

40
2es



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
ARAGON**

**EL PERSONAL SINDICALIZADO DEL IMSS Y LA
EFICIENCIA DE SUS SERVICIOS
-PROPUESTA DE POLITICA COMUNICACIONAL-**

TESIS

QUE PRESENTA

HERMELINDA GALICIA CORREA

PARA OPTAR AL TITULO DE

**LICENCIATURA EN PERIODISMO Y
COMUNICACION COLECTIVA**

DIRECTOR

MAESTRO JORGE CALVIMONTES Y CALVIMONTES

SAN JUAN DE ARAGON, MEXICO

AGOSTO, 1998

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

261441



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis 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.

DEDICATORIAS

*A Dios, por darme esa vitalidad y fortaleza que me impulsa a superarme,
por su enseñanza que me hace reflexionar para guiarme por el camino del bien,
por hacer posible que tenga una visión clara de lo que es la felicidad y me
permita palparla.*

*A mi madre, gracias, infinitamente gracias...
por tu ejemplo de espíritu de lucha y constancia en el trabajo, por
el rigor con que me forjaste*

*A mi esposo, Por ser maravilloso al compartir mi felicidad, por su amor,
paciencia y comprensión, por ese apoyo invaluable*

A las joyas más valiosas de mi vida, mis hijos, Heder y Nahúm

A mis hermanos, especialmente a Lety, por su nobleza y ternura.

AGRADECIMIENTOS

*Al Mtro. Jorge Calvimontes y Calvimontes, con admiración , gracias por darme la
oportunidad de aprender*

*Al prof. Jesús Martín del Campo, que lucha por la justicia y la libertad y me induce
a seguir su ejemplo*

*Al Dr. Antonio Rosado García, Secretario General del Sindicato Nacional de
Trabajadores del Seguro Social, por su valioso apoyo*

*Al Lic. Jesús Rodríguez Ruiz, por su apoyo determinante para la elaboración de este
trabajo*

*A la C. P. Ma. Esther Hernández Castro, por contagiarme de su entusiasmo para
la superación*

A Angélica Tenorio, mi condiscípula, por su tenacidad

*Armando Flores Valderrama,
Emilio Sánchez Marín,
y Juan Martín Ruiz López*

*del Centro de Información Ignacio García Téllez del
Centro Médico Nacional Siglo XXI, por su atención
tan profesional y especial*

A los delegados sindicales que tuvieron confianza en mí y me apoyaron

A mis compañeros de trabajo de la Administración Conjunto Colonia.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatorias
Agradecimientos

Introducción IV

Capítulo I. Ubicación del Objeto de Estudio

1.1	Comunicación	1
1.2	Comunicación Intrapersonal	1
1.3	Comunicación Interpersonal	4
1.4	Comunicación Colectiva	7
1.5	Comunicación Organizacional	8
1.6	Efectos de la Comunicación en las Actitudes Negativas	12

Capítulo II. Finalidades del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (antecedentes de la seguridad social e instituciones de salud).

2.1	Seguridad Social	15
2.2	Secretaría de Salubridad y Asistencia	17
2.3	Historia del Instituto Mexicano del Seguro Social	19
2.4	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado	26

2.5	Institutos Nacionales de Salud	28
2.6	Alcances de la Seguridad Social	35
2.7	Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social	36
2.8	Documentos Fundamentales del Instituto Mexicano del Seguro Social	39
2.8.1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	39
2.8.2	Ley del Seguro Social	41
2.8.3	Estatutos del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social	43
2.8.4	Contrato Colectivo de Trabajo	45
2.8.5	Comparación con otras Legislaciones	49
2.8.6	Carácter del trabajador	52
2.8.7	Alianza para el Fortalecimiento y Modernización de la Seguridad Social	53
2.9	Fines Comunes del Instituto Mexicano del Seguro Social y su Sindicato Nacional de Trabajadores	57
2.10	Estudio del Caso (Encuestas y Entrevistas)	58
2.10.1	Juicio de los Trabajadores	58
2.10.2	Dos Visiones Diferentes	64
2.10.3	Concentrado o Matriz de Encuestas de las Categorías:	66
2.10.4	Juicio de los Derechohabientes	68

Capítulo III

Proyecto de Política Comunicacional

3.1	Opinión de Autoridades	74
3.2	Opinión de Trabajadores	75
3.3	Opinión de los Derechohabientes	75
3.4	Proyecto	76

Capítulo IV

Sustento Fundamental de la Nueva Cultura Laboral

4.1	La aparición, de la Nueva Cultura Laboral en el contexto de una serie de reformas que se han llevado a cabo en el país	80
4.2	Objetivos Centrales de la Nueva Cultura laboral	84
4.3	Principios Básicos de la Nueva Cultura Laboral	85
4.4	Definición de Funciones del Instituto Mexicano del Seguro Social	91
4.5	Productividad, Eje Central de la Cultura Laboral	92
4.6	La Nueva Era del Instituto Mexicano del Seguro Social	93
4.7	Resultados más Relevantes de las Encuestas	99

Conclusiones	103
Bibliografía	107

Anexos	115
--------	-----

INTRODUCCIÓN

La determinación de investigar la realidad concreta que priva entre autoridades, trabajadores y derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social, partió de la doble condición de trabajadora y asegurada que observa la existencia de comportamientos negativos en todos los niveles de la institución.

En mi función de delegada sindical existe preocupación por encontrar los factores que determinan estas actitudes negativas, a fin de proponer estrategias, que eliminen estos comportamientos perjudiciales y que, a su vez, exista una mejor relación empresa-empleados que propicie eficiencia en el servicio.

Se buscó cumplir con los siguientes objetivos:

Señalar la esencia de la seguridad social, como base para mejorar el servicio.

Buscar la mejoría de los servicios que ofrece el Instituto Mexicano del Seguro Social a la población derechohabiente. Con procedimientos que permitan la transformación cualitativa de la contribución laboral.

Promover un claro entendimiento de los fines de la institución y la razón específica que mediante el Contrato Colectivo de Trabajo establece una relación de derechos y obligaciones para la institución y sus trabajadores.

Aplicar la comunicación interpersonal y organizacional con el propósito de orientar las conductas y actitudes favorables a la institución y a los derechohabientes.

Detectar el influjo de una comunicación inadecuada en las actitudes negativas.

Atendiendo a una observación pertinente cabe aclarar que este trabajo es una propuesta que parte de la investigación y el análisis del comportamiento del personal sindicalizado del MSS. Consiguientemente tiene el carácter de una propuesta de política comunicacional hacia el interior del IMSS. En su totalidad es una política comunicacional que refleja nivel metodológico y permite diseñar pasos operativos para mejorar el flujo comunicativo entre el personal y los derechohabientes.

Para el análisis nos hemos apoyado en la teoría funcionalista, de modo que los aspectos perturbadores que impiden el cumplimiento de los objetivos del Instituto Mexicano del Seguro Social fueron analizados como disfunciones.

En el capítulo primero, fue necesario recordar qué es la comunicación ya que es parte primordial para la existencia del ser humano, comunicación intrapersonal, interpersonal, masiva y organizacional. Así mismo se desglosa el tema efectos de la comunicación en las actitudes negativas con el propósito de entender las conductas y actitudes de los trabajadores.

En el capítulo segundo, se da una explicación englobada del origen de la seguridad social, y se presentan las instituciones que han tenido mayor relevancia en este tema:

Con la aprobación de la primera Ley del Seguro Social el 19 de enero de 1943, queda conformado el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), para su funcionamiento participan tres sectores básicos: el gobierno, los trabajadores y los patrones; tal organismo tiene como finalidad brindar seguridad social a la clase trabajadora y a las clases más desprotegidas.

La Secretaria de Salubridad y Asistencia (SSA) que, por su cobertura, su nivel gubernamental y sus funciones específicas es el pilar de la seguridad social.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores de Estado (ISSSTE), ésta institución esta dirigida específicamente a prestar los servicios de seguridad social y asistencia a los trabajadores del Estado.

Los Institutos Nacionales de salud, surgieron como organismos necesarios para el desarrollo de la ciencia, la investigación biomédica, clínica, sociomédica y de desarrollo tecnológico, así mismo para la formación de recursos humanos para la salud.

En este segundo capítulo, por su importancia, hice hincapié en las bases legales de la seguridad social, como la Constitución Política y la propuesta Alianza para el Fortalecimiento y Modernización de la Seguridad Social, que sirvieron para fundamentar la Nueva Ley del Seguro Social; Además de tomar como instrumento regulador al Contrato Colectivo de Trabajo para las relaciones empresa-sindicato, también se consultó el Reglamento Interior de Trabajo que marca los derechos y obligaciones de los trabajadores.

Se tomó en cuenta al organismo sindical, parte importante del desarrollo de los trabajadores que, fue diseñado para garantizar beneficios y precisamente con la fundación del Instituto Mexicano del Seguro Social nace el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social el cual tiene como objetivo luchar por la reivindicación de sus agremiados, tratando de cuidar el bienestar para sus trabajadores. Principalmente como lo marca el artículo 3ero. de los Estatutos luchar por conservar y mejorar las conquistas obtenidas en el Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos.

El Instituto Mexicano del Seguro Social y el Sindicato Nacional de Trabajadores tienen fines comunes: brindar mayor protección a la población trabajadora en términos de seguridad social, ampliar la cobertura y calidad de sus servicios y prestaciones.

Para conocer datos reales de los factores que determinan las conductas y actitudes negativas de los trabajadores sindicalizados, se realizaron encuestas y entrevistas a las autoridades, quienes tienen la mayor responsabilidad en la conducción del instituto; a los trabajadores, quienes ejecutan las labores cotidianas, a los derechohabientes y quienes reciben los servicios del Seguro Social, todos ellos como elementos que están inmersos en la problemática social enfrentando los retos de la realidad.

En el capítulo tercero y para cumplir los objetivos previstos se formuló un proyecto de comunicación, el cual está basado principalmente en las relaciones óptimas para un mejor resultado: la confianza, el respeto, la honestidad y la comprensión entre directivos y trabajadores.

Así, fue posible estructurar una política de comunicación que tiene como propósito contribuir a elevar la eficiencia de los servicios de la institución.

En el capítulo cuarto se analizan las perspectivas que hay para una nueva cultura laboral, como pauta para elevar la productividad en todos los ámbitos laborales del país. Así mismo se especifica como se va a dar esa productividad en el Instituto Mexicano del Seguro Social, ya que esta institución otorga atención para la salud, o sea que tiene como objetivo mantener sano al individuo productivo.

Actualmente el proyecto de productividad, ya está propuesto en la institución, y prevé elevar la eficiencia de los servicios, con un reordenamiento de recursos humanos, además de que está sustentado con la nueva tecnología que se ha dado en llamar Sistema de Informática de Punta.

Capítulo Primero

Ubicación del Objeto de Estudio

La comunicación es un elemento esencial para la existencia del ser humano, porque es la herramienta principal para interactuar con todo lo que le rodea en su medio ambiente, pero además, la comunicación surge con la vida misma, por ella dejamos saber que aquí estamos, qué somos, y que deseamos algo y nos disponemos a hacer algo.

1.1 LA COMUNICACIÓN

La palabra comunicar proviene del latín (*comunicare*) que significa: poner en común. La comunicación es la transmisión de ideas, pensamientos, conocimientos, experiencias, sentimientos y emociones entre dos o más personas. Comunicarse es pues, compartir experiencias, estar en relación, entender y ser entendido, dar y recibir conocimientos, provocar cambios, modificar conductas en los demás y en uno mismo. Comunicar no es sólo emitir mensajes es, sobre todo, el acto de provocar respuestas.¹

La comunicación es un proceso por el que se transmite un mensaje y organiza, gracias a un código, puede estar formado por gestos, palabras, que funcionan como símbolos. La comunicación tiene por objetivo suscitar respuestas o conductas específicas en las personas con quienes nos relacionamos.

La comunicación es la forma real en que descansa el fenómeno de la socialización; hace que nos comprendamos, que nos pongamos de acuerdo y que, en consecuencia, demostremos que: el verbo es acción; pero también es acción organizada.

1.2 COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL

La comunicación intrapersonal es la que practicamos nosotros mismos, en el interior de nuestra persona. Felipe Pardiñas define la comunicación intrapersonal como:

“los flujos de comunicación que ocurren totalmente dentro de nosotros, dentro de cada persona. El receptor de todos estos mensajes es nuestro cerebro y los

¹ IMSS, Manual de comunicación, p.5

transmisores pueden ser cualquiera de las terminales nerviosas de nuestro organismo, o el proceso se puede dar a la inversa”.²

La comunicación intrapersonal no se da en un sólo momento, sino que es diacrónica o sea, que transcurre a lo largo de diferentes momentos.

Por ejemplo, muchos de nosotros, al término del día, pasamos por períodos prolongados platicando con nosotros mismos, recordando las experiencias que acontecieron en nuestra jornada laboral, con nuestra familia, amigos, en ratos de esparcimiento, etc., de toda esta plática evaluamos y seleccionamos los hechos que se nos hicieron de mayor importancia y sobre éstos hacemos juicios críticos.

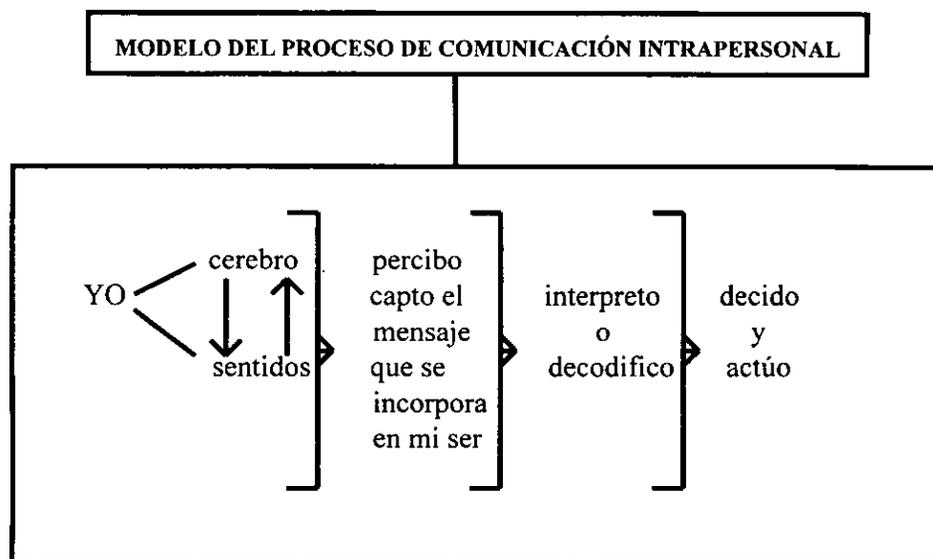
Por ejemplo, si al tratar de corregir la conducta de nuestro hijo lo hicimos empleando un método violento, la reflexión sería ¿por qué utilicé tanta agresividad física? estoy haciéndole daño en vez de corregirlo. Le pediré disculpas y utilizaré un método de paciencia y comprensión.

La comunicación intrapersonal tiene múltiples repercusiones en nuestra vida diaria, nos da la posibilidad de determinar decisiones, nos hace reflexionar sobre nuestros defectos, nos multiplica las virtudes, provoca que nos autoanalicemos, etc. Así como nos hace crecer como humanos. A veces por causas adversas a nuestra formación, la comunicación intrapersonal puede provocar reacciones negativas, y consiguientemente, nos puede destruir.

A continuación propongo un esquema del Proceso de Comunicación Intrapersonal, a partir de la explicación que da Felipe Pardinas:

Este esquema pretende representar la continuidad entre los diferentes momentos del proceso, desde que el cerebro recibe un mensaje hasta que responde con una conducta-respuesta. El cerebro tiene almacenadas muchas informaciones en las cuales recupera selectivamente una para la situación del mensaje; elabora diferentes alternativa; elige una que es transmitida fuera del cerebro.

² Pardinas, Felipe. Manual de comunicación social, p. 30



- **Captación.** Es la recepción de mensajes internos al organismo

- **Almacenamiento.** Es la información captada por nuestro cerebro a través de los sentidos externos o internos.

- **Recuperación.** Es cuando ordenamos o extraemos de la memoria la información almacenada, los datos que requerimos para una situación dada.

- **Elaboración.** Es la modificación de la información recuperada, la cual se debe adaptar a la situación que se presente

- **Decisión.** Es cuando en el cerebro decidimos entre varias alternativas la conducta adecuada para el momento dado

- **Transmisión.** En esta etapa se hace observable alguna de las conductas decididas por el cerebro.

1.3 COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La comunicación interpersonal tiene un valor fundamental porque permite desarrollar la socialización de los individuos, ya que desde el origen del ser humano ha luchado desesperadamente por encontrar comprensión, compañía y confianza en alguien que a su vez, le dé un sentido y una identidad a su propia vida, es así como se mantienen las relaciones diarias de los seres humanos que deben vivir en cercanía y que se deben adaptar a las necesidades recíprocas y mantener una existencia razonable activa y grata: (saludar, convivir en algún evento social, jugar, etc.) mientras menos eficiente sea nuestra comunicación menos efectivas y gratas resultarán las relaciones.

“Hovland (1948:371) define a la comunicación interpersonal como una situación de interacción en la cual un individuo (el comunicador) transmite, en un contexto cara a cara, estímulos (por lo general, símbolos verbales) para modificar la conducta de otros individuos (comunicados)”¹

Podemos resumir que la comunicación interpersonal, es el resultado de un diálogo ya que éste es el intercambio de información entre dos personas cara a cara. Dicho intercambio dependerá estrechamente de la intención y los propósitos de ambos participantes.

La comunicación interpersonal se caracteriza por:

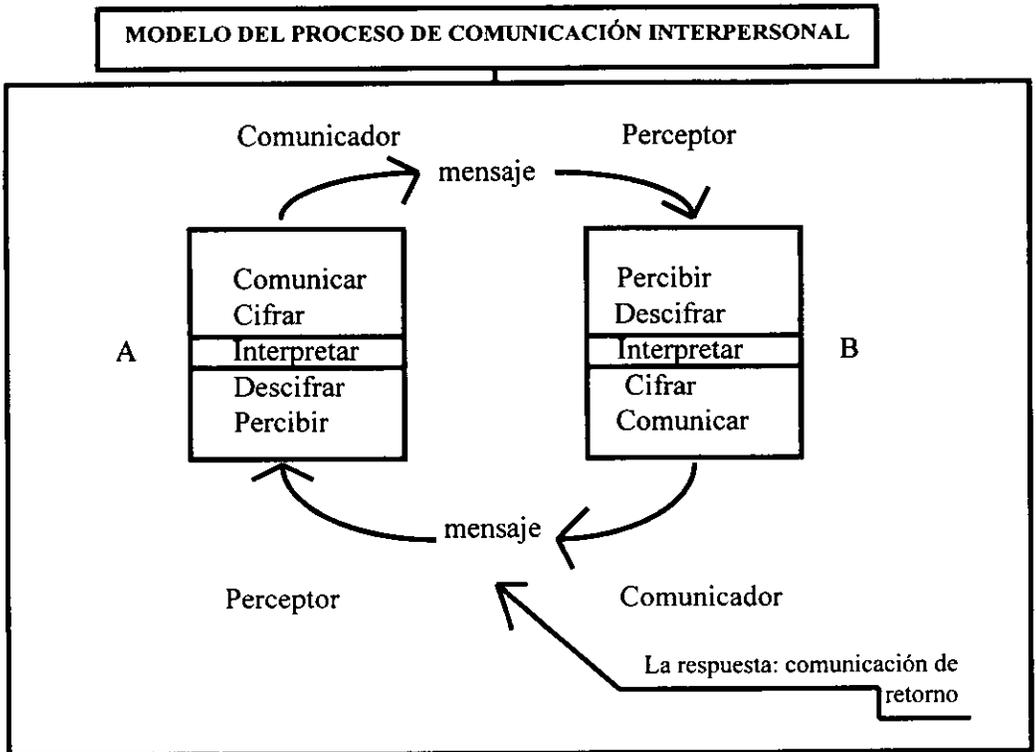
- La presencia de actos expresivos (gestos, palabras, ademanes, movimientos etc.) por parte de una o más persona.
- La percepción consciente o inconsciente de dichas acciones expresivas por parte de otras personas.
- La observación respectiva de que tales acciones expresivas fueron percibidas por los otros. La percepción es un hecho que influye profundamente y cambia la conducta humana.

¹ Blake. Reed H. Haroldsen, Edwin O. Taxonomía de la comunicación, p. 30

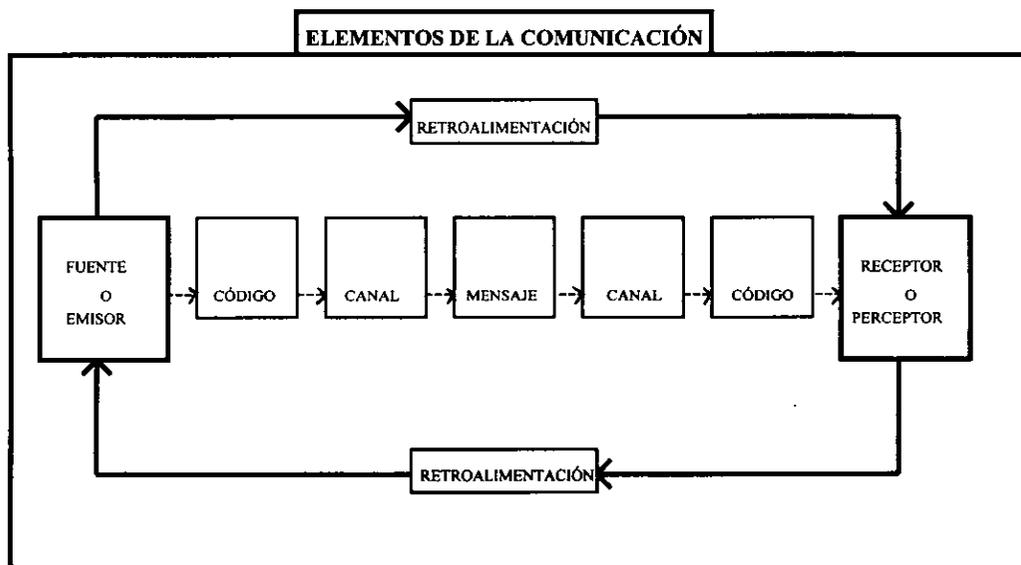
El proceso de la comunicación interpersonal es cambiante y se desarrolla generando continuamente nuevas maneras de conducta y alternativas para los participantes. Sin embargo, el desarrollo de la comunicación interpersonal dependerá de la disponibilidad de los canales, de la cantidad de retroalimentación y del nivel de ruido.

A continuación propongo un esquema del Proceso de Comunicación Intrapersonal, a partir de la explicación que da Shramm: la comunicación interpersonal y el procesamiento interno del mensaje en el comunicador y en el perceptor.

Cuando la comunicación es interpersonal, las personas alternan sus roles de emisor y receptor.



La comunicación es un proceso dinámico e indivisible; sin embargo, a fin de analizarlo se señalarán sus componentes en forma sencilla tomando como base la explicación que da Carlos González Alonso sobre el esquema de Berlo.



Emisor. Es la persona que desea comunicar algo y qué, por tanto inicia el proceso de comunicación (produce el mensaje).

Canal. Es el conducto o medio a través del cual se envían y reciben los mensajes.

Mensaje. Es la información transmitida y producida según las reglas del código.

Códigos. Son el conjunto de signos con un significado común (lenguaje hablado o escrito).

Receptor. Es la persona que recibe el mensaje y esto hace que se convierta en perceptor, es decir que haga suyo el mensaje, y lo interprete para modificar la conducta.

Retroalimentación. Es la acción del receptor de dar respuesta al mensaje enviado por el emisor, o sea que es el proceso de comunicación de retorno en el cual se intercambian los papeles del emisor y del perceptor.

1.4 COMUNICACIÓN COLECTIVA

La comunicación de masas es un proceso en el que resulta esencial la tecnología la que ha modernizado los medios masivos, y ha incorporado otros que causan asombro. El investigador Janowitz dice que:

“Los medios masivos de comunicación comprenden las instituciones y las técnicas mediante las cuales grupos especializados utilizan determinados recursos tecnológicos, para difundir contenidos simbólicos en el seno de un público numeroso, heterogéneo y disperso”.⁴

La comunicación de masas está dirigida a público heterogéneo, se transmite a lugares y distancias diferentes, emplea instrumentos o máquinas complejas de alta tecnología, está dirigido a grandes cantidades de personas con diferente cultura y costumbres, pero con un interés común.

En la sociedad moderna, los medios masivos constituyen una gran importancia para la socialización. La televisión, el cine, la prensa, la radio se han vuelto fuente importante de socialización para la gente, y han reemplazado mucha de la influencia antes ejercida por la familia. Así mismo a través de estos medios somos bombardeados a diario con mensajes que exaltan las cualidades de x producto, esto provoca que la gran mayoría de los receptores de estos mensajes publicitarios adquieran una conducta inconsciente.

Por lo anterior podemos concluir que esta comunicación viene a controlar o a dominar a los seres humanos.

⁴ González Alonso, Carlos. Principios básicos de comunicación, p. 33

1.5 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

En toda empresa planeada o institución organizada existen relaciones de funcionalidad, de jerarquía y de intercambio que la integran, precisando así, sus diferentes tareas en el trabajo de un objetivo común.

Estos puestos están ocupados por personas que requieren comunicarse para coordinar y realizar sus actividades, ya sea como jefes, supervisores, técnicos, normativos u operativos. Por otro lado, también es cierto que todas las personas dentro de la organización se relacionan entre sí, no solamente desde el punto de vista de las funciones o actividades que desempeñan por la condición de su trabajo, sino también por motivos personales, creándose entre ellos diversos vínculos como la amistad, enemistad, simpatía, compañerismo, etc.

Partiendo de la definición que da Goldhaber se explica a qué se refiere la organización: es un sistema abierto integrado por individuos que, incorporados en subsistemas o grupos interdependientes, trabajan juntos e interactúan para lograr un objetivo común. Por tanto, la comunicación de y en una organización está inmersa en un sistema abierto, complejo y variado que ejercerá influencia al medio ambiente y a su vez se verá influenciado por éste.

Como toda comunicación implica mensajes, la comunicación en una organización no puede excluirlos, en mayor o menor medida tendrán un propósito y una dirección determinada que debe darlos a conocer mediante los mensajes. Lo anterior no tendría sentido si nos olvidamos de las personas, de sus sentimientos, actitudes, habilidades y relaciones, ya que son los responsables directos de la manera en como se da la comunicación en una organización. M. Goldhaber define como:

“La comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes”.⁵

Asimismo, distingue los cuatro conceptos claves que conforman esta definición.

⁵ Goldhaber, Geral. Comunicación organizacional, p. 23

- **Mensajes.** Es aquella información que es percibida y a la que los receptores dan un significado, (es la información significativa sobre las personas), y sirven para: informar, persuadir, regular e integrar.

- **Red.** Es el camino que sigue el flujo de mensajes entre los miembros de una organización: es la forma en que se va dando la información es decir desde un superior hasta un subordinado, después de pasar por varios intermediarios o en su caso invertido.

- **Interdependencia.** Son las relaciones que se mantienen como parte de un sistema y que son interdependientes debido a que todas las partes del sistema (denominadas subsistemas) afectan y son afectadas mutuamente, son las relaciones existentes entre las personas de la organización, por ejemplo cuando un superior toma una decisión esta va a repercutir en toda la comunidad de la organización es por eso que se debe dar la mayor información posible en los integrantes de la organización.

- **Relaciones.** Teniendo en cuenta que una organización es un sistema vivo y abierto, sus partes de conexión están en manos de la gente. Es decir, las redes por las que fluyen los mensajes de las organizaciones están conectadas por personas. En consecuencia debemos estudiar las relaciones existentes entre las personas. Las relaciones humanas dentro de la organización pueden estudiarse centrandone nuestra atención en las conductas de comunicación de las personas implicadas en la relación.

En la comunicación organizacional los mensajes adquieren diferentes formas:

a) **Modalidades de lenguaje.** Se refiere a la diferencia entre los mensajes verbales y los no verbales. En cuanto a los mensajes verbales, dentro de las organizaciones éstos pueden ser hablados o escritos, tal es el caso de la conversación, el correo interno, conferencias, revistas de la organización, etc. Por otro lado, en relación con los mensajes no verbales tendremos al lenguaje corporal (movimientos, gestos etc.), características físicas, conducta de contacto (caricias, golpes etc.), indicios vocales (tono, volumen, ritmo).

b) **Supuestos receptores.** Dado que los receptores pueden estar tanto dentro como fuera de la organización, se puede hablar de mensajes de uso interno que son manejados a través de memorándums, boletines, reuniones etc., y mensajes de uso externo que serán manejados por medio de campañas de publicidad, relaciones públicas etc.

c) **Métodos de difusión.** Identifica la actividad de comunicación empleada durante el envío de mensajes a otras personas. La difusión implica que los mensajes son extendidos dentro de la organización. La mayor parte de los métodos de difusión se dividen en:

- **Métodos *Software*.** Depende de la capacidad y habilidad individual (pensar, escribir, hablar y escuchar).

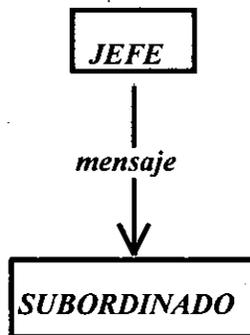
- **Métodos *Hardware*.** Depende de alguna forma eléctrica o mecánica (teléfono, teletipo, microfilm, radio y computadora).

d) **Propósito de flujo.** Hace referencia al motivo por el que se envía y se recibe un mensaje dentro de la organización. Todo mensaje tiene un razón y una intencionalidad y dependiendo de esto tendrá una función específica a cumplir.

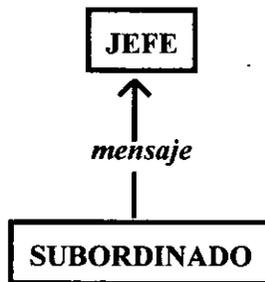
Por lo anterior podemos hablar de dos clases de comunicación en la organización, (formal u oficial, informal o extraoficial). Estos dos tipos de comunicación se encuentran unidos y constituyen la estructura humana o social de la empresa.

- **La comunicación formal u oficial.** Son las relaciones que existen entre los individuos por razones de los puestos que ocupan y por las actividades que les asignan, deben ajustarse a las normas de la organización. Dependiendo de quien inicia el mensaje y quien lo recibe, las comunicaciones pueden ser descendientes, ascendentes u horizontales.

- **Las comunicaciones descendentes.** Son aquellos mensajes que fluyen de superiores hacia subordinados y, por tanto en su mayoría implican mensajes de procedimientos y criterios; se realizan por medio de escritos o en forma oral.



- **Las comunicaciones ascendentes.** Son aquellos mensajes de subordinados hacia superiores, les hacen llegar informes, proyectos, quejas, sugerencias, solicitudes, reportes etc. por lo tanto son mensajes de integración.



- **Las comunicaciones horizontales.** Son el intercambio de mensajes entre individuos en el mismo nivel jerárquico, proporcionan el conocimiento y la coordinación de las actividades entre las diferentes áreas de trabajo, estos mensajes están relacionados con la resolución de conflictos y problemas laborales.



Las comunicaciones formales que se dan entre los individuos por razones de sus puestos y de sus actividades, se mezclan con **las informales** que surgen por las particularidades de las personas: la edad como punto de partida para agruparse, el sexo para encontrar pareja o examinar problemas comunes, de escolaridad porque se reúnen según el nivel de formación, los deportes que se comparten, etc. Así **la comunicación organizacional tiene que entenderse como la individualización y la puesta en práctica y del potencial comunicativo o destinado a lograr fines comunes y necesarios para una organización humana.**

1.6 EFECTOS DE LA COMUNICACIÓN EN LAS ACTITUDES NEGATIVAS

Las actitudes del individuo se hallan determinadas por la comunicación que reciben.

Una actitud es esencialmente una forma de respuesta anticipatoria, el comienzo de una acción que no necesariamente se completa. En este sentido, resulta mucho más dinámica y permite predecir más fácilmente las tendencias del comportamiento que una mera opinión o idea.

Tres rasgos importantes propios de una actitud:

Primero. Las actitudes están generalmente asociadas a imágenes, ideas u objetos externos de la atención.

Segundo. Las actitudes expresan una dirección. Vale decir, no sólo señalan el comienzo de la respuesta manifiesta a una situación, sino que también imprimen dirección a esa actividad. Se caracteriza por implicar acercamiento o alejamiento, gusto o disgusto, reacciones favorables o desfavorables, amores u odios, y como éstos están dirigidos a situaciones específicas o generalizadas.

Tercero. Las actitudes están vinculadas con sentimientos y emociones. Asociaciones de agrado o desagrado respecto de un objeto o situación -miedo, cólera, amor y todas las complejas emociones aprendidas- intervienen en las actitudes.

Las actitudes son hábitos internos en su mayor parte inconscientes, e indican las tendencias reales de la conducta manifiesta mejor que las expresiones verbalizadas que llamamos opiniones. Entonces, si se trata de predecir el comportamiento de un individuo, es más importante conocer sus actitudes que conocer sus imágenes mentales, sus ideas o sus opiniones.⁶

⁶ K. Young, J. C: Flügel y otros Psicología de las actitudes P. 8

El componente cognoscitivo de una actitud consiste en las creencias de un individuo acerca de un objeto determinado. Los conocimientos que se hallan en este sistema son siempre juicios de valor; esto es que implica una valoración positiva o negativa.

El componente reactivo de una actitud incluye toda inclinación a actuar de una manera determinada ante el objeto de dicha actitud, por ejemplo, si un individuo mantiene una actitud favorable hacia un objeto se sentirá dispuesto a mantenerlo, ayudarlo o aceptarlo, si es negativa dicha actitud tenderá más bien a destruirlo o a rechazarlo. David Krech dice que:

“ Las actitudes del hombre se desarrollan al desarrollarse aquel, pero nadie madura independientemente de su prójimo, puesto que nuestras vidas interfieren con las de los demás. Sin embargo, sólo hasta cierto punto nuestras vidas se asemejan a la de nuestra familia, amigos, vecinos y compatriotas ”.⁷

Por otro lado la comunicación también participa como proceso de influencia en el individuo.

El concepto de comunicación incluye todos los procesos, en los cuales la conducta del ser humano -consciente y inconsciente- actúa como estímulo -en forma intencional o no- de la conducta de otro u otros seres humanos. Y a su vez el efecto producido, la conducta emergente, reaccúa como estímulo que modifica la conducta primera.⁸

En este proceso intervienen múltiples factores: de intencionalidad y de casualidad, los cuales producen efectos mediante la comunicación.

“El proceso de influencia ocurre sobre todo en la comunicación interpersonal, en la situación cara a cara, esta influencia se puede manifestar verbal o no verbal y no solo cuando hay intención de persuadir al otro, sino también en la condición de conversación cotidiana ”⁹

⁷ Krech, David. Psicología social, p. 195

⁸ Bleger, José. Psicología de la conducta p. 110

⁹ Ricci Bitti, Pio E. Zani, Bruna. La comunicación como proceso social, pp. 234, 235.

Por lo anterior podemos decir que las actitudes no solamente se subordinan a los impulsos, sino que sufren el impacto modelador de la comunicación a la que se halla expuesto un individuo.

Cuando el receptor o perceptor interpreta un mensaje manifiesta una actitud ya sea positiva o negativa.

Las actitudes del individuo se hallan determinadas por la comunicación que reciben.

Ejemplos:

- Cuando a un individuo se le gratifica o castiga con mayor intensidad, mayores serán los cambios de actitudes.
- Cuando un trabajador realiza su trabajo con excelencia y calidad y su jefe le recompensa con mensajes subestimativos, la respuesta será actitud negativa.
- Si a un trabajador se le valora su trabajo y se le remunera conforme a sus necesidades, éste tomará una actitud positiva.

Capítulo Segundo

Finalidades de Instituto Mexicano del Seguro Social y del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social

Desde su aparición, el hombre tuvo que satisfacer sus necesidades básicas. La obtención de su alimento, de su vestido, y aún su propia seguridad, dependían -principalmente- de su esfuerzo individual. Al paso del tiempo, la experiencia le permitió darse cuenta que, en la lucha por salvaguardar su existencia, era más fácil obtener el sustento de sus necesidades si trabajaba en grupo. De la asociación de los individuos y la organización de las actividades que se realizaban para la preservación de la comunidad, surge la división del trabajo y con ella poco a poco, el desarrollo de la técnica; que aunada a descubrimientos como el de la agricultura, han llevado al hombre al progreso.

A medida que cambiaron las formas de producción surgieron diferentes problemas relacionados con el trabajo, ya que no existía ninguna garantía para la clase trabajadora ni para su familia, (contra las enfermedades, la invalidez o la muerte) . Fue así como los trabajadores se unieron para hacer frente a sus necesidades y mejorar la calidad de la vida.

El hombre desarrolló sistemas de protección, los puso en práctica, y gradualmente fue buscando formas de atención; partió de la caridad, la mutualidad, el seguro privado, la asistencia social y finalmente llegó a lo que hoy se conoce como el seguro social.

ANTECEDENTES DE LA SEGURIDAD SOCIAL E INSTITUCIONES DE SALUD

2.1 SEGURIDAD SOCIAL

El origen de la seguridad social se contempla a principios del siglo XIX. Es entonces cuando la industrialización comenzó a dar sus primeros pasos, aparece la clase trabajadora o el proletariado cuya subsistencia depende completamente de su salario.

Entre 1883 y 1889, el gobierno de Alemania, presidido por el canciller Otto von Bismark, creó el primer sistema de seguro social que se introdujo en tres etapas: el seguro de enfermedades, seguro de accidentes de trabajo, y el seguro de invalidez y vejez; con estos sistemas quedaron cubiertos obligatoriamente los trabajadores industriales. Poco después Austria sigue el ejemplo de Alemania; aunque no con las mismas características; tres o cuatro décadas más tarde el Reino Unido y los demás países europeos, la U.R.S.S. y el Japón. Después de la

gran crisis económica del decenio de 1930, el seguro social se extendió a los países de América Latina, los E.U. y Canadá. En América Latina, la seguridad social fija sus inicios hacia 1935 en México y en los países sudamericanos Argentina, Brasil, Chile y Uruguay, para posteriormente continuar en Cuba, Colombia y Ecuador. Este origen se caracterizó por la creación de los regímenes de jubilaciones, pensiones, de vejez y de sobrevivencia.¹⁰

El seguro social es un servicio público de protección a los trabajadores, mientras estos están activos contribuyen con una parte de sus ingresos, para acreditar el derecho a recibir beneficios en especie o en dinero cuando su capacidad productiva se interrumpe a causa de enfermedad, invalidez, vejez u otras contingencias.

Asimismo el seguro social se sustenta de la contribución de los patrones y en algunos casos existe la contribución del Estado (especialmente en México).

El objetivo de la seguridad social es crear la protección y el bienestar social de todos los individuos y en especial de la clase trabajadora, principalmente en la tercera edad.

Entre los objetivos de la seguridad social se encuentran:

La cobertura. Ésta tiene como resultado la atención del nivel de vida de los individuos.

La prevención. Medidas destinadas a evitar los riesgos que puedan traer consigo daños físicos o económicos a las personas.

El tratamiento. Se debe realizar de acuerdo al estado físico del individuo.

En términos generales la seguridad social es el objetivo de un conjunto de disposiciones destinadas a la protección social del individuo, esa protección se da en los siguientes rubros:

¹⁰ IMSS. Trayectoria histórica del IMSS, pp. 7,8.

- **Garantizar.** El bienestar físico del individuo y de su familia ya que de ello depende el mantenimiento de los ingresos necesarios para su subsistencia.
- **Suprimir.** La indigencia*, ya que persigue satisfacer las necesidades más indispensables para una subsistencia digna del individuo, y hace más equitativa la distribución de la riqueza.
- **Combatir.** Males sociales que perjudican la integridad del individuo como son la enfermedad, ignorancia, la insalubridad y la ociosidad.

La seguridad social es una política de acción que busca crear, mantener y renovar un individuo pleno y capaz de crecer constantemente en todas las dimensiones de la vida y, de ese modo, ser parte integrante de una sociedad que estimula las posibilidades de mejoramiento físico, espiritual y cultural. La seguridad social depende de las posibilidades de la producción, de la economía social que esta en función de la cantidad de empleo y de la sana y hábil mano de obra disponible.

2.2 SECRETARÍA DE SALUBRIDAD Y ASISTENCIA

La Secretaría de Salubridad y Asistencia (SSA) es uno de los pilares de la seguridad social, por su importancia se debe integrar como antecedente a este trabajo.

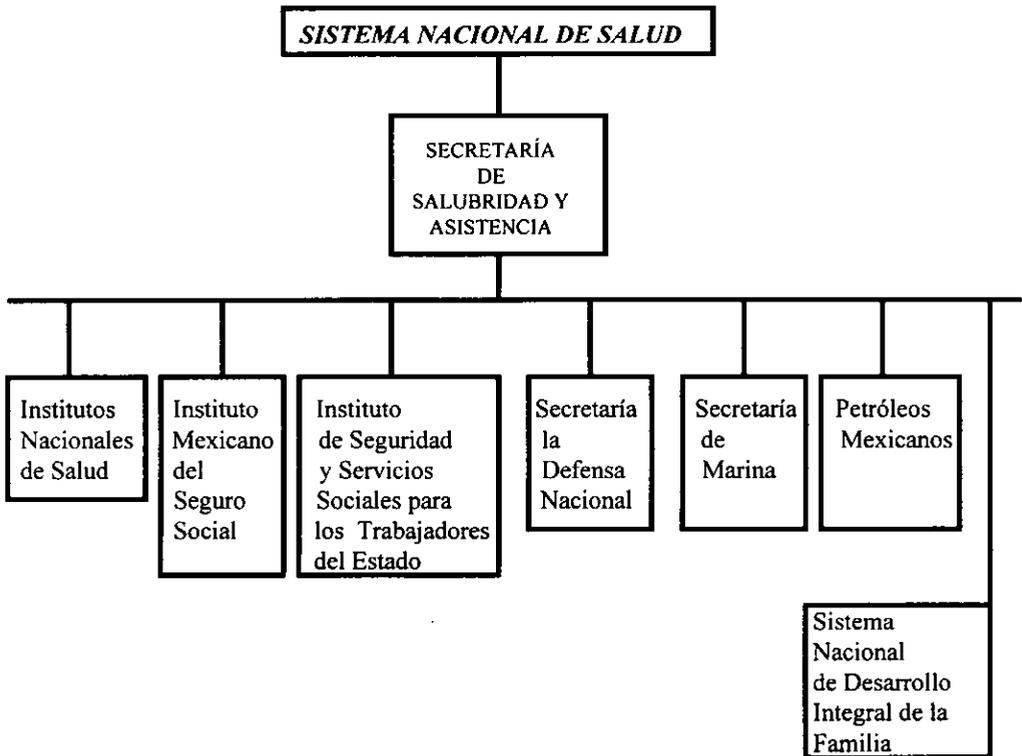
El 4 de enero de 1841 se establece la primera Institución de Salubridad y Asistencia y se reglamenta al siguiente año, asimismo se crea el consejo de Salubridad y Asistencia, siendo sus funciones las siguientes: vigilar la enseñanza y ejercicio de la medicina, fomentar los estudios de higiene, dar dictámenes médicos legales, la aplicación de las vacunas y en general todo lo concerniente a los servicios públicos sanitarios.

* Se entiende por indigencia, a la falta de medios para alimentarse, vestirse etc., pobreza, miseria, inopia.

En 1920 se creó la Institución de Higiene Infantil, y en 1921 se inauguró el primer dispensario para la clase pobre, al siguiente año se fundó la Escuela de Salubridad e Higiene, con el fin de capacitar técnicos en esta materia. En 1924 se crearon las primeras especialidades de cardiología, gastroenterología y vías urinarias en el Hospital General, en ese mismo año se organizó la beneficencia pública en el Distrito Federal, con esto se da la promulgación de un nuevo Código Sanitario extendiéndose a todo el país los beneficios de la higiene y seguridad.

Hacia 1938 se creó, la Secretaría de Salubridad y Asistencia Pública, cuya primer función fue promover campañas permanentes contra enfermedades transmisibles, impartir atención gratuita, inspeccionar los centros de abastecimiento y de consumo de alimentos y bebidas para lograr que su venta se diera con la mayor higiene posible.

Participa de la dotación de agua potable de los poblados del país y vigila su sanidad, cuida de la higiene industrial coordinando sus actividades con la Secretaría de Recursos Hidráulicos, del Trabajo y Previsión Social; planeación y construcción de una Red Hospitalaria con el objeto de satisfacer las necesidades de los habitantes del país.



2.3 HISTORIA DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Hacia el año de 1904 en México, la clase trabajadora comenzó a manifestar sus primeras inquietudes para ampararse con justicia; durante ese año el gobernador del Estado de México José Vicente Villada, emitió un decreto en el que se reconocía la existencia de accidentes de trabajo y responsabilizaba a los patrones del pago de las indemnizaciones correspondientes.

Posteriormente se da la aportación más trascendente de la Seguridad Social por parte de Enrique y Ricardo Flores Magón, “ En su Manifiesto exigían el mejoramiento de las condiciones laborales en todos los ordenes; Entre sus propuestas destacaban: la reglamentación de los horarios de trabajo, del salario mínimo, del servicio

doméstico, la prohibición del empleo de niños menores de 14 años, y la obligación que tenían los patrones de mantener las mejores condiciones de higiene, de guardar los lugares de peligro en un estado que preste Seguridad a la vida de los operarios y de pagar indemnizaciones por los accidentes de trabajo ”.¹¹

En 1910, Francisco I. Madero expresó la necesidad de elaborar leyes apropiadas para asegurar pensiones a obreros mutilados en la industria, en las minas o en la agricultura o bien, pensionando a sus familiares cuando aquellos perdieran la vida en servicio de alguna empresa.

La revolución surgió con el propósito de mejorar las condiciones económicas y sociales de los mexicanos , por lo que, en el caso de los obreros , se propuso hacer una legislación adecuada, que no sólo fomentara el trabajo y su justa retribución, sino que además proporcionara los medios necesarios para la vida, la salud y el bienestar de los asalariados.

En agosto de 1911, el presidente Madero decretó el establecimiento del departamento de trabajo, cuya finalidad consistía en determinar las condiciones de trabajo, duración de éste, accidentes de trabajo, cajas de ahorro, seguros, fondos de auxilio, habitaciones baratas, higiene y seguridad de las fábricas, talleres, minas y demás lugares donde los obreros se dediquen a sus labores, protección de mujeres y niños.

Alrededor de 1914, al término de la lucha armada y cuando surge la lucha de clases, Venustiano Carranza pone en vigor leyes, disposiciones y medidas para dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y políticas, del país.

En 1915 fue presentado el proyecto de Ley de Accidentes de Trabajo a Venustiano Carranza por la comisión de Legislación Social del Congreso, reconoció como principio de justicia que todo el sector patronal, respondiera de todos los daños o accidentes que las personas a su servicio sufrieran; estaría fundamentado en el Contrato de Prestaciones de Servicio y sólo podría omitirse cuando se comprobara dolo o mala fe del trabajador.

¹¹ IMSS. Historia del Instituto Mexicano del Seguro Social, p. 17

En abril del mismo año se expide la Ley reguladora del Contrato de Trabajo donde se declaró, como obligación de los patrones, mantener la higiene y la seguridad, prevenir los accidentes, indemnizar por daños y perjuicios. La conjugación de ideologías internacionales y la promulgación de la constitución de 1917, repercutieron en la situación del país y ello permitió que se desarrollaran proyectos más elaborados sobre seguridad social.

Álvaro Obregón se dió a la tarea de dar estabilidad al país y propuso la Ley del Seguro Obrero, en la que el Estado crearía un impuesto del 10 por ciento de salario que sería pagado por los patrones; de esta manera se formaría una reserva económica, lo que traería como consecuencia una mayor eficiencia de los servicios que se proporcionarían a los empleados.

En el período de Plutarco Elías Calles fueron sentadas las bases del nuevo Estado mexicano, expidió la Ley General de Pensiones Civiles de Retiro de 1926, con el cual se obtenía el derecho a ser pensionado cuando cumpliera 55 años de edad o estuviera imposibilitado para realizar un trabajo.

Emilio Portes Gil en 1928, propone un Código de Trabajo que incluía a la Seguridad Social y establecía el Seguro Social obligatorio en toda la República, el funcionamiento y la administración del seguro sería tripartita (estado, patrones y trabajadores); hacia el 6 de septiembre de 1930 se da expresión jurídica al Régimen del Seguro Social en el artículo 123, fracción XXIX de la Constitución Política, la cual consideró de utilidad social el establecimiento de cajas de seguros populares, de invalidez, de vida, de cesación involuntaria de trabajo, de accidentes, por lo cual tanto el gobierno federal como el de cada estado deberían fomentar la organización de instituciones de seguridad social para propagar la previsión popular.¹²

En 1931, bajo la administración del Presidente Pascual Ortiz Rubio, se expidió la primera Ley Federal del Trabajo, la cual concedía carácter oficial y garantizaba la permanencia de algunas organizaciones laborales y determinados tribunales especiales (sindicatos, agrupaciones patronales, contratos colectivos, juntas de conciliación y arbitraje) asimismo se hace extensivo el deber de asegurar el porvenir de los profesionales.

¹² IMSS, op. cit. p.23

En el régimen presidencial de Lázaro Cárdenas se pone en práctica el primer plan sexenal y se le denomina como el máximo promotor de la creación del seguro social, durante su primer año de gobierno se presentaron varias iniciativas para lograr la implementación del Seguro Social.

Durante el gobierno del presidente Manuel Ávila Camacho se creó la Comisión Técnica del Seguro Social. Este proyecto fue aceptado por el Congreso de la unión y publicado el 19 de enero de 1943 en el Diario Oficial de la Federación, quedando promulgada la Ley del Seguro Social que dió origen, en 1944, al Instituto Mexicano del Seguro Social.

La promulgación de dicha Ley ordena la creación del Instituto Mexicano del Seguro Social, que se haría cargo de:

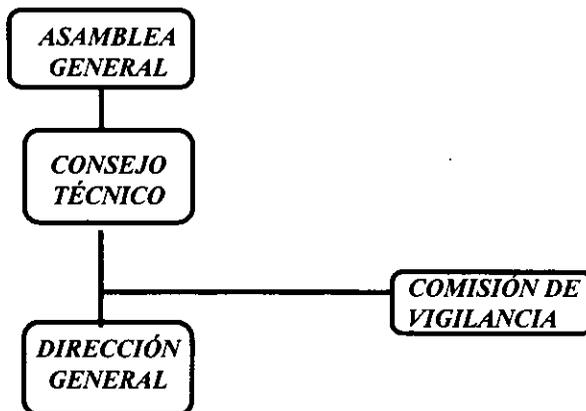
- Administrar las diversas ramas del Seguro Social.
- Recaudar las cuotas y demás recursos del Instituto.
- Satisfacer las prestaciones que se establecen en la Ley.
- Invertir los fondos de acuerdo con las disposiciones especialistas de la ley.
- Realizar toda clase de actos jurídicos y celebrar los contratos que requiera el servicio.
- Adquirir bienes muebles e inmuebles dentro de los límites legales.
- Organizar sus dependencias y fijar la estructura y funcionamiento de las mismas.
- Difundir conocimientos y prácticas de prevision social.
- Expedir sus reglamentos interiores y, las demás funciones que la atribuyen la Ley y sus reglamentos.

Su organización queda conformada con el Acuerdo del H. Consejo Técnico Número 2126 de fecha 15 de octubre de 1943, el cual determina el Reglamento de Organización Interna del Instituto.

Artículo 1. El Instituto Mexicano del Seguro Social tendrá a su cargo la organización y administración del Régimen de Seguridad Social de conformidad con las disposiciones de la Ley y sus reglamentos.

Artículo 2. Los órganos superiores del Instituto que actuarán con las facultades y obligaciones que señalen la Ley y sus Reglamentos son: ¹³

¹³ IMSS. Reglamentos de la Organización del Instituto Mexicano del Seguro Social pp. 107-108



La Asamblea General. Es la máxima autoridad institucional y aprueba o modifica en su caso, el estado de ingresos y gastos, el balance actuarial, el balance contable, el informe de actividades que presenta 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. Esta constituida tripartitamente (gobierno, empresarios y obreros).

El Consejo Técnico. Es el órgano superior que representa legalmente y administra al instituto. Autoriza la extensión del régimen obligatorio del Seguro Social, así como la iniciación de servicios y otorga las pensiones establecidas en la Ley.

La Comisión de Vigilancia. Vigila que las inversiones se hagan de acuerdo con las disposiciones de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos.

La Dirección General. Preside las sesiones de la Asamblea General y del H. Consejo Técnico. Ejecuta los acuerdos del Consejo Técnico.

Representa al instituto ante toda clase de autoridades, organismos y personas. Propone al H. Consejo Técnico la designación o destitución del secretario general, subdirectores, jefes de servicio y delegados.

Presenta anualmente al H. Consejo Técnico el informe de actividades, programas de labores, presupuestos de ingresos y egresos para el siguiente período, así como el balance contable y el estado de ingresos y gastos; y cada tres años presenta el balance actuarial.

“Ante la fundación del Instituto, las fuerzas existentes del país respondieron de muy diversas maneras, para ciertos representantes del sector patronal constituyó un peligroso monopolio del Estado y un problema económico laboral, para quienes lucharon durante años para lograr su establecimiento vino a significar una conquista revolucionaria, mientras que para algunos sectores obreros la implementación marcó el inicio de una batalla por preservar sus reivindicaciones”.¹⁴ No obstante, el Instituto, por la vía legal, prosiguió buscando los procesamientos más adecuados para brindar más y mejores beneficios a la clase trabajadora.

Miguel Alemán, introduce cambios operativos que modifican los avisos y los números de registro patronal y de asegurado, lo cual facilitaría el control de pagos de cuotas y la vigencia de derechos de los asegurados.

Adolfo Ruíz Cortines al asumir la presidencia, procura mayor estabilidad financiera en el Instituto, se aumenta el número de cotizaciones, se eleva el subsidio por incapacidades, se inicia la cobertura del Seguro Social al campo.

En 1956 se crea La Casa de la Asegurada, donde se impartían cursos que permitían aprender actividades económicamente redituables.

En el sexenio de Adolfo López Mateos, se intensifica la extensión del régimen a otros estados de la República y se introducen mejoras en el otorgamiento para los productores de azúcar y sus trabajadores, para 1960 la Casa de la Asegurada se transforma en Centros de Seguridad Social para el Bienestar de la Familia.

Gustavo Díaz Ordaz impulsó aún más el fortalecimiento del Régimen del Seguro Social en el campo, debido a la aprobación de su iniciativa, que proponía modificar algunos artículos de la Ley del Seguro Social vigente en ese tiempo, en ese mismo sexenio el 3 de julio de 1966, se abre al público el centro vacacional Oaxtepec con el propósito de fomentar la salud integral de los trabajadores .

¹⁴ IMSS, Trayectoria histórica del IMSS . pp.7,8,

Luis Echeverría Álvarez , incrementa el monto de las pensiones otorgadas, se crea un nuevo ramo de seguro: el de guarderías, se implantaron los servicios de solidaridad social y se actualizó el artículo primero de la Ley del Seguro Social para garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales para el bienestar individual y colectivo, en 1973 con los programas de solidaridad social, se dieron las condiciones para promover la incorporación de los grupos minoritarios a fin de brindar un mínimo de protección a aquellos grupos que habían permanecido al margen del desarrollo nacional. Poco después en 1975, se firma un acuerdo entre el IMSS y la CONASUPO, iniciándose un proyecto de atención médica, básicamente a través de la capacitación de parteras empíricas de la propia comunidad. Posteriormente se inicia el programa IMSS-COPLAMAR, que busca mejorar las condiciones de vida de los solidariorhábientes en poblaciones rurales marginadas de todo el país.

Durante el mandato de José López Portillo, se modifican algunos artículos de la ley referente al pago de aportaciones al IMSS , señalando que el monto de las pensiones se revisarán anualmente y no cada cinco años como se estipulaba anteriormente.

Miguel de la Madrid Hurtado fija los lineamientos del Sistema Nacional de Salud.

Para el período de Carlos Salinas de Gortari, se da el Plan Nacional de Desarrollo, el cual propone las siguientes estrategias: mejorar la calidad del servicio, atenuar las desigualdades sociales, modernizar el sistema de salud, consolidar la descentralización y coordinación de los servicios de salud.

En el actual gobierno de Ernesto Zedillo Ponce de León, surge la propuesta Obrero-Patronal denominada Alianza para el Fortalecimiento y modernización de Seguridad Social, este documento es un conjunto de iniciativas para fundamentar una nueva Ley del IMSS.

Los objetivos de esta iniciativa según los reformadores:

- * Fortalecer la Seguridad Social Mexicana.
- * Ampliar la cobertura así como los beneficios que ofrece la Seguridad Social a través de sus prestaciones económicas, médicas y sociales.
- * Crear las condiciones para mejorar en todos los órdenes, la eficiencia y calidad de los servicios que ofrece.
- * Resolver un problema de viabilidad financiera que de no atenderse de inmediato, pone en peligro a la Institución y a los servicios que presta a la población.
- * Preservar al IMSS como patrimonio invaluable de los trabajadores.
- * Crear un nuevo sistema de pensiones que brinde garantías al trabajador al momento de su retiro.
- * Eliminar las clases de riesgo y ajustar las cuotas a la siniestralidad de cada empresa que inviertan en prevención de accidentes y modernización de su planta.
- * Ampliar la oferta de lugares de guarderías para los hijos de las madres trabajadoras y reducir el costo de operación de estos servicios.
- * Unificar las prestaciones sociales y el servicio de guarderías en un nuevo seguro de Guarderías y Prestaciones Sociales.
- * Reducir los costos de atención del servicio médico, diseñar un nuevo sistema de abastecimiento de medicamentos material de curación, así como mejorar la calidad y oportunidad en la atención. ¹⁵

2.4 INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

No obstante el desarrollo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y los servicios que prestaba con carácter universal se crea otra institución cuyos alcances están destinados a prestar atención a los trabajadores de las diferentes instancias gubernamentales. De ese modo se inicia un servicio de salud social dirigido específicamente a un sector de la sociedad: el de los trabajadores que trabajan en directa dependencia con el Estado.

El antecedente más remoto del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), fue la fundación de la Dirección General de Pensiones Civiles y de Retiro, su creación fue específicamente para proteger a todos aquellos que trabajaran para el Estado, ésta fue

¹⁵ IMSS. Hacia el fortalecimiento y modernización de la seguridad social. p. 1

instituida por la Ley en 1925, y estaba facultada para otorgar pensiones por vejez, inhabilitación, muerte o retiro, posteriormente se le autorizó para otorgar préstamos a sus trabajadores afiliados. Sin embargo la atención médica no quedó contemplada en el marco legal, por tal motivo los Trabajadores tuvieron que hacer uso del servicio privado a su vez pugnaban en cada Institución de Salud porque subrogará la atención médica y así recibieran atención los trabajadores del Estado.

Estas inconformidades vienen a determinar que varias dependencias federales crearan sus propias unidades de salud para dar atención a sus trabajadores.

La aprobación de la Ley de Pensiones civiles en 1947, garantizó exclusivamente a los servicios de atención médica, limitando a los accidentes laborales y enfermedades de trabajo; El 31 de diciembre de 1959 se aprobó la Ley del ISSSTE, y se ostenta la fundación del mismo con la contribución de la Secretaría de Educación Pública, la cual organizó el servicio médico con aportaciones de los trabajadores y del Estado que permitió ampliar el número de unidades y extender su cobertura a otras entidades federativas.

El nuevo Instituto no sólo protegía a los trabajadores del Estado ante riesgos de trabajo, sino que quedaba obligado además a proporcionar atención médica y servicios sociales a los trabajadores y a sus familias.

Desde su inicio se han ido dando cambios substanciales, avances notables en la ampliación de cobertura, en el perfeccionamiento de sus prácticas administrativas y financieras y en el aumento y mejoramiento de sus recursos físicos y humanos, hasta llegar al proceso de modernización y simplificación administrativa (Modernización de los Servicios de Salud) que se definió con siete líneas estratégicas de acción:

- Reordenación del modelo de salud.
- Regionalización de la atención médica por niveles.
- Consolidación del primer nivel.
- Reconstrucción con reordenamiento.
- Aprovechamiento óptimo de la capacidad instalada.
- Formación y desarrollo de recursos humanos.
- Modernización administrativa. ¹⁶

¹⁶ Narro Robles, José Moctezuma Barragán, Instituto de Seguridad Social de Trabajadores del Estado, IMSS, p. 87

Por lo anterior el Instituto de Seguridad y de Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado se considera otra de las estrategias diseñadas en el Estado mexicano dentro de su política de bienestar social.

2.5 INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD

Como organismo necesario para el desarrollo de la ciencia, la investigación biomédica, clínica, sociomédica y de desarrollo tecnológico, así como para la formación de recursos humanos para la salud y la aplicación de la medicina preventiva y curativa existen también los Institutos Nacionales de salud, los cuales se agrupan en organismos para la prestación de servicios asistenciales de alto nivel a la población no derechohabiente en otras instituciones de salud en el país.

Los institutos constituyen el tercer nivel de atención médica* de la Secretaría de Salud y son uno de los ámbitos de excelencia para el desarrollo de la medicina mexicana.

El subdirector del Sector Salud está integrado, a partir de 1983, por instituciones descentralizadas, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creadas por decreto o por ley. Dicho subdirector se ha visto incrementado en 1987 con la creación de un nuevo instituto, el de Salud Pública, que tiene las características de excelencia en el área de su competencia. En los últimos cinco años se han establecido bases firmes para el cumplimiento de las funciones sustantivas y la proyección y realización de cada uno de los diez institutos que conforman el subdirector, enlistados según su fecha de fundación.

Hospital Infantil de México Federico Gómez (1943)

Tiene como objetivo realizar actividades dirigidas a la atención de la niñez. Manuel Ávila Camacho decreta la legalidad de la institución, atribuyéndole las características de organismo público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio.

* El tercer nivel de atención médica es aquel en el que se cuenta con la tecnología más avanzada para diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y donde se realiza el más elevado desarrollo de la investigación, tanto básica como clínica.

Las actividades sustantivas del Hospital Infantil de México inciden directamente en cinco de los trece programas nacionales de acción y en dos de los cuatro de apoyo que constituyen el Programa nacional de Salud.

Por lo que toca al Programa de Atención Médica, en el Hospital, de tercer nivel del Sector Salud, se desarrollan acciones permanentes de restauración de la salud y superación de daños poco frecuentes que involucran diversas especialidades, y combinación de recursos de alta complejidad, a fin de lograr el sano crecimiento y desarrollo del niño.

Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez (1944)

El Hospital Nacional de Cardiología de México, fue el primer Hospital en su género en el mundo, su nacimiento introdujo el concepto de modernización donde se cubren todos los aspectos de la lucha contra las enfermedades cardiovasculares y no el puramente asistencial del cardíaco, asimismo se estableció como un hospital que ofreciera a los enfermos los beneficios de una medicina científica, eficiente, eficaz y humanizada. Es un centro de investigación para avanzar en los conocimientos de la ciencia y de la tecnología pura y aplicada para elevar constantemente los niveles del saber.

Instituto Nacional de Nutrición Salvador Zubirán, cuyo primer nombre fue Hospital de Enfermedades de la Nutrición (1946)

El Instituto Nacional de Nutrición fue creado como organismo público descentralizado.

Las especialidades que originalmente se cultivaron fueron la nutrición, la endocrinología, la gastroenterología y la hematología.

Los objetivos señalados en el decreto de la creación del Instituto del 27 de noviembre de 1981 son:

- Proporcionar atención médico-quirúrgica especializada a personas adultas con padecimientos relacionados con la nutrición humana.

- Efectuar investigaciones clínicas y básicas en las disciplinas biomédicas vinculadas con problemas nacionales de salud y relacionadas con la nutrición humana.
- Impartir enseñanza de alto nivel para la formación de recursos humanos en las disciplinas médicas afines y en las de la nutrición humana.
- Contribuir al estudio y atención de problemas de salud pública a través de la investigación.
- Promover la educación nutricional y el mejoramiento de los hábitos y patrones de la alimentación de los mexicanos.
- Actuar como órgano de consulta de las distintas dependencias y entidades públicas en materia de alimentación y nutrición.
- prestar asesoramiento a la Secretaría de Salud en la elaboración con sus programas de nutrición y en las distintas disciplinas médicas que fomenta el Instituto.¹⁷

Instituto Nacional de Cancerología (1946)

El decreto de Manuel Ávila Camacho que creó el Instituto Nacional de Cancerología, publicado en el Diario Oficial de 18 de diciembre de 1946, define claramente sus objetivos en su artículo segundo:

- Impartir atención médica en todos sus aspectos a los enfermos cancerosos o con padecimientos tumorales.

El servicio de Instituto se impartirá en forma tal, que las cuotas de restitución estén de acuerdo con la capacidad económica de los enfermos, o de las personas de las cuales dependen y será gratuito para los pobres.

El reglamento interior del Instituto determinará la forma de fijar las cuotas de restitución.

- La enseñanza de los conocimientos médicos relacionados con el cáncer, tanto a los estudiantes de medicina, en cooperación con la UNAM y centro docente médico del país, como a los médicos generales y a enfermeras, mediante cursos para graduados.

¹⁷ Soberón, Guillermo. Kumate, Jesús Lagana, José La Salud en México: Testimonios 1988 T.III V.3 p. 71

-La investigación científica, buscando la solución de los problemas que plantea el cáncer en nuestro medio.

Quedan pues delineados los tres objetivos: la asistencia, que busca ayudar al paciente canceroso económicamente débil, capacitar recursos humanos a través de la enseñanza y realizar investigación en relación con la cancerología.¹⁸

Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía (1952)

En 1943, por iniciativa del doctor Manuel M. Velasco Suárez se empezó a promover la creación de una institución que se dedicara a la asistencia de los enfermos agudos del sistema nervioso, así como la investigación básica y aplicada de la patología neuropsiquiátrica y la enseñanza de la neurociencia. Hacia 1952 por decreto presidencial se crea el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía.

En el período presidencial de Adolfo López Mateos, siendo secretario de Salubridad y Asistencia el doctor José Alvarez Amézquita, se inició la construcción del actual Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía.

Al inaugurarse las instalaciones el doctor Alvarez Amézquita señaló:

He tenido la preocupación de dar a los mexicanos una salubridad cada vez más integral, que tome al hombre como ser indivisible en lo biológico, psicológico y social. Fue en el campo de las enfermedades nerviosas y la salud mental en donde me encontré una dura realidad y un problema de asistencia de urgente necesidad. El enfermo mental merecía otro destino y por eso ordené la creación de una cadena de establecimientos neuropsiquiátricos, en donde el humanismo médico fuera la característica más sobresaliente de su organización.

Esta obra culmina su primera etapa con la creación de un Instituto en donde la investigación superior del cerebro y la atención óptima del enfermo neurológico, neuroquirúrgico y psiquiátrico constituyan la tarea principal de este centro que ha de servir también para la enseñanza y formación de los especialistas que estamos necesitando en todo el país.¹⁹

¹⁸ Ibidem, p. 93

¹⁹ Ibidem, p. 114

Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, creado como Hospital para Enfermedades Pulmonares, (1959)

En 1929 dio comienzo la construcción del sanatorio para tuberculosos de Huipulco, cuyo proyecto fue realizado por el destacado arquitecto José Villagrán, y el primero de marzo de 1936 inició sus actividades.

En ese tiempo aún no se contaba con vacunas o medicamentos específicos que previnieran y curaran la tuberculosis, y al sanatorio se le veía más como un centro de aislamiento del enfermo para evitar contagios.

En esta etapa comenzaron las actividades docentes de posgrado, para preparar fisiólogos que ayudaran a resolver el problema médico social que significaba la tuberculosis.

En 1939 un grupo de médicos del sanatorio fundó la Sociedad Mexicana de Neumología y Cirugía del Tórax.

A partir de 1947 se iniciaron los primeros ensayos de tratamiento con quimioterapia específica, a base de estreptomina, ácido paraminosalícico e isoniazida. Así también, la aceptación mundial de la vacuna BCG en el primer congreso internacional reunido en París.

El actual Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias fue instituido como organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio por decreto presidencial el 14 de enero de 1982, en virtud de los valiosos servicios que desde su constitución prestó al país, en el campo de la prevención, curación y rehabilitación de las enfermedades respiratorias, así como la investigación básica y aplicada allí realizada, por la actividad docente dirigida al personal especializado en diversos niveles de enseñanza que otorga la institución para lograr mejor atención de los padecimientos infecto-contagiosos y degenerativos y reducir su incidencia en la población.

Instituto Nacional de Pediatría, creado como Hospital del Niño del IMAN (Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez) (1970)

El 15 de julio de 1968, Gustavo Díaz Ordaz fundó el organismo público descentralizado denominado Institución Mexicana de Asistencia de la Niñez (IMAN), cuyo decreto de creación señalaba: Dada la necesidad de atender al menor enfermo, de la especialización en Pediatría e investigación de las enfermedades propias de la niñez, así como la preparación de profesionistas a través de la enseñanza y de la práctica, encaminada a la solución de los problemas de la infancia.

El 19 de abril de 1983 nace el Instituto Nacional de Pediatría (INP) con personalidad jurídica y patrimonio, integrado al subsector de los Institutos Nacionales de Salud con el fin de cumplir mejor sus objetivos y garantizar su óptimo funcionamiento.

Instituto Nacional de Perinatología (1977)

Hacia 1997 La Institución Mexicana de Asistencia a la Niñez y el Instituto Mexicano para Infancia y la Familia se fusionan por compartir objetivos y programas comunes, es así como se empieza a constituir el Instituto Nacional de Perinatología.

Por decreto presidencial el 19 de abril 1983 se publica la creación formal del Instituto Nacional de Perinatología como organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio con los siguientes objetivos:

- Proporcionar atención médica a mujeres con embarazo de alto riesgo, así como servicios para la reproducción, crecimiento y desarrollo humano.
- Realizar investigaciones clínicas y básica en las disciplinas biomédicas vinculadas a la perinatología.
- Impartir docencia para la formación de recursos humanos en el campo de la perinatología.
- Difundir conocimientos en el área de la perinatología.
- Actuar como órgano de consulta de las distintas dependencias y entidades públicas en materia perinatológica.

- Prestar asesoramiento a la Secretaría de Salud cuando ésta lo solicite en las disciplinas propias del Instituto.
- Apoyar los programas de salud pública.²⁰

Instituto Mexicano de Psiquiatría (1979)

El 26 de diciembre de 1979, por decreto presidencial se crea el Instituto Nacional de Psiquiatría, como un organismo público descentralizado, con patrimonio y gobierno propios, al cual se le asignaron las siguientes funciones: realizar investigaciones científicas en el campo de la psiquiatría y la salud mental, formar al personal capaz de llevarlas a cabo, adiestrar a profesionistas y técnicos, hacer el estudio integral de los enfermos psiquiátricos y fungir como asesor de otros organismos oficiales y privados en materia de su competencia.

En el mismo decreto se especifica que el Instituto sustituye al Centro Mexicano de Estudios en Salud Mental y se concluye que este nuevo Instituto, en forma más amplia y con mejores recursos habrá de abocarse al estudio de los desórdenes mentales y de la salud mental a fin de sentar las bases para dar soluciones adecuadas a los problemas que plantean.

Instituto Nacional de Salud Pública, por la fusión del Centro de Investigaciones sobre Enfermedades Infecciosas y de la Escuela de Salud Pública de México (1987)

La Escuela de Salud Pública en México, se fundó en 1922 con los siguientes objetivos: tratando de formar recursos humanos de alto nivel mediante cursos de especialización, maestría, doctorado y educación continua, en las áreas de epidemiología, organización y dirección de sistemas de salud, ciencias sociales aplicadas a la salud y métodos cuantitativos.

El Centro de Investigaciones en Salud Pública tiene como objetivo realizar, promover y apoyar investigaciones sobre los problemas prioritarios de salud pública desde el punto de vista de las necesidades, sistemas y políticas de salud, con el fin de generar opciones para mejorar los servicios de atención y con ello elevar el nivel de salud de la población.

²⁰ *Ibidem*, p. 187

El Centro de Investigaciones sobre Enfermedades Infecciosas persigue realizar, promover y apoyar trabajos de investigación, docencia y desarrollo tecnológico que contribuyan al mejor conocimiento y control de la enfermedades infecciosas más importantes del país.

Objetivos de la integración del Instituto Nacional de Salud Pública:

- Elevar la calidad académica de la educación superior en salud pública mediante el apoyo de la investigación.
- Reforzara la investigación en salud pública e infectología mediante la formación de recursos humanos.
- Racionalizar el uso de los recursos asignados a la Escuela de Salud Pública, Centro de Investigaciones sobre Enfermedades infecciosas, Centro de Investigaciones en Salud Pública, mediante el desarrollo de una infraestructura común de apoyo metodológico, académico y administrativo.²¹

2.6 ALCANCES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Después que el 5 de febrero de 1917, en la fracción XIX del artículo 123 constitucional se considera de utilidad social el establecimiento de caja de seguros populares, en 1941 se iniciaron los pasos para la creación de los seguros sociales. Se establece formalmente el sistema de seguro social en México el 19 de enero de 1943, con algunas inconformidades de parte de ciertos sectores de la sociedad: industriales, comerciantes, representantes de empresas bancarias y de seguros, cooperativistas en general el sector patronal. Surge como una respuesta a las necesidades de los trabajadores y a las clases más desprotegidas, se considera como una efensa de los derechos sociales del pueblo de México. El Instituto Mexicano del Seguro Social es un patrimonio de la clase trabajadora, un instrumento básico de justicia y paz social que protege a 38 millones de derechohabientes y a 11 millones de habitantes de zonas de profunda marginación.

²¹ *Ibidem*, p. 233

La seguridad social se ha desarrollado en un marco de legalidad, normado y sustentado por el Congreso de la Unión, la administración ha estado basada en el tripartismo conformado por el sector obrero, el empresarial, y el gobierno de la república.

La seguridad social mexicana contempla múltiples prestaciones. El convenio número 102 adoptado por la Conferencia General efectuada en la Ciudad de Ginebra Suiza, el 4 de junio de 1952, que se refiere a la norma mínima de la seguridad social establecida por la Oficina Internacional del Trabajo, distingue a nueve ramas:

- Atención médica.
- Atención por enfermedad.
- Prestaciones* por desempleo.
- Prestaciones de vejez.
- Prestaciones por accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- Prestaciones familiares.
- Prestaciones por maternidad.
- Prestaciones de invalidez.
- Prestaciones de sobrevivencia.²²

2.6 SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL

El marco de legalidad para la seguridad social mexicana se da con el histórico decreto que promulga la Ley del Seguro Social en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 1943. En ese mismo instante se inicia la relación laboral entre el Seguro Social y sus trabajadores.

Al inicio del funcionamiento del Instituto Mexicano del Seguro Social, los trabajadores tenían incertidumbre porque en ese momento se empezaban a sentar las bases socioeconómicas de la Revolución Mexicana y no existía ningún estatuto (conjunto de reglas con fuerza de Ley. N de A) ni organización que los protegiera. Así se empiezan a dar las primeras reuniones donde los trabajadores dialogan sus inquietudes y preocupaciones por el trabajo. Esto fue paulatinamente organizándose hasta llegar a darse los primeros agrupamientos con la tendencia definida, clara y firme del sindicalismo.

²² Netter, F. La seguridad social y sus principios p. 13

* Se entiende por prestaciones dar un servicio o ayuda, existen tres clases de prestaciones:

- en especie, (atención médica, medicinas y hospitales)

- en dinero, (subsídios, jubilaciones y pensiones)

- sociales, (acciones culturales, deportivas, de capacitación, guarderías, turismo social y funerarias)

El 6 de abril de 1943 en una asamblea de trabajadores del IMSS, se firma el Acta Constitutiva de la fundación del Sindicato (Asociación de empleados y obreros que se constituye en vocero para relacionarse con el empleador) Nacional de Trabajadores del Seguro Social, asimismo se nombra el primer Comité Ejecutivo, cuyo Secretario General es el Profesor Ismael Rodríguez Aragón; el nacimiento, del sindicato también apoyado legalmente por el artículo 138 (dice, que las relaciones entre el IMSS y sus empleados se rigen por la Ley Federal del Trabajo, N de A) de la Ley del Seguro Social al principio, este surgimiento se da por la necesidad de defensa colectiva de los intereses de clase, conseguir mejores sueldos y mejores prestaciones.

El 8 de julio de 1943, con un total de sesenta socios fue reconocido oficialmente, el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, por el departamento de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo, como Sindicato Obrero de Empresa Federal, según oficio número 1883.²³

Durante la gestión del primer Comité Ejecutivo Nacional, el 10 de junio de 1943, se aprobaron los Estatutos que inicialmente constaban de 55 artículos y 3 transitorios, el primer Contrato Colectivo de Trabajo (El Contrato colectivo regula las relaciones entre empresa y sindicato N de A) integrado por doce capítulos y cuarenta y cuatro cláusulas.

El Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), es un organismo autónomo de defensa de los intereses contractuales, económicos y sociales de los trabajadores.

El Organismo actuará siempre con plena independencia y autonomía con respecto a los demás organismos sindicales del país, así como respecto a las demás corporaciones y agrupaciones partidistas que actúan en la vida política de nuestra sociedad.²⁴

La finalidad del sindicato se especifica en el artículo 3º de los estatutos:

I. Luchar por conservar y mejorar las conquistas obtenidas en el Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos desarrollados toda su fuerza en la forma que sea necesaria para ese fin.

II. Pugnar por la reducción de la jornada y la elevación de los salarios, así por la nivelación de éstos.

²³ SNTSS, *Crónica de 27 años de lucha sindical al servicio de los trabajadores del seguro social*, p. 26

²⁴ SNTSS, *Estatutos*, p. 2

III. Usar de la huelga como medio supremo de defensa de los derechos de los trabajadores, en los casos permitidos por la Ley.

IV. No aceptar fusiones, consolidaciones, supresiones o segregaciones de cualquier unidad o centro de trabajo cuya consecuencia sea el reajuste de personal o la disminución de los salarios.

V. promover en los órganos legislativos, iniciativas de leyes que beneficien a los trabajadores, así como oponerse a la aprobación de aquellas que lesionen sus derechos.

XI. Luchar por la liberación económica y elevación cultural de la clase trabajadora.

XII. Elevar el nivel moral y cultural de sus agremiados, tendiendo, especialmente, a robustecer a la conciencia de clase.

XIII. Procurar el establecimiento de Comisiones Mixtas para tramitar y resolver los conflictos de trabajo y velar específicamente por el correcto cumplimiento de sus obligaciones, combatiendo y sancionando toda simulación, maniobra, artificio, etc., que tienda a burlar los derechos de los trabajadores.

XIV. Luchar por obtener para los agremiados habitaciones cómodas e higiénicas en todos los lugares en donde exista el Seguro Social con la cooperación de las instituciones de financiamiento y construcción de viviendas y con la aportación del propio Seguro Social.

XXII. Velar porque los familiares de los trabajadores fallecidos o incapacitados, miembros del Sindicato, reciban pronto y eficientemente los servicios del Fondo de Ayuda Sindical, de Defusión o Invalidez total permanente y proponer a los hijos y familiares de los socios y de preferencia de los fallecidos para que obtengan trabajo en el Instituto, en los términos de Reglamento de Bolsa de trabajo.

XXIV. Procurar la superación constante de la Seguridad Social y del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social. XXVIII.- Mantener la independencia y autonomía del sindicato y anteponerlo a intereses internos o externos.²⁵

²⁵ Ibidem, p.3

2.8 DOCUMENTOS FUNDAMENTALES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

2.8.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

El conjunto de hechos sucedidos en la revolución de 1910, dejó como producto de normatividad social, fundamentalmente la Constitución, que trazó los lineamientos económicos y sociales del país y consolidó los logros de la Independencia y la Reforma al definir los rubros del desarrollo social.

Nuestra Carta Magna fue la gestora de las instituciones de la República, entre ellas el sistema de la seguridad social.

La Constitución proveyó las bases para que los gobiernos crearan las instituciones y los programas de asistencia social. Así representó la vanguardia de la búsqueda del bienestar social. De hecho logró conformar un gran pacto social que preserva, respeta e impulsa los derechos fundamentales de los mexicanos, y que ha permitido al país transitar, mayormente en paz y con armonía social su proceso de evolución y desarrollo.²⁶

La constitución de 1917 respetó los derechos individuales consagrados en la Carta Magna que la había antecedido; pero además generó garantías sociales para proteger a las personas como miembros de una clase o grupo social determinados y para imponer obligaciones activas al Estado, a fin de que éste interviniera en favor de esas clases o grupos.²⁷

Nuestra Constitución es un documento solidario progresista, de enormes alcances sociales. Ha sido el sustrato para la edificación del proyecto nacional de desarrollo. Es el gran documento de la sociedad civil. Es, en palabras del ilustre jurista y maestro universitario, don Mario de la Cueva. “ la primera declaración de los derechos sociales de este siglo”.²⁸

²⁶ Narro Robles, José. La seguridad social mexicana en los albores del siglo XXI, p. 60

²⁷ García Cruz, Miguel. La seguridad social en México: bases, evolución, importancia económica, social, política y cultural, T. I, p. 47

²⁸ Ruiz Naufal, Víctor. Constitución, seguridad social y solidaridad, p. 49

Ninguna norma jurídica puede ser pasiva o inmutable, es así como nuestra Constitución ha sufrido a lo largo de la historia diferentes modificaciones de acuerdo a las necesidades que se presentan en la sociedad.

El marco legal de la seguridad social está sustentado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, título primero, capítulo I de las Garantías Individuales, en un apartado del artículo 4º, donde dice que: toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo.²⁹

1º. El consejo de Salubridad General dependerá directamente del Presidente de la República, sin intervención de ninguna Secretaría de Estado y sus disposiciones generales serán obligatorias en el país.

El artículo 123 en la fracción XXIX dice: Es de utilidad pública la Ley del Seguro Social y ella comprenderá seguros de invalidez, de vejez, de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades y de accidentes, de servicios de guarderías y cualquier otro encaminado a la protección y bienestar de los trabajadores, campesinos, no asalariados y otros sectores sociales y sus familiares.

Asimismo la fracción XXXI inciso B. Apartado XI del mismo artículo dice: la seguridad social se organizará conforme a las siguientes bases mínimas:

- a) Cubrirá los accidentes y enfermedades no profesionales, maternidad, la jubilación, la invalidez, vejez y muerte.
- b) En caso de accidente o enfermedad, se conservará el derecho al trabajo por el tiempo que determine la ley.
- c) Las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación; gozarán forzosamente de un mes de descanso antes de la fecha fijada aproximadamente para el parto y de otros dos después del mismo, debiendo percibir su salario íntegro y conservar su empleo y los derechos que hubieren adquirido por la relación de trabajo. En el periodo de lactancia tendrá dos descansos extraordinarios por día, de media hora cada uno, para alimentar a sus hijos. Además, disfrutarán de asistencia médica y obstétrica, de medicinas, de ayuda para la lactancia y el servicio de guarderías infantiles.

²⁹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. P. 3

- d) Los familiares de los trabajadores tendrán derecho a asistencia médica y medicinas, en los casos y en la proporción que determine la ley.
 - e) Se establecerán centros para vacaciones y para recuperación, así como tiendas económicas para beneficio de los trabajadores y sus familiares.
 - f) Se proporcionarán a los trabajadores habitaciones baratas en arrendamiento o venta, conforme a los programas previamente aprobados. Además el Estado mediante las aportaciones que haga establecerá un fondo nacional de la vivienda a fin de constituir depósitos en favor de dichos trabajadores y establecer un sistema de financiamiento que permita otorgar a éstos, crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas o bien para construirlas, repararlas, mejorarlas o pagar pasivos adquiridos por estos conceptos.
- Las aportaciones que se hagan a dicho fondo serán enteradas al organismo encargado de la seguridad social, regulándose en su ley y en las que correspondan, la forma y el procedimiento conforme a los cuales se administrará el citado fondo y se otorgarán y adjudicarán los créditos respectivos.³⁰

2.8.2 LEY DEL SEGURO SOCIAL

En septiembre de 1929 se federaliza la legislación acerca de la seguridad social, declarándose de utilidad pública una ley del seguro social.

En ese mismo año se consideró necesario una reforma a la Constitución con el fin de dar facultad exclusiva al Congreso de la Unión para legislar en materia de trabajo en toda la República. Se modificó el texto de la fracción XXIX del artículo 123 quedando así: Se considera de utilidad pública la expedición de la Ley del Seguro Social y ella comprenderá los seguros de invalidez, de vejez, de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades y de accidentes, y otros con fines análogos.

Así mismo se formuló una iniciativa de ley para obligar a los patrones y a los obreros a depositar en una institución bancaria cantidades equivalente del 2 al 15 por ciento del salario mensual para constituir un fondo a beneficio de los trabajadores. En 1932 el Congreso de la Unión otorgó facultades extraordinarias al Presidente de la República para que en un plazo de ocho meses expidiera la Ley del Seguro Social Obligatorio. La preocupación por el Seguro Social ha venido creciendo con el tiempo; el período que cubre los años de 1932 a 1940, fue uno de los más activos en la discusión de este problema y en la formulación de proyectos para su solución. Se elaboraron iniciativas de Ley en el entonces

³⁰ *Ibidem*, p. 58

Departamento de Trabajo de Salubridad, en la Secretaría de Gobernación, en la Comisión de Estudios de la Presidencia y en la Secretaría de Hacienda. Pero ninguno de estos proyectos llegó a prosperar, en virtud de que adolecían de múltiples deficiencias teóricas y de técnica actuarial.³¹

Finalmente después de varios intentos por crear la Ley del Seguro Social, el 10 de marzo de 1942 fue presentado el proyecto de Ley por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social bajo la dirección del licenciado Ignacio García Téllez y fue promulgado el 19 de enero de 1943.

Dicha Ley no solo venía a beneficiar a los trabajadores sino también a los empresarios, porque creando en los obreros un estado de tranquilidad, aumenta su capacidad de rendimiento y evita numerosas posibilidades de conflicto y tiende a crear un mayor entendimiento que permita el desarrollo de la economía.

La legislación vigente establece que la seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo. Para cumplir con tales propósitos el Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con cuatro ramos de aseguramiento: Invalidez, Vejez, Cesantía en Edad Avanzada y Muerte; Riesgos de Trabajo; Enfermedades y maternidad; así como Guarderías.

Ignacio García Téllez dice: el proyecto de Ley concreta uno de los más altos propósitos de la Revolución Mexicana tendiente a proteger a los trabajadores y asegurar su existencia, su salario, su capacidad productiva y la tranquilidad de la familia obrera, y contribuye al cumplimiento de compromisos, de promesas gubernamentales y de un deber constitucional ineludible.

La Ley del Seguro Social tiene una importancia fundamental para el derecho obrero mexicano, posee igual rango de importancia que la ley Federal del Trabajo.

La Ley del Seguro social ha tenido substanciales modificaciones debido al incremento demográfico, a la continua transformación de la sociedad a la creciente complejidad de las relaciones de trabajo lo cual hace que el derecho a la seguridad social sea esencialmente dinámico.³²

³¹ IMSS, El Seguro Social en México, p. 30

³² Borrego Estrada, Génaro. Ley del Seguro Social, p.10

2.1.3 ESTATUTOS DEL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL SEGURO SOCIAL - SNTSS -

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social cumpla con sus objetivos, de garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica y fungir como instrumento básico de la Seguridad Social. Cuenta con:

Unidades de Medicina Familiar 1er. Nivel*, Hospitales Generales de Zona 2do. Nivel*, Hospitales de Alta Especialidad 3er. Nivel*, Guarderías Infantiles, farmacias, Centros de Convalecencia, Vacacionales, Seguridad Social para el Bienestar Familiar y de Capacitación, Velatorios, Deportivos, Teatros, Tiendas de Autoservicio.

Todas estas dependencias requieren para su funcionamiento de recursos financieros, materiales y humanos.

Esto nos demuestra que los servicios tan importantes que el Instituto Mexicano del Seguro social presta a los derechohabientes y la magnitud de las tareas que debe realizar resulta imprescindible el concurso de una planta de trabajadores de diferente calificación profesional, el Recurso Humano, desempeña una gran importancia en el funcionamiento de la institución; existen dos tipos de contrataciones de personal; trabajadores de confianza* y trabajadores de base* éste último debe ser calificado ya que las funciones que desempeñará dentro de la institución serán operativas. Estos trabajadores estarán protegidos por el régimen del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, el cual se rige por sus Estatutos.

**Unidades de Medicina familiar 1er. Nivel : Son el primer contacto de la población derechohabiente con los servicios médicos Institucionales. En estas unidades se realizan los trámites iniciales para la obtención de Servicios médicos.*

**Hospital General de Zona 2do. Nivel.- Es la unidad médica que se encarga de apoyar a un grupo de unidades de medicina familiar que conforman su área de influencia, proporcionando los servicios de consulta externa de especialidades, urgencias médico-quirúrgicas, medicina del trabajo, rehabilitación y hospitalización.*

**Hospitales de Alta Especialidad 3er. Nivel.- Son unidades dotadas, de los recursos humanos físicos y tecnológicos necesarios para el ejercicio de las especialidades médicas, más complejas y el estudio, diagnóstico y tratamiento de enfermedades de difícil manejo y resolución.*

** Trabajadores de Confianza: Son todos aquellos que realizan funciones de dirección, inspección, vigilancia y fiscalización de carácter general y no tabuladas, así como las relacionadas con trabajos personales del patrón dentro del Instituto.*

** Trabajadores de Base: Son todos aquellos que ocupan en forma definitiva un puesto tabulado conforme a las normas del Contrato Colectivo de Trabajo.*

Los Estatutos son aprobados por la Asamblea Constitutiva, representan la Norma Fundamental que regirá la vida de los sindicatos.

Nuestro sindicato reconoce a la Seguridad Social como una de las conquistas postrerevolucionarias de mayor importancia. Y se declara como el organismo que mayormente está obligado a defenderla y a profundizarla, haciendo de ella un verdadero instrumento de redistribución de la riqueza, y un medio para lograr el bienestar social de los mexicanos.

Por tal motivo, se declara enérgicamente contrario toda política de privatización parcial o total de la Seguridad Social.

Nuestra Organización contempla con mucho interés, los intentos del gobierno mexicano por modernizar la vida productiva, toda vez que el impresionante desarrollo científico y tecnológico del mundo contemporáneo, así lo impone de modo que el trabajo esté adecuadamente auxiliado por instrumentos y técnicos idóneos para mejorar el rendimiento productivo.

La modernización del Instituto Mexicano del Seguro Social, tendrá que ser fruto de una amplia y profunda consulta democrática entre nuestro sindicato y las autoridades patronales; y deberá de contener los siguientes ejes de discusión:

a) La plantilla de personal tendrá que mantenerse en revisión permanente, dando oportunidad a que - a corto o mediano plazo - tenga los incrementos necesarios, al momento de funcionar nuevas instalaciones.

b) La modernización planeada, presupone nuevas y modernas instalaciones, así como material y equipo suministrado en forma oportuna y de buena calidad.

c) Nuestro sindicato también pugnaré porque sea desechada la falsa idea de que modernidad es sinónimo de privatización; o de que la eficiencia sólo puede lograrse si se concesionan algunos o todos los servicios que ofrece la seguridad social. Por el contrario, pugnaremos porque el mayor financiamiento, se derive incrementando las cuotas patronales; exigiendo al mismo tiempo, un mayor presupuesto al Estado Mexicano.

d) Modernizar nuestras actividades laborales y ofrecer un servicio de excelente calidad al pueblo trabajador y a su familia, es un deber nuestro. Así lo entendemos, que la capacitación y adiestramiento permanente, puede facilitar esa gran tarea.³³

³³ SNTSS, Estatutos . p.2

2.8.4 CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO

Entre los principales derechos que tiene el hombre se encuentra el trabajo, el cual le va a forjar patrimonio en su vida. En la actualidad el trabajo es vital para su subsistencia de las clases desprotegidas.

El Instituto Mexicano del Seguro Social requiere personal especializado que tenga sensibilidad para dar cumplimiento al objetivo de la seguridad social que es crear la protección y el bienestar social de todos los individuos. El núcleo de trabajo en el sector salud es el ser humano, esto quiere decir, que el trabajador debe estar consciente del máximo cuidado y responsabilidad con que debe realizar sus labores, para que el Instituto preste sus servicios con calidad y calidez al público derechohabiente.

Las relaciones laborales en el Instituto están regidas por su Dirección General y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social y se basan en las previsiones del Contrato Colectivo de Trabajo. El Contrato Colectivo de Trabajo es el convenio celebrado entre el sindicato (trabajadores) y el patrón (Instituto), con objeto de establecer las condiciones según las cuales debe prestarse el trabajo. En este pacto colectivo se busca, además, fortalecer la vocación de servicio y se señala con toda claridad la decisión de orientar las aptitudes de los trabajadores hacia metas de superación personal, así como racionalizar el empleo de los recursos en el marco de la realidad social y económica del país.³⁴

El Contrato Colectivo de Trabajo está dividido en cinco secciones:

- I Contrato Colectivo de trabajo**
- II Tabulador de Sueldos base**
- III Profesiogramas**
- IV Catálogos**
- V Reglamentos**

³⁴ IMSS, Situación contractual, p. 7

Para los fines de este trabajo la sección de importancia es la de reglamentos ya que en ella se contempla el Reglamento Interior de Trabajo, el cual señala los derechos y obligaciones de los trabajadores.

Capítulo VIII. Derechos y Obligaciones de los Trabajadores

Artículo 63. Los trabajadores del Instituto tienen **derecho** en los términos del Contrato Colectivo de Trabajo:

I. A que se le pague su sueldos, así como la ayuda de renta, antigüedad y demás prestaciones económicas permanentes.

II. A una gratificación anual o aguinaldo.

III. Al pago de jornadas extras que laboren.

IV. Al pago de porcentajes establecidos cuando trabajen en lugares insalubres o de emanaciones radioactivas.

V. A los días de descanso semanal en los términos del Contrato Colectivo de Trabajo, así como a los descansos obligatorios.

VI. A disfrutar de vacaciones en los términos de la Cláusula 47

VII. Las trabajadoras y viudos, al servicio de guarderías para sus hijos mayores de 45 días y hasta los seis años de edad.

VIII. Al importe de sesenta días de sueldo, salarios, gastos de transporte de menaje de casa, pasajes para trabajador, esposa o concubina, hijos y padres que dependan económicamente de él, cuando sea comisionado del lugar de su residencia a otro distinto.

IX. Al pago de pasajes por adscripción o domicilio foráneo.

X. Al sueldo íntegro en los casos de incapacidad médica en los términos del Contrato Colectivo de Trabajo.

XI. A disfrutar de pensiones por incapacidad, invalidez o vejez, conforme al Régimen de Jubilaciones o Pensiones vigente.

XII. En caso de muerte por enfermedad general a prestaciones económicas para sus beneficiarios.

- XIII.** En caso de muerte por enfermedad de trabajo o accidente de trabajo, a indemnización a sus beneficiarios y pago de funerales.
- XIV.** A préstamo con garantía hipotecaria o fiduciaria, para el fomento a la habitación.
- XV.** A obtener anticipos a cuenta de sueldos.
- XVI.** A permisos económicos hasta por tres días, con goce de salario en los términos de este Reglamento
- XVII.** A licencia sin goce de sueldo
- XVIII.** A percepción económica en caso de renuncia
- XIX.** A que se indemnice y/o reinstale en caso de separación injustificada.
- XX.** A indemnización por reajuste.
- XXI.** A ser defendidos por abogados del Instituto cuando así lo soliciten los acusados y cuando se trate de delitos no comprobados.
- XXII.** A que el Instituto cubra el importe de primas por fianzas que sean necesarias para el desempeño de las labores.
- XXIII.** A obtener becas en los términos del Reglamento relativo.
- XXIV.** A que se les proporcionen instalaciones, equipos, materiales, herramienta, útiles, papelería y cuando sea necesario para el desempeño de sus actividades.
- XXV.** A ser tratado con debida consideración, sin malos tratos de palabra y obra.
- XXVI.** A recibir prestaciones médicas, hospitales, quirúrgicas, farmacéuticas y de maternidad.
- XXVII.** A que en locales con ambiente polvoso o en que se desarrollen humos o vapores, existan instalaciones de baños y lavabos.
- XXVIII.** A que se les proporcione ropa especial y uniformes cuando sea necesario para el desempeño de sus labores. Así como al lavado de la misma.

XXIX. A disfrutar de 90 días de descanso con salario íntegro, en los casos de maternidad con derecho, además, las trabajadoras a equipo completo de ropa para el recién nacido (canastilla).

XXX. A que se les propicie la práctica del deporte.

XXXI. A que se les expida gratuitamente testimonios de sus servicios y fotocopia del comprobante de pago cuando exista justificación para ello.

XXXII. A obtener asensos y promociones.

XXXIII. A que se les compute como tiempo de servicio, además de lo que hayan laborado, los expresamente señalados.

XXXIV. A disfrutar de tiempo de tolerancia para la entrada a sus labores.

XXXV. A efectuar permutas, o sea canje de puestos de la misma o análoga categoría en pie de rama, cuando no afecte derechos a terceros, en los términos del Reglamento de Escalafón.

XXXVI. A no ser objeto de sanciones o rescisión de contrato sin previa investigación.

XXXVII. A los estímulos a que se refiere los Capítulos X y XI del presente Reglamento.

XXXVIII. Al pago de salario íntegro y demás prestaciones en casos de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que incapaciten al trabajador, hasta en tanto se declare la incapacidad permanente respectiva. Asimismo, al pago de sueldo íntegro en caso de riesgos ajenos al trabajo que incapaciten al trabajador hasta en tanto no se declare la invalidez definitiva respectiva.

XXXIX. Al pago de compensaciones por viáticos cuando por necesidades del servicio se desplacen los trabajadores a diversos lugares del sistema y a la liquidación al personal de transportes, en los términos del Contrato Colectivo de Trabajo.

XL. A despensa quincenal en los términos del Contrato Colectivo de Trabajo.

XLI. Al pago de primas por prestar servicios en día domingo y durante el período de vacaciones en los términos del Contrato Colectivo de Trabajo.

XLII. A obtener préstamos a mediano plazo en los términos del Contrato Colectivo de Trabajo.

XLIII. A préstamos para adquisición de automóviles.

XLIV. A ser promovido a puesto de confianza en los términos del Contrato Colectivo de Trabajo.

XLV. A obtener los demás beneficios que se deriven de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social y del Contrato Colectivo de Trabajo, Reglamentos vigentes y de las disposiciones y acuerdos que les favorezcan.³⁵

2.8.5 COMPARACIÓN CON OTRAS LEGISLACIONES

En México y Canadá los servicios de salud son prácticamente financiados con recursos públicos y atienden la mayor parte de la población, Mientras que en Estados Unidos, solo quien tiene capacidad de pago o está inscrito en programas especiales federales y estatales puede contar con atención médica, establece una investigación de especialistas.

En México, la salud se financia mediante tres tipos de fundamentos: unipartita, la atención es abierta, los recursos provienen del presupuesto federal e instituciones como Secretaría de Salubridad y Asistencia; bipartita los servicios se aplican al régimen de seguridad social de los trabajadores del Estado, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), y tripartita intervienen patrones (70% de contribuciones), obreros (25%) y gobierno (5%); para lo cual la Ley Federal del Trabajo establece que la única institución en el país facultada para usar este tipo de financiamiento es el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

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

De esta forma, una diferencia fundamental entre nuestro país, Estados Unidos y Canadá es el financiamiento a la salud y la prestación de los servicios están separados en estos dos últimos países, en tanto que en el nuestro se fusionan ambos aspectos.³⁶

³⁵ SNTSS, Contrato Colectivo de Trabajo. PP. 325 a 327

³⁶ Esquivel López, Rocio "Coinciden México y Canadá en la prestación de servicios de salud a la mayor parte de la población". El Nacional, p.5

En Estados Unidos no existe un sistema nacional de salud con cobertura para la mayor parte de la población. Esta se da mediante servicios médicos privados y compañías aseguradoras, por lo que quienes tienen capacidad de pago para adquirir un seguro privado y quienes están cubiertos por los programas federales y estatales pueden acceder a la atención médica.

“Para el caso de Canadá, el sistema nacional de salud se financia principalmente con recursos públicos por medio de cinco niveles de responsabilidad federal, provincia, local, compensación de trabajadores y privada, además de que es prácticamente descentralizado.

Con el fin de extender su cobertura a toda la población, Canadá ha capitalizado su sistema de salud y destina mayores recursos al servicio médico de la ciudadanía”³⁷

El sistema de Seguridad Cubano está totalmente dirigida por el Estado, y es el más unificado y uniforme de América Latina.

Cuenta con el Sistema Integral el Seguro Social, la Asistencia Pública y la Atención a la Salud, estos programas están a cargo de diferentes organismos estatales.

Los subsidios monetarios por enfermedad común maternidad y riesgos profesionales, así como las pensiones por invalidez parcial, pensión provisional y el auxilio de funeral son administrados por las empresas estatales con cargo al presupuesto de la seguridad social.

Cuba es el país que ocupa el primer lugar en América Latina en mayor cobertura en los grupos de personas con pobreza extrema y con desempleo.

Artículo 64.- Son **obligaciones** de los trabajadores:

I. Desempeñar con eficiencia y responsabilidad las labores que les correspondan de acuerdo a los profesiogramas.

II. Conducirse con probidad y honradez en el desempeño de su trabajo.

³⁷ Ibidem.

III. No incurrir en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra de otros trabajadores o derechohabientes y demás personas que ocurran al lugar dónde presten sus servicios.

IV. Presentarse con puntualidad al desempeño de sus trabajos.

V. Proceder en el desarrollo de sus labores con el cuidado, precaución y sentido de responsabilidad necesarios para no causar daños o prejuicios a personas o bienes de la Institución.

VI. Obedecer las ordenes o instrucciones de sus superiores relacionadas con sus labores.

VII. No revelar o dar a conocer los asuntos de carácter privado o confidencial del Instituto.

VIII. No incurrir en inasistencias, teniendo presente que más de tres faltas injustificadas dentro del término de 30 días es causa de rescisión del contrato de trabajo en los términos de la Cláusula respectiva del Contrato Colectivo de Trabajo.

IX. Acatar las medidas preventivas adoptadas por el Instituto para evitar riesgos de trabajo.

X. Asistir a su trabajo sin encontrarse en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes, ni provocarse esas condiciones durante su jornada de labores.

XI. A prestar auxilios en cualquier tiempo que se necesite por causas de siniestros, riesgo inminente o peligro para personas o intereses del Instituto.

XII. A cubrir las guardias que le correspondan conforme a los roles que acuerden el Instituto y el Sindicato, en los términos de la cláusula relativa del Contrato Colectivo de Trabajo.

XIII. A pagar al Instituto los desperfectos que ocasionen a los útiles y demás implementos de trabajo y el reemplazo de los mismos en caso de pérdidas se deben a descuido, negligencia o mala fe, que se compruebe previa investigación, de acuerdo al procedimiento establecido en la Cláusula 72 del Contrato Colectivo de Trabajo.

XIV. A cumplir estrictamente el presente Reglamento en la parte que les corresponda.

XV. Dedicarse a las labores que les han sido asignadas en función de sus categorías y profesiogramas.

XVI. Abstenerse de efectuar o participar en el centro de trabajo en rifas, tandas, colectas o actos de comercio o de agio.

XVII. No acompañarse durante la jornada de labores de familiares, adultos o niños.

XVIII. Portar el gafete identificatorio durante la jornada de trabajo.³⁸

2.8.6 CARÁCTER DEL TRABAJADOR

El elemento más importante en el Instituto Mexicano del Seguro Social es el trabajador ya que es el mayor reflejo de solidaridad comunitaria.

Y tenemos la gran responsabilidad de la salud y el bienestar de millones de seres humanos. Como trabajadores del Instituto debemos entregar todo nuestro esfuerzo en todas las tareas que realicemos ya que nuestra labor tiene trascendencia, y es gratificante para nosotros mismos, debemos estar conscientes de que al disciplinarnos laboralmente contribuiremos a mejorar las condiciones generales de vida de nuestro país; al llevar salud, seguridad y bienestar a nuestros semejantes.

“ El éxito depende en gran medida de la disciplina, la eficacia, el sentido de responsabilidad y el pleno cumplimiento de nuestras obligaciones laborales como trabajadores del Instituto.

Encauzar esfuerzos en un ámbito de sincera responsabilidad e interés humano, consciente de que el derechohabiente es el sujeto central de la actividad institucional y que el esmero en atender sus necesidades con respeto y efectividad denotan la calidez del servicio ”.³⁹

³⁸ SNTSS, Contrato Colectivo de Trabajo, p. 327,328

³⁹ IMSS, Nosotros somos, p. 19

Por lo anterior nos podemos dar cuenta de que el trabajador del Instituto Mexicano del Seguro Social es imprescindible ya que es elemental para producir servicios de salud, pero esto no se daría si no existieran los trabajadores que su común denominador es la producción de riqueza material, ya que ellos son el soporte económico del IMSS, es por ello que juegan el papel más importante en la existencia de los trabajadores del IMSS.



2.8.7 ALIANZA PARA EL FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Esta propuesta obrero-patronal tiene una gran trascendencia en la historia de la seguridad social, ya que es un conjunto de iniciativas para fundamentar la nueva ley del Instituto Mexicano del Seguro Social, aprobada por el Poder Legislativo. Ernesto Zedillo Ponce de León al conocer el documento de las treinta propuestas para el Fortalecimiento y Modernización de la Seguridad Social argumenta:

El Seguro Social debe cambiar para fortalecer su capacidad de brindar mayor protección y ampliar la cobertura y calidad de sus servicios y prestaciones.

Así mismo afirma que estamos a muy buen tiempo de construir el sistema de seguridad social que necesita México en el siglo XXI. Ello exige corregir deficiencias, subsanar limitaciones y sentar bases sólidas para que las instituciones de seguridad social garanticen el disfrute de los derechos sociales, para que los ofrezcan con eficiencia y calidad los servicios de salud, pensiones justas y pensiones sociales adecuadas.

El Jefe de la Nación, además expresó que habrá una profunda modificación de los esquemas de financiamiento del Instituto, partiendo del reconocimiento objetivo de su situación actual. “ Transformaremos el sistema de financiamiento para que garantice la viabilidad de las prestaciones que otorga el IMSS para hacerlo más justo y para responder a las demandas de una sociedad cada vez más compleja y exigente.⁴⁰

Según los reformadores, el documento Alianza para el Fortalecimiento y Modernización de la Seguridad Social debe cumplir tres importantes objetivos:

Primero. El Seguro Social debe renovarse para evitar su colapso financiero y garantizar en el futuro su capacidad para brindar mayor protección, elevar la calidad de los servicios, ampliar su cobertura con el principio de universalidad y mejorar las prestaciones, así como las condiciones en que se otorgan.

Segundo. El Instituto debe reformar a profundidad sus esquemas de financiamiento partiendo del reconocimiento de la vulnerabilidad de su situación y de que en estos tiempos es claramente inconveniente incrementar las cuotas obrero-patronal, siendo necesaria una mayor participación de recursos fiscales.

Tercero. El IMSS debe trascender los límites de la protección al trabajador y a las empresas ya instaladas, para pasar a promover activamente la generación de empleos y el crecimiento económico. Al reconocer la magnitud de recursos que maneja y los efectos de su regulación en el mercado de trabajo, el Instituto debe contribuir a incrementar el ahorro interno y promover con decisión la creación de nuevas fuentes de trabajo. Se afirma así que sin empleo no hay Seguridad Social.⁴¹

⁴⁰ Ramírez, Miguel Ángel. “Colapso financiero amenazaría al IMSS, si actuamos con decisión y oportunidad: Zedillo”. El Nacional, 2.XI. 95 p.5

⁴¹ Cabrera, Enriqueta. “Alianza para el Fortalecimiento y Modernización de Seguridad Social”. El Nacional, 2.XI.95 p.5

Para alcanzar estos objetivos se proponen treinta puntos para la reforma de la Seguridad Social de los cuales el nueve, once, veintidos, veintitres, veintinueve y treinta tienen que ver directamente con el análisis del presente trabajo, por ello se dará una explicación de cada uno de ellos.

9. El reconocer el derecho a los usuarios, así como su plena capacidad para tomar decisiones que afectan directamente el tipo de servicio que se le otorga. **La libre elección del médico de familia en el IMSS por parte del asegurado,** fomentaría el mejoramiento de la relación entre el médico y el paciente.

11. **Controles efectivos sobre la expedición de incapacidades del IMSS.** Este punto es muy importante ya que las incapacidades deben ser justas y honestas.

22. Referente al ramo de Risgos de Trabajo, es imprescindible promover una nueva cultura de salud y prevención en el trabajo. Es necesario **reducir la prima de riesgos de trabajo para las empresas que intervienen en prevención de accidentes y modernización de su planta** por medio de esquemas transparentes precisos.

23. En congruencia con lo anterior, se deberá **eliminar las clases de riesgo, y ajustar las cuotas a la siniestralidad de cada empresa en particular,** a fin de que las contribuciones de cada empresa estén directamente vinculadas a las condiciones de riesgo de su actividad.
Esto dará como resultado la reducción de accidentes de trabajo.

29. **Es necesario continuar impulsando diversos programas de modernización y sistematización** a fin de hacer más eficiente la operación del IMSS e incrementar la productividad para elevar la calidad y calidez de los servicios de la Seguridad Social.

30. Se requiere un esfuerzo y compromiso de todos los miembros de la comunidad del IMSS; por ello es necesario **disminuir el personal de confianza excesivo en las diversas áreas del Instituto y solicitar al Sindicato Nacional de trabajadores del Seguro Social comprensión integral del problema de viabilidad financiera que tiene el IMSS y requiere flexibilidad y colaboración efectiva.**⁴²

⁴² Ibidem.

La opinión de los trabajadores sindicalizados es a través de nuestro máximo líder sindical, Antonio Rosado García, nos explica cual es la postura de nuestro sindicato ante las reformas a la Ley del Seguro Social.

La seguridad Social, que representa actualmente uno de los últimos baluartes que quedan vigentes del movimiento de emancipación que significó la Revolución Mexicana, está a punto de desaparecer. Con el pretexto de optimizar los recursos que se generan a través de los fondos de pensiones, el Estado abandona su responsabilidad y da luz verde a un viejo anhelo de banqueros y empresarios, para manejar a su antojo, poniendo tarifas a los servicios que presta en beneficio de los asalariados del país. Sin ninguna duda, ésta intromisión en el manejo de los fondos de pensiones, es el “Caballo de Troya” de una escalada privatizadora que con el paso de los años habrá de convertir la justicia social, a que tenemos derecho los mexicanos, en un motivo de lucro más para los señores del dinero.

El IMSS nunca fue pensado como un organismo para resolver los problemas económicos del país, sino como el mejor instrumento para procurar la verdadera justicia social. La refundación que ahora se pretende aplicarle, lo coloca como la última tabla de salvación para una nación en vías de resquebrajamiento. Los antecedentes del IMSS, plasmados en el programa ideológico de la Revolución Mexicana, se están olvidando. Ahora se pretende que el Instituto sea el detonador del ahorro interno y del crecimiento económico, el responsable de la generación de empleos y el conducto para mejorar la competitividad y la productividad de las empresas.

Al individualizarse totalmente las cuotas, incluido en éstas el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), se pierde en forma absoluta los principios: redistributivo y de solidaridad que son el pilar de la Seguridad Social Mexicana. Conduce al IMSS a ser regido por el principio absurdo del egoísmo y la individualidad que establece cuantías de pensiones mayores, si se gana bien y pensiones raquíticas, si se gana poco. Al reducir la bases de cotización del seguro de Retiro de 25 a 20 veces el salario mínimo, se beneficia únicamente a los patrones y a los trabajadores privilegiados que ganan esos salarios, quedando claro que en la propuesta de refundación del IMSS, son esos dos sectores a quienes se beneficia, en perjuicio de los trabajadores de bajos salarios, que ya no recibirían el beneficio solidario de quienes más ganan.

En ningún momento nuestra organización sindical y sus 300 mil miembros ha manifestado oposición a la modernización de la Institución. Consideramos necesaria su renovación y actualización, pero sin menoscabo de los derechos, que como trabajadores nos asisten.

El documento, "Alianza para el Fortalecimiento de la Seguridad Social" contempla entre las múltiples reformas de crear un nuevo sistema de pensiones en fondos individuales, administrado por instituciones privadas, lo cual infiere la total transformación del actual Régimen de Jubilaciones. Esta transformación independientemente de sus argumentos poco realistas, vulnera totalmente el principio de solidaridad en que, sin fines de lucro, basa su vida el Seguro Social.

Por último, reiteramos que de los treinta puntos de la propuesta obrero-empresarial, más de la mitad no corresponden a procesos que conlleven la necesidad de modificar la Ley del Seguro Social. Representan problemas reales de una administración sin rumbo claro y que a pesar de disposiciones legales o normativas vigentes no cumplen con ellas.⁴³

2.9 FINES COMUNES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL Y SU SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES

El Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social establece la relación laboral de derechos y obligaciones con el Instituto Mexicano del Seguro Social a través del Contrato Colectivo de Trabajo, que es el instrumento jurídico normativo que regula las relaciones entre empresa-sindicato: además, es el sindicato quien aporta el personal calificado para que con su ayuda se intente dar excelencia en la calidad de los servicios para los derechohabientes.

Se puede considerar que todos los trabajadores del Seguro Social integran una sola familia en la que, temporalmente, unos ocupan puestos de dirección,

institucional o sindical pero al fin todos perseguimos el mismo objetivo y si esta convivencia va a ser permanente, si va a ocurrir durante la mayor parte de nuestra vida es lógico e inteligente y deseable, tratar de hacerla cordial mediante el respeto que cada uno tenga de los demás, independientemente de la calidad de sus categorías como trabajadores, porque la hostilidad, necesariamente trae una reacción contraria a los fines de ambas instituciones.

⁴³ SNTSS, "Seguridad Social" Periódico no. 15 Editorial p. 3

Todos los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social, somos elemento necesario para la aplicación de una política de equilibrio, de redistribución económica, en fin, de justicia social. De ahí nuestro conocimiento y convicción de que el trabajo que desarrollamos es una enorme responsabilidad por lo que respecta a la atención a los derechohabientes y al combate contra la insalubridad y a la ignorancia.

Finalmente, el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Sindicato Nacional de trabajadores del Seguro Social persiguen el mismo objetivo: fortalecer su capacidad de brindar mayor protección a la población en términos de seguridad social, ampliar la cobertura y calidad de sus servicios y prestaciones.

2.10 ESTUDIO DEL CASO, (ENCUESTAS Y ENTREVISTAS)

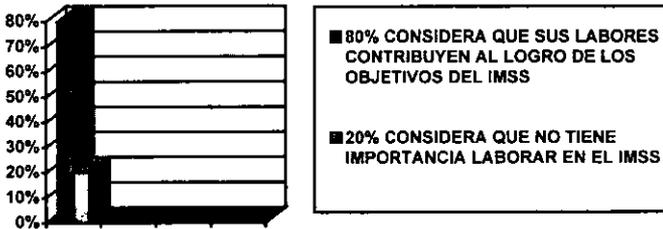
La necesidad de conocer los datos reales y concretos motivo a realizar una encuesta para detectar qué causas determinan las conductas y actitudes negativas de los trabajadores sindicalizados del Instituto Mexicano del Seguro Social, en el cumplimiento de sus tareas. Por otra parte y siendo fundamental saber cómo aprecian o valoran los derechohabientes y sus familiares, los servicios que reciben, también se indagó en una muestra representativa. (Se incluye dos cuestionarios en el anexo).

Los resultados relevantes de la encuesta y del sondeo ofrecen la siguiente información:

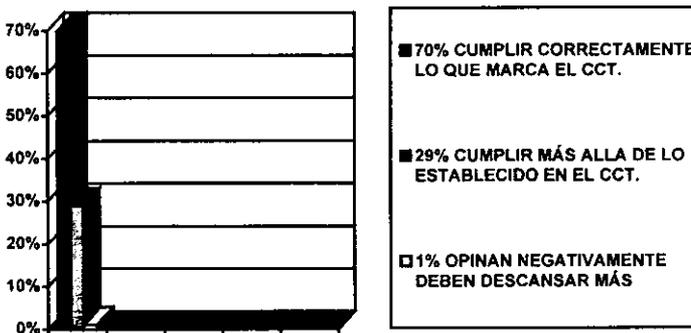
2.10.1 JUICIOS DE LOS TRABAJADORES

- La mayor parte de los trabajadores consideran que es importante el formar parte de una institución de salud ya que se identifican con los objetivos del IMSS, de dar eficaz atención al derechohabiente. El 80% opina positivamente porque consideran que sus labores contribuyen al logro de los objetivos de la

institución y el otro 20% opina que no tiene ninguna importancia ya que se muestran indiferentes a su trabajo.



- Los trabajadores reconocen que tienen cierta responsabilidad en lo bueno, lo malo o lo peor de los servicios asistenciales es producto de la forma de cómo ellos se comportan en el ámbito laboral. El 70% opina que es necesario cumplir correctamente lo que marca el Contrato Colectivo de Trabajo. El 29% considera que se debe cumplir más allá de lo establecido tomando una actitud entusiasta y positiva; disciplinada, esmerada y cortés para evitar fricciones laborales, en suma se trata de superarse personalmente para darle un mejor servicio al derechohabiente. Y, el 1% opina negativamente porque sostienen que para cumplir con su trabajo se debe descansar más y trabajar menos.



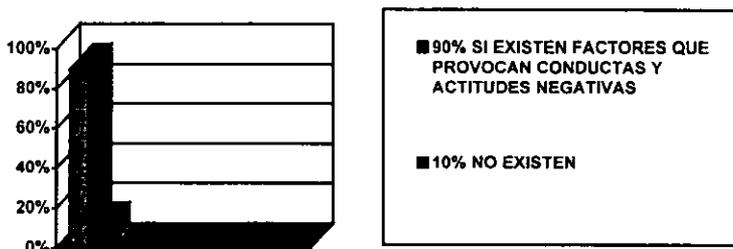
- Las respuestas a esta pregunta fueron definatorias para valorar el nivel de cumplimiento y la calidad el trabajo cotidiano.

Esta pregunta despertó mucho interés y cierta disposición a la polémica en algunos encuestados que reaccionaron agresivamente pensando que la pregunta no correspondía. Otros, más ecuanímenes, explicaron que los comportamientos negativos obedecen a causas fuera de la voluntad del trabajador. Sin embargo, quedó claro que hay conciencia de que las actitudes negativas pueden ser eliminadas si se dan las condiciones para ello.

Esta respuesta, además aporta el fundamento que permitirá cumplir con el principal objetivo de nuestra investigación y, por lo mismo se constituye en una referencia de primer orden, porque en ella están aludidos tanto los trabajadores, autoridades como sindicato y derechohabientes.

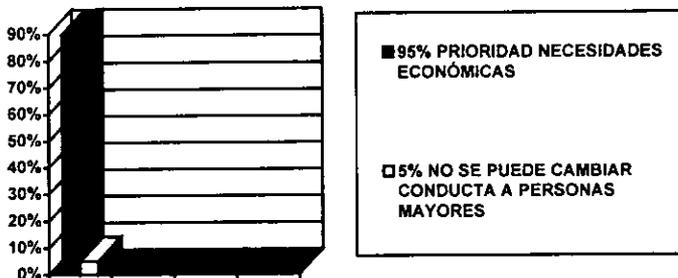
La conclusión que se obtuvo de las respuestas a esta pregunta arroja el dato de que el 90% de los encuestado opinan que sí existen factores que provocan conductas y actitudes negativas como son: Cargas de trabajo excesivas por falta de recursos humanos (este fenómeno se acentuó más en las áreas médicas), bajos salarios, actitudes y conductas de omisión frente a la responsabilidad, desabasto en material y equipo e instrumentos de trabajo, favoritismo y servilismo, prepotencia y negligencia de los jefes, falta de oportunidades de promoción laboral para poder ascender a puestos de mayor jerarquía y por tanto mejor remunerados, en suma no hay reconocimiento al trabajo por parte de las autoridades; no hay libertad de expresión, hay represión, hay autoridades corruptas; en el sindicato existen algunos resentantes "charros" de los trabajadores que pretenden dominar al sindicato con su comportamiento, hay falta de comunicación entre trabajadores y autoridades. Como consecuencia de los malos servicios al público se han generado agresiones constantes de los derechohabientes hacia el trabajador.

Otros entrevistados denunciaron el acoso sexual y alcoholismo como causas de la falta de cumplimiento laboral. Y el 10% restante señaló ningún comportamiento negativo.



- Para encontrar una solución al problema de las conductas y actitudes se pondero de los trabajadores la necesidad de tomar en cuenta las opiniones y las sugerencias de quienes están padeciendo el problema. Y, las respuestas obtenidas son precisamente las que nos dan la pauta a posibles alternativas de solución.

Las opiniones que resultaron relevantes son las siguientes: El 95% de los trabajadores dan prioridad a sus necesidades económicas, porque piden mejoría en el poder adquisitivo (aumento de salario), además reclaman que halla justicia y equidad en el trabajo, que se creen programas de motivación y capacitación permanente, que los jefes tengan coherencia en sus actitudes y acciones, que se excluyan de la institución a trabajadores negligentes y conflictivos; que se termine el paternalismo del sindicato y se elimine el exceso de personal de confianza que no tenga carrera profesional o institucional, y a la corrupción; que se proporcione el equipo y material necesario para trabajar; en conclusión se pide que haya cambio de raíz en la estructura administrativa. Y solamente el 5% de los encuestados opina que no se puede cambiar la conducta de las personas mayores o que no existen conductas y actitudes negativas.

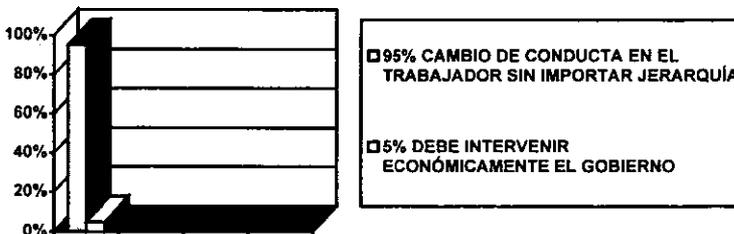


- La respuesta de los encuestados respecto a quién tiene mayor responsabilidad en el comportamiento de los trabajadores, denota que las autoridades juegan un papel muy importante porque el 60% de los encuestados argumenta que son múltiples los factores que se originan en la irresponsabilidad de la mayor parte de las autoridades por: despotismo,

prepotencia y arbitrariedad, no le dan la importancia correspondiente a cada trabajador, no establecen comunicación ni tienen acercamiento a el trabajador o por el contrario existe demasiada elasticidad en las concesiones que se dan a los trabajadores predilectos, esto provoca que se relaje la disciplina. Por otro lado, las autoridades exigen a los trabajadores resultados sin conocer su problemática, no escuchan, ni toman en cuenta las quejas y demandas laborales. La administración ineficiente y corrupta, pide cantidad, no calidad, El personal de confianza no reconoce su incapacidad para resolver los problemas, porque no se respetan los requisitos de selección para elegir al personal directivo calificado. El 30% del personal entrevistado opina que ambos son responsables trabajadores y autoridades por su parte porque el trabajo que realizan a través de una estructura en la cual estas dos instancias participan en el proceso de prestación de los servicios al derechohabiente. Y el 5% restante opina que ni los empleados ni las autoridades son responsables, y señalaron al sindicato como la organización que influye demasiado en el funcionamiento de la institución por lo que fomenta los problemas de negligencia y vicios; además de que protege a los flojos y faltistas.

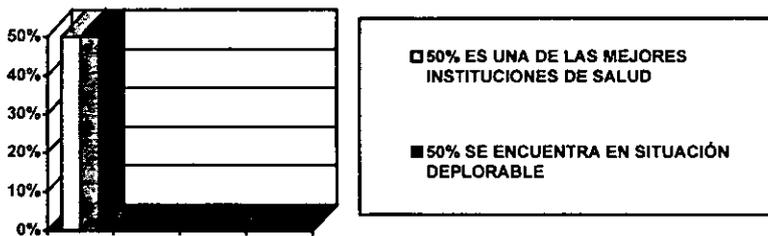
Algunos opinaron que el mal funcionamiento del IMSS se debe a la política gubernamental, a la crisis económica del país y otros dijeron no saber las causas. Otro 5% opina que los trabajadores son responsables por tener el mayor contacto con los derechohabientes y por no conocer sus derechos y obligaciones de su Contrato Colectivo de trabajo.

- La opinión de los encuestados es que si debe haber obligatoriamente un cambio de conducta en el trabajador porque el es parte fundamental de la estructura de la institución. Por lo que el 95% argumentó que principalmente se debe mejorar la conducta de las autoridades, el sindicato debe buscar los medios para infundir conciencia de trabajo positiva en toda la base trabajadora, se debe fomentar la capacitación operativa para superar el trabajo, reiteran que algo muy importante que necesita el IMSS es tener jefes directivos con ética profesional para terminar con la corrupción, terminar con el burocratismo, el trabajador debe dar la mejor atención al derchohabiente eliminando prepotencia y despotismo; el otro 5% dice que tiene que intervenir el gobierno en lo económico, que se deben actualizar programas de trabajo a la época moderna.



- Ante la presencia que tiene el IMSS en el sector salud se consideró importante que sus trabajadores dieran su opinión respecto a la institución ya que también se tiene la referencia de opiniones de los derechohabientes y esto dará la oportunidad de hacer una confrontación de opiniones.

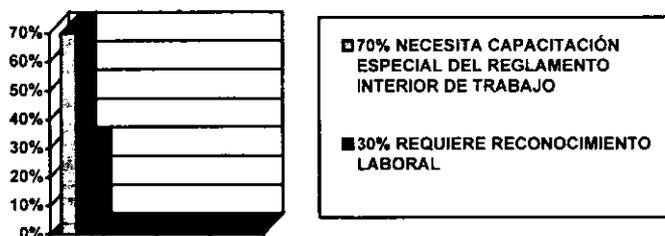
El 50% de los trabajadores respondió que es una de las mejores instituciones de salud en México, es el baluarte de la Seguridad Social, buena fuente de trabajo, da la oportunidad de superarse personalmente, excelencia en atención de alta especialidad. El otro 50% dice que se encuentra en una situación deplorable porque algunos dirigentes lo han saqueado, existe desabasto en todas sus áreas, paga sueldos bajos de acuerdo al trabajo que se realiza, sus trabajadores se han deshumanizado por falta de motivación económica, que se encuentra en crisis por la situación económica del país.



2.10.2 DOS VISIONES DIFERENTES. De la encuesta realizada surgieron básicamente dos visiones diferentes acerca de la situación actual del IMSS y de las formas de solución.

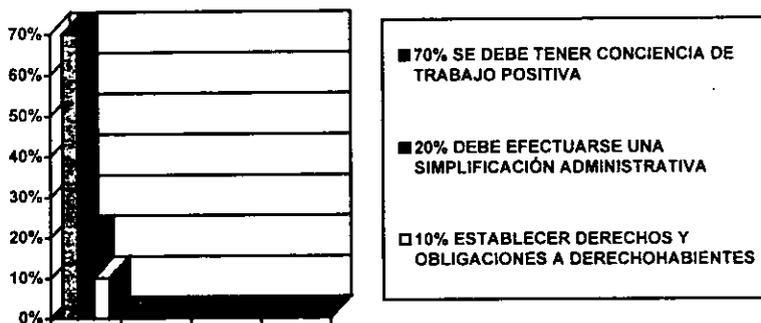
En primer lugar la importancia de los servicios que presta el IMSS a los trabajadores mexicanos es apreciada por quienes están informados de sus derechos y obligaciones. Por otro lado los que no tienen información ni se han interesado por conocer los beneficios del IMSS son los que opinan negativamente. Así en la encuesta se detectó que existe interés por aprender el Reglamento Interior de Trabajo que rige a los trabajadores. El 70% dice que necesita capacitación especializada del Reglamento Interior de trabajo y solicitan que esta asesoría la imparta el Sindicato Nacional de los Trabajadores de Seguro Social. Y el otro 30% requiere que se le de reconocimiento laboral, que se le de importancia a su opinión, que se rescinda a los trabajadores conflictivos, que se fomente el compañerismo a través de la cordialidad y confianza, que exista supervisión exhaustiva del trabajo, por

personal capacitado. Demandan modificar las políticas administrativas, cambiar a todo el personal, eliminar al sindicato o cambiarlo, convertirlos en trabajadores de confianza, y algunos no quisieron opinar.



- La opinión de los trabajadores respecto a como podrían contribuir para mejorar la imagen del IMSS y para que los derechohabientes se sientan satisfechos de la atención que reciben, es muy importante porque evidenciaron su interpretación que tienen respecto al trabajo.

El 70% de los encuestados opinó que se debe tener conciencia de trabajo positiva para mejorar la calidad del servicio y sensibilidad para darle un buen trato al derechohabiente (pero hacen hincapié en que se les debe dotar de todos los recursos necesarios para cumplir con sus tareas correctamente); se deben innovar programas de motivación apropiados para corregir comportamiento de trabajadores y autoridades, los trabajadores de cualquier nivel jerárquico deben cumplir con honestidad en sus actividades labores, excluir de la institución autoridades corruptas, cumplir al margen con lo señalado conforme lo marca el Reglamento Interior de trabajo del Contrato Colectivo de Trabajo. Un 15% manifestó que se debe dar una simplificación administrativa porque es la que más perjudica en lo económico a la institución. Y, el otro 10% opinó que se establezcan derechos y obligaciones a los derechohabientes, que se debe perfeccionar y fomentar la información de los servicios que presta el IMSS, eliminar al sindicato por paternalista, debe haber apoyo mutuo entre Sindicato-Instituto.



** Al responder las encuestas y al final del cuestionario el 75% de los trabajadores expresaron **¡ojalá! se tomen en cuenta las opiniones para que se de un cambio en la institución.***

2.10.3 CONCENTRADO O MATRIZ DE ENCUESTAS A TRABAJADORES DE LAS CATEGORÍAS:

Área médica. Es la encargada de atender todo lo referente a la atención médica al derechohabiente, en unidades de medicina familiar, hospitales de zona, hospitales de especialidad y hospitales de rehabilitación.

Médico familiar, médico estomatólogo, médico jefe de departamento clínico, médico especialista en medicina interna, médico psiquiatra, médico pediatra neurólogo, médico neurocirujano pediatra, auxiliar de enfermera, enfermera general, enfermera especialista en salud pública, jefe de enfermera, enfermera especialista quirúrgica, trabajadora social, auxiliar de trabajadora social, psicólogo, asistente médica, químico clínico, laborista clínico, terapeuta físico.

Área administrativa. Es en la que se realizan trabajos de oficina (no técnicos).

Auxiliar universal de oficinas, mensajero, contador, especialista contable, (coordinador procesamiento de datos, contable y egresos, servicios técnicos, servicios administrativos, estadística, programas,) (jefe de grupo de estadística, procesamiento de datos, contabilidad, servicios administrativos, de personal) (oficial de procesamiento de datos, estadística, servicios administrativos, personal, contabilidad) jefe de oficina A, analista de reproducciones gráficas.

Confianza. Son los trabajadores que realizan funciones de dirección, inspección, vigilancia, y fiscalización de carácter general y no tabuladas.

Nivel 14 controlador de tarjetas
Nivel 17 asistente administrativo
Nivel 25 analista administrativo
Nivel 31 analista de sistemas
Nivel 36 analista responsable de departamento
Nivel 44 jefe de departamento
Nivel 49 líder de proyecto

Área transportes de pacientes. Es la que se encarga de coordinar el traslado de los pacientes.

Camilleros de traslado de pacientes, operador de servicios programados, operador de ambulancias.

Área de guarderías. Es el lugar donde se cuidan los niños pequeños, especialmente cuando sus padres están trabajando.

Oficial de puericultura, técnico de puericultura, educadora.

Áreas de nutrición y dietética. Es la encargada de planear y calcular regímenes dietéticos.

Manejador de alimentos, técnico dietista nutricionista, especialista en nutrición y dietética.

Área de rayos “x”. Es la responsable de operar el equipo de rayos x.
Operador de maquinas de revelado automático, técnico radiólogo.

Área de velatorios. Es la que presta todo el servicio funerario, es decir, velación, maquillaje, entierro o cremación, traslado etc.
Gestor

Área de farmacéuticos. Es la encargada de la provisión, vigilancia y distribución de medicamentos.
Ayudante de farmacia, oficial de farmacia, coordinador de farmacia.

Área de conservación . Tiene a su cargo la conservación o mantenimiento de múltiples cosas en su estado: inmuebles, muebles, obras exteriores etc.
Técnico polivalente, técnico mecánico, técnico plomero, técnico electricista, técnico B en telecomunicaciones, técnico en refrigeración y aire acondicionado.

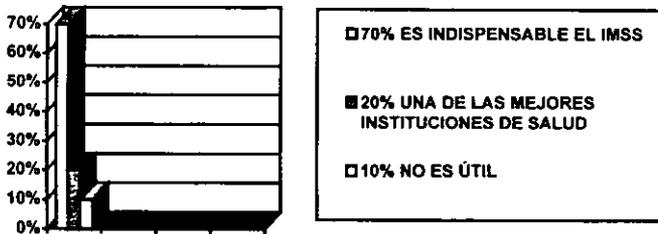
Intendencia. Es la que tiene a su cuidado la dirección de las tareas de limpieza. Auxiliar de intendencia, ayudante de intendencia, oficial de intendencia, elevadorista.

2.10.4 JUICIO DE LOS DERECHOHABIENTES

- El objetivo de la seguridad social es garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo. Partiendo de esta finalidad el 70% de los encuestados opinaron que si es indispensable la existencia del IMSS, porque en nuestro país existe extrema pobreza, y no se cuenta con los recursos para solventar gastos en médicos particulares y medicamentos por sus costos elevados, por el sistema de gobierno que tenemos, no nos permite tener una situación económica estable para poder solventar esos gastos, a pesar del mal servicio que prestan las entidades públicas de atención médica no hay otra opción para la clase obrera. Un 20% opina que el IMSS es una de las mejores instituciones de salud, que cuenta con el mejor equipo médico de especialidad y atención. Existe una ventaja

que el IMSS siempre está a la disposición cuando los derechohabientes lo necesitamos y constantemente esta salvando vidas, produce fuentes de trabajo y esto es una ayuda para la ciudadanía en general que tiene gran importancia en la sobrevivencia del ser humano, la asistencia médica de seguridad social es un derecho constitucional.

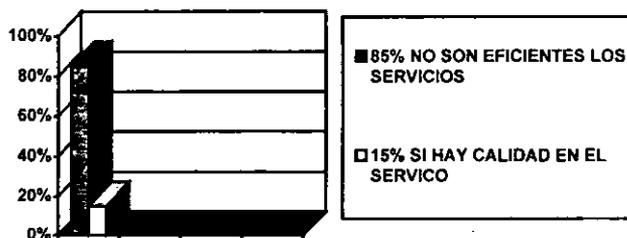
El otro 10% opina que no es útil porque existen otras instituciones de asistencia social que dan mejor servicio. El aspecto negativo de los servicios del IMSS se hace patente cuando se acude a recibir atención y la respuesta es de rechazo o no hay medicamentos, pero sí, malos tratos por parte del personal, y mala atención en cirugía.



- Con relación a la evaluación de los servicios prestados por el IMSS las respuestas tienen una gran importancia para la comprobación de los objetivos que persigue este trabajo.

El 85% de los encuestados respondieron que no son eficientes los servicios porque algunos trabajadores del IMSS no tienen sensibilidad humana, actúan con negligencia, prepotencia y necesitan capacitarse para el puesto y en relaciones humanas; existe desabasto de equipo, medicamentos y no son suficientes los recursos humanos. No se da la importancia necesaria a la atención preventiva de enfermedades, lo que provoca que se agudicen; no se proporcionan los medicamentos adecuados; existe burocratismo en todos los ámbitos, existe una mala presentación en unidades de primer y segundo grado

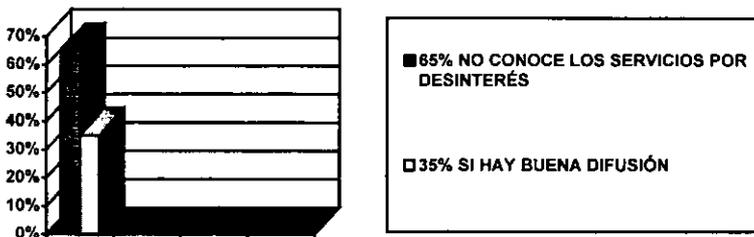
de atención (muy sucias). Solamente el 15% contesto que si hay eficiencia y calidad en el sistema de atención a los derechohabientes.



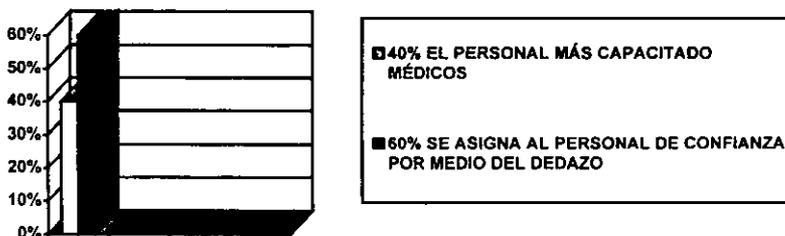
Algunas observaciones que vale la pena destacar son la siguientes:

- Que los administradores que se llevaron el dinero del IMSS lo devuelvan para que con ello se surtan recursos humanos, materiales, equipo y medicamentos y así se de un mejor servicio.
- No hay continuidad en el diagnóstico del paciente a consecuencia del cambio continuo de médicos y a eso se le agrega que cada seis meses por norma se depuran expedientes. **Es necesario que cada diagnóstico se lleve por sistema computarizado en red nacional para que se pueda consultar en el momento preciso.**
- Para hacer uso adecuado de los servicios que presta el IMSS es necesario tener buena información de como funcionan las diferentes áreas de atención y los requisitos indispensables para disfrutar de las diferentes prestaciones. El 65% contesto que no esta informado porque no le han interesado conocerlos, que el personal asignado para informar no está capacitado ni tiene calidad humana; expusieron que debe haber mayor comunicación a través de los medios masivos, falta atención. Y, el otro 35% contestó que si hay buena difusión de los servicios.

Entre las observaciones destaca la necesidad de que haya mayor difusión de las prestaciones y servicios de los derechohabientes del IMSS.

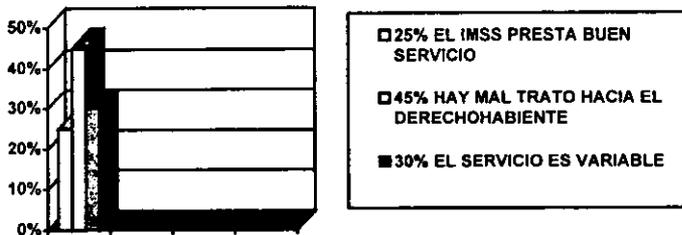


- En lo tocante a la preparación y capacidad del personal que atiende al público el 40% de los encuestados contestó que sí: hay personal muy preparado; el personal médico es el más capacitado con sus excepciones, que algunos hacen su mayor esfuerzo para sacar su trabajo, principalmente el personal que presta atención en tercer nivel. El otro 60% contestó que no: hay personal que se designa por medio del dedazo, además señalaron que hay actitudes inhumanas, lo único que les interesa es que les paguen; en muchos de los casos no hay explicación de como algunos trabajadores fueron contratados.



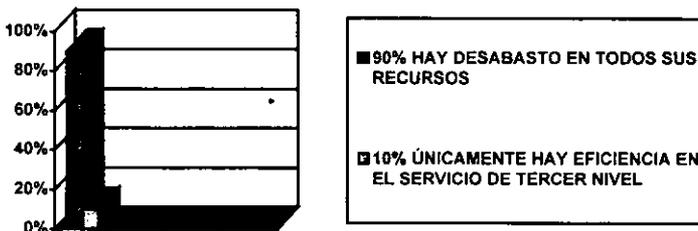
- Respecto del trato que recibe del trabajador del IMSS, al solicitar su servicio, se obtuvieron los siguientes resultados:

El 25% opinó que da buen servicio, que hay amabilidad y calificó la atención de tercer nivel como excelente. El 45% opina que el trato es malo, hay pésimo servicio, prepotencia, negligencia y despotismo de sus trabajadores y se presta un trato completamente burocrático. Y, el 30% opina que el servicio es variable, algunas veces bien, otras, mal.



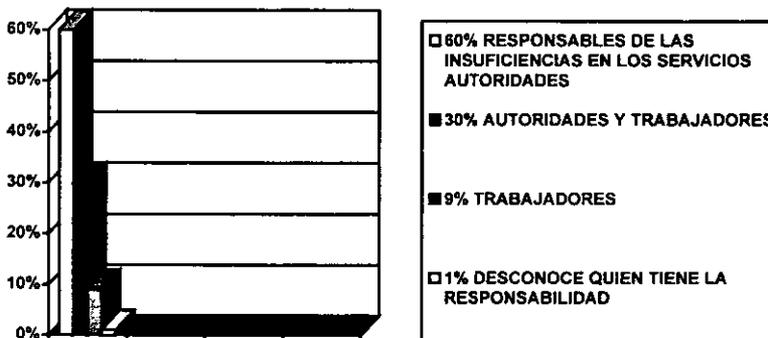
*** Observación. Los derechohabientes notan principalmente las cargas de trabajo excesivas, que provocan deficiencia y tardanza en la atención.**

- En relación con la existencia de material y equipo necesario para la prestación de los servicios el 90% de los encuestados opinó que no es suficiente porque: algunos de sus dirigentes se han robado lo que esta a su alcance, no se han preocupado por los derechohabientes, hay desabasto en los medicamentos, equipo, recursos humanos y materiales, hay demasiadas carencias en todos lo ámbitos, recalcaron que el mayor desabasto es en medicamentos. El 10% opinó que hay eficiencia únicamente en atención de tercer nivel.



- En el caso de las insuficiencias en los servicios se consideró que la responsabilidad del mal servicio se distribuye de la siguiente forma:

El 60% de los encuestados opinó que los responsables son las autoridades. El 30% opinó que autoridades y trabajadores. El 9% opinó que el trabajador. Y, el 1% desconoce quien tenga la responsabilidad.



Capítulo Tercero

Proyecto de Política Comunicacional

Una de las más importantes instituciones de salud, como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), debe mejorar su política de comunicación entre directivos, subordinados y público beneficiado. Esto resulta de acuerdo con las opiniones recibidas para elevar la eficiencia de sus servicios y así cumplir con su objetivo de calidad y calidez en el servicio. Para poder señalar esa política de comunicación se tomaron diferentes opiniones entre jefes, trabajadores y derechohabientes.

3.1 OPINIÓN DE LAS AUTORIDADES

Los puntos de vista más relevantes de los jefes respecto a como mejorar la comunicación, con el objetivo de perfeccionar la asistencia al derechohabiente son las siguientes:

- Establecer una política que habilite un marco de buenas relaciones para eliminar que los intereses personales y las bajas pasiones impidan un buen funcionamiento del IMSS a través del respeto y la confianza.

* Dialogar productivamente:

- Los directivos debe aprender a escuchar los problemas laborales de sus subordinados.

- Los jefes deben alentar y propiciar, para que los trabajadores manifiesten sus ideas e inquietudes con el propósito de dar vialidad a la ejecución eficaz del trabajo.

- Elaborar juicios honestos de los problemas laborales mediante la comprensión de una ética laboral.

- Propiciar mediante el ejemplo el comportamiento consciente, honesto y responsable en el trabajo.

- Desarrollar una política de conducta que permita superar suspicacias, inconformidad o desconfianza en el trabajo.

3.2 POR SU PARTE LOS TRABAJADORES OPINAN QUE:

- Para que se de la comunicación se debe propiciar un marco de respeto recíproco, así habría mayor acercamiento y por consecuencia se elevaría la eficiencia en el servicio.
- Se debe estimular y respetar la libertad de expresión (no a la represión), para crear un ambiente de trabajo agradable.
- Dar la importancia necesaria a las opiniones y sugerencias del trabajador para formar un buen equipo de trabajo.
- Desarrollar una política de reconocimiento laboral para estimular al trabajador.
- El factor más importante para que se propicie la comunicación entre directivo y subordinado es desarrollar una política de justicia y equidad.

3.3. FINALMENTE LOS DERECHOHABIENTES PIENSAN RESPECTO A UNA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN.

La perspectiva de los derechohabientes:

El derechohabiente, es el que está recibiendo el servicio y puede percibir perfectamente las deficiencias que hay en el, por eso su opinión es la más valiosa.

- Practicar y mejorar una mayor comunicación entre todo el equipo de trabajo, ya que deja mucho que desear.
- Sensibilizar al personal para que participe con interés en las labores del servicio.
- Proporcionar mayor y adecuada información para que los derechohabientes puedan hacer un mejor uso de los servicios. La mayor falta de comunicación se produce en la relación médico-paciente, en la relación administrativa-paciente. Los derechohabientes se quejan del mal trato, mala voluntad y atención a desgano.

3.4 PROYECTO

En todo trabajo que se vaya a realizar la comunicación es una actividad indispensable por ser el medio a través del cual las personas se relacionan entre sí; es una manera universal y adecuada para transmitir y conocer las ideas hechos, pensamientos, sentimientos y valores de los demás; permite compartir experiencias, esfuerzos y satisfacciones. Por medio de esta interacción se superan los malos entendidos que separan a la gente. En síntesis la comunicación es lo que el receptor entiende, no lo que el emisor dice, por esta razón es necesario mejorar el lenguaje que sirve para establecer la comprensión.

Las organizaciones de trabajo no pueden existir sin comunicación. Si ésta no existe, los empleados no saben lo que están haciendo sus compañeros de trabajo, los administradores no reciben información y los supervisores no pueden dar instrucciones. La coordinación del trabajo es imposible y la organización no subsiste sin ella. La cooperación también se torna imposible, porque la gente no puede comunicar sus necesidades y sentimientos a otros. Podemos decir con seguridad que todo acto de comunicación influye de alguna manera en la organización ⁴⁴

Una organización es un sistema social*, y el trabajador es, sin duda, el elemento más importante dentro del mismo. El trabajador no es simple herramienta sino una personalidad compleja que interactúa en una situación de grupo que con frecuencia, resulta difícil de comprender.⁴⁵

Aún existiendo fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, no existe una solución ideal para los problemas de la organización. Uno de los aspectos que demuestra esta investigación, es que se necesita, la comprensión, la revaloración del trabajo y del trabajador, por parte de los directivos, para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas y por consiguiente mayor rendimiento laboral.

⁴⁴ Keith Davis, John W. Newstrom. "El comportamiento humano en el trabajo". p.83

⁴⁵ Ibidem, p. 733

* *Sistema Social. Lo entendemos como un conjunto complejo de relaciones humanas que interactúan para obtener propósitos comunes a los individuos, la comunidad y la sociedad.*

Como representante sindical y trabajadora, partiendo de mis vivencias y confrontando mi opinión con las de las autoridades, trabajadores y derechohabientes. Considero que es necesario asumir las siguientes tareas:

- Que se instrumente una política de comunicación en el ámbito laboral, para mejorar las conductas y actitudes negativas que son propiciadas por múltiples factores del entorno laboral; se mencionan algunos de los más relevantes:

- Algunas autoridades no tienen la ética, la preparación ni la capacidad para dirigir el trabajo. Eso trae como consecuencia que actúen con actitudes de negligencia, prepotencia, hermetismo, despotismo etc. Este es un obstáculo determinante que impide establecer una comunicación en el trabajo, y como resultado crea limitantes en lugar de dar viabilidad al trabajo.

Lo más eficaz para mejorar las conductas y actitudes de los trabajadores y así obtener un mejor rendimiento de trabajo es que los directivos deben concientizarse sobre las condiciones laborales más adecuadas, para orientar eficazmente al trabajador. Debe tomarse en cuenta principalmente, que los trabajadores son seres humanos como ellos y que sienten lo mismo que ellos; que el propósito de sobrevivencia es el mismo; hasta el más humilde de los trabajadores reacciona ante una injusticia, real o imaginaria con la misma intensidad que cualquier otra persona; cuando percibimos cualquier arbitrariedad nos surge la desconfianza, es así como se cae en el error, nos oponemos sino abiertamente, al menos con una falta de colaboración disimulada o a medias; es así como el trabajador, sin quererlo y sin ser enemigo de los derechohabientes, puede perjudicarlos.

Es necesario lograr que las relaciones entre jefes y trabajadores sean de cordialidad, honestidad y confianza y que los trabajadores crean en la sinceridad de sus jefes pues de lo contrario se puede pensar que se planean nuevos engaños para someter a trabajar más sin beneficio. Una clásica actitud de la burocracia mexicana que se ve también en la burocracia del IMSS, es exigir y recargar tareas sin retribuir la diferencia. Obvio, esto no garantiza un buen servicio, al contrario lo hace remoto.

Por ello, resulta aconsejable tomar en cuenta las siguientes normas:

El trabajador debe laborar en un ambiente de felicidad y satisfacción

En la medida en que se estimule al trabajador irá respondiendo, esto dará como resultado mejorar la calidad de su trabajo; desde luego hay trabajadores que por falta de educación no quieren cambiar su comportamiento pero es probable que con comprensión, paciencia y acercamiento se logre alguna modificación.

Sin embargo, también existen autoridades que dan el apoyo y confianza necesaria para que establezca un ambiente de trabajo agradable pero en ocasiones se cae en el abuso que relaja la disciplina.

En conclusión mi sugerencia es que debe haber conciliación, participación de propósitos comunes entre ambas partes para que sea viable el trabajo.

Es esencial que el sindicato implementará una capacitación de excelencia, la cual propiciara el interés por conocer nuestros derechos y obligaciones que marca el Reglamento Interior de Trabajo del Contrato Colectivo de trabajo, esto contribuirá a dar solución a muchos problemas laborales, también sería conveniente que tomáramos en cuenta las siguientes: cualidades indispensables para ser un buen trabajador.

- SINCERIDAD Y HONRADEZ

Debe ser sincero y honrado, pues sólo así conquistará la confianza y el respeto de quienes traten con él.

- ENTUSIASMO

Debe sentir verdadero interés por su trabajo, estar convencido de la importancia de su labor y ser capaz de transmitir ese entusiasmo a los que lo rodean.

- INTERÉS HUMANO Y DON DE GENTE

Tiene que saber llevarse bien con gente de toda categoría, quiere decir que debe interesarse por los demás, ser capaz de comprenderlos y percibir el motivo profundo de sus solicitudes y reclamos. Nadie que esté enfermo acepta que se le postergue, se le olvide o maltrate.

- TACTO

El tacto para tratar al prójimo nace de la comprensión y del deseo de tener una relación agradable, no herirlo con palabras duras o irreflexivas, aún cuando haya motivo. Sin esa cualidad, ningún trabajador podrá llegar a sentir satisfacción en su trabajo y lo que es peor, no podrá mejorar personalmente.

- BUENA PRESENCIA

Debe ser pulcro y aseado, su aspecto exterior debe ser eficiente para inspirar confianza a las personas con las cuales se relaciona.

- CONFIANZA EN SÍ MISMO

Esta sólo se adquiere con una buena instrucción y después de haber aplicado con éxito el estudio del trabajo. Es así como podrá defender sus opiniones de modo que se haga respetar sin ofender a nadie.⁴⁶

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

⁴⁶ Organización Internacional del Trabajo. Introducción al estudio del trabajo. P 45

Capítulo Cuarto

Sustento fundamental de la Nueva Cultura Laboral

La revolución tecnocientífica que vive el mundo y que empieza a darse en México provocará diversas transformaciones en todos los ámbitos. Así, la seguridad social, que queriéndolo o no, será condicionada en su evolución para ofrecer mayor calidad y calidez. Los nuevos requerimientos de los sistemas de prevención en el mundo no pueden estar ajenos a los avances científicos y tecnológicos que diseñan una nueva cultura.

Por ello, frente a la situación económica del país y la política neoliberal en la que nos encontramos es necesario desarrollar una nueva cultura laboral, de lo contrario seguiremos en el estancamiento del burocratismo. A esos fines responde el planteamiento que presentamos a continuación:

4.1 LA APARICIÓN, DE LA NUEVA CULTURA LABORAL EN EL CONTEXTO DE UNA SERIE DE REFORMAS QUE SE HAN LLEVADO A CABO EN EL PAÍS

Los propósitos de crear una nueva cultura laboral, empezaron en el año de 1945, llamándola en un principio la nueva cultura de trabajo; al firmar el pacto obrero-industrial la Confederación de Trabajadores de México (CTM) y la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA).

En uno de los párrafos de este pacto dice lo siguiente:

Consideramos que la nueva cultura de trabajo en México debe girar en torno al desarrollo integral del ser humano.

En la nueva cultura de trabajo tanto obreros como empresarios consideran que es esencial el respeto mutuo.

Esta propuesta tomó auge en 1988, cuando Carlos Salinas de Gortari asumió el poder y fue constante tema durante el sexenio. En una reunión los dirigentes empresariales, declararon a través de la prensa que estaba muy próxima una iniciativa de la nueva Ley Federal del Trabajo.

Tal anuncio causó una reacción de rechazo, por parte de los dirigentes sindicales: Así fue como empezó una guerra de papel, una constante discusión en los medios; los empresarios argumentando que para poder tener éxito en la inserción de México en la globalización económica, era necesario actualizar la legislación laboral. El gobierno estaba inconforme y no aceptó, pues teníamos una Ley Federal del Trabajo que podía ser considerada modelo en el mundo entero, se hacía referencia a las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), de las cuales México en comparación con los Estados Unidos Canadá ha suscrito o ha aceptado más de 80, mientras que en Canadá alrededor

de 25 y en los E.U. son alrededor de unas 15 recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo.⁴⁷

Así se fueron suscitando esporádicamente declaraciones de algún dirigente empresarial sobre modificaciones a la Ley Federal del Trabajo.

Al empezar este sexenio, se volvió a retomar el tema con más interés por parte de la cúpula empresarial, argumentando que lo más importante era tener una nueva actitud y llegar a acuerdos que se pudieran llevar a cabo en cada centro de trabajo para poder tener un mejor marco laboral en nuestro país.

Después de múltiples discusiones y acuerdos la Nueva Cultura Laboral, se presenta en los primeros días de julio de 1996, una iniciativa de reformas al artículo 123 constitucional y una nueva Ley Federal del Trabajo en la Cámara de Senadores, propuesta por el partido Acción Nacional.

Los enunciados que forman la Nueva Cultura Laboral incluyen compromisos generales, que van desde:

El establecimiento de principios generales como son: Catálogos de buena conducta para trabajadores, dirigentes sindicales, patrones y autoridades laborales. También se habla de la necesidad de que el obrero desempeñe su jornada con calidad, esmero y cuidados apropiados y de que los patrones privilegien el respeto, buen trato y la significación.

- Principios éticos en las relaciones laborales, se coloca la necesidad de retribuir a los trabajadores con un salario remunerador, conforme a lo que establece la Ley.

- Compromisos económicos entre las partes: Para incrementar el nivel de inversión es indispensable fomentar el ahorro interno. Para lo cual se requiere mejorar la eficiencia, desarrollar y consolidar sistemas e instrumentos financieros y fortalecer un entorno de certidumbre y estabilidad, lo que a su vez proporcionaría la inversión externa que la economía mexicana requiere en forma complementaria. Eso dice la nueva cultura laboral.⁴⁸

⁴⁷ Confederación de Trabajadores de México, "Agenda laboral cetemista", sept. / 96, P.44

⁴⁸ Gallegos, Elena y Becerra, Andrés "Firman dirigentes obreros y de la IP la nueva cultura laboral" La Jornada sección 3, 14 de agosto 1996.

El documento Por una Nueva Cultura Laboral está integrado básicamente por 11 compromisos, temas, planes, estrategias, que enumeramos a continuación:

1. El trabajo humano tiene un valor ético y trascendente que debe ser respetado y protegido por la sociedad.
2. El fundamento que determina el valor del trabajo es, en primer lugar, la dignidad de persona de quien lo ejecuta, lo cual determina su primacía sobre las cosas, sistemas económicos y administrativos.
3. El trabajo además de ser el medio legítimo de manutención del ser humano y su familia, debe ser también el medio de desarrollo integral de la persona.
4. El trabajo es fuente de derechos y obligaciones para el hombre. Los derechos deben ser respetados y promovidos, las obligaciones deben ser cumplidas con espíritu de responsabilidad y autoexigencia.
5. El lugar mayoritario del trabajo en la actualidad es la empresa, donde confluyen trabajadores, directivos e inversionistas, la cual no podría existir sin ellos. La solidaridad entre sus integrantes y su decidida participación favorecen la productividad. La clave para avanzar en la productividad y la calidad para la competitividad radica sobre todo en la coordinación de los sectores productivos. Queremos promover la adopción de medidas creativas y encontrar salidas prácticas y eficaces a los obstáculos.
6. Para poder elevar el nivel de la sociedad es necesaria la productividad, que es un proceso en el que intervienen numerosos factores, y que debe permitir una remuneración mejor a las personas que intervienen para lograrla. El trabajo que genera desarrollo es garantía de paz social.
7. Los esfuerzos por asegurar mayores beneficios a los trabajadores, deben tener siempre en cuenta la situación económica general del país y de las empresas en particular.
8. Vivimos en un mundo económico globalizado. Esta realidad debe impulsar la creatividad, la responsabilidad social, la imaginación de todos los mexicanos, para adoptar una nueva cultura laboral mexicana que permita alcanzar el pleno empleo con productividad y calidad para la competitividad.
9. La nueva cultura laboral mexicana debe tener como sustento fundamental el diálogo, la concertación y la unidad de esfuerzos entre las organizaciones sindicales y los directivos empresariales. Invariablemente buscaremos que dicha cultura se oriente a la creación y permanencia de empresas, a la conservación y

promoción del empleo, al aumento de la rentabilidad, a la justa distribución de las utilidades y a la lucha contra la corrupción de líderes sindicales y empresarios.

10. El problema clave de la ética social al que deben contribuir conjuntamente en su solución, organismos empresariales, sindicatos y gobierno, es de la justa remuneración de todos los factores de la producción, procurando ante todo que se den las condiciones favorables para la generación de empleo digno y productivo.

11. La CTM y COPARMEX estamos convencidos de la importancia de que el gobierno impulse las condiciones favorables para el óptimo desarrollo del trabajo.⁴⁹ “Según Ernesto Zedillo Ponce de León, Presidente Constitucional en México, la nueva cultura laboral permitirá incrementar, de manera sostenida, la producción, los empleos, el ingreso de los trabajadores y fortalecerá las fuentes de empleo. Se fortalece el diálogo entre empresa y obreros, se revaloriza el trabajo”.⁵⁰

Por otro lado Víctor Flores, presidente del Congreso del Trabajo. Asegura que la firma de la nueva cultura laboral, es una prueba fehaciente de la vocación democrática de los sectores productivos. “Es un claro ejemplo de diálogo y negociación de civilizados, en los que por encima de los intereses de grupo o clase prevalecieron los de la Nación, decidimos emprender una marcha conjunta por el camino de la recuperación económica”.

Héctor Larios Santillán, presidente del Consejo Coordinador Empresarial, (CCE) destacó que la nueva cultura laboral representa un giro trascendental de un entrenamiento estéril a una colaboración fructífera obrero-patronal “Las nuevas circunstancias exigen de nuevo relaciones laborales basadas en la más estricta justicia y en el aumento de la productividad, porque de éste depende el nivel de vida del trabajador y del progreso de las empresas”.

Debido a que el avance tecnológico ha sido tan sofisticado, ha modificado la dinámica económica mundial, en consecuencia también se registran transformaciones radicales en el ámbito laboral en torno a la productividad.

⁴⁹ Congreso del Trabajo, Órgano informativo obrero organizado no. 180 julio y agosto/95 P.

⁵⁰ Confederación de Trabajadores de México, Agenda laboral ecetcmista, sept. /96. P. 37

La fundamentación de la nueva cultura laboral se basó principalmente en la idea de intentar la cooperación entre los factores de la producción, así como los procesos educativos y de capacitación al interior de los centros de trabajo y fuera de ellos, como los medios privilegiados para la valoración del trabajo humano, en síntesis el reconocimiento a su cada vez más amplia capacidad de contribución a los procesos productivos.⁵¹

El diálogo entre trabajadores y empresarios hacia una nueva cultura laboral es el resultado de una profunda convicción de que la concertación es el método idóneo para superar cualquier confrontación y así alcanzar un parámetro de justicia.

Del documento que se firmó se extrae el apartado que plantea los objetivos centrales y los principios básicos.

4. 2 OBJETIVOS CENTRALES DE LA NUEVA CULTURAL LABORAL

La nueva cultura laboral está constituida por un conjunto de principios y normas de conducta cuyos objetivos centrales se enuncian en los siguientes planteamientos:

1. Fomentar en todos los centros de trabajo, entre trabajadores y empresarios, la revaloración del trabajo humano, otorgándole la dignidad que les corresponde como medio para la satisfacción de las necesidades materiales, sociales y culturales de los trabajadores y de sus familias y como elemento fundamental en la empresa para alcanzar niveles superiores de productividad y competitividad.
2. Propiciar niveles de remuneración justos y equitativos que promuevan un equilibrio armónico entre los factores de la producción, fomenten el desarrollo de la productividad y premien el esfuerzo individual y de grupo al interior de la empresa el trabajo que posibilita la superación personal es garantía de paz social.
3. Impulsar la capacitación de los trabajadores y empresarios como un proceso permanente y sistemático a lo largo de su vida activa, posibilitando así un más amplio dominio de su entorno laboral, y promoviendo una mayor capacidad de aportación a la tarea productiva, así como de adaptación al cambio, de tal manera que contribuya al desarrollo pleno de sus capacidades y a la realización como seres humanos en el ámbito del trabajo.

4. Favorecer que en los centros de trabajo se promueva el cuidado del medio ambiente y la aplicación integral de las disposiciones relativas a seguridad e higiene, lo que incidirá en la salud y el bienestar de los trabajadores, así como en la productividad de las empresas.
5. Estimular la creación de empleos y la preservación de los existentes mediante el uso racional de los recursos disponibles y la gestación en la empresa de una mayor capacidad de previsión y adaptación al cambio.
6. Consolidar el diálogo y la concreción como los métodos idóneos para que las relaciones obrero-patronales se desarrollen en un clima de armonía.
7. Promover el ámbito de sus respectivos intereses, el pleno cumplimiento de sus derechos constitucionales, legales y contractuales de carácter laboral, y acuerdan por consenso que dichos derechos deben ejercerse siempre con responsabilidad y mutuo respeto.
8. Reconocer conforme a los principios establecidos en el artículo 123 constitucional, la importancia de dirimir las controversias ante los órganos jurisdiccionales encargados de impartir justicia laboral, pues esto contribuye a mantener el equilibrio entre los factores productivos.⁵²

4.3 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA NUEVA CULTURA LABORAL

Para lograr estos objetivos centrales es indispensable que los factores de la producción sustenten su relación en principios básicos de equidad que deben considerar, entre otros los siguientes aspectos:

1. La buena fe y la lealtad entre las partes son principios indispensables para el buen desarrollo de las relaciones laborales. Todos los sectores sociales deben estar convencidos y comprometidos para actuar de buena fe para la plena realización de la justicia y la equidad, debiendo alcanzarse estos valores en las normas correspondientes.
2. La resolución de controversias ha de sustentarse en el marco de la ley, en los valores fundamentales de la justicia, la equidad y el diálogo, por lo que todos los sectores propiciarán el desarrollo de una nueva cultura laboral que promueva la consecución de los mismos.

⁵² (Confederación de Trabajadores de México, Agenda laboral cetemista, sept. / 96, P. 38)

3. La determinación de generar la cultura nacional de productividad y calidad, que coadyuve a la preservación y fomento de las fuentes de empleo, en un marco de justicia y equidad social.
4. Los trabajadores han de percibir una remuneración justa y tener acceso a servicios de seguridad social de la mayor calidad, indispensables para ellos y sus familias, que les permitan asegurar un nivel digno de vida, durante y después de su actividad productiva, recibiendo siempre un trato respetuoso.
5. El empresario ha de contar con el mejor deseo de sus trabajadores, lo que permitirá elevar la productividad y competitividad, y con ello obtener un valor agregado que redunde en beneficio de la propia empresa, de los trabajadores y de la sociedad.⁵³

Mientras que la Confederación de Trabajadores de México se comporta como una fiel apoyadora en las intervenciones gubernamentales, como en este caso de la firma de la nueva cultura laboral, por el otro lado se encuentran las opiniones que se apegan más a la realidad; como son los sindicatos que pertenecen al Foro de Sindicalismo ante la Nación, el cual está constituido por 25 organizaciones entre las que destacan como la de los Telefonistas y empleados de Bancomer, el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), Sindicato Mexicano de Electricistas (SME), Sindicato de Trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de México (STUNAM), Sindicato de Trabajadores de la Universidad Autónoma de Nuevo León (STUANL), Asociación Sindical de Pilotos Aviadores de México (ASPA), Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS) y Sindicato Único de Trabajadores de el Colegio de México (Sut-Colmex) así como Centrales Obreras tales como la Confederación Obrera Revolucionaria y el Frente auténtico del trabajo. Cabe aclarar que el documento se firmó únicamente ante 10 de las 39 organizaciones que conforman el congreso del trabajo.

Los Foristas calificaron los acuerdos de la nueva cultura laboral como un "documento de buenas intenciones", pero que no ofrece mecanismos concretos para aterrizarla y mejorar el salario de los trabajadores y la productividad de las empresas. Ante una oposición y rechazo total a estos acuerdos los denominan como una mera coartada para reformar al vapor la

⁵³ *Ibidem*, p. 39

Ley Federal del Trabajo; se prevé que la parte patronal no cumpla con sus compromisos de buena fe, lealtad y honestidad como base de las relaciones laborales, pues su interés es someter más la mano de obra y de ahí los intentos de suprimir la contratación colectiva, cancelar prestaciones y condicionar los aumentos salariales al mejoramiento de la productividad, cuando el aparato productivo enfrenta un rezago tecnológico de más de 30 años.

El dirigente del Consejo Nacional de Trabajadores. Herón Rosales dijo por su parte que no se oponen a los necesarios cambios para impulsar la modernización productiva, sino ha las formas inequitativas en que se desea sostener el actual modelo económico en el que los trabajadores son siempre los más castigados.⁵⁴

Por su parte Antonio Rosado García, líder del sindicato de trabajadores del Seguro Social, uno de los más representativos dentro del denominado grupo de los foristas recordó que México está ya dentro de los países de mayor desigualdad social y con los salarios más raquíticos; sin, embargo continúan implementándose acciones destinadas sólo a favorecer al gran capital.

Calificó de irresponsable la actitud de la dirigencia del CT de firmar un documento ambiguo, que seguramente será el preámbulo para que la parte patronal avance más en sus pretensiones de riqueza desmedida a costa del sacrificio de los trabajadores.⁵⁵

El documento de la nueva cultura laboral visto en su conjunto pareciera que está fuera de la realidad cotidiana ya que no tiene sentido hablar de dignidad, de diálogo frente a las actitudes de represión, imposición y corrupción, tanto de los mandos superiores como los medios que, de ese modo dañan en las relaciones laborales; Al tratar de construir indicadores de productividad probablemente se construiría un escenario de confrontación entre los trabajadores operativos, puede darse como una especie de aristocracia obrera, con inmejorables condiciones laborales y prestaciones contractuales; Así mismo la posición de los sindicatos, con el fin de preservar las fuentes probablemente en muchos casos tendrán que sacrificar prestaciones ganadas con mucho esfuerzo.

⁵⁴ Salgado Gómez, Arturo "Nueva Cultura Laboral, preámbulo de cambios a la LFT: sindicatos". El Financiero. 15 agosto 1986. P. 29

⁵⁵ Ibidem.

Para que el IMSS mejore su servicio se deberían implementar mecanismos concretos que no obedezcan sólo a la óptica de las autoridades de la institución que elaboraron un diagnóstico, documento al que formulamos las siguientes críticas:

El director del IMSS en su informe del 25 de enero de 1995 dice: ante las perspectivas para este año respecto a el empleo, el salario real, la prioridad de nuestra moneda y la elevación de la inflación vuelven a surgir en el horizonte del instituto, presagio de dificultades financieras, nuestros ingresos disminuirán al bajar el número de cotizantes.

Esta evaluación de lo que sucedería a tiempo corto, se complementa con la aparición del diagnóstico oficial de la situación del Instituto, la nueva era del IMSS, este documento traza la línea real por donde se aplicarán las reformas y los cambios en el terreno de las relaciones laborales influyendo en las nuevas exigencias de la productividad. Este diagnóstico tiene un criterio estrictamente mercantil en cuanto a la afirmación que el costo financiero de la seguridad social es muy alto e irresoluble por las vías tradicionales agrega:

El margen para resolver los problemas de financiamiento del IMSS, mediante el aumento de cuotas se ha agotado. Por un lado, elevar las tasas marginales de impuesto a la nómina, colocaría a la economía mexicana en desventaja con sus principales socios comerciales (como Estados Unidos y Japón). Por otra parte con ello, se agregaría más el problema de evasión y elusión, así como informalidad de la economía y desprotección social.⁵⁶

Por lo que contiene al segmento del diagnóstico que se refiere a las enfermedades y a la maternidad, debido a que la elevación de los costos del sistema y el paulatino engrandecimiento de la población general crea delicadas situaciones de equilibrio financiero; esto traduce a que lo viejos son una onerosa carga dineraria para la seguridad social.

Por lo anterior se plantea que el IMSS se encuentra en un grave desequilibrio financiero, lo que daría pauta para buscar la privatización del instituto, por otro lado la aprobación de la nueva ley del IMSS, pretende hacer productivos los fondos de pensiones por la vía de la individualización de cuotas, cada trabajador podrá elegir su administradora de fondos de retiro (AFORE) que desee, para que le maneje su cuenta individual de sus fondos de retiro.

⁵⁶ IMSS, "Diagnóstico", p. 25

- Crear una reglarización de fondos especiales que estimulen, fomenten y aseguren la rentabilidad para la intervención del capital privado en áreas específicas de los servicios de salud y de la seguridad social en general. Estos dos aspectos también se deberán tomar como la base de la privatización de la seguridad social en México.

Todo este panorama nos da un indicador de los cambios en las relaciones laborales que están muy próximas:

- Los criterios de productividad que proponen implantar estarán saturados de presiones ya que quieren mayor producción a menor tiempo, esto se propone en los puntos 29 y 30 de la propuesta obrero-patronal para la reforma de la seguridad social, donde la calidad y la calidez, la flexibilidad y la colaboración efectiva de que ahí se habla serán meros pretextos para encajar nuevas exigencias al personal por el marco competitivo que se quiere implementar.

Se prevé la dificultad de las mediciones de productividad en el área de servicios ya que el producto del trabajo humano no es tangible a la manera de los productos manufacturados.

- Aquí los trabajadores generan con su trabajo un servicio que tiene que ver con la salud y la vida del que recibe el servicio, también involucra su propia condición de hombre con emociones.

En la lógica del diagnóstico que dice que el actual modelo de atención para la prestación de servicios no favorece la relación cercana entre el médico y el paciente, lo cual genera pérdidas de calidad de la atención y de la confianza del usuario, es por ello que se propone la libre elección del médico de la familia en el IMSS, por parte del asegurado en el punto 9 de la propuesta obrero patronal la cual dice:

Elemento central de la calidad de la atención en el primer nivel, es el reconocer el derecho a los usuarios, así como su plena capacidad para tomar decisiones que afectan directamente el tipo de servicios que se le otorgan. **La libre elección del médico de familia en el IMSS por parte del asegurado**, es el eje de la propuesta de atención en el primer nivel. Fomentaría el mejoramiento de la relación entre el médico y el paciente, a través de la introducción de esquemas de competencia que operan en beneficio de aportantes y usuarios y ponen el acento

de la posibilidad de brindar un mejor servicio premiando al buen médico. Esto se deberá llevar a cabo con gran dualidad.⁵⁷

En el marco de la septuagésima sexta Asamblea General del Instituto mexicano del Seguro Social, el presidente de la República, Ernesto Zedillo Poce de León, dio instrucciones realizar un " Diagnóstico objetivo, sereno, profundo y realista que permita acometer los nuevos retos de la seguridad social que demandan los mexicanos ".

Asimismo, el presidente invitó a todos los sectores a participar en el análisis del diagnóstico con espíritu constructivo, a fin de contar con todos los elementos para dar un nuevo impulso al instituto y elevar siempre la calidad de los servicios. Las conclusiones a las que lleguen, derivadas de este proceso, serán un firme sustento para emprender la nueva era del IMSS, fortalecida por la corresponsabilidad de sus trabajadores, beneficiarios y aportantes.

Es importante señalar que el presidente Zedillo estableció cinco principios básicos que, deberán tomar en cuenta la propuesta que resulte del análisis del diagnóstico:

- El sistema de seguridad social mexicano no se privatizará
- No debe haber más cargas a los trabajadores y las empresas en cuanto a sus aportaciones al IMSS
- Se deben explorar mecanismos para conciliar las finanzas sanas del instituto con la viabilidad de los ramos de aseguramiento.
- Se debe procurar la ampliación de la cobertura del instituto y estimular su papel como promotor de empleo y la productividad
- El proyecto hacia la nueva era del IMSS debe contar con el consenso de la clase trabajadora del país.

Este diagnóstico no pretende ser exhaustivo, sino que busca mostrar a los diferentes sectores las principales fortalezas y debilidades del instituto.⁵⁸

⁵⁷ Enriqueta Cabrera, "Alianza para el fortalecimiento y modernización de la seguridad social". Textual El Nacional 12 nov. 96 p.11

⁵⁸ IMSS, "Diagnóstico", marzo/95. P. 1 pp. 151.

La elaboración de un diagnóstico a convenio de las autoridades y la propuesta obrero-patronal provocaran pérdidas paulatinas en materia de trabajo como son el empleo, prestaciones etc., y la titularidad de los sindicatos.

La responsabilidad que debemos asumir como trabajadores operativos de la institución consiste en:

- Fortalecer la organización sindical

- conocer más de los procesos de trabajo, para poder modificar y encontrar los rendimientos que todos esperan, y por supuesto los reconocimientos económicos, o sea revalorar al trabajador y su trabajo.

- Garantizar que los propósitos que se tienen al inicio de los cambios, se puedan cumplir a lo largo del tiempo.

La productividad sí es un ámbito donde el sindicalismo debe estar presente, ya que las ambiciones de los planes del neoliberalismo plantean que los sindicatos no tienen que estar ya jugando un papel importante dentro de las empresas, porque estorban, el sindicalismo puede tener objetivos de colaboración bilateral de ideas que sirvan al país, a las empresas y a la comunidad.

Propuesta: Es necesario tener varios puntos de referencia para poder saber, en qué nivel de calidad se encuentran los servicios, que se están generando dentro de la institución se deben aplicar encuestas constantes, principalmente al derechohabiente, porque él es quien recibe la atención, a las autoridades, empresarios y el mismo sindicato, así se podrá identificar de forma inmediata donde se encuentran las fallas y los problemas, con ello se podrá dar una mejor solución.

4.4 Definición de funciones del Instituto Mexicano del Seguro Social

El IMSS tiene como objetivo proteger íntegramente al ser humano en cuanto a asistencia social. Sus servicios tienen que garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, farmacéutica, la medicina preventiva y hospitalaria, así

como proteger medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo que permita el goce pleno del bienestar físico y mental habilitando servicios de guarderías, centros de seguridad social, capacitación y de rehabilitación para el trabajo, campos deportivos, teatros, tiendas, unidades habitacionales y servicios funerarios.

El IMSS, como institución que pertenece al Sistema Nacional de Salud participa en la prevención y curación de las enfermedades. Así juega un papel muy importante y estratégico en la política social del país. **El individuo al estar saludable será un miembro activo en la producción y generará mayor productividad para contribuir a la elevación de la economía y al desarrollo pleno del país en todos sus aspectos.** El IMSS es imprescindible en el organigrama de las instituciones nacionales y consiguientemente el trabajador del IMSS, es uno de los pilares sustanciales y, de su trabajo depende que el instituto cumpla sus objetivos.

4.5 Productividad, eje central de la Cultura laboral

La productividad deberá ser considerada como un concepto multifactorial en el que intervienen aspectos internos y externos de responsabilidad de la empresa y de responsabilidad del trabajador, todo esto relacionado con la gestión misma del propio proceso de producción y la organización técnica y administrativa del trabajo. Fidel Velázquez, Líder de la Confederación de Trabajadores de México.

La productividad es la medida de eficiencia con la que se produce lo que se desea, se aumenta la producción utilizando los mismos recursos o con menor cantidad de los recursos, existe un menor desperdicio y una mayor conservación de los mismos.⁵⁹

Se puede definir como la relación que hay entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que hayan empleado en la producción.
(cuando se da una mejor productividad indica que fueron utilizados adecuadamente los recursos).⁶⁰

⁵⁹ Keith Davis, John W. Newstrom, "El Comportamiento humano en el trabajo", p. 17

⁶⁰ Organización Internacional del Trabajo Ginebra, "Introducción al estudio del trabajo", p. 7

El objetivo de la productividad industrial de las empresas comerciales es producir productos que les reditúe ganancia en dinero, lo que persiguen es el lucro, esa productividad es muy diferente a la que busca el IMSS, porque ésta tiene un carácter social, (producir y prevenir la salud), así podemos ver que no obtiene ningún lucro. La productividad del IMSS tiene como finalidad mejorar la eficiencia de los servicios para fomentar la salud y brindar de ese modo un mejor servicio al derechohabiente.

4. 6 La Nueva Era del Instituto Mexicano del Seguro Social

Las perspectivas para iniciar un nuevo proyecto de productividad, se dan a principios de los noventas cuando Emilio Gamboa Patrón era director general; desde entonces se enmarca a la seguridad social en la modernización y el tratado de libre comercio.

A lo largo de medio siglo las instituciones de seguridad social han cumplido el mandato legal de construir la infraestructura necesaria para atender a los trabajadores mexicanos. Las condiciones que el proceso de modernización y el tratado de libre comercio impondrán, nos conducen a la exigencia de una revisión profunda de nuestros esquemas actuales de producción y a mejorarlos, en un mundo que ya se vislumbra dominado por la robótica y la cibernética.⁶¹

En las instituciones de seguridad social se hace necesario establecer un replanteamiento de objetivos y metas, cuidando con atención las siguientes cuestiones: i) preservar un equilibrio financiero que garantice a futuro la viabilidad de la seguridad social; ii) alcanzar la universalidad y la integridad de los servicios; iii) lograr la integración orgánica y programática de la seguridad social; iv) garantizar la calidad y calidez de los servicios; v) fomentar la capacitación permanente de los trabajadores al servicio de la seguridad social; vi) sumar los esfuerzos y los compromisos concretos de todos los sectores participantes para prevenir riesgos de trabajo; vii) consolidar las instituciones como garantes de los derechos de la clase trabajadora; viii) definir una seguridad social internacional que permita la agilidad en la protección y la cobertura de los trabajadores tanto emigrantes como inmigrantes, y ix) establecer seguros complementarios para que con una cotización mayor el trabajador pueda ser acreedor a una remuneración más amplia, ante la eventual desocupación, el retiro, o bien para la educación de sus hijos.⁶²

⁶¹ Instituto Mexicano del Seguro Social, "La seguridad social y el estado moderno". p. 384

⁶² Ibidem, p. 385

En el informe de trabajo de la Septuagésima Asamblea General, Género Borrego Estrada, actual, director general del Instituto Mexicano del Seguro Social, da solidez a los replanteamientos de objetivos y metas para la modernización de la seguridad social al anunciar las acciones emprendidas bajo la línea de modernización institucional, que tiene por objeto concreto avanzar hacia una administración más eficiente que preste servicios con menos costos, a través de la incorporación de tecnología de punta y una estructura con fortalecida capacidad de control. A la letra dice:

Para cumplir de mejor manera con las responsabilidades institucionales, a principios de 1996 el trabajo del IMSS se enmarcó en tres líneas estratégicas cuyo propósito era avanzar en la indispensable reforma a la seguridad social. Las líneas trazadas fueron: concretar el programa de instrumentación de la nueva ley del Seguro Social; avanzar en el cambio estructural mediante el programa de modernización administrativa; y continuar por el camino de la eficiencia operativa y la mejora en la calidad de los servicios.

El programa de instrumentación implica cambios que se inscriben tanto en el ámbito normativo como operativo. Entre los cambios normativos destacan la elaboración de doce reglamentos de la ley del Seguro Social. En lo que se refiere a prestaciones económicas, en la Comisión Nacional de Seguros y Finanzas se elaboraron los proyectos de las bases técnicas para el cálculo de los montos constitutivos y se definieron los nuevos procedimientos que habrán de seguir los beneficios de la nueva ley del Seguro Social. Así mismo se celebró un convenio entre el INFONAVIT y el IMSS mediante el cual se harán de manera unificada los procesos de afiliación, emisión notificación y recaudación de ambas instituciones, utilizando para ello la infraestructura del IMSS. Lo anterior redundará en una simplificación administrativa para las empresas, así como en el fortalecimiento de la seguridad social mexicana.

Por otra parte, en relación con los cambios operativos, se ha procedido a modificar 1,700 programas de computo, a los cuales se les denomina sistemas y tecnología informática de punta, que representa el 75% de todos los que tiene el IMSS. Entre los más importantes están Sistema Integral de Derechos y Obligaciones (SINDO), el Nuevo Sistema para el Pago de Pensiones, el Nuevo Sistema de Nóminas IMSS, el Sistema Contable y el de Control de Prestaciones y el de guarderías. Los sistemas que ya empezaron avanzar son: EL *software* del Sistema Único de Autodeterminación de Cuotas, el cual permitirá que los patrones realicen sus pagos en al IMSS e INFONAVIT en un sólo medio magnético, simplificando de esta forma el procedimiento, garantizando mayor confiabilidad y oportunidad de la información. Este *software* junto con el

programa denominado “ IMSS desde su Empresa ”, representará una nueva y más moderna cara de la seguridad social hacia todos los empresarios del país.

El sistema de abasto. Surtir mensualmente 8 millones de recetas médicas y distribuir en el mismo período más de 32 mil toneladas de medicamentos y material de curación, reviste una gran complejidad, más aún cuando esto depende de diversos actores como proveedores, autoridades centrales, regionales y delegacionales, directivos de unidades médicas, médicos y personal en general. Es importante señalar que los problemas que se han presentado en este sentido, no responden a falta de presupuesto o existencia de medicamentos y material de curación, sino problemas logísticos, inadecuados procedimientos de trabajo y a obsolencia de sistemas de información oportuna. Por tal motivo, gradualmente se a comenzado a instrumentar un nuevo sistema, el cual en esencia comprende: un sistema de informática integral, la desconcentración a las siete regiones de facultades sobre determinación de necesidades, adquisiciones y control de consumos e inventario; un sistema de código de barras; un nuevo cuadro básico de medicamentos con catálogo regional; contratos abiertos con máximos y mínimos de surtimiento; y fuentes alternas de abastecimiento, previamente licitadas para el caso de situaciones imprevistas.

El sistema, aún cuando entrará totalmente en operación durante el presente año, ha rendido desde 1996 resultados positivos entre los que destacan: reducir de manera significativa los niveles de inventario que, han pasado de 5.3 meses a 3.3 en medicamentos y de 10.7 meses a 6.3 en material de curación, lo cual reduce costos financiero y posibilita que estos recursos sirvan para atender necesidades prioritarias, además prevé la disminución de la red almacenaría. Así mismo se cuenta con una red nacional de telecomunicaciones IMSS, que permitirá conectar a todas las instituciones para transmitir voz, datos y posteriormente imágenes.

En congruencia con el nuevo federalismo, continuaremos impulsando decididamente la autonomía de gestión de regiones, delegaciones e inclusive de unidades, pues estamos convencidos de que la desconcentración operativa es indispensable para establecer incentivos a prestar un mejor servicio, aprovechando las capacidades y potencialidades de todos nuestros trabajadores, instalaciones y recurso.

La modernización institucional también implica, entre otras muchas cosas, redoblar esfuerzos para actualizar el equipo médico y distribuir de mejor manera al personal.⁶³

⁶³ IMSS, “LXXX Asamblea general ordinaria del IMSS”, pp. 13-20

El proceso de modernización del IMSS parte de una realidad concreta de desequilibrio financiero, consiguientemente persigue un cambio y ajuste en la organización del instituto, para adecuarla a los cambios del país. Las bases que se dan para una transformación del IMSS, contribuirán principalmente a la dinámica en el trabajo para fortalecer los servicios que se prestan.

Es importante mencionar lo que, desde el punto de vista de los trabajadores se ve como beneficios y perjuicios que causarían las tres líneas estratégicas, que plantea Borrego Estrada.

Programa de instrumentación de la nueva ley, buscará garantizar el mejoramiento de los servicios y prestaciones que se brinda a los derechohabientes, adquirir viabilidad financiera en el largo plazo, dar mayor protección y ampliar la cobertura y calidad de los servicios.

Por otro lado algunos de los cambios realizados como por ejemplo: La concentración de una cuenta única para cada trabajador será de la siguiente forma, el 2 por ciento del salario destinado al SAR, el 5 por ciento para el Infonavit, el 4.5 por ciento para el seguro de vejez, cesantía, invalidez y muerte del seguro social, más una cuota social uniforme a todos los fondos individuales que apotará el gobierno federal y que algunos analistas calculan en un 4.5 por ciento adicional. Esto sería equivalente al 16 por ciento del salario de todos los trabajadores del país los cuales serían administrados por Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores) esto se contrapone a lo que marca la Carta Magna porque la seguridad social pierde su carácter colectivo, para convertirse, con la creación de las Administradoras de Fondos para el Retiro, en un mecanismo de seguridad individual.

También se equivocaron porque el objetivo de la seguridad social es garantizar la asistencia social al individuo, y no distraer recursos para contribuir al potencial de desarrollo económico del país. Se puede considerar como un retroceso histórico ya que habrá pérdidas de derechos adquiridos. Como ejemplo: para obtener la pensión por vejez, la cotización se incrementó de 500 a 1200 semanas. En el caso de la pensión por invalidez las aportaciones se aumentaron de 150 a 250 semanas.

Cambio estructural mediante el programa de modernización. Da a conocer las pautas del proceso de transformación a través de un sistema de informática de punta, esto quiere decir que entramos a la revolución tecnocientífica en curso. Pero, por ejemplo y de acuerdo con Boris Graizbord.

Afectará de modo importantísimo, mediante derivaciones consecutivas, los sistemas protectores del riesgo social. La era tecnocrónica en curso ha dado lugar, a lo largo de la segunda mitad del presente siglo, a transformaciones constantes en la división social del trabajo. Con el impulso a ramas como la informática y la robótica -cuya introducción tiende a automatizar las operaciones que previamente requerían intervención humana - el mercado laboral del futuro seguramente no crecerá de conformidad con las exigencias del crecimiento demográfico. Así, se enfrentan a una oferta excesiva de trabajo que provocará el incremento de las ocupaciones informales y el subempleo ajeno a los mecanismos de protección social.⁶⁴

Por lo anterior nos podemos dar cuenta de los perjuicios que causará la introducción de la tecnología de punta al IMSS; la mayor parte de los servicios se tramitarán automáticamente ya no será necesaria la mano de obra, por consiguiente habrá un desplazamiento de personal operativo. (reubicaciones, despidos masivos etc.).

En este contexto, los sistemas de seguridad social enfrentarán graves problemas en su financiamiento, toda vez que por un lado tendrán menos cotizantes (en virtud que gran parte de ellos se encontrarán desocupados o en actividades informales) y por el otro, más personas haciendo uso en los países en donde exista del seguro del desempleo. De ahí entonces sostiene Repetti con razón - que resulte imperativo revisar el financiamiento de los esquemas de previsión con base en las cotizaciones sobre el salario.⁶⁵

El proyecto de modernización parece muy ambicioso. Con este sistema de informática de punta se logrará garantizar altos niveles de calidad de acuerdo a los avances tecnológicos y estructurales y así se cumplirá con el objetivo de beneficiar a la población derechohabiente que exige calidad.

⁶⁴ Boris Graizbord, "Las ocupaciones informales como modalidad futura del trabajo" *El financiero* 30-abril-1992. p.29

⁶⁵ Instituto Mexicano del Seguro Social, "La seguridad social y el estado moderno". p. 486

Fomentar la eficiencia operativa y mejorar la calidad de los servicios. En el ámbito de producción de bienes, donde la calidad esta definida casi exclusivamente a partir de la satisfacción del cliente con el producto, en el caso de la atención de la salud, el servicio se otorga directamente a la persona y el objetivo central es mantenerlo sano.

En lo que corresponde a la eficiencia operativa, se habla de un reordenamiento de personal, provocará ventajas o desventajas para los trabajadores en cuanto a las posibles reubicaciones, según sea cada uno de los casos.

La productividad es el resultado de la participación de autoridades y trabajadores para dar mayor rendimiento a los recursos y mayor eficiencia a los servicios que presta. Tanto las autoridades como los trabajadores son responsables del aumento de la productividad. Por tanto deben construir programas de productividad para la institución y especialmente a las autoridades les corresponde crear condiciones favorables a los trabajadores.

Para ello debe considerarse:

- Disponer de programas equilibrados de desarrollo económico
- El mejoramiento de la condición de vida de sus trabajadores
- Elevar al máximo la eficiencia de sus servicios
- Innovar tecnología en todos los ámbitos
- Crear programas de capacitación permanente, instituir una comunicación fluida para el trabajador, como para el derechohabiente
- Participación activa bilateral del binomio instituto-sindicato
- Formular sistemas prácticos de evaluación para cada servicio

El sindicato puede estimular activamente a sus agremiados a prestar dicha cooperación, si están convencidos de que el programa, además de ser beneficioso para la institución será provechoso para los trabajadores.

Los trabajadores deben asimilar y aceptar la intención de desarrollar la capacidad de progresar, con una profunda dedicación a la productividad, para elevar su condición de vida y terminar con la ineficiencia y desperdicios de los recursos.

4. 7 Los resultados más relevantes de las encuestas nos permiten resumir que las deficiencias atribuibles a las autoridades administrativas y médicas son:

- Desabasto de recursos humanos y materiales y escasez de medicamentos, etc.
- Burocratismo, que complica, dilata los trámites en la gran mayoría de los servicios y posterga o impide soluciones.
- Descuidos profilácticos en unidades de medicina familiar y hospitales de zona.
- Diagnósticos atrasados que ocasionan que las enfermedades no sean tratadas a tiempo.
- Fallas en cuanto a medicina preventiva.

Las deficiencias atribuibles a los trabajadores son; genéricamente, tres:

- Insensibilidad social
- Maltrato al derechohabiente y
- Negligencia en los servicios

La opinión sobresaliente de los trabajadores se condensa así:

- Por su parte de los trabajadores consideran la importancia de formar parte de una institución de salud porque se identifican con los objetivos del IMSS. El 80% considera que sus labores contribuyen al logro de los objetivos de la institución y está conscientemente dispuesto a cumplir con sus compromisos laborales.

El 70% opina que es necesario cumplir correctamente lo que marca el Contrato Colectivo de Trabajo aunque haya dificultades para ello. Las respuestas permiten valorar el nivel de cumplimiento y la calidad del trabajo.

Los encuestados explicaron que los comportamientos negativos obedecen a causas fuera de la voluntad del trabajador. Sin embargo, quedó claro que hay conciencia de que las actitudes negativas pueden ser eliminadas si se dan las condiciones para ello.

El dato es que 90% de los encuestados opina que existen factores como las cargas de trabajo excesivas y la falta de recursos humanos que provocan conductas y actitudes negativas.

Acerca del ambiente interno que influye en las relaciones cotidianas, algunos grupos de trabajadores dicen que no hay libertad de expresión, que muchas autoridades son corruptas, que el sindicato está dominado por representantes charros, que falta comunicación entre trabajadores y autoridades. Como consecuencia de malos servicios al público se generan agresiones constantes de los derechohabientes hacia el trabajador. No se puede omitir en este recuento las denuncias por acoso sexual y alcoholismo que causa la falta de cumplimiento laboral.

Hay otros indicadores: el 95% de los trabajadores da prioridad a los problemas económicos porque se quejan del bajo poder adquisitivo de sus salarios; reclaman que haya justicia y equidad en el trabajo, que se creen programas de motivación y capacitación, que los jefes tengan coherencia en sus actitudes y acciones, que se excluya de la institución a trabajadores negligentes y conflictivos; que termine el paternalismo del sindicato y se elimine el exceso de personal de confianza que es mayormente corrupto, que se proporcione el equipo y materiales necesarios para trabajar.

El comportamiento de los trabajadores, se deja ver que las autoridades juegan un papel muy importante porque el 60% de los encuestados argumenta que son múltiples los factores que se originan en las autoridades por despotismo, prepotencia y arbitrariedad que maltrata al trabajador, no hay comunicación más que la vertical y por el contrario, existe demasiada elasticidad en las concesiones que se dan a los trabajadores predilectos, compadres o amigos, esto provoca que se relaje la disciplina. Las autoridades exigen a los trabajadores sin conocer la problemática, no escuchan, ni toman en cuenta las quejas y demandas laborales. La administración ineficiente y corrupta, pide cantidad, no calidad, El personal de confianza no reconoce su incapacidad para resolver los problemas, porque no se respetan los requisitos de selección para elegir al personal directivo calificado.

El sindicato debe buscar los medios para infundir conciencia de trabajo en la base trabajadora, se debe fomentar la capacitación operativa. Algo muy importante que necesita el IMSS es tener jefes con ética profesional para terminar con la corrupción, y con el burocratismo.

A su vez, el trabajador debe dar mejor atención al derechohabiente y eliminar la prepotencia y el despotismo.

El 50% de los trabajadores considera que el IMSS es una de las mejores instituciones de salud en México y que es el baluarte de la Seguridad Social, es buena fuente de trabajo, permite la superación personal y hay casos de excelencia en la atención de alta especialidad. El otro 50% dice que el IMSS se encuentra en situación deplorable porque los aprovechadores lo han saqueado, paga sueldos bajos y su personal se ha deshumanizado por falta de motivación económica.

Opinión de los derechohabientes.

- Los ciudadanos que se benefician con los servicios del IMSS consideran que el objetivo de la seguridad social es garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.

El 70% de los derechohabientes encuestados opinó que es indispensable la existencia del IMSS, porque en nuestro país hay extrema pobreza, y no se cuenta con los recursos para solventar gastos en médicos particulares y medicamentos por sus costos elevados. A pesar del mal servicio que prestan

las entidades públicas de atención médica no hay otra opción para la clase obrera.

El 85% afirma que no son eficientes los servicios; hay carencia de equipo y medicamentos también son insuficientes los recursos humanos. No se da la importancia necesaria a la atención preventiva de enfermedades.

En relación a la evaluación de los servicios prestados por el IMSS las respuestas de los derechohabientes tienen gran importancia para los objetivos que persigue este trabajo.

-Algunos derechohabientes pidieron que los administradores que se llevaron el dinero del IMSS lo devuelvan.

-Que se evite el cambio continuo de médicos y que cada diagnóstico se lleve por sistema computarizado en red nacional para que se pueda consultar en el momento preciso.

Tener buena información de como funcionan las diferentes áreas de atención y los requisitos indispensables para disfrutar de las diferentes prestaciones.

El 65% piensan que no hay información adecuada respecto de los requisitos para recibir prestaciones porque el personal asignado no está capacitado ni tiene calidad humana; solicitaron que debe haber mayor comunicación a través de los medios masivos.

- Respecto del trato que se recibe de parte del trabajador del IMSS, anota que no hay suficiente material ni recursos. Recalaron que el mayor desabasto es de medicamentos.

El 60% de los encuestados opinó que los responsables de las insuficiencias en los servicios que se prestan son: las autoridades.

CONCLUSIONES

Desde el punto de vista que obtiene en la práctica cotidiana una trabajadora de base del Instituto Mexicano del Seguro Social; desde la comprensión que da la función de delegada sindical y con la orientación conceptual que proporciona la disciplina de las ciencias de la comunicación, ha sido posible llevar a cabo este estudio exigente, a ratos con desalientos; pero siempre esclarecedor. A continuación puntualizo el resultado principal y algunas propuestas que buscan orientar y lograr un cambio, fundamentalmente en el comportamiento de quienes laboramos en la institución para mejorar la calidad de los servicios a la colectividad:

Esta investigación arrojó resultados valiosos respecto a los factores que determinan las conductas y actitudes negativas. Demuestra que la mayor responsabilidad en propiciar estas conductas recae en las autoridades. Propone que se deben tomar medidas para corregir las causas que provocan estos comportamientos y tomar conciencia de que no sólo se piense en reprimir los efectos sino en atacar las causas. Esta propuesta está encaminada a mejorar la eficiencia en los servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

- Cuidar y evitar que resueltamente el IMSS se vuelva un sistema de seguridad individual, ya que esto perjudicaría directamente a los trabajadores asegurados de bajos ingresos, se reducirían los presupuestos para contratar personal mutilando el contrato colectivo, lo que quiere decir que se privatizaría gran parte de la seguridad social.

- Innovar constantemente técnicas y tecnología para atender las necesidades de la eficiencia y productividad en todas las áreas de la institución, primordialmente en el área médica que es el pilar del instituto, y no únicamente con el fin de disminuir al personal empleado.

- El sindicato debe motivar a la superación de los trabajadores, con esto se logrará una conciencia que ayude a eliminar gran parte de los problemas laborales.

- Crear una estrategia de capacitación que propicie el desarrollo técnico y profesional para el personal de todas las categorías. Aquí se debe aplicar un criterio de no distinción, con esto se terminaría el favoritismo que demuestran las encuestas realizadas en esta investigación.

-Se propone un modelo de comunicación en el cual se practique una verdadera comunicación interpersonal (cara a cara) entre jefes y trabajadores, que debe estar constituida de buenas relaciones, comprensión, revaloración del trabajo y del trabajador. En este sentido el trabajador debe laborar en un ambiente de felicidad y satisfacción.

- Es necesario revalorar al trabajador del IMSS como un elemento muy importante en la sociedad, ya que su trabajo consiste en servir a las necesidades primordiales del más valioso recurso de México: su población.

- Como trabajadores del IMSS, debemos ser conscientes de que en toda institución tienen que haber transformaciones ante los retos de modernización, desde luego bajo los marcos legales y así tener toda la disposición al cambio.

Este trabajo deja una importante transformación en mi persona, en mi condición de trabajadora del IMSS y como representante sindical. Porqué reafirmó mis conocimientos y me hizo conocer otros más de la amplia gama de la seguridad social.

Me demostró que para hacer realidad un propósito es necesario guardar una disciplina rígida, esto me deja como enseñanza que tengo que aplicar más responsabilidad en todos los ámbitos que me toca desempeñar y participar.

Me ha ayudado a ser una persona metódica y exigente , lo que ha funcionado para hacer más práctica mi vida cotidiana.

Principalmente me hizo reconocer el valor tan preponderante que tenemos como trabajadores del IMSS al contribuir a la solidaridad comunitaria. Así me deja la conciencia clara de que debemos realizar nuestro trabajo con la máxima responsabilidad sin menoscabo para cumplir con los objetivos de la institución y la satisfacción propia.

Me ha dejado conocimientos para desempeñar mejor mi trabajo de delegada sindical, para estar dispuesta a la comprensión, a la ayuda y a buscar la mejor solución al problema que se presente. Esto se debe complementar con una verdadera comunicación interpersonal porque de ahí se va a desprender el éxito.

La función de un delegado no es únicamente ayudar y cuidar los derechos de los trabajadores, es muy importante estar en constante aprendizaje de las transformaciones que sufre la seguridad social, para tener una información relevante de lo que acontece y así poder transmitirla a nuestros compañeros.

En estos momentos de modernización es de suma importancia que todos los que fungimos como delegados sindicales contemos con los argumentos precisos para hacer conscientes a nuestros compañeros trabajadores de la responsabilidad que tienen en sus obligaciones laborales para hacer frente, con eficacia, a los retos de actualización y eficiencia que plantea la inédita situación económica nacional.

En la realización de este trabajo de investigación puse a prueba los conocimientos que me impartió la universidad, lo que me ha dejado un entusiasmo por buscar la producción del intelecto y así cultivarlo.

La experiencia laboral y sindical, me ha dado un cúmulo de conocimientos reales y concretos los cuales me han motivado a la investigación.

Los derechohabientes y gran parte del personal que respondió a las encuestas expresaron, reiteradamente, su pedido, su deseo de que sus puntos de vista fueran tomados en cuenta: "Ojalá que estos cuestionarios no se vayan al bote de la basura", muchas encuestas ya nos fueron aplicadas, pero nunca supimos cual fue su final. ¿Servirá de algo este nuevo cuestionario?. En concreto, lo que se pedía es que se aplicaran las medidas de corrección del comportamiento de todos los que trabajamos para el IMSS, sean directivos, o elementos de base.

Hay una abierta disposición al cambio y esto debe servir para regular el futuro de una institución básica para los mexicanos.

Considero importante comentar lo favorable y las limitantes presentadas durante la elaboración del presente trabajo.

- Fue gran ventaja haber elegido el tema de la tesis dentro del ámbito laboral por tener acceso a fuentes de información a la mano y conocimiento directo del campo de estudio.

- Me tropecé con trámites administrativos, por ejemplo la autorización del permiso para aplicar los cuestionarios que nos darían la información del estudio del caso, se llevó un tiempo aproximado de seis meses.

- El trabajador se mostró poco dispuesto a responder el cuestionario por temor. Aún siendo anónima su respuesta.

- Hubo compañeros y autoridades que, por temor o por prejuicio, se negaron a responder las respuestas ya que consideraban que se perjudicaría la imagen de la institución.

Pero, finalmente, logré mi objetivo: concluir eficazmente esta tesis.

BIBLIOGRAFÍA

- Aleman y Bolufer,
José y otros Diccionario de Sinónimos Antónimos e Ideas Afines
Ramón Sopena. pp. 507
- Amezcuca, Ornelas
Norahenid Las Afores Paso a Paso, Sistemas de Información
Contable y Administrativa Computarizados. Sicco,
México 1997. pp. 301
- Baena, Guillermina Instrumentos de Investigación, Editores Mexicanos
Unidos, México 1986 pp. 134
- Baena, Guillermina Para Elaborar Trabajos de Investigación Documental
Editores Mexicanos Unidos, México 1991 pp. 124
- Baena, Gullermina Tesis en 30 Días, Editores Mexicanos Unidos,
México 1991 pp. 100
- Bertellotti, Ricardo N.
y otros Optimo Diccionario de Sinónimos y Gramática,
Cardón Argentina 1979 2 T. pp. 571
- Beveridge, William Las Bases de la Seguridad Social, Biblioteca de la
Salud, Fondo de Cultura Económica pp. 271
- Blake, Reed y
Haroldsen, Edwin Taxonomía de Conceptos de la Comunicación ed.
Nuevo Mar, México 1975 pp. 167

- Bleger, José Psicología de la Conducta, ed. Paidós Argentina pp. 349
- Boris Graizbord, Las ocupaciones informales como modalidad futura del trabajo. El Financiero 30-abril-1992. P. 29a.
- Buen L, Nestor de Sindicatos, Democracia y Crisis, Porrúa México 1985 pp. 22
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Ed. Alco México 1996.
- Cabrera, Enriqueta Alianza para el Fortalecimiento y Modernización de la Seguridad Social. El Nacional. 2.XI: 1995 p.5 c Textual.
- Contrato Colectivo de Trabajo, SNTSS México 1995-1997 pp. 469
- Danziger, Kunt Comunicación Interpersonal, el Manual Moderno de México 1982 pp. 255
- De la Cueva, Mario El Nuevo Derecho Mexicano, Ed. Porrúa México 1989 pp. 744

Estatutos, SNTSS, México 1993 pp. 23

Fernández, Carlos
(comp)

La Comunicación Humana: Ciencia Social, Mc
Graw-Hill México 1986 pp. 468

Galindo Cáceres,
José Luis

Organización Social y Comunicación, Premia
México. 1987 pp. 140

García Cruz, Miguel

El Seguro Social en México. SNTSS, México 1968
pp. 137

Goldhaber, Gerald M.

La Comunicación Organizacional. Ed. Diana México
1977 pp. 423

Gómez Salgado, Arturo

Nueva Cultura, preámbulo de cambio a la LFT:
sindicatos, El Financiero, 15 de agosto 1996. p. 29

González Alonso Carlos

Principios Básicos de Comunicación, Ed. Trillas
México 1984, pp.95

Guzmán Garduño,
Ignacio

Crónica de 27 años de Lucha Sindical al Servicio de
los Trabajadores del Seguro Social, México 1983 pp.
587

- H. Congreso de la Unión
LVI Legislatura Foro: Beneficios, Costos y financiamiento de la Seguridad Social, julio 1995 pp.441.
- I.M.S.S. Se Descentraliza el IMSS para Mejorar sus Servicios; habrá 7 Direcciones Regionales, boletín del IMSS, Coordinación General de Comunicación Social, No. 042 pp. 06
- I.M.S.S. “Cuestión Social”, Revista Mexicana de Seguridad Social, Edición especial por el cincuentenario del IMSS, IMSS 1992 pp. 105
- I.M.S.S. Diagnóstico, IMSS marzo 1995 pp. 151
- I.M.S.S. El Seguro Social en México, IMSS México 1943 pp. 533
- I.M.S.S. El Seguro Social en México, IMSS México 1971 pp.509
- I.M.S.S. IMSS: Una Historia Compartida 1943-1993, Ed. Gustavo Casasola México 1993 pp. 176
- I.M.S.S. La Seguridad Social y el Estado Moderno, IMSS ISSSTE y Fondo de Cultura Económica, México 1992 pp. 503

- I.M.S.S. “Ley del Seguro Social” IMSS, Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre 1995 pp. 197
- I.M.S.S Manual de comunicación p. 45
- I.M.S.S. Manual de Organización del IMSS. IMSS 1992 pp. 24
- I.M.S.S. Reglamentos de Organización Interna del IMSS. IMSS Acuerdo del H. Consejo Técnico no. 2126 1947
- I.M.S.S. Situación Contractual, IMSS 1987 pp. 21
- I.M.S.S. Seguridad Social en el Mundo, América IMSS T.II México 1977 pp.202
- I.N.E.G.I. Estados Unidos Mexicanos Resumen General,
Tabulados Complementarios T. II Censo General de Población y Vivienda 1990 pp. 1394
- K. Young, J. Flügel
y otros Psicología de las Actitudes, Ed. Paidos, Argentina pp. 175
- Katz. C.S. et. Al. Diccionario Básico de Comunicación Social, Nueva Imagen México 1980 pp. 513

- Keith, Davis
John W. Newstrom El Comportamiento Humano en el Trabajo, de Mc
Graw-Hill México 1993 pp. 733
- Méndez, Antonio Comunicación Social y Desarrollo, UNAM México
1972 pp. 210
- Narro Robles, José La Seguridad Social Mexicana en los Albores del
Siglo XXI Una visión de la Modernización en
México, Fondo de Cultura Económica, México
1993 pp. 157
- Narro Robles, José
Moctezuma Barragán,
Javier Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del
Estado, IMSS Fondo de Cultura Económica pp. 503
- Netter F. La Seguridad Social y Sus Principios, IMSS 1982
pp.57
- O.I.T. Introducción al Estudio del Trabajo, OIT Suiza 1988
p. 451
- Organización de las
Naciones Unidas El Desarrollo de la Seguridad Social en América
Latina, Estudios e Informes de la CEPAL, Naciones
Unidas Santiago de Chile pp. 348

- Pacheco Gutiérrez,
Ma. Guadalupe Guía de Estudio en Apoyo a la Elaboración de Tesis Profesionales de la Licenciatura en Ciencias Sociales
1a. Edic. ENEPA, UNAM México 1984 pp. 47
- Pardinas, Felipe Manual de Comunicación Social, Edicol México
1978 pp. 356
- Presidencia de la
República Modificaciones a la Ley del Seguro Social, Reforma de Tipo Estructural, Doc. 009/LVI/94 (P.O. año I)
- Punzo Gaona, Antonio Memorias de una Gestión Sindical, SNTSS, México
1979 y 1983 pp. 464
- Raluy Poudevida,
Antonio y otros Diccionario Porrúa de la Lengua Española, Porrúa
México 1986 pp. 848
- Ricci Bitti, Pío
Zani Bruna La Comunicación como Proceso, Grijalvo México
1983 pp. 287
- Rojas Soriano Raúl Guía para realizar Investigaciones Sociales, 7a. Edic.
UNAM Textos Universitarios México 1982 pp. 300
- Ruiz Naufal, Víctor Constitución, Seguridad Social, IMSS México 1992
pp. 141

- Secretaría del Trabajo Ley Federal del Trabajo STPS México 1994 pp. 457
- Secretaría de Salud La Salud en México Reseña Testimonial 1988-1994
SS T. II México 1994 pp. 560
- S.N.T.S.S. Un Sindicato en Lucha, SNTSS 1979-1983, México
1985 pp. 398
- Soberón, Guillermo
kumate, Jesús La Salud en México, Testimonio 1988, Desarrollo
Institutos Nacionales de Salud México 1989 T. III
V.1 pp. 263
- Zertuche Muñoz,
Fernando Historia del Instituto Mexicano del Seguro Social,
IMSS, México 1978 pp. 230

**ENCUESTA
TRABAJADOR DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO
SOCIAL**

Sexo: _____ **Edad:** _____

Escolaridad: _____

Situación Económica: _____

Adscripción: _____

Categoría: _____

1.- ¿ Qué papel desempeñas como trabajador del IMSS?

2.- ¿ Qué importancia tienes como trabajador del IMSS ?

3.- ¿ Qué haces para cumplir correctamente con tu trabajo ?

4.- ¿ Crees que hay algún comportamiento en tu trabajo, que influye para que adoptes conductas y actitudes negativas en tus labores ? ¿ cuáles son ?

5.- Si existen estas conductas y actitudes negativas ¿ qué sugieres para solucionarlas ?

6.- ¿ Quién consideras que tenga mayor responsabilidad en este problema de comportamiento de los trabajadores ? (Trabajadores o Autoridades) ¿ por qué ?

7.- ¿ Crees que es necesario un cambio de conducta de los trabajadores, para que el IMSS mejore sus servicios ? ¿ por qué ?

8.- Como trabajador del IMSS, qué opinión tienes de él ?

9.- ¿ Qué sugerencias propones para que todos los trabajadores cumplamos correctamente con las obligaciones que marca nuestro Reglamento Interior de Trabajo ?

10.- ¿ Conoces perfectamente tus derechos y Obligaciones ?

SI

NO

¿ POR QUÉ ?

11.- ¿ Cómo podrías contribuir para mejorar la imagen del IMSS y para que los derechohabientes se sientan satisfechos de la atención que se les presta ?

12.- ¿ Qué sugerencias puedes adoptar, para que el servicio de seguridad social que prestamos cumpla con su objetivo ?

8.- ¿ Si existe insuficiencia en los servicios quien cree que sea responsable ?

El personal operativo - trabajador

El personal normativo - autoridades

¿ Por qué ?

9.- ¿ Por qué es importante la existencia del IMSS, en el país ?
