administración de Recursos Humanos"  
Fernando Arias Galicia (Coordinador).  
México 1975 Edit. Trillas.

- 10.- Enciclopedia Salvat "Diccionario"  
Barcelona 1976  
Editorial Salvat, 12 tomos
- 11.- "Gran Enciclopedia Larousse"  
Veinte volúmenes  
Barcelona, 1969 Edit. Planeta, S. A.
- 12.- "Contrato Colectivo del Trabajo del I.M.S.S."  
1977-1979  
Sindicato de Trabajadores del Seguro Social