



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**Facultad de Contaduría y Administración**

**"Análisis Comparativo del Sector Salud (ISSSTE, IMSS y SSA) en el D. F., en relación con los Servicios y Prestaciones que otorgan a sus Empleados"**.

**Seminario de Investigación Administrativa**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

P R E S E N T A N :

AVILA CHAVEZ GUADALUPE ESTHER

FERNANDEZ HIDALGO PATRICIA

VERA OLVERA EDITH

DIRECTOR DEL SEMINARIO:

**L. A. ANGEL ELIZONDO LOPEZ**

México, D. F.

Octubre de 1984



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Facultad de Contaduría y Administración

"Análisis Comparativo del Sector Salud (ISSSTE, IMSS y SSA) en el D. F., en relación con los Servicios y Prestaciones que otorgan a sus Empleados".

## Seminario de Investigación Administrativa

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A N :

AVILA CHAVEZ GUADALUPE ESTHER

FERNANDEZ HIDALGO PATRICIA

VERA OLVERA EDITH

DIRECTOR DEL SEMINARIO:

L. A. ANGEL ELIZONDO LOPEZ

México, D. F.

Octubre de 1984

I N D I C E

Página.

TEMA -----	1
OBJETIVO -----	2
HIPOTESIS -----	3
INTRODUCCION -----	4.

CAPITULO I

1.- ANTECEDENTES.

1.1) I.S.S.S.T.E. -----	7
1.2) I.M.S.S. -----	13
1.3) S.S.A. -----	17

CAPITULO II

2.- ESTRUCTURA ORGANICA DE LAS INSTITUCIONES.

2.1) I.S.S.S.T.E. -----	24
2.2) I.M.S.S. -----	41
2.3) S.S.A. -----	56

CAPITULO III

3.- DISPOSICIONES LEGALES QUE RIGEN A ESTAS INSTITUCIONES.

3.1) I.S.S.S.T.E. -----	85
3.2) I.M.S.S. -----	86
3.3) S.S.A. -----	87

CAPITULO IV

4.- SERVICIOS Y PRESTACIONES OTORGADAS POR ESTAS INS  
TITUCIONES A SUS EMPLEADOS.

4.1) GENERALIDADES ----- 89

4.2) CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIO-  
 NES ----- 96

4.3) CUADRO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS Y PRES-  
 TACIONES A QUE TIENEN DERECHO LOS TRABAJADORES  
DEL SECTOR SALUD ----- 103

CAPITULO V

5.- CASO PRACTICO (I.S.S.S.T.E., I.M.S.S. Y S.S.A.).

5.1) INTRODUCCION ----- 113

5.2) DEFINICION DEL OBJETIVO ----- 114

5.3) HIPOTESIS ----- 114

5.4) ELABORACION DEL CUESTIONARIO ----- 114

5.5) APLICACION DEL CUESTIONARIO ----- 115

5.6) ANALISIS DE LA INVESTIGACION ----- 128

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS 158

T E M A

"ANALISIS COMPARATIVO DEL SECTOR SALUD  
(I.S.S.S.T.E., I.M.S.S. Y S.S.A.) EN -  
EL D.F., EN RELACION CON LOS SERVICIOS  
Y PRESTACIONES QUE OTORGA A SUS EMPLEADOS".

O B J E T I V O

CONOCER LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES A QUE TIE  
NE DERECHO EL EMPLEADO DENTRO DEL SECTOR SALUD.

H I P O T E S I S

"LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES QUE OTORGA EL I.S.S.S.T.E  
A SUS EMPLEADOS SON SUPERIORES A LOS QUE PROPORCIONA EL  
I.M.S.S. Y LA S.S.A.".

I N T R O D U C C I O N

Uno de los mayores logros del ser humano es el haber ideado un sistema de Seguridad Social que beneficie a la población. En los países en vías de desarrollo, entre los que se encuentra el nuestro, esos logros se han visto frenados por que no se cuenta con los recursos económicos necesarios para una mayor superación, repercutiendo en gran medida en el desarrollo de las Instituciones dedicadas a la realización de un bien social.

En México, en los precedentes treinta años, el Ejecutivo Federal ha prestado primordial atención al hacer llegar a los núcleos más necesitados de la población los beneficios de la seguridad social, en los cuales se ha podido observar el incremento de los alcances de sus objetivos, al ser sometidos al proceso más importante que se ha registrado en los últimos años en lo referente a las reformas de la Administración Pública; con lo que se ha permitido instrumentar una serie de disposiciones que modifican profunda y convenientemente al aparato gubernamental y al sector salud -- (I.S.S.S.T.E, I.M.S.S. Y S.S.A.) como partes integrantes de las entidades promotoras de la salud y la seguridad social; mismas que han recibido los beneficios que este hecho ha provocado, considerándose como uno de los principales el relativo a los servicios y prestaciones, operando así con una mayor eficacia y eficiencia ante las necesidades que reclama la población.

La elaboración de esta investigación pretende, básicamente, detectar en qué medida los trabajadores del Sector Salud conocen los servicios y prestaciones a que tienen derecho; así como detectar el grado de satisfacción que los mismos obtienen al hacer uso de los beneficios que les proporciona la Institución en que laboran.

CAPITULO I

1.- ANTECEDENTES

## 1.1) ANTECEDENTES DEL I.S.S.S.T.E.

Desde la época de la Colonia aparecen en nuestro país disposiciones encaminadas, a beneficiar en forma especial, a los servidores públicos con ciertas prestaciones económicas, lo que prácticamente representaba un sistema de privilegios mediante los cuales el Estado retribuía a sus -- trabajadores.

Así, el Gobierno Virreynal promovió el establecimiento de prerrogativas a ciertos grupos de sus servidores, pero específicamente a aquéllos que formaban parte de la población blanca y que por alguna razón no disfrutaban de premios señoriales.

En el año de 1761 el gobierno de la colonia dictó la primera disposición para la creación de un Montepío, avocado a proporcionar asistencia económica y social a los trabajadores que prestaran sus servicios para el Virreynato. - Esta Ley se adicionó en 1776 al incorporar a las viudas y huérfanos de los empleados de los Ministerios de Justicia y de la Real Hacienda, para que pudieran disfrutar de dicha pensión. Sin embargo, su aplicación no fue en forma - generalizada y es hasta la consumación de la Independencia, en 1824, cuando el estado se ve en la necesidad de - liquidar los Montepíos por las condiciones económicas tan

deplorables en que éstos se encontraban y en 1828 se expi-  
dió un decreto mediante el cuál se les otorgó pensión a -  
los trabajadores de la Casa de Moneda. Más adelante, en -  
abril de 1837, la precaria situación del erario público, -  
se restringió en beneficio de la Ley de 1828 mediante la-  
cuál se dispuso que únicamente los casos de suprema vejez  
o incapacidad absoluta serían motivo de pensión.

En mayo de 1896 el Congreso genera la primer "Ley de Pen-  
siones, Montepíos y Retiros" mediante la cuál se reglamen-  
tan: los derechos y obligaciones para el disfrute de las-  
prestaciones; el aspecto de aportaciones; los montos de -  
las pensiones y las personas que tienen derecho a la mis-  
ma a la muerte del trabajador.

En la Constitución de 1857, Artículo 73, fracción XXVI, -  
se consignaba como una finalidad del Congreso de la Unión  
conceder premios y recompensas por servicios prominentes-  
prestados a la humanidad o a la Nación, lo que determinó-  
que en la práctica se acostumbrara substituir las pensio-  
nes de derecho a pensiones por gracia.

Cabe aclarar que toda esta forma de legislar creó innume-  
rables injusticias y propició una verdadera anarquía en -  
materia de pensiones y jubilaciones, que se tradujo en --  
una de las inconformidades más importantes de la pobla- -  
ción que se manifestaron en las demandas planteadas en el

movimiento armado de 1910, el cuál da respuesta a través de las Constituciones de 1917 precisamente en el Artículo 123, constituyendo así, las bases sólidas para la - - creación de la Ley de Pensiones Civiles y de Retiro, en el año de 1925, siendo Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos el General Plutarco Elías Calles.

Durante el período del General Lázaro Cárdenas se discutió y aprobó por el Congreso, en el año de 1938 el "Estatuto Jurídico de los Trabajadores del Poder Público", el cuál contiene disposiciones que amplían y enriquecen la gama de pensiones. El aspecto más relevante de este documento es el que, por primera vez se le da al trabajador del Estado una personalidad jurídica propia garantizándole la seguridad al cargo, a los ascensos en el empleo y la libre asociación para la defensa de sus intereses. Es conveniente mencionar que dicho Estatuto tuvo aplicación sólo para los trabajadores de las dependencias federales.

En febrero de 1947 se expidió un decreto para regular las normas en el otorgamiento de créditos hipotecarios, y es en diciembre de ese mismo año, cuando se expidió la Ley de Pensiones Civiles, vigente hasta diciembre de - - 1959, fecha en que por Decreto Presidencial se abrogó si

multáneamente la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. En dicha Ley se incorporaron prestaciones y servicios que la hacen entrar de lleno al ámbito de la Seguridad Social, y es cuando se promueve la Reforma Constitucional a efecto de incorporar a la Carta Magna de la República las garantías sociales del Estatuto Jurídico, con el Apartado "B" del Artículo 123.

Posteriormente la Institución impulsa a la incorporación de nuevos asegurados al autorizarle extender su protección a los Estados y Municipios, mediante la celebración de convenios de subrogación de servicios médicos.

Asimismo, la Ley del I.S.S.S.T.E. se ve reformada al consagrar el derecho de los servidores públicos y adquirir viviendas a través de la creación del Fondo de la Vivienda, el cuál se financia con la aportación que hacen las entidades y organismos públicos del 5% sobre los sueldos básicos o salarios de los empleados, (28/XII/72).

Se han aplicado varias reformas a la Ley del Instituto, de las que a continuación se mencionan algunas de las más sobresalientes:

- Se incluyó en las exenciones de impuestos estatales y federales a todo tipo de inmuebles adquiridos por el traba-

jador a través de los créditos hipotecarios, excluyendo a las operaciones realizadas con el FOVISSSTE.

- Se reformó lo referente a las pensiones en las que se otorgará el "anticipo de pensión" (65% de la pensión probable) transcurridos 120 días, así como 15 días en el caso de no haberse otorgado la pensión definitiva.
- Se incluyó como asegurados del Instituto a aquéllos - trabajadores que cobran por lista de raya.
- Se les otorgó el derecho a las prestaciones derivadas del seguro de enfermedades no profesionales a los hijos entre los 18 y 25 años, siendo estudiantes solteros y a los que están incapacitados, así como al esposo mayor de los 55 años o incapacitado, de las trabajadoras o pensionistas aseguradas siempre que exista la dependencia económica comprobada.
- Se modificó el límite máximo para crédito hipotecario, el que ascendió hasta \$ 1,500,000.00.
- Se estableció lo relativo a la incorporatividad de doble pensión.
- Se modificó la cuota de pensiones por cesantía en edad avanzada.

- Se transformó el cálculo del monto de la pensión, al -  
que se aplicará el promedio de los 3 años anteriores -  
del sueldo básico del trabajador.

## 1.2) ANTECEDENTES DEL I.M.S.S.

El sistema de seguridad social mexicano empieza a tomar forma en el interior de diversos ordenamientos legales, entre otros, la Ley sobre Accidentes de Trabajo (artículos 6o. y 7o.), promulgada en 1915 por Nicolás Flores, Gobernador del Estado de Hidalgo, donde encontramos un antecedente directo de la Ley del Seguro Social.

En 1921, el General Alvaro Obregón presentó un proyecto de Ley del Seguro Social, mediante el cual se impuso una contribución al capital de un 10% sobre los pagos que se hicieran por concepto de trabajo.

En 1928 la Secretaría de Trabajo y Comercio, encargó a una comisión la redacción de un Código Federal de Trabajo, el cual debería contener un capítulo de seguros sociales para la protección de los trabajadores.

En agosto de 1929, siendo presidente de la República Don Emilio Portes Gil, se reformó el Artículo 123 Constitucional en los siguientes términos: "Se considera de utilidad pública la expedición de la Ley del Seguro Social y ella comprenderá: seguros de invalidez, de vejez, de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades, accidentes y otros con fines análogos".

En 1931 se promulgó la Ley Federal del Trabajo y, a partir de en--

tonces, empezó a tomar forma el contenido de lo que posteriormente se ría la Ley del Seguro Social.

En 1935, el Departamento de Trabajo presentó un proyecto de Ley sobre Seguridad Social única y obligatoria en todo el país.

El censo industrial, que se llevó a cabo en 1936, sirvió de base para los cálculos de aproximación que determinaron las zonas donde, por su elevado número de obreros, se requerían con más urgencia los servicios de seguridad social, y ese mismo año, en la Conferencia del Trabajo de los Estados de América, que tuvo lugar en Santiago de Chile, México se comprometió a formular una Ley de Seguridad Social. Este compromiso internacional llevó al país a incrementar y reunir los trabajos y estudios sobre el tema de todos los sectores de México interesados en el proyecto, los que fueron convocados por el General Lázaro Cárdenas con el objeto de constituir una comisión que se abocara a la elaboración de un nuevo proyecto de Ley,

Por mandato presidencial, el 2 de junio de 1941 (bajo el gobierno del General Manuel Avila Camacho), se creó la Comisión Técnica Redactora de la Ley del Seguro Social integrada por representantes del estado, obreros y patronos,

En diciembre de 1942 la Comisión presentó al Presidente una iniciativa de Ley, y ésta fue enviada al Congreso de la Unión para su discusión y aprobación. El día 31 de ese mismo mes y año, el Presidente Ma

nuel Avila Camacho firmó la Ley del Seguro Social (que había sido - - aprobada por unanimidad en las dos Cámaras), y el 19 de enero siguiente se publicó en el Diario Oficial de la Federación.

Poco antes, el 6 de enero de 1943, se creó el Instituto Mexicano del Seguro Social, organismo descentralizado y con personalidad jurídica propia, que sería administrado a través de un Consejo Técnico en forma tripartita.

El 14 de mayo del mismo año se terminó y publicó el Reglamento de la Ley del Seguro Social, con objeto de que patrones y trabajadores acudieran a inscribirse, aún cuando todavía no se ponían en marcha los servicios.

El Instituto Mexicano del Seguro Social inició sus servicios el 10 de enero de 1944, y el 15 de febrero del mismo año se publicó en el Diario Oficial el acuerdo que declaraba de utilidad pública la construcción de hospitales requeridos por el Instituto.

Finalmente, el 31 de diciembre de 1970, se publicó en el Diario Oficial de la Federación una nueva Ley del Seguro Social que derogaba la de enero de 1943. La nueva Ley garantizó: "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".

Esta Ley, desde la fecha en que entró en vigor, ha sufrido diversas modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación, -- consistentes primordialmente en la implemantación de nuevos servi-- cios y prestaciones ha que tienen derecho los trabajadores que se - acogen a ese régimen de seguridad social.

### 1.3) ANTECEDENTES DE LA S.S.A.

A la llegada de los Españoles, la gran Tenochtitlán, con una población de más de trescientos mil habitantes, presentaba un aspecto saneado debido a la organización de los servicios de abastecimiento de agua, de limpieza y disposición de desechos.

En materia asistencial, Moctezuma II ordenó la creación de orfanatos (Ichnopicalli) y establecimientos para la atención de enfermos (Cocoxcalli).

Hernán Cortés fundó en 1524 el primer Hospital de la Nueva España, y durante la Colonia los servidores asistenciales y de beneficencia estuvieron a cargo del Estado, de órdenes religiosas y de cofradías.

En 1526 el Ayuntamiento de la Ciudad de México aplicó diversas ordenanzas municipales, vigilando especialmente la higiénica elaboración y exportación de algunos alimentos, además tomó a su cargo el control de las prestaciones particulares de servicios asistenciales, el otorgamiento de Licencias para el ejercicio de la Medicina y la inspección de locales donde se expedían medicamentos, por lo que se requirió de funcionarios capacitados en la materia identificados con el nombre de protomédicos.

En 1628 el Consejo de Indias expidió la Real Cédula que creó la junta-

de Protomedicato, órgano que tenía facultades para examinar la capacidad de los médicos y cirujanos, así como la vigilancia de la calidad de los productos medicinales. En los casos de violación a las -- disposiciones concernientes a la Salubridad General, la citada junta se constituía en Tribuna del Protomedicato que aplicaba las sancio-- nes respectivas.

En la Constitución de Cádiz de 1812 se facilitó a los ayuntamientos-- la Administración de los Hospitales y casas de beneficencia de las - órdenes eclesiásticas, pero por razones económicas y políticas no -- cumplieron su cometido. Al consumarse nuestra Independencia se crea-- ron Secretarías de Estado y de Despacho Universal. A la de Justicia-- y Negocios Eclesiásticos se le otorgó la vigilancia e inspección de-- los hospitales, hospicios y casas de beneficencia del Clero; en tan-- to que las pertenecientes a los Ayuntamientos, a la de Relaciones Ex teriores e Interiores.

El 7 de febrero de 1825 se publicó el bando de policía y buen Gobier-- no que comprendía disposiciones de índole sanitaria. Durante el pe-- ríodo presidencial de Anastasio Bustamante se publicó, el 21 de fe-- brero de 1831, la Ley que suprimía al Tribunal del Protomedicato, y-- se creó en su lugar la facultad Médica del Distrito Federal.

El 28 de octubre de 1833 se fundó el establecimiento de Ciencias Médi-- cas que absorbía las atribuciones de la facultad Médica del Distrito-- Federal, suprimiéndola el 21 de diciembre de ese año. El 2 de agosto-- de 1834 se restableció la facultad Médica del Distrito Federal con --

las atribuciones que antes ejerciera, mientras que al establecimiento de Ciencias Médicas se le limitó al área educacional.

El 29 de diciembre de 1840, en el período de la República Centralista, la Junta Departamental expidió las Ordenanzas relativas a los aspectos de Salubridad que pueden considerarse como antecedentes del Código Sanitario y, seis días después, el 4 de enero de 1841, la facultad Médica del Distrito Federal es substituida por el Consejo de Salubridad General del Departamento de México.

Durante la Guerra de Reforma se expidió la Ley del 12 de Julio de 1859 que propició la desamortización y nacionalización de los bienes del clero; con ello, las instituciones de Asistencia, hospitales y establecimientos de beneficencia en el Distrito y Territorios Federales, quedaron bajo control del Estado; poco después el Gobierno Federal decretó la creación de la Dirección General de Beneficencia Pública, dependiente de la Secretaría de Gobernación para la administración de los establecimientos asistenciales.

El 25 de enero de 1872, se creó el Consejo Superior de Salubridad del Distrito y Territorios Federales para reemplazar al Consejo de Salubridad General del Departamento de México.

El Consejo Superior de Salubridad no podía extender su jurisdicción en el país con obstáculos de orden legal, ya que la Constitución de 1857 no mencionó la Salubridad Pública.

Pocos años después se reorganizó el Consejo Superior, dependiente de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Gobernación.

El 28 de febrero de 1883 se creó el Consejo Nacional de Salubridad - Pública, pero su acción quedó limitada al Distrito Federal, y es hasta el 10. de agosto de 1891 cuando entró en vigor el primer Código - Sanitario de los Estados Unidos Mexicanos.

Durante el período revolucionario el primer jefe del Ejército Constitucionalista don Venustiano Carranza, decretó el 3 de diciembre de - 1913 la creación de 8 Secretarías de Estado, entre las que se incluía a la de Gobernación a la que se reafirmó su competencia en materia de Salubridad; sin embargo, con la promulgación de la Constitución Política de 1917, en su artículo 73, fracción XVI, se dió origen al Departamento de Salubridad Pública y al Consejo Superior de Salubridad, órganos dependientes del Ejecutivo Federal con facultades ejecutivas y legislativas en materia sanitaria.

Fue durante 1940 en el período presidencial del General Manuel Avila-Camacho, el desarrollo de México en el campo de la Bio-Sociomedicina experimentó cambios y modificaciones en busca de la Salud y el bienestar económico y social.

El 10. de diciembre se nombró Secretario de Asistencia al Dr. Gustavo Baz.

El 30 de junio de 1943 se instituyó el Departamento Autónomo de la - Asistencia Infantil y el 31 de diciembre del mismo año se dispuso la creación de la Secretaría de Asistencia Pública, que absorbió las -- atribuciones de la Beneficencia Pública y del Departamento de Asis-- tencia Infantil. El 18 de octubre de 1943 se fusionaron la Secreta-- ría de Asistencia Pública y el Departamento de Salubridad Pública, - dando origen a la S.S.A. (Secretaría de Salubridad y Asistencia).

En el curso de Diciembre de 1958 y en los primeros meses de 1959 se investigó a fondo, cuantitativa y cualitativamente, la evolución de los fenómenos referentes al potencial humano del país, las causas -- que lo alteraban; (los niveles alcanzados en los servicios hospitalarios y Asistenciales; la repercusión de los auges de la Salud Pública en el desarrollo económico y social de la Nación.

Hasta el 30 de enero de 1972 la Secretaría de Salubridad y Asisten-- cia contaba con dos Subsecretarías, la de Salubridad y la de Asistencia; a partir de esa fecha se estableció la Subsecretaría de Mejoramiento del Ambiente, y a principios de 1977 surgió la Subsecretaríade Planeación.

La Secretaría de Salubridad y Asistencia, en función de las atribu-- ciones que le confiere el Código Sanitario de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley de Administración Pública Federal, realiza, como -- respuesta a los problemas de salud pública, acciones preventivas, curativas, de vigilancia epidemiológica, educación para la salud, inves

tigaciones en el campo de la misma y producción de bienes para la prevención, curación y rehabilitación, contribuyendo así a elevar el nivel de salud de la población.

## C A P I T U L O   I I

### 2.- ESTRUCTURA ORGANICA DE LAS INSTITUCIONES.

## 2.1) ORGANIZACION DEL I.S.S.S.T.E.

2.1) ORGANIZACION DEL I.S.S,S.T.E.

1.- Organos de Gobierno:

- 1.1.- Junta Directiva;
- 1.2.- Dirección General;
- 1.3.- Comisión Ejecutiva del Fondo de la Vivienda; y,
- 1.4.- Comisión de Vigilancia.

2.- Unidades Administrativas:(Subdirecciones).

- 2.1.- Subdirección General Médica;
- 2.2.- Subdirección General de Pensiones y Vigencia de Derechos;
- 2.3.- Subdirección General de Crédito;
- 2.4.- Subdirección General de Tiendas;
- 2.5.- Subdirección General de Servicios Sociales y Culturales;
- 2.6.- Subdirección General Jurídica;
- 2.7.- Subdirección General de Administración; y,
- 2.8.- Subdirección General de Construcción, Conservación y Manteni  
miento.

3.- Unidades Administrativas (Contraloría).

- 3.1.- Contraloría General.

4.- Unidades Administrativas (Coordinaciones).

- 4.1.- Coordinación General de Planeación e Informática;
- 4.2.- Coordinación General de Delegaciones Estatales;

4.3.- Coordinación General de Comunicación Social y Relaciones Ins  
titucionales;

4.4.- Coordinación General de Control de Gestión; y,

4.5.- Comisión Interna de Administración y Programación.

### **2.1.1) FUNCIONES DEL I.S.S.S.T.E.**

## 2.1.1) FUNCIONES DEL I.S.S.S.T.E.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado tiene por objeto otorgar a los Servidores Públicos, Pensionistas y demás derechohabientes sujetos a su régimen, los seguros, prestaciones y servicios, así como ejercer las funciones que determine la Ley del propio Instituto y sus Reglamentos.

### 1.- Organos de Gobierno:

#### 1.1.- JUNTA DIRECTIVA (FUNCIONES).

- I.- Planear las operaciones y servicios del Instituto;
- II.- Examinar para su aprobación y modificación, el programa institucional y los programas operativos anuales de acuerdo con lo establecido en la Ley de Planeación, así como los estados financieros del Instituto;
- III.- Decidir las inversiones del Instituto y determinar las reservas actuariales y financieras que deban constituirse para seguir el otorgamiento de las prestaciones y servicios que determina la Ley de la Materia así como también para la operación del Fondo de la Vivienda y el cumplimiento de sus fines;
- IV.- Conocer y aprobar en su caso, el informe pormenorizado del estado del Instituto;

- V.- Aprobar y poner en vigor los Reglamentos Interiores y de Servicios del Instituto;
- VI.- Establecer o suprimir delegaciones o agencias del Instituto en las Entidades Federativas;
- VII.- Autorizar al Director General a celebrar convenios con los gobiernos de los Estados o de los Municipios, a fin de que sus trabajadores y familiares aprovechen las prestaciones y servicios que comprende el régimen de la Ley;
- VIII.- Conceder, negar, suspender, modificar o revocar las pensiones, en los términos de la Ley del Instituto;
- IX.- Dictar los Acuerdos que resulten necesarios para otorgar las prestaciones y servicios establecidos en la Ley de la Materia;
- X.- Establecer los Comités Técnicos que estime necesarios para el auxilio en el cumplimiento de sus funciones;
- XI.- Nombrar y remover de acuerdo a las disposiciones legales al personal de base y de confianza del Instituto, a propuesta del Director General sin perjuicio de las facultades que al efecto se le otorguen;
- XII.- Conferir poderes generales o especiales, de acuerdo con el Director General;
- XIII.- Otorgar premios, estímulos y recompensas a los servidores públicos del Instituto de conformidad con lo que establece la Ley respectiva, las condiciones generales de trabajo vigentes a propuesta del Director General;

XIV.- Proponer al Ejecutivo Federal los proyectos de reformas a la Ley del Instituto;

XV.- Conceder licencia a los miembros que la integran;

XVI.- En relación con el Fondo de la Vivienda:

- A) Examinar y en su caso aprobar, dentro de los últimos tres meses del año, el presupuesto de ingresos y egresos, así como los programas de labores y de financiamiento del fondo para el siguiente año;
- B) Examinar y en su caso aprobar, dentro de los cuatro primeros meses del año, los estados financieros que resulten de la operación en el último ejercicio y el informe de actividades de la Comisión Ejecutiva del Fondo;
- C) Establecer las reglas para el otorgamiento de créditos y para la operación de los depósitos relacionados con el fondo;
- D) Examinar y aprobar anualmente el presupuesto de gastos de administración, operación y vigilancia del fondo, los que no deberán exceder del uno y medio por ciento de los recursos totales que maneje;
- E) Determinar las reservas que deben constituirse para asegurar la operación del fondo y el cumplimiento de los demás fines y obligaciones del mismo. Es

tas reservas deberán invertirse en valores de Ins  
tituciones Gubernamentales;

F) Vigilar que los créditos y los financiamientos --  
que fueron previstos; y

G) Las demás funciones necesarias para el cumplimient  
to de los fines del fondo; y,

XVII.- En general, realizar todos aquellos actos y opera--  
ciones autorizados por la Ley del Instituto y los -  
que fuesen necesarios para la mejor administración-  
y gobierno del mismo.

1.2.- DIRECCION GENERAL (FUNCIONES).

- I.- Ejecutar los acuerdos de la Junta y representar al Instituto en todos los actos que requieran su intervención;
- II.- Convocar a sesiones a los miembros de la Junta Directiva;
- III.- Someter a la aprobación de la Junta Directiva el programa institucional y el programa operativo anual del Instituto, de conformidad con las disposiciones aplicables; así como todas aquellas cuestiones que sean de la competencia de la misma;
- IV.- Presentar a la Junta Directiva un informe anual del estado que guarde la administración del Instituto;
- V.- Someter a la Junta Directiva los proyectos de Reglamentos Interiores y de Servicios para la Operación del Instituto;
- VI.- Expedir los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público;
- VII.- Proponer a la Junta Directiva el nombramiento y, en su caso, la remoción de los servidores públicos de primer nivel del Instituto; nombrar y remover a los trabajadores de base y de confianza de los siguientes niveles, conforme a las disposiciones legales, sin perjuicio de la delegación de facultades que se le otorguen para este efecto;

- VIII.- Resolver, bajo su inmediata y directa responsabilidad, los asuntos urgentes a reserva de informar a la junta directiva sobre las acciones realizadas y los resultados obtenidos;
- IX.- Formular el calendario oficial de actividades del Instituto y conceder licencias al personal, vigilar sus labores e imponer las correcciones disciplinarias procedentes conforme a las condiciones generales de trabajo, sin perjuicio de la delegación de facultades;
- X.- Firmar las escrituras públicas y títulos de crédito en que el Instituto intervenga, representar al Instituto en toda gestión judicial, extrajudicial y administrativa, y llevar la firma del Instituto, sin perjuicio de la delegación de facultades que fuere necesaria;
- XI.- Presidir las sesiones de la comisión interna de administración y programación; y,
- XII.- Las demás que le fijen las Leyes o los Reglamentos y aquellas que expresamente le asigne la Junta Directiva.

1.3.- COMISION EJECUTIVA DEL FONDO DE LA VIVIENDA (FUNCIONES).

- I.- Decidir, a propuesta del Vocal Ejecutivo, las inversiones de los recursos y los financiamientos del fondo conforme a lo dispuesto por la Ley del Instituto;
- II.- Resolver sobre las operaciones del fondo, salvo aquellas que a criterio de la Junta Directiva, sean competencia exclusiva de ésta, la que deberá acordar lo conducente dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se haga la petición correspondiente;
- III.- Examinar y en su caso aprobar, la presentación a la Junta Directiva, de los presupuestos de Ingresos y Egresos, los planes de labores y de financiamiento, así como los estados financieros y el informe de actividades formulado por el Vocal Ejecutivo;
- IV.- Presentar a la Junta Directiva para su aprobación en su caso, el presupuesto de Gastos de Administración, Operación y Vigilancia del Fondo, los que no deberán exceder del uno y medio por ciento de los recursos totales que administre;
- V.- Proponer a la Junta Directiva las reglas para el otorgamiento de créditos, así como para la operación de los depósitos a que se refiere la Ley del Instituto;
- VI.- Efectuar los avalúos a bienes inmuebles que se ofrecen en garantía al Instituto;

VII.- Aprobar los préstamos hipotecarios que se solicitan, de conformidad a lo dispuesto en la Ley del I.S.S.S. T.E., así como autorizar los avalúos de bienes inmuebles que con este motivo se ofrezcan en garantía a este Instituto;

VIII.- Autorizar las solicitudes para dar en arrendamiento, con opción a venta, los multifamiliares que se encuentran en operación con el Instituto; y,

IX.- Las demás que le señale la Junta Directiva.

1.4.- COMISION DE VIGILANCIA (FUNCIONES).

- I.- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al Instituto;
- II.- Cuidar que las inversiones y los recursos del Instituto se destinen a los fines previstos en los presupuestos y programas aprobados;
- III.- Disponer la práctica de auditorías en todos los casos en que lo estime necesario, pudiendo auxiliarse con -- las áreas afines del propio Instituto;
- IV.- Proponer a la Junta Directiva o al Director General, -- según sus respectivas atribuciones, las medidas que -- juzgue apropiadas para alcanzar mayor eficacia en la -- administración de los servicios y prestaciones;
- V.- Examinar los estados financieros y la valuación financiera y actuarial del Instituto, verificando la suficiencia de las aportaciones y el cumplimiento de los -- programas anuales de constitución de reservas establecidas en la Ley de la Materia;
- VI.- Designar a un auditor externo que auxilie a la comisión en las actividades que así lo requieran; y,
- VII.- Las que le fijen las demás disposiciones legales aplicables.

1.4.- COMISION DE VIGILANCIA (FUNCIONES),

- I.- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al Instituto;
- II.- Cuidar que las inversiones y los recursos del Instituto se destinen a los fines previstos en los presupuestos y programas aprobados;
- III.- Disponer la práctica de auditorías en todos los casos en que lo estime necesario, pudiendo auxiliarse con -- las áreas afines del propio Instituto;
- IV.- Proponer a la Junta Directiva o al Director General, -- según sus respectivas atribuciones, las medidas que -- juzgue apropiadas para alcanzar mayor eficacia en la -- administración de los servicios y prestaciones;
- V.- Examinar los estados financieros y la valuación financiera y actuarial del Instituto, verificando la suficiencia de las aportaciones y el cumplimiento de los -- programas anuales de constitución de reservas establecidas en la Ley de la Materia;
- VI.- Designar a un auditor externo que auxilie a la comisión en las actividades que así lo requieran; y,
- VII.- Las que le fijen las demás disposiciones legales aplicables.

DE LOS SUBDIRECTORES GENERALES, CONTRALOR GENERAL Y COORDINADORES  
GENERALES (FUNCIONES).

- I.- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las funciones encomendadas al área a su car  
go;
- II.- Observar las normas y políticas generales que apru  
ben los órganos de gobierno del Instituto;
- III.- Formular el anteproyecto de programa que correspon-  
da al área de su responsabilidad y cumplirlo una --  
vez aprobado;
- IV.- Acordar con el Director General, los asuntos cuya -  
importancia lo requiera, y despachar aquellos que co  
rrespondan al área que tengan asignada;
- V.- Desempeñar las comisiones que les encomiende el Di-  
rector General;
- VI.- Realizar estudios y proponer proyectos de moderniza-  
ción administrativa, incluyendo la desconcentra- --  
ción, que requiera el desarrollo de los servicios -  
que preste el Instituto en sus respectivas áreas;
- VII.- Proporcionar los informes y datos que les sean sol  
citados por otras unidades administrativas;
- VIII.- Normar y supervisar las actividades de las Subdele-  
gaciones estatales en su respectivo ámbito de compe  
tencia;
- IX.- Administrar los recursos asignados al área de su --

responsabilidad;

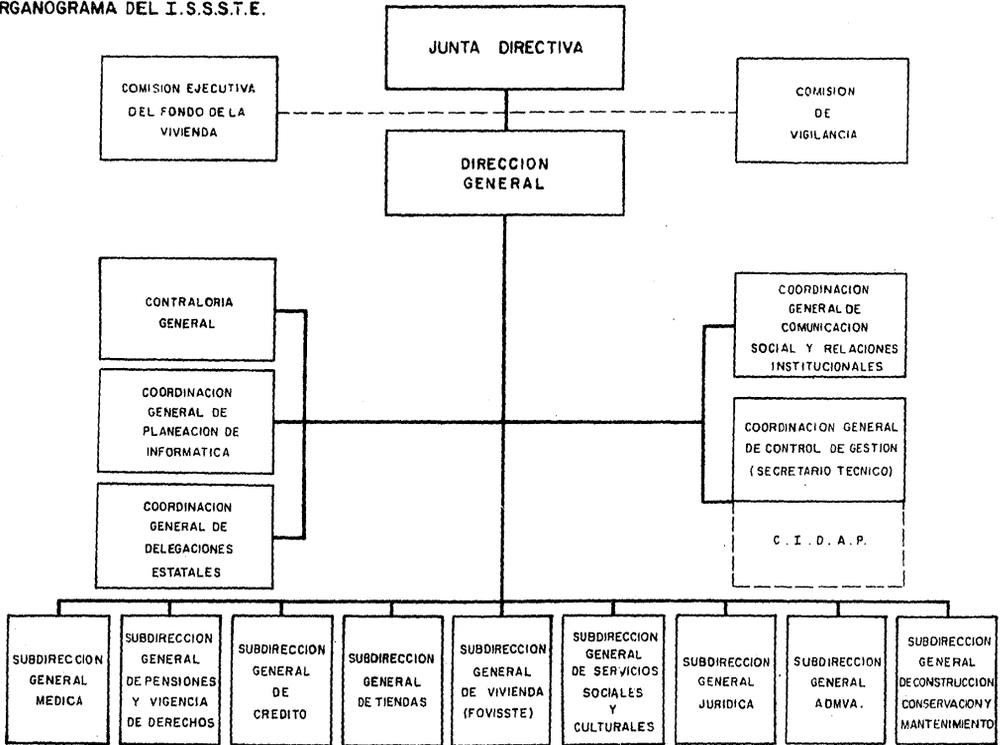
X.- Coordinar sus actividades con las demás áreas del Instituto y, en su caso, con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal;

XI.- Cumplir con las disposiciones aplicables sobre capacitación y adiestramiento de los trabajadores del Instituto; y,

XII.- Las demás que les señalen otras disposiciones aplicables; les confieran la Junta Directiva o el Director General y aquéllas que les corresponda a las unidades que se les adscriban.

2.1.2) ORGANIGRAMA DEL I.S.S.S.T.E.

ORGANOGRAMA DEL I. S. S. T. E.



2.2) ORGANIZACION DEL I.M.S.S.

## 2.2) ORGANIZACION DEL I.M.S.S.

1.- Asamblea General.

1.1.- Comisión de Vigilancia.

2.- Consejo Técnico.

3.- Dirección General.

3.1.- Comisión Interna de Administración y Programación.

3.1.1.- Secretaría General.

3.1.2.- Subdirección General Médica.

3.1.3.- Subdirección General de Servicios Institucionales.

3.1.4.- Subdirección General de Control.

3.1.5.- Subdirección General Administrativa.

3.1.6.- Delegaciones Regionales, Estatales y del Valle de México.

3.2.- Departamento de Prensa y Difusión.

3.3.- Jefatura de Supervisión y Control del Area Médica.

### 2.2.1) FUNCIONES DEL I.M.S.S.

## 2.2.1) FUNCIONES DEL I.M.S.S.

Para el desempeño de las funciones que le conciernen al Instituto Mexicano del Seguro Social, se subdivide en:

### 1.- ASAMBLEA GENERAL (FUNCIONES).

I.- Discutir anualmente, para su aprobación o modificación, en su caso, el estado de ingresos y gastos, el balance contable, el informe de actividades presentado por el Director General, el programa de actividades y el presupuesto de egresos e ingresos para el año siguiente, así como el informe de la Comisión de Vigilancia.

II.- Cada tres años, la propia Asamblea conocerá, para su aprobación o modificación, el balance actuarial que presente cada trienio el Consejo Técnico.

### 1.1.- COMISION DE VIGILANCIA (FUNCIONES).

I.- Vigilar que las inversiones se hagan de acuerdo con las disposiciones de la Ley del Seguro Social y sus Reglamentos.

II.- Practicar la auditoría de los balances contables y comprobar los avalúos de los bienes materia de operaciones del Instituto.

III.- Sugerir a la Asamblea General y al Consejo Técnico, en su caso, las medidas que se juzguen convenientes para mejorar el funcionamiento del Instituto;

IV.- Someter a la Asamblea General un dictamen sobre el informe de actividades y los estados financieros presentados por el Consejo Técnico; y,

V.- En casos graves, y bajo su responsabilidad, citar a Asamblea General extraordinaria.

2.- CONSEJO TECNICO (FUNCIONES),

- I.- Decidir sobre las inversiones de los fondos del Instituto, con sujeción a lo previsto en la Ley del Seguro Social y sus Reglamentos;
- II.- Resolver sobre las operaciones del Instituto, excepto aquellas que por su importancia requieran acuerdo expreso de la Asamblea General;
- III.- Establecer y clausurar delegaciones del Instituto;
- IV.- Convocar a Asamblea General (ordinaria o extraordinaria);
- V.- Discutir, y en su caso aprobar, el presupuesto de ingresos y egresos, así como el programa de actividades que elabore la Dirección General;
- VI.- Expedir los Reglamentos Interiores;
- VII.- Conceder, rechazar y modificar pensiones. Estas facultades pueden delegarse a las dependencias competentes;
- VIII.- Nombrar y remover al Secretario General, a los Subdirectores, Jefes de Servicio y Delegados;

- IX.- Extender el régimen obligatorio del Seguro Social y autorizar la iniciación de servicios;
- X.- Proponer al Ejecutivo Federal las modalidades que juzgue necesarias al régimen obligatorio;
- XI.- Autorizar la celebración de convenios relativos al pago de cuotas, de acuerdo a las facultades establecidas en los Instructivos de Operación;
- XII.- Conceder a derechohabientes del régimen, en casos excepcionales y previo el estudio socioeconómico respectivo, el disfrute de prestaciones médicas y económicas previstas por la Ley del Seguro Social, cuando no esté plenamente cumplido algún requisito legal y el otorgamiento del beneficio sea evidentemente justo o equitativo;
- XIII.- Autorizar, en la forma y términos que establece el Reglamento respectivo, a los Consejeros Consultivos Delegacionales para ventilar, y en su caso, resolver el recurso de inconformidad; y,
- XIV.- Conocer los resultados de las auditorías practicadas a las dependencias del Instituto y tomar medidas pertinentes en los casos que se requieran.

3.- DIRECCION GENERAL (FUNCIONES).

- I.- Planear, dirigir y controlar las acciones necesarias para el cumplimiento de las políticas, lineamientos y normas establecidas por la Asamblea General y el Consejo Técnico y las demás que le confiere la Ley del Seguro Social;
- II.- Presidir las sesiones de la Asamblea General y del Consejo Técnico;
- III.- Ejecutar los acuerdos del Consejo Técnico;
- IV.- Representar al Instituto Mexicano del Seguro Social ante toda clase de autoridades, organismos y personas -- con la suma de facultades generales y especiales que requiera la Ley del Seguro Social, inclusive para sustituir o delegar dicha representación;
- V.- Presentar anualmente al Consejo Técnico el informe de actividades así como el programa de labores y el presupuesto de ingresos y egresos para el siguiente período;
- VI.- Presentar anualmente al Consejo Técnico el balance actuarial;

VII.- Proponer al Consejo Técnico la designación o destitución del Secretario General, Subdirectores, Jefes de Servicio y Delegados;

VIII.-Nombrar y remover a los demás funcionarios y trabajadores; y,

IX.- Ejercer el derecho de veto sobre las resoluciones del Consejo Técnico en los casos que fija el Reglamento;- el efecto del veto será suspender la aplicación de la resolución del Consejo hasta que resuelva en definitivo la Asamblea General.

3.1.- COMISION INTERNA DE ADMINISTRACION Y PROGRAMACION (FUNCIONES).

- I.- Delinear el programa General de Reforma Administrativa del Instituto y fijar las prioridades de los proyectos a realizar conforme los lineamientos de la Coordinación General de Estudios Administrativos de la Presidencia;
- II.- Aprobar los programas básicos de operación del Instituto y evaluar su desarrollo y resultados;
- III.- Revisar y ordenar la realización de estudios conducentes al mejoramiento administrativo de acuerdo a los requerimientos programáticos de la Institución;

3.1.1.- SECRETARIA GENERAL (FUNCIONES).

- I.- Planear, dirigir y controlar las acciones necesarias para atender los asuntos relativos a la Asamblea General, Consejo Técnico y Dirección General, así como para proporcionar apoyo a las distintas dependencias del Instituto.

3.1.2.- SUBDIRECCION GENERAL MEDICA (FUNCIONES).

- I.- Planear, dirigir y controlar acciones para proporcionar servicios médicos a la población derechohabiente y atender problemas de salud de la población en general.

3.1.3.- SUBDIRECCION GENERAL DE SERVICIOS INSTITUCIONALES (FUNCIONES).

- I.- Planear, dirigir y controlar las acciones necesarias para llevar a cabo la afiliación y vigencia de derechos, el otorgamiento de prestaciones en dinero, prestaciones sociales, servicios de guardería, tiendas para empleados del Instituto y servicios de orientación y quejas a través de las jefaturas que conforman.

3.1.4.- SUBDIRECCION GENERAL DE CONTROL (FUNCIONES).

- I.- Planear y dirigir las acciones de control operativo y financiero y proporcionar los servicios de sistematización a las dependencias del Instituto.

3.1.5.- SUBDIRECCION GENERAL ADMINISTRATIVA (FUNCIONES).

- I.- Planear, dirigir y controlar las acciones necesarias para proporcionar los servicios administrativos y de apoyo a las distintas dependencias del Instituto.

3.2.- DEPARTAMENTO DE PRESNSA Y DIFUSION (FUNCIONES).

- I.- Promover la buena imagen institucional que se difunde nacional e internacionalmente en los medios masivos de comunicación;
- II.- Informar, a través de los medios masivos de comunicación, los servicios y prestaciones que otorga el Instituto; y,
- III.- Difundir entre la población en general los derechos y obligaciones que tiene en relación al Instituto.

3.3.- JEFATURA DE SUPERVISION Y CONTROL DEL AREA MEDICA (FUNCIONES).

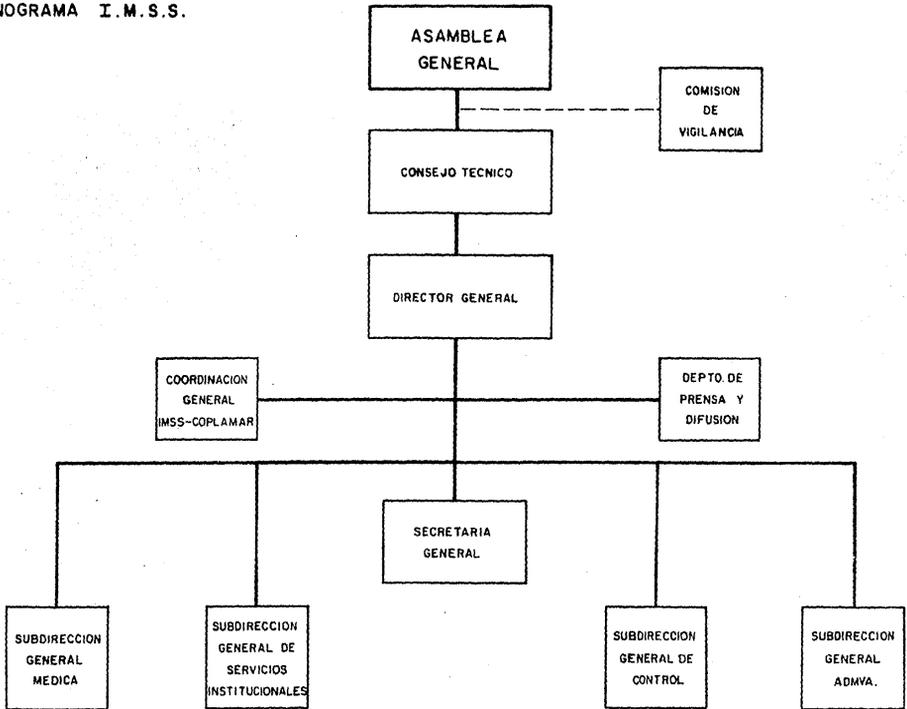
- I.- Supervisar y evaluar la calidad de la atención del servicio médico;
- II.- Establecer los mecanismos requeridos para el eficiente control del otorgamiento de servicios médicos;

III.- Supervisar y evaluar el consumo de los medicamentos  
y el material de curación; y,

IV.- Supervisar el uso correcto del equipo e instalaciones  
médicas en las unidades de servicio.

### 2.2.2) ORGANIGRAMA DEL I.M.S.S.

ORGANOGRAMA I.M.S.S.



### 2.3) ORGANIZACION DE LA S.S.A.

2.3). ORGANIZACION DE LA S.S.A.

1.- Secretario.

2.- Subsecretarios:

2.1.- Investigación y Desarrollo;

2.2.- Planeación;

2.3.- Regulación Sanitaria; y,

2.4.- Servicios de Salud.

3.- Oficial Mayor.

4.- Contralor Interno.

5.- Direcciones Generales.

6.- Unidades Administrativas, Equivalentes y de los Organos  
Administrativos Desconcentrados.

### 2.3.1) FUNCIONES DE LA S.S.A.

### 2.3.1) FUNCIONES DE LA S.S.A.

La representación de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, así como el trámite y resolución de los asuntos de su competencia, corresponden originalmente al Secretario quien, para la mejor distribución y desarrollo del trabajo, podrá conferir sus facultades delegables a funcionarios subalternos, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, sin perder por ello la posibilidad de su ejercicio directo.

#### 1.- SECRETARIO (FUNCIONES).

I.- Establecer y dirigir la política de la Secretaría, así como aprobar, controlar y evaluar los planes, programas y presupuestos de la Secretaría y del Sector Salud en los términos de la legislación aplicable y de conformidad con las políticas, metas y objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y del Sistema Nacional de Salud, que determine el Presidente de la República;

II.- Coordinar a las entidades del sector y atendiendo a la naturaleza de sus actividades, coordinarlas en subsectores cuando convenga;

III.- Someter al acuerdo del Presidente de la República los asuntos encomendados a la Secretaría y al Sector Salud que lo ameriten;

- IV.- Desempeñar las comisiones y funciones especiales que el Presidente de la República le confiera y mantenerlo informado sobre el desarrollo de las mismas;
- V.- Proponer al Presidente de la República los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes sobre asuntos de la competencia de la Secretaría y del Sector Salud;
- VI.- Refrendar, para su validez y observancia constitucionales, los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del Presidente de la República;
- VII.- Representar al Presidente de la República en los juicios constitucionales en los términos del artículo 19 de la Ley de Amparo;
- VIII.- Dar cuenta al H. Congreso de la Unión del estado que guarda el Ramo y el Sector Salud e informar a cualquiera de las cámaras que lo integran, siempre que sea requerido para ello, cuando vaya a discutirse un proyecto de ley o se estudie un asunto concerniente a sus actividades;
- IX.- Presidir el Consejo de Salubridad General, de conformidad con lo que establece la Ley General de Salud;

- X.- Proponer al Presidente de la República la desconcentración de facultades de unidades administrativas centrales a órganos administrativos desconcentrados por territorio;
- XI.- Presidir las comisiones internas previstas en reglamento y designar a sus miembros, así como a los integrantes de los comités que sean necesarios para el buen funcionamiento de la Secretaría, o en su caso, autorizar las designaciones de los mismos;
- XII.- Aprobar la organización y funcionamiento de la Secretaría y autorizar internamente las modificaciones de las distintas unidades administrativas;
- XIII.- Aprovar y ordenar la publicación del Manual de Organización General, así como aprobar los demás manuales de organización, procedimientos y de servicios al público;
- XIV.- Aprobar concesiones, permisos y autorizaciones, así como declarar, en su caso, la caducidad, nulidad, rescisión y revocación que corresponda en los términos de las disposiciones legales aplicables;
- XV.- Resolver sobre los recursos de reconsideración y revo-

cación que se interpongan;

- XVI.- Determinar, en los casos concretos que lo ameriten, el acuerdo con los Subsecretarios respectivos, o el Oficial Mayor, la forma en que sus labores deban coordinarse;
- XVII.- Designar, conforme a las instrucciones del Presidente de la República, al Contralor Interno, a los Directores Generales, a los titulares de los Organos Administrativos-Desconcentrados por función y por territorio, así como a representantes de la Secretaría ante comisiones intersecretariales o interinstitucionales y órganos colegiados de entidades paraestatales, de conformidad con los ordenamientos aplicables;
- XVIII.- Dictar acuerdos de adscripción orgánica de las unidades administrativas y de delegación de facultades, los cuales deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación;
- XIX.- Definir, conducir y controlar el proceso de descentralización y desconcentración de la Secretaría;
- XX.- Celebrar los acuerdos de coordinación con los gobiernos de las entidades federativas, conforme lo dispone la Ley General de Salud;

- XXI.- Ordenar a la Contraloría Interna la práctica de auditorías contables, financieras, administrativas y operativas a las unidades administrativas de la Secretaría y a las entidades del Sector Salud, con la intervención que correspondiera a las autoridades competentes y conducir el proceso de control de la dependencia;
- XXII.- Resolver los casos de duda que se susciten con motivo de la interpretación o aplicación del presente Reglamento, así como los casos de conflicto sobre competencia, y los no previstos en el mismo;
- XXIII.- Promover el cabal cumplimiento de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos;
- XXIV.- Proveer a la simplificación de los procedimientos administrativos;
- XXV.- Dictar acuerdos que fijen los criterios de ejercicio de facultades discrecionales, cuidando que se funden y motiven, tomando en cuenta los precedentes; y,
- XXVI.- Ejercer las demás que, con el carácter de no delegables, - le otorgue el Presidente de la República y las que le confieran las disposiciones legales.

## 2.- SUBSECRETARIOS (FUNCIONES).

- I.- Acordar con el Secretario el despacho de los asuntos - de las unidades administrativas que se hubieren adscrito a su responsabilidad;
- II.- Establecer, de acuerdo a su competencia, las normas, - políticas, criterios, sistemas y procedimientos de carácter técnico, que deban regir en las unidades administrativas de la Secretaría que se les hubieren adscrito, así como descentralización y la desconcentración de la dependencia;
- III.- Desempeñar las comisiones que el Secretario les encomiende y, por acuerdo expreso, representar a la Secretaría y mantenerlo informado sobre su desarrollo;
- IV.- Formular los anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes en los asuntos de su competencia;
- V.- Someter a la aprobación del Secretario, estudios y proyectos elaborados en el área de su responsabilidad;
- VI.- Dirigir, fijar criterios, planear, organizar y evaluar

el funcionamiento de las unidades administrativas a ellos adscritas y coordinar las actividades de éstas con las de las adscritas al Secretario, a los Subsecretarios, al Oficial Mayor y, en su caso, al Contralor Interno;

- VII.- Apoyar al Secretario en la coordinación del Sector Salud;
- VIII.- Someter a la consideración del Secretario, los manuales de organización interna de las diversas unidades administrativas que se les hubieren adscrito, conforme a los lineamientos y dictamen de la unidad competente;
- IX.- Designar, conforme a las instrucciones del Secretario; a los directores de área de las unidades administrativas adscritas a su responsabilidad, de conformidad con los ordenamientos aplicables;
- X.- Proponer al Secretario la delegación, en funcionarios subalternos, de las facultades que tengan encomendadas y la desconcentración y descentralización de éstas y una vez acordadas, llevarlas a cabo.

- XI.- Formular los anteproyectos de presupuestos por programas que les corresponda y, una vez aprobados, verificar su correcta y oportuna ejecución por parte de las unidades administrativas de su adscripción;
- XII.- Proporcionar la información, los datos o la cooperación técnica que les sea requerida por otras dependencias, de acuerdo con las políticas establecidas a este respecto;
- XIII.- Vigilar que se cumplan las disposiciones legales en todos los asuntos a ellos asignados;
- XIV.- Recibir, en acuerdo ordinario, a los titulares de las unidades administrativas de sus respectivas áreas y, en acuerdo extraordinario, a cualquier otro funcionario subalterno, así como conceder audiencia al público;
- XV.- Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones, aquellos que les sean señalados por delegación o les correspondan por suplencia;
- XVI.- Apoyar la vigilancia del cumplimiento de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; y,

XVII.- Las demás que les señalen otras disposiciones legales o les confiera el Secretario, así como las que competan a las unidades administrativas que les adscriban.

### 3.- OFICIAL MAYOR (FUNCIONES),

- I.- Elaborar y ejecutar los programas de apoyo para la reali-  
zación de las funciones de la Secretaría, principalmente  
en materia de servicios generales, cooperación técnico--  
administrativa y de impresión de publicaciones oficiales;
  
- II.- Designar, conforme a las instrucciones del Secretario, a  
los directores de áreas de las unidades administrativas--  
adscritas a su responsabilidad, de conformidad con los -  
ordenamientos aplicables;
  
- III.- Expedir los nombramientos, reubicaciones, liquidaciones  
y pago de cualquier remuneración del personal al servi-  
cio de la Secretaría, así como establecer, con la apro-  
bación del Secretario, las políticas, normas, sistemas-  
y procedimientos para la administración y desarrollo de  
los recursos humanos de la misma;
  
- IV.- Establecer, con la aprobación del Secretario, las polí-  
ticas, normas, sistemas y procedimientos para la admi--  
nistración de los recursos materiales de la Secretaría;
  
- V.- Llevar el sistema contable de la Secretaría;

- VI.- Captar y registrar las operaciones financieras y presu-  
puestales de la Secretaría;
- VII.- Expedir certificados de hechos y actos y autenticar do-  
cumentos relacionados con su competencia, así como con  
la que le corresponda a las unidades administrativas -  
que se le adscriban;
- VIII.- Conducir las relaciones laborales de la Secretaría con  
sus trabajadores, conforme a los lineamientos que al -  
efecto determine el Secretario, participar en la elabo-  
ración y revisión de las condiciones generales de tra-  
bajo de los mismos y vigilar su cumplimiento y difu- -  
sión, así como aplicar los sistemas de estímulos y re-  
compensas que determinen los lineamientos jurídicos --  
aplicables;
- IX.- Proponer al Secretario la delegación, en funcionarios-  
subalternos, de las facultades que tengan encomendadas  
y la desconcentración y descentralización de éstas y,-  
una vez acordadas, llevarlas a cabo;
- X.- Designar o remover, en su caso, a los representantes -  
de la Secretaría ante el Comité Mixto de Relaciones La-  
borales y los demás Comités o Comisiones Mixtas que se  
creen en materia laboral y emitir las reglas a que se-

sujetarán dichas representaciones;

- XI.- Suscribir o autorizar los convenios y contratos en que la Secretaría sea parte y que afecten su presupuesto, - así como los documentos que impliquen actos de administración, de conformidad con las políticas y lineamientos que fije el Secretario;
- XII.- Autorizar y controlar las adquisiciones de bienes y -- servicios que se requieran en el desempeño de las funciones de la Secretaría y proporcionar a las unidades-- administrativas que los requieran, y conservar y mantener los bienes muebles e inmuebles de la misma;
- XIII.- Desempeñar las funciones y comisiones que el Secreta-- rio le delegue o encomiende y mantenerlo informado sobre el desarrollo de las mismas;
- XIV.- Acordar con el Secretario el despacho de los asuntos - de las unidades administrativas que se le adscriban y-- planear, programar, organizar, dirigir, controlar y -- evaluar el funcionamiento de las mismas;
- XV.- Auxiliar al Secretario en la coordinación del Sector - Salud, en lo relativo a las funciones de apoyo;

- XVI.- Formular, en los asuntos de su competencia, los anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes presidenciales;
- XVII.- Proporcionar la información y la cooperación técnica que le sean requeridas por otras dependencias, de acuerdo con las políticas establecidas a este respecto;
- XVIII.- Coordinar el sistema y programa de servicio al público de orientación, información y quejas;
- XIX.- Apoyar la vigilancia del cumplimiento de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; y,
- XX.- Ejercer las demás que le señale el Secretario y las disposiciones legales, así como las que le competen a las unidades administrativas que se le adscriban.

4.- CONTRALOR INTERNO (FUNCIONES).

- I.- Someter a la consideración del Secretario, los planes y programas de la Contraloría Interna, así como el anteproyecto del presupuesto por programas que sean necesarios para su operación;
- II.- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y -evaluar el funcionamiento de las unidades administrativas a su cargo;
- III.- Someter a la consideración del Secretario, los manuales de organización interna, procedimientos y servicios de las unidades administrativas a su cargo, conforme a los lineamientos y dictamen de la Subsecretaría de Planeación;
- IV.- Formular, en los asuntos de su competencia, los anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos;
- V.- Someter al acuerdo del Secretario la designación de los titulares de las subunidades administrativas adscritas a su responsabilidad, de conformidad con los ordenamientos aplicables;
- VI.- Observar, para su operación, las normas generales --

que establezca la Secretaría de la Contraloría General de la Federación;

VII.- Organizar y coordinar el sistema integral de control de la Secretaría, para vigilar que las disposiciones, políticas, planes, programas, presupuestos, normas, procedimientos y los diversos instrumentos de control, se apliquen y utilicen de manera eficiente, por las direcciones generales, unidades administrativas equivalentes y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, sin perjuicio de la autoevaluación que realicen los mismos y la evaluación que lleve a cabo la Subsecretaría de Planeación;

VIII.- Expedir las normas y lineamientos que regulen el funcionamiento del sistema integral de control;

IX.- Opinar, previamente a su expedición, sobre proyectos de disposiciones, normas, sistemas y procedimientos en materia de planeación, programación, presupuestación, organización y métodos, contabilidad y administración de recursos humanos, financieros y materiales cuando lo indique el titular;

- X.- Practicar a las direcciones, unidades y órganos mencionados, las auditorías y revisiones de cualquier naturaleza y alcance que se requieran y verificar, a través de ellas, el cumplimiento de las disposiciones legales, la información operativa, financiera y contable; la eficiencia en el uso de los recursos asignados; el adecuado ejercicio presupuestario y el cumplimiento de las metas y programas comprometidos y recomendar, juntamente con los titulares de las unidades, la adopción de acciones correctivas que sean necesarias como resultado de las revisiones practicadas;
- XI.- Atender las quejas y denuncias que presenten los particulares en contra de los servidores públicos de la Secretaría y de las entidades agrupadas en el sector;
- XII.- Atender las quejas y denuncias recibidas de servidores públicos de la Secretaría y las que turne el Secretario, provenientes de servidores públicos en las entidades agrupadas en el sector;
- XIII.- Imponer, por acuerdo del Secretario, las sanciones administrativas que correspondan, como resultado de las revisiones practicadas y las que se deriven de la investigación de quejas y denuncias presentadas, en los términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y, en su caso, turnar a la Secretaría de

la Contraloría General de la Federación y a las autoridades competentes, los asuntos que lo ameriten conforme a la misma ley;

XIV.- Denunciar los hechos que impliquen responsabilidad penal, a la Secretaría de la Contraloría General de la Federación y a la autoridad competente para conocer -- del ilícito;

XV.- Intervenir, para controlar los intereses de la Secretaría, en los cambios de funcionarios superiores de las unidades administrativas;

XVI.- Informar al Secretario del avance de los programas de la Contraloría, así como el resultado de las revisiones practicadas y, en su caso, de las acciones correctivas adoptadas; y,

XVII.- Despachar todos aquellos asuntos que las disposiciones legales confieran a la Secretaría, que sean afines a los señalados en las fracciones que anteceden y que le encomiende el Secretario.

5.- DIRECCIONES GENERALES, UNIDADES ADMINISTRATIVAS EQUIVALENTES  
Y DE LOS ORGANOS ADMINISTRATIVOS (FUNCIONES).

- I.- Auxiliar a sus superiores, dentro de la esfera de la competencia de la unidad administrativa a su cargo, en el -ejercicio de sus funciones;
- II.- Planear, dirigir, organizar, coordinar y evaluar su de--sempño conforme al presupuesto por programas;
- III.- Acordar con el superior que corresponda, la resolución -de los asuntos cuya tramitación se encuentre dentro de -la competencia encomendada a su unidad;
- IV.- Dictar las normas técnicas en los asuntos de su compe--tencia para las unidades administrativas de la Secreta--ría, las entidades del Sector Salud, y las instituciones de los sectores social y privado en los términos de las-leyes aplicables, y vigilar su cumplimiento;
- V.- Formular dictámenes e informes y emitir opiniones relativos a la competencia de la unidad u órgano a su cargo;
- VI.- Realizar investigaciones en los asuntos de su competen--cia;

- VII.- Proponer a la superioridad, al personal de nuevo ingreso, promociones, licencias y las remociones del personal de la unidad u órgano a su cargo con la intervención de la Dirección General de Administración de Personal;
- VIII.- Promover la capacitación y adiestramiento, así como el desarrollo de su personal, en coordinación con la Dirección General de Administración de Personal, y con las unidades administrativas competentes;
- IX.- Proponer al superior inmediato la modificación, reorganización, fusión o desaparición de las unidades a su cargo, con la intervención de la Dirección General de Organización y Modernización Administrativa;
- X.- Proponer convenios de colaboración con organizaciones e instituciones nacionales, internacionales y extranjeras en materia de su competencia;
- XI.- Formular los anteproyectos de presupuesto por programas y de los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público relativos a la unidad para el trámite que corresponda y conforme a los lineamientos de las unidades competentes;
- XII.- Controlar que el gasto de su unidad no exceda de lo autorizado;

- XIII.- Asesorar técnicamente, en asuntos de su competencia. a las unidades de la Secretaría;
- XIV.- Coordinar sus actividades con las de los titulares de otras unidades y con las instituciones públicas y privadas relacionadas con su área de competencia;
- XV.- Coordinar la participación de la Secretaría en el desarrollo de programas en materia de su competencia, con las entidades del sector salud, las restantes del sector público y los sectores social y privado;
- XVI.- Recibir en acuerdo a los funcionarios subalternos;
- XVII.- Autorizar, por escrito, y de acuerdo con su superior jerárquico, atendiendo a las necesidades del servicio, a los funcionarios subalternos, para que, previo registro de dicha autorización en la Dirección General de Asuntos Jurídicos, firmen documentación relacionada con los asuntos que competan a la unidad a su cargo:
- XVIII.-Firmar y notificar los acuerdos de trámite, así como las resoluciones o acuerdo de las autoridades superiores y aquellos que se emitan con fundamento en facultades que le correspondan;

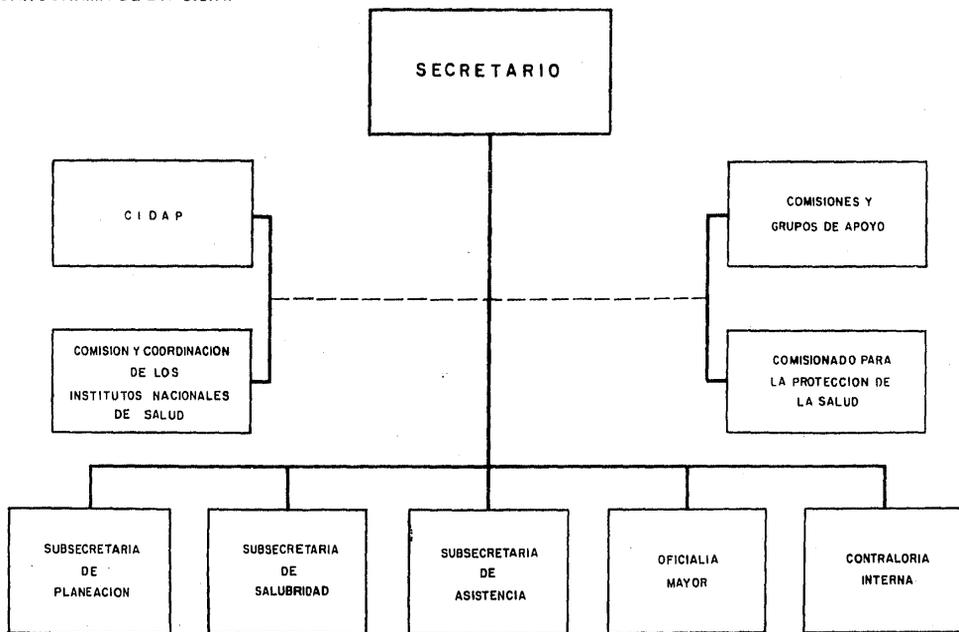
- XIX.- Proporcionar la información, los datos a la cooperación técnico-administrativa que le sean requeridos conforme a las políticas respectivas;
- XX.- Proponer estrategias de información, educación y comunicación al público, en materia de su competencia;
- XXI.- Formular, en los asuntos de su competencia, los anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes presidenciales;
- XXII.- Proponer a sus superiores jerárquicos las atribuciones a descentralizar y desconcentrar y las acciones para la modernización administrativa y simplificación de procedimientos administrativos;
- XXIII.- Normar, vigilar, evaluar y planear los servicios de su área que se descentralicen, así como supervisar y controlar, en su caso, los diversos servicios a su cargo que se desconcentren;
- XXIV.- Recibir en audiencia al público que lo solicite;
- XXV.- Cumplir y hacer cumplir la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos;
- XXVI.- Cuidar el debido respeto al derecho de petición:

XXVII.- Ejercer sus facultades en apoyo a la coordinación -  
del sector salud en los términos de la Ley; y,

XXVIII.- Despachar todos aquellos asuntos y ejercer las de--  
más facultades que le confieran las disposiciones -  
legales, el titular de la Secretaría o sus superio--  
res jerárquicos, que sean afines a la competencia -  
de la unidad u órgano a su cargo.

### 2.3.2) ORGANIGRAMA DE LA S.S.A.

ORGANOGRAMA DE LA S.S.A.



C A P I T U L O   I I I

3.- DISPOSICIONES LEGALES QUE RIGEN  
A ESTAS INSTITUCIONES.

3) DISPOSICIONES LEGALES QUE RIGEN A ESTAS INSTITUCIONES.

En nuestro país, existen una serie de instrumentos jurídicos que sirven de base legal para fundamentar los servicios y prestaciones a que tienen derecho los trabajadores del Sector Salud, entre éstos podemos mencionar los siguientes:

LEY FEDERAL DEL TRABAJO.- Reglamentaria del Apartado "A" del Artículo - 123 Constitucional. Esta Ley rige las relaciones laborales de los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanales y de una manera general todo Contrato de Trabajo.

LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO.- Reglamentaria del Apartado "B" del Artículo 123 Constitucional, rige las relaciones - de los poderes de la Unión y sus Trabajadores.

En estas Leyes se establecen una serie de servicios y prestaciones, que cubren gran parte de las necesidades de los trabajadores, con los cuales se obtiene un beneficio en cuanto a los aspectos social, económico y cultural. Sin embargo, existen otras disposiciones jurídicas que son las que van a regir de una manera particular en cada una de las Instituciones.

### 3.1) I.S.S.S.T.E.

Disposiciones Legales.

Esta Institución se rige en lo referente al marco legal en:

- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado "B" del Artículo 123 Constitucional.
- Acuerdo por el que se dispone que las dependencias del Ejecutivo Federal y los organismos públicos incorporados al régimen del -- I.S.S.S.T.E., se coordinarán con éste último para la mejor capacitación administrativa de su personal para mantener y elevar su actitud profesional.
- Acuerdo por el que se crea la Comisión de Recursos Humanos del - Ejecutivo Federal y disponen la participación del I.S.S.S.T.E., - en dicha Comisión con el objeto de obtener la mejor organización de los Sistemas Administrativos del Personal.
- Acuerdo por el que se dispone que las distintas dependencias del Ejecutivo, deberán establecer la coordinación adecuada con el -- I.S.S.S.T.E., a fin de desarrollar los programas de capacitación para los empleados de base.

3.2) I.M.S.S.

Disposiciones Legales.

Esta Institución se rige en lo referente al marco legal en:

- Ley Federal del Trabajo, Reglamentaria del Apartado "A" del Artículo 123 Constitucional;
- Ley del Seguro Social;
- Reglamento Interior del Seguro Social; y
- Contrato Colectivo de Trabajo del Seguro Social.

3.3) S.S.A.

Disposiciones Legales.

Esta Institución se rige en lo referente al marco legal en:

- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
  
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado "B" del Artículo 123 Constitucional.
  
- Reglamento Interno de la S.S.A.
  
- Condiciones Generales de Trabajo de las Secretarías de Estado.
  
- Acuerdos y Decretos Presidenciales.

## C A P I T U L O . I V

### 4.- SERVICIOS Y PRESTACIONES OTORGADAS POR ESTAS INSTITUCIONES AL EMPLEADO.

#### 4.1) GENERALIDADES.

##### 4.1.1) DEFINICIONES:

Fernando Arias Galicia define los Servicios y Prestaciones de la siguiente forma: "SERVICIOS son todas aquéllas actividades, costeadas por la organización, que proporcionan una ayuda o beneficio de índole material o social a los empleados; PRESTACIONES, aportaciones financieras con las que la organización incrementa indirectamente el monto que por concepto de salario percibe el trabajador. En otras palabras, son aquéllos -- elementos que, en forma adicional al salario nominal, recibe el trabajador en metálico o en especie y que van a representar un ingreso, o el ahorro de un gasto que de otra manera él hubiera tenido o se hubiese visto obligado a realizar. Las -- prestaciones contribuyen al incremento del salario nominal".(1)

Agustín Reyes Ponce define a las prestaciones como "el conjunto de servicios o beneficios que en adición al salario estipulado, una organización proporciona a sus empleados con el fin de lograr su bienestar económico, cultural, moral y social".(2)

Chruden y Shermann las definen como "Los beneficios margina--

- (1) Arias Galicia Fernando.- Administración de Recursos Humanos.- Capítulo XV, Pág. 374.
- (2) Reyes Ponce Agustín.- Administración de Personal.- Capítulo IX, - -- Págs. 177-178.

les o prestaciones que representan para el trabajador un ingreso extra, seguridad adicional o condiciones de trabajo - más convenientes que no requieran un esfuerzo extra". (3)

George Strauss y Leonard R. Sayles mencionan el término "beneficios marginales para nombrar el conjunto de beneficios - para los empleados proporcionados por el patrón además de -- los tradicionales pagos por salarios directos". (4)

Mc Farland Dalton hace una distinción entre prestaciones y - servicios, distinguiéndolas básicamente por su naturaleza, y nos dice que "prestaciones son las contribuciones financie-- ras más tangibles para los empleados como son: pagos especiales a los enfermos, contribuciones a los ahorros de los tra-- bajadores, distribución de acciones, seguro, hospitalización y pensiones privadas. SERVICIOS son acciones emprendidas pa-- ra la ayuda de los empleados como son: pensión de ayuda legal, consejo personal o recreativo y guía en general". (5)

Como corolario de lo anterior, podemos concluir que los ser-- vicios y prestaciones son todos aquellos beneficios represen-- tados por bienes, facilidades, instalaciones y actividades - desarrolladas y concedidas por una empresa o institución a -

(3) Chruden-Shermann.- Administración de Personal.- Capítulo 22, Pág.544.

(4) G. Strauss y R.L. Sayles.- El Comportamiento Humano de las Organiza-- ciones.- Capítulo VI. Págs, 165 y 169.

(5) Mc Farland Dalton E.- Administración de Personal.- Teoría y Práctica. Capítulo 15, Págs. 465 y 466.

sus trabajadores encaminadas a lograr la superación personal,  
familiar y social, siempre adicionales al salario nominal.

#### 4.1.2) FINALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES.

La finalidad primordial de los servicios y prestaciones es la de beneficiar a los trabajadores, ya que son adicionales al salario nominal, por lo que constituyen, una ventaja básica para el empleado y son otorgados a éstos, sin que signifique que sean un incentivo o gratificación por haber realizado algo sobresaliente, sino por el sólo hecho de pertenecer a la organización.

Sin embargo, queremos profundizar un poco más tratando la esencia de las prestaciones, la cual está constituida por los conceptos de motivación e incentivos.

Existen muchas definiciones sobre MOTIVACION, pero todas coinciden en un denominador común que es el que se manifiesta en la siguiente definición: "MOTIVACION es el proceso por medio del cual se despierta una necesidad, deseo, o interés que impulsan al individuo a iniciar una acción, mantener y regular una actividad o alcanzar una meta".(6)

Los INCENTIVOS los define Alfredo E. Márquez Cortez como "Todos aquéllos medios o instrumentos que sirven para motivar a una persona o a un grupo a efectuar con más eficiencia tal o cual actividad".(7)

- (6) Barón Viveros Ma. Guadalupe.- Investigación del tipo de incentivos que prefieren los trabajadores en una Delegación Pública del D.F.- Capítulo I, Pág. 12 (Tesis Contaduría y Administración).
- (7) Márquez Cortez Alfredo E.- Los incentivos como instrumento motivacional de la empresa.- Capítulo I, Pág. 9, (Tesis Contaduría y Administración).

Arias Galicia nos menciona algunas características de los servicios y prestaciones en donde nos dice que:

- "a) Las prestaciones y los servicios son beneficios marginales; es decir, adicionales al salario nominal;
- b) Constituyen una ventaja y un valor básico para el trabajador. - También se muestran útiles al patrón ya que le ayudan a conservar y a contratar mejores empleados, pero su principal y más inmediato valor es para el empleado mismo;
- c) Son distintivamente suplementarios a los salarios nominales. -- Más todavía, no son incentivos, ni gratificaciones otorgadas -- por aumento de producción ni por ejecución inucitada o sobresaliente, sino son otorgadas a todos los trabajadores por el sólo hecho de pertenecer a la organización;
- d) Están apoyadas o financiadas, en parte o totalmente, por el patrón; por lo menos, éste lleva sobre sí la mayor parte de los gastos; y,
- e) Otorgan un tipo de ayuda que un trabajador, por su propia cuenta y como individuo aislado, no podría o le sería difícil conseguir para sí". (8)

(8) Arias Galicia Fernando.- Administración de Recursos Humanos.- Capítulo XV, Pág. 374-375.

De lo anterior se desprende que no deben de considerarse como servicios, prestaciones o beneficios, aquéllos que la Ley establece de manera impositiva como son las vacaciones, los descansos, las gratificaciones, etc., puesto que son derechos y forman parte del salario; sin embargo, en nuestro país se consideran como prestaciones los beneficios que las Leyes (Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social, Ley del I.S.S.S.T.E., etc.) establecen en forma adicional al salario nominal.

Dentro de las clasificaciones de Servicios y Prestaciones que encontramos con más frecuencia tenemos la que los agrupa en las siguientes categorías:

I.- Prestaciones en especie;

II.- Prestaciones en dinero; y,

III.- Prestaciones sociales.

I.- Las prestaciones en especie tienen como finalidad la de otorgar a los trabajadores los servicios de asistencia médico quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria en el momento que éstos lo requieran;

II.- Las prestaciones en dinero, tienden a proteger el salario de los trabajadores, en el caso de presentarse una necesidad o una incapacidad; y,

III.- Las prestaciones sociales, inciden en el fomento a la salud; prevenir enfermedades y accidentes y contribuir a la elevación general de los niveles de vida de la población.

#### 4.2) CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES.

Los Servicios y Prestaciones que otorga el Sector Salud (I.S.S.S.T.E., I.M.S.S. Y S.S.A.) a sus trabajadores se encuentran clasificados en - tres grupos que son:

- I.- Prestaciones en especie;
- II.- Prestaciones en dinero; y,
- III.- Prestaciones sociales.

I.- Las prestaciones en especie, incluyen los siguientes servicios:

- a) Asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica;
- b) Servicio de hospitalización;
- c) Aparatos de prótesis y ortopedia; y,
- d) Rehabilitación.

II.- Las prestaciones en dinero se dividen en:

- a) Subsidio por:
  - 1) Riesgos de trabajo;
  - 2) Enfermedades; y,
  - 3) Maternidad.
- b) Ayudas para:
  - 1) Gastos de funeral; y,
  - 2) Gastos de matrimonio.

c) Pensiones por:

- 1) Incapacidad permanente, parcial o total;
- 2) Invalidez y vejez;
- 3) Cesantía en edad avanzada; y
- 4) Muerte.

III.- Las prestaciones sociales comprende los servicios de:

- 1o. Promoción de la salud difundiendo los conocimientos necesarios a través de cursos directos y del uso de medios masivos de comunicación;
- 2o. Educación higiénica, materno infantil, sanitaria y de primeros auxilios;
- 3o. Mejoramiento de la alimentación y de la vivienda;
- 4o. Impulso y desarrollo de actividades culturales y deportivas y en general de todas aquellas tendientes a lograr una mejor ocupación del tiempo libre;
- 5o. Regularización del estado civil;
- 6o. Cursos de adiestramiento técnico y de capacitación para el trabajo a fin de lograr la superación del nivel de ingresos de los trabajadores;

70. Centros vacacionales y de readaptación para el trabajo;

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

90. Establecimiento y administración de velatorios así como otros servicios similares.

Independientemente de los anteriores servicios y prestaciones de que gozan los trabajadores cuentan además, con los siguientes derechos:

- 1.- Pago de sueldos, así como ayuda de rentas, antigüedad y demás prestaciones económicas.
- 2.- Gratificación anual o aguinaldo.
- 3.- Pago de horas o jornadas extras que laboren.
- 4.- Días de descanso.
- 5.- Disfrutar de los períodos vacacionales.
- 6.- Disfrute de vacaciones en casos especiales.

- 7.- Pago de porcentajes establecidos cuando trabajen en lugares insalubres o de emanaciones radioactivas.
- 8.- Pago en efectivo de 15 días hábiles, o a un período más de vacaciones anuales, a quien tenga más de 20 años de servicios.
- 9.- Servicios de guardería.
- 10.- Estancias infantiles.
- 11.- Compensación extraordinaria, si son trabajadores fundadores, así como a una bonificación en años para fines de jubilación.
- 12.- Pago de pasajes por adscripción a domicilio foráneo.
- 13.- Sueldo íntegro por incapacidad médica.
- 14.- Asistencia médica domiciliaria.
- 15.- Atención médica de emergencia.
- 16.- Servicio de ambulancia.
- 17.- Servicio de farmacia.
- 18.- Análisis de laboratorio.

- 19.- Servicio de rayos X.
- 20.- Médicos especialistas.
- 21.- Indemnización por enfermedad o accidente de trabajo a sus be neficiarios y pago de funeral.
- 22.- Préstamos a corto, mediano y largo plazo.
- 23.- Préstamos hipotecarios.
- 24.- Obtención de anticipos a cuenta de sueldo.
- 25.- Permisos económicos, hasta por 3 días con goce de sueldo.
- 26.- Pensiones por invalidez, vejez, cesantía y muerte.
- 27.- Licencias sin goce de sueldo.
- 28.- Percepción económica en caso de renuncia.
- 29.- Indemnización y/o reinstalación en caso de separación injustificada.
- 30.- Indemnización por reajuste.
- 31.- Defensa por abogados de la institución cuando lo soliciten y se trate de delitos no comprobados.

- 32.- A que el Instituto cubra el importe de primas por fianzas que sean necesarias para el desempeño de las labores.
- 33.- Becas.
- 34.- Otorgamiento de instrumentos y materiales necesarios para realizar sus labores.
- 35.- Otorgamiento de manera gratuita del testimonio de sus servicios.
- 36.- Ascensos y promociones.
- 37.- Disfrute de tiempo de tolerancia para entrar a sus labores.
- 38.- Efectuar permutas, o sea, canje de puestos de la misma o análoga categoría en pie de rama cuando no afecte derechos de terceros.
- 39.- No ser objeto de sanciones o rescisiones de contrato sin previa investigación.
- 40.- Estímulos que otorga la Comisión Mixta por puntualidad, eficiencia, responsabilidad y superación.
- 41.- Pago de compensación por viáticos cuando, por necesidades del servicio, se desplacen los trabajadores a diversos puntos del país.

- 42.- Despensa quincenal para los trabajadores de bajo salario.
- 43.- Primas por prestar servicio en día domingo y durante el período de vacaciones.
- 44.- Obtener préstamos destinados para el pago de enganches en la compra de casa habitación o apartamento, habitación o --condominio.
- 45.- Préstamo para adquisición de automóvil.
- 46.- Promoción a puestos de confianza.
- 47.- Tiendas de descuento para los trabajadores.

4.3) CUADRO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES A QUE TIENEN DERECHO  
LOS TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD.

---

PRESTACIONES EN DINERO:	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
-------------------------	--------------	----------	--------

---

A) SUBSIDIO POR:

1. Riesgos de trabajo:

a) Licencia en caso de <u>ac</u> cidente de trabajo;	X	X	X
b) Licencia en caso de <u>en</u> fermedad profesional;	X	X	X

2. Enfermedades y maternidad:

a) Licencia en caso de en- fermedad no profesional;	X	X	X
b) Licencia en caso de ma- ternidad;	X	X	X
c) Asistencia médica;	X	X	X
d) Subsidio antes, durante y después del parto; y,	X	X	X
e) Canastilla para el re- cién nacido.	X	X	X

B) AYUDA PARA:

3. Gastos de funeral.	X	X	X
4. Dote matrimonial.	X	X	X

---

PRESTACIONES EN DINERO:	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
-------------------------	--------------	----------	--------

---

C) PENSION POR:

5. Incapacidad permanente, par			
cial o total;	X	X	X
6. Invalidez, y vejez;	X	X	X
7. Cesantía en edad avanzada y			
muerte;	X	X	X
8. Accidente del asegurado;	X	X	X
9. Orfandad;	X	X	X

---

PRESTACIONES EN ESPECIE:	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
--------------------------	--------------	----------	--------

---

10. Atención medicoquirúr- gica y farmacéutica;			
a) Asistencia médica;	X	X	X
b) Intervenciones quirúr- gicas;	X	X	X
c) Suministro de medica- mentos;	X	X	X
11. Servicio de hospitaliza- ción;	X	X	X
12. Aparatos de prótesis y - ortopedia;	X	X	X

PRESTACIONES EN ESPECIE:	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
a) Asistencia quirúrgica en la reparación artificial de un órgano o parte de él;	X	X	X
b) Atención médica para la corrección de algunas deformaciones que existan en el cuerpo humano;	X	X	X
13. Rehabilitación;	X	X	X
14. Guardería para los hijos de las trabajadoras;	X	X	X

PRESTACIONES SOCIALES:	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
15. Centros sociales, juveniles y talleres de capacitación;	X	X	X
16. Centros de seguridad social para el bienestar familiar;	X	X	X
17. Centros vacacionales;	X	X	X
18. Unidades habitacionales;	X	X	X

---

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES:	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
-------------------------------	--------------	----------	--------

---

19. A que se les paguen sus - sueldos, así como la ayu- da de rentas antigüedad y demás prestaciones econó- micas;	X	X	X
20. A una gratificación anual o aguinaldo;	40 días de sueldo.	90 días de sueldo.	40 días de sueldo.
21. Al pago de horas o jorna- das extras que laboren;	X	X	X
22. A días de descanso;	X	X	X
23. A disfrutar de los perío- dos vacacionales;	20 días hábi- les.	de 20 a 30 días hábiles.	20 días hábi- les.
24. Disfrute de vacaciones en casos especiales;	X	X	X
25. Al pago de porcentajes es- tablecidos cuando trabajen en lugares insalubres o de emanaciones radioactivas;	X	X	X
26. Al pago en efectivo de 15 días hábiles o un período más de vacaciones anualmen- te a quien tenga más de 20 años de servicio;		X	---

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES:	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
27. Estancias infantiles	X	X	X
28. A una compensación si son trabajadores fundadores,- así como a la bonificación de años para fines de <u>jubi</u> <u>lación</u> ;	---	X	---
29. Al pago de pasajes por <u>ads</u> <u>cripción</u> a domicilio forá- neo;	---	X	---
30. A sueldo íntegro por inca- pacidad médica;	X	X	X
31. Asistencia médica domici-- liaria;	X	X	X
32. Atención médica de emergen- cia;	X	X	X
33. Servicio de ambulancia;	X	X	X
34. Servicio de farmacia;	X	X	X
35. Análisis de laboratorio;	X	X	X
36. Servicio de rayos X;	X	X	X
37. Médicos especialistas;	X	X	X
38. Indemnización por enfermeda- des o accidentes de trabajo a sus beneficiarios y pago- de funeral;	X	X	X

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES:	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
39. Préstamos hipotecarios;	X	X	X
40. Obtener anticipos a cuenta de sueldos;	X	X	X
41. Permisos económicos hasta por 3 días con goce de -- sueldo en un mes, hasta -- acumular 10 días en un año;	X	X	X
42. Licencias sin goce de suel <u>do</u> ;	X	X	X
43. Percepción económica en ca <u>so</u> de renuncia;	--	X	--
44. Indemnización por reajuste;	--	X	--
45. Indemnización y/o reinstala <u>ci</u> ón en caso de separación-injustificada;	X	X	X
46. A ser defendidos por aboga <u>dos</u> de la Institución cuando lo soliciten y se trate de delitos no comprobados;	X	X	X
47. A que el Instituto cubra el importe de primas por fian <u>zas</u> que sean necesarias para el desempeño de sus labores;	--	X	--

## DERECHOS DE LOS TRABAJADORES:

I.S.S.S.T.E.

I.M.S.S.

S.S.A.

48. A becas;	X	X	X
49. A que se le proporcionen los instrumentos y materiales necesarios para realizar sus labores;	X	X	X
50. Obtener de manera gratuita testimonio de sus servicios;	X	X	X
51. Obtener ascensos y promociones;	X	X	X
52. Disfrutar de tiempo de tolerancia para entrar a sus labores;	X	X	X
53. Efectuar permutas, o sea canje de puestos de la misma o análoga categoría en pie de rama cuando no afecte derechos de terceros;	X	X	X
54. No ser objeto de sanciones o rescisiones de contrato sin previa investigación;	X	X	X

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES:

I.S.S.S.T.E.

I.M.S.S.

S.S.A.

55. Obtener estímulos que otorga la Comisión Mixta por puntualidad, -- eficiencia, responsabilidad y superación;	X	X	X
56. Pago de compensación -- por viáticos cuando, -- por necesidades del servicio, se desplacen los trabajadores a diversos puntos del país;	X	X	X
57. Despensa quincenal para trabajadores de bajo salario;	\$250	\$400	\$250
58. Servicio de cafetería y comedor;	X	X	X
59. Primas por prestar servicio en día domingo y durante el período de vacaciones;	X	X	X
60. Obtener préstamos destinados para el pago de enganche en la compra de -- casas habitación, apartamento habitación o condome			

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES:	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
minio;	X	X	X
61. Préstamo para adquisición de automóvil;	X	X	X
62. Ser promovido a puestos de confianza;	X	X	X
63. Tienda de descuento para los trabajadores;	X	X	X
64. Gratificación por antigüedad;	X	X	X

CAPITULO V

5.- CASO PRACTICO (I,S,S,S,T,E., I.M,S.S, Y S,S,A.),

## 5.1) INTRODUCCION.

En el presente capítulo se da a conocer el desarrollo de la investigación realizada.

Como hemos visto en los capítulos anteriores, se ha enfatizado la importancia que revisten los servicios y prestaciones mediante la exposición de sus conceptos y finalidades; su fundamentación legal y la forma como se dan en estas Instituciones. Ahora queremos adentrarnos con el propósito fundamental de conocer cuál de las tres dependencias, es la que proporciona este tipo de beneficios de una manera más organizada y abundante, analizando las posibles causas y proponiendo sugerencias y medidas que podrían implantarse.

De acuerdo a lo expuesto se procedió a establecer los objetivos de nuestro estudio, a continuación se determinaron las áreas en donde se llevaría a cabo la investigación,

De la información obtenida se hizo un análisis comparativo de las tres Instituciones en cuanto a los servicios y prestaciones que otorgan a sus trabajadores, elaborándose cuadros comparativos y gráficas con el fin de mostrar cuál de éstas ofrece un mayor número, además del grado de satisfacción que obtienen los empleados al recibir estos beneficios,

## 5.2) DEFINICION DEL OBJETIVO.

Los objetivos que se pretenden alcanzar mediante este estudio son:

- Conocer cual de las tres Instituciones es la que otorga, de una manera más organizada y abundante, los servicios y prestaciones a sus trabajadores;
- Conocer si existen diferencias notables entre los servicios y prestaciones que dan cada una de las Instituciones en estudio; y,
- Conocer el grado de satisfacción que obtienen los trabajadores con estos servicios y prestaciones.

## 5.3) HIPOTESIS.

"Los Servicios y Prestaciones que otorga el I.S.S.S.T.E. a sus empleados son superiores a los que proporcionan el I.M.S.S. y la S.S.A.".

Antes de realizar la presente práctica, se formuló la hipótesis antes mencionada, la cual se va a aceptar o rechazar al finalizar nuestra investigación.

## 5.4) ELABORACION DEL CUESTIONARIO.

El cuestionario se elaboró tomando como base los objetivos fijados previamente a través de preguntas concretas y cerradas, para que los entrevistados no tuvieran dificultad para contestar y de ese modo darles también la oportunidad de emitir alguna sugerencia; al mismo tiempo se realizó de tal manera que se facilitara su análisis y tabulación.

Los datos generales de los entrevistados que se tomaron en consideración fueron: edad, sexo, estado civil, dependencia y puesto.

#### 5.5) APLICACION DEL CUESTIONARIO.

Una vez elaborados los cuestionarios, se llevó a cabo una exploración, o prueba piloto, con una muestra de 15 de éstos, que tuvo por objeto - conocer la claridad que tenían las preguntas, el grado de dificultad - que presentaban las mismas y el interés que los entrevistados mostraban hacia ellas, determinando de ese modo si éstos cumplían con su cometido.

También, se diseñó la tabla "X" (página 120) en la que se enumeran los servicios y prestaciones a que tienen derecho los trabajadores del Sector Salud (I.S.S.S.T.E., I.M.S.S. Y S.S.A.).

Posteriormente, se analizaron los resultados de la prueba, después de lo cual se corrigió y amplió el cuestionario de una manera más clara y objetiva quedando éste de la siguiente manera:

CUESTIONARIO APLICADO A LOS EMPLEADOS

DEL SECTOR SALUD

(I.S.S.S.T.E., I.M.S.S. Y S.S.A.)

C U E S T I O N A R I O

DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO:

EDAD: \_\_\_\_\_ DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

SEXO: \_\_\_\_\_ PUESTO: \_\_\_\_\_

EDO. CIVIL: \_\_\_\_\_

El objetivo de esta Investigación es detectar cuales son los Servicios y Prestaciones a que usted, como trabajador del Sector Salud, tiene derecho; saber si los conoce y si se le proporcionan en la forma establecida, así como, determinar el grado de satisfacción que usted obtiene con los mismos.

1.- ¿Cuánto tiempo tiene usted de estar trabajando para la Institución?

Tiempo aproximado: \_\_\_\_\_

2.- ¿Tiene usted conocimiento de los Servicios y Prestaciones que otorga la Institución a sus trabajadores?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

3.- Consultando la tabla "X" (Pág.120), diga cuáles son los Servicios y Prestaciones que usted conoce:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.- De los Servicios y Prestaciones ¿Cuáles considera usted más importantes?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5.- ¿Además de los Servicios y Prestaciones antes mencionados, le otorga algún o algunos otros la Institución?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6.- ¿Considera usted que son adecuados los Servicios y Prestaciones que otorga la Institución?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

7.- ¿Hace usted uso de los Servicios y Prestaciones que le otorga la Institución?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

8.- ¿Cual es la difusión que la Institución da a los Servicios y Prestaciones?

Amplia \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Ninguna \_\_\_\_\_

9.- Los Servicios y Prestaciones concedidos se deben a iniciativa de:

Sindicato \_\_\_\_\_

Autoridades \_\_\_\_\_

Empleados \_\_\_\_\_

10.- ¿En que grado considera que los Servicios y Prestaciones cubren las necesidades de los trabajadores?

de 75 - 100 %

de 50 - 74 %

de 0 - 49 %

11.- ¿Considera que existen dificultades para obtener los Servicios y Prestaciones que le otorga la Institución?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12.- ¿Se siente satisfecho con los Servicios y Prestaciones a que tiene derecho?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13.- ¿Tiene usted alguna sugerencia para mejorar estos Servicios y Prestaciones?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

T A B L A "X"

SERVICIOS Y PRESTACIONES.

I.- PRESTACIONES EN DINERO:

A) Subsidio por:

1) Riesgos de trabajo,

- a) Licencia en caso de accidente de trabajo;
- b) Licencia en caso de enfermedad profesional;

2) Enfermedades y maternidad,

- a) Licencia en caso de enfermedad no profesional;
- b) Licencia en caso de maternidad;
- c) Asistencia médica;
- d) Subsidio antes, durante y después del parto; y,
- e) Canastilla para el recién nacido,

B) Ayuda para:

- 3) Gastos de funeral,
- 4) Dote matrimonial,

C) Pensión por:

- 5) Incapacidad permanente, parcial o total,
- 6) Invalidez y vejez.
- 7) Cesantía en edad avanzada y muerte,
- 8) Accidente del asegurado,
- 9) Orfandad,

## II.- PRESTACIONES EN ESPECIE:

- 10) Atención medicoquirúrgica y farmacéutica.
  - a) Asistencia médica;
  - b) Intervenciones quirúrgicas; y,
  - c) Suministro de medicamentos.
- 11) Servicio de hospitalización.
- 12) Aparatos de prótesis y ortopedia.
  - a) Asistencia quirúrgica en la reparación artificial de un órgano o parte de él; y,
  - b) Atención médica para la corrección de algunas deformaciones que existen en el cuerpo humano.
- 13) Rehabilitación.
- 14) Guardería para los hijos.

## III.- PRESTACIONES SOCIALES:

- 15) Centros sociales, juveniles y talleres de capacitación.
- 16) Centros de seguridad social para el bienestar familiar.
- 17) Centros vacacionales.
- 18) Unidades habitacionales.

## IV.- DERECHOS DE LOS TRABAJADORES:

- 19) Pago de sueldos, así como ayuda de rentas, antigüedad y demás prestaciones económicas.
- 20) Gratificación anual o aguinaldo.
- 21) Pago de horas o jornadas extras que laboren.
- 22) Días de descanso.

- 23) Períodos vacacionales.
- 24) Vacaciones en casos especiales (cuando se trabaja en lugares de rayos "X" y/o lugares insalubres), .
- 25) Pago de porcentajes establecidos cuando trabajen en lugares insalubres o de emanaciones radioactivas,
- 26) Pago en efectivo de 15 días hábiles, o un período más de vacaciones - anualmente a quien tenga más de 20 años de servicio,
- 27) Estancias infantiles.
- 28) Compensación si son trabajadores fundadores, así como a la bonificación de años para fines de jubilación,
- 29) Pago de pasajes por adscripción a domicilio foráneo,
- 30) Sueldo íntegro por incapacidad médica.
- 31) Asistencia médica domiciliaria,
- 32) Atención médica de emergencia,
- 33) Servicio de ambulancia,
- 34) Servicio de farmacia,
- 35) Análisis de laboratorio,
- 36) Servicio de rayos "X",
- 37) Médicos especialistas,
- 38) Indemnización por enfermedad o accidente de trabajo a sus beneficiarios y pago de funeral.
- 39) Préstamos hipotecarios,
- 40) Anticipos a cuenta de sueldo,
- 41) Permisos económicos hasta por 3 días con goce de sueldo.
- 42) Licencias sin goce de sueldo.

- 43) Percepción económica en caso de renuncia.
- 44) Indemnización y/o reinstalación en caso de separación injustificada.
- 45) Indemnización por reajuste.
- 46) Ser defendidos por abogados de la Institución cuando lo soliciten y se trate de delitos no comprobados.
- 47) Que el Instituto cubra el importe de primas por fianzas que sean necesarias para el desempeño de sus labores.
- 48) Becas.
- 49) Instrumentos y materiales necesarios para realizar sus labores.
- 50) Testimonio de sus servicios de manera gratuita.
- 51) Obtención de ascensos y promociones.
- 52) Tiempo de tolerancia para entrar a sus labores.
- 53) Permutas, o sea canje de puestos de la misma o análoga categoría en pie de rama cuando no afecte derechos de terceros.
- 54) No ser objeto de sanciones o rescisiones de contrato sin previa investigación.
- 55) Estímulos que otorga la Comisión Mixta por puntualidad, eficiencia, responsabilidad y superación.
- 56) Pago de compensación por viáticos, cuando por necesidades del servicio se desplacen los trabajadores a diversos puntos del país.
- 57) Despensa quincenal a trabajadores de bajo salario.
- 58) Servicios de cafetería y comedor.
- 59) Primas por prestar servicios en día domingo y durante el período de vacaciones.
- 60) Préstamos destinados para el pago de enganches en la compra de casas habitación, apartamento habitación o condominio.

- 61) Préstamo para adquisición de automóvil.
- 62) Ser promovido a puestos de confianza.
- 63) Tienda de descuento para los trabajadores.
- 64) Gratificación por antigüedad.

#### 5.5.1) DETERMINACION DEL UNIVERSO.

Para determinar el universo, se recurrió a cada Institución para obtener los datos de la población, es decir, el número de trabajadores con que cuenta cada organismo en el Distrito Federal y cuyas cifras-aproximadas fueron:

Trabajadores del I.S.S.S.T.E.	60,000
Trabajadores del I.M.S.S.	75,000
Trabajadores de la S.S.A.	<u>110,000</u>
TOTAL DE TRABAJADORES	245,000

#### 5.5.2) TAMAÑO DE LA MUESTRA.

El tamaño de la muestra se determinó por medio de las siguientes fórmulas:

$$n = \frac{T G^2}{d^2} \quad \text{y} \quad n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

DONDE:

N = TAMAÑO DE LA POBLACION.

T = TASA DE ERROR ESPERADO.

$G^2 = P \times Q = 0.5 \times 0.5$  DE LA DISTRIBUCION BINOMIAL.

P = PROBABILIDAD DE QUE SE ENCUENTRE.

Q = PROBABILIDAD DE QUE NO SE ENCUENTRE.

d = PORCENTAJE DE PRECISION DESEADO.

SUSTITUCION DE DATOS:

$$n = ?$$

T = 5% (.514) valor encontrado en tablas.

$$G^2 = 0.5 \times 0.5$$

d<sup>2</sup> = 2% con una confiabilidad del 90%.

$$n = \frac{.514 (.25)}{.02^2} = \frac{.1285}{.0004} = \underline{321.25}$$

$$n = \frac{321.25}{1 + \frac{321.25}{245,000}} = \frac{321.25}{1.0013112} = \underline{320.82}$$

El tamaño de la muestra para una población de 245,000 es de 321.

Para la determinación del número de cuestionarios a aplicar a cada uno de los Organismos, tomando en consideración la muestra obtenida de la población, se cálculo a través de una regla de tres, quedando de la siguiente manera:

I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
245,000 - 321	245,000 - 321	245,000 - 321
60,000 - X	75,000 - X	110,000 - X
$\frac{60,000 (321)}{245,000} = 79$	$\frac{75,000 (321)}{245,000} = 98$	$\frac{110,000 (321)}{245,000} = 144$

Una vez que se determinó el tamaño de la muestra se procedió a la aplicación del cuestionario, ya corregido, a los trabajadores de las tres Instituciones (I.S.S.S.T.E., I.M.S.S. Y S.S.A.), aplicando el Método Aleatorio Simple en el que cada miembro de la población tiene una oportunidad igual de selección.

### 5.5.3) REALIZACION DE LA INVESTIGACION,

Como se dijo anteriormente, la investigación se efectuó llevando a cabo 321 entrevistas entre los trabajadores de las diferentes Instituciones de la siguiente forma:

- 1.- Se explicó a los entrevistados los objetivos de la investigación;
- 2.- Se aclararon posibles dudas sobre el cuestionario así como la tabla "X" y a la vez se detectó el grado de satisfacción que éstos tienen en relación con los servicios y prestaciones; y,
- 3.- Una vez aplicado el cuestionario se procedió a agradecer la cooperación recibida por parte de las personas entrevistadas.

Ya obtenida la información deseada a través de los cuestionarios, se procedió a la clasificación de las respuestas, tabulación, análisis e interpretación de las mismas.

## 5.6) ANALISIS DE LA INVESTIGACION.

De la información obtenida mediante las respuestas al cuestionario, se analizan a continuación cada una de las preguntas:

Pregunta No. 1.

¿Cuánto tiempo tiene usted de estar trabajando para la Institución?

AÑOS

DEPENDENCIA	0-5	6-11	12-17	18-23	24 ó más años
I.S.S.S.T.E. (79)	20	39	7	10	3
I.M.S.S. (98)	41	27	11	14	5
S.S.A. (144)	61	26	12	30	15

De las respuestas obtenidas en esta pregunta, podemos concluir que la mayor parte del personal que labora en estas Instituciones, tiene una antigüedad de 0 a 11 años de servicios.

Pregunta No. 2.

¿Tiene usted conocimiento de los Servicios y Prestaciones que otorga la Institución a sus trabajadores?

Se observa que de las tres Dependencias del Sector Salud, en un 100% los trabajadores tienen conocimiento de los Servicios y Prestaciones que se les conceden, sin ser la finalidad de esta pregunta determinar en que porcentaje se conocen éstos.

Pregunta No. 3.

Consultando la tabla "X", diga cuáles son los Servicios y Prestaciones - que usted conoce.

I.S.S.S.T.E.

El No. de cuestionarios aplicados a esta Dependencia fue de 79.

SERVICIOS Y PRESTACIONES	1-19%	20-39%	40-59%	60-79%	80-99%	100%
Prestaciones en dinero	12	14	10	8	4	31
Prestaciones en especie	10	13	10	-	15	31
Prestaciones sociales	12	13	12	-	11	31
Derechos de los trabajadores	15	13	9	11	-	31

Del cuadro anterior se concluye que el 39,24% del personal entrevistado en esta Institución, tiene conocimiento en un 100% de todos los servicios y prestaciones a los que tiene derecho. (Consultar Gráfica No,1)

I.M.S.S.

El No. de cuestionarios aplicados a este Organismo fue de 98.

SERVICIOS Y PRESTACIONES	1-19%	20-39%	40-59%	60-79%	80-99%	100%
Prestaciones en dinero	3	2	8	9	9	67
Prestaciones en especie	4	3	8	7	9	67
Prestaciones sociales	4	4	5	8	10	67
Derechos de los trabajadores	1	4	3	8	15	67

Del cuadro anterior se deduce que el 68.37% del personal entrevistado en ese organismo, tiene conocimiento en un 100% de todas las prestaciones a que tiene derecho el personal. (Consultar Gráfica No. 2),

S.S.A.

En esta Institución, el número de cuestionarios aplicados fue de 144.

SERVICIOS Y PRESTACIONES	1-19%	20-39%	40-59%	60-79%	80-99%	100%
Prestaciones en dinero	30	--	13	19	16	66
Prestaciones en especie	30	--	13	22	13	66
Prestaciones sociales	32	13	20	13	--	66
Derechos de los trabajadores	50	28	--	--	--	66

Del cuadro anterior, se desprende que el 45.83% del personal entrevistado en esta Institución, tiene conocimiento en un 100% de todos los servicios y prestaciones otorgados al mismo. (Consultar Gráfica No. 3).

En conclusión, y con relación a lo anteriormente expuesto, podemos afirmar que es el personal del I.M.S.S. el que tiene mayor conocimiento de los Servicios y Prestaciones otorgados, ya que la difusión que la Institución da a los mismos es mayor a la que proporcionan los otros Organismos, siguiéndole de ese modo, la S.S.A. y finalmente el I.S.S.S.T.E.

Pregunta No. 4.

De los Servicios y Prestaciones, ¿Cuáles considera como más importantes?

Esta pregunta resultó ser de gran interés en nuestra investigación ya que, a través de ella, se pudieron detectar cuales son los servicios y prestaciones que el empleado considera más importantes.

	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
Todos son importantes	39 %	36 %	67 %
Servicio Médico	27%	12 %	19 %
Guarderías	12 %	6 %	7 %
Préstamos a corto plazo	3 %	10 %	3 %
Tiendas de Autoservicio	6 %	--	4 %
Pensión por vejez	--	11 %	--
Prestaciones en dinero	--	10 %	--
Derechos de los trabajadores	--	8 %	--
Prestaciones en especie	--	7 %	--
Centros culturales y sociales	10 %	--	--
Fondo de la vivienda	3 %	--	--
TOTAL	100 %	100 %	100 %

Pregunta No. 5.

Además de los Servicios y Prestaciones antes mencionados, ¿Le otorga algún o algunos otros la Institución?

Se observa en la respuesta a esta pregunta, que los trabajadores de las Dependencias analizadas, en un 100% no tienen conocimiento de que se les otorgue algún otro Servicio o Prestación.

Pregunta No. 6.

¿Considera usted que son adecuados los Servicios y Prestaciones que otorga la Institución?

Con relación a esta pregunta, el 85% de los trabajadores del I.S.S.S.T.E. opinaron que resultan adecuados los Servicios y Prestaciones que se les otorgan y, por consiguiente, el 15% restante opinaron lo contrario. -- Las causas principales por las que se consideran inadecuados son:

No van de acuerdo con las necesidades	25.0 %
Obstaculización en trámites	62,5 %
Mal trato al empleado solicitante	<u>12.5 %</u>
	100.0 %

Se detectó que el 92 % de los trabajadores del I.M.S.S. opinan que los Servicios y Prestaciones otorgados por la Institución son adecuados, e inadecuados para el otro 8 % de los empleados. Las razones principales de considerarlos inadecuados son:

Obstaculización en trámites	58.33 %
Negligencia por parte de los empleados encargados de otorgar los S. y P.	<u>41.67 %</u>
	100.00 %

El 88 % de los trabajadores de la S.S.A. opinaron que resultan adecuados los Servicios y Prestaciones, siendo de ese modo que el 12 % de los trabajadores restantes los consideren inadecuados. Los motivos de considerarlos inadecuados son:

Desconocimiento de los Servicios y Prestaciones	40.28 %
Negligencia por parte de los empleados encargados de otorgar los S. y P.	<u>59.72 %</u>
	100.00 %

Pregunta No. 7.

¿Hace usted uso de los Servicios y Prestaciones que le otorga la Institución?

La utilización de los Servicios y Prestaciones por parte de los trabajadores, es como se puede apreciar a continuación:

DEPENDENCIA	%
I.S.S.S.T.E.	85.0
I.M.S.S.	96.0
S.S.A.	94.0

Las causas generales por las que no se hace uso de los Servicios y Prestaciones son:

- Desconocimiento de los Servicios y Prestaciones.
- No cubren las necesidades de los trabajadores.
- No se han requerido.

Pregunta No. 8.

¿Cuál es la difusión que la Institución da a los Servicios y Prestaciones?

Con el objeto de dar a conocer a los trabajadores los Servicios y Prestaciones a que tienen derecho, así como los trámites y requisitos necesarios para poder hacer uso de ellos, la difusión que las Dependencias dan, es de la forma siguiente:

DEPENDENCIA	AMPLIA	REGULAR	NINGUNA
I.S.S.S.T.E.	24.0 %	76.0 %	- -
I.M.S.S.	50.0 %	48.0 %	2.0 %
S.S.A.	13.0 %	64.0 %	23.0 %

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, el I.M.S.S., es el Organismo que mayor difusión da de los Servicios y Prestaciones a que tiene derecho el personal que labora dentro del mismo, ya que tiene un sistema efectivo de comunicación, basado en el hecho de proporcionar boletines informativos, folletos, revistas, etc., en una forma más abundante, en donde se le indica al empleado con que tipo de Prestaciones y Servicios cuenta la Dependencia y la forma en que pueden obtenerlos.

Pregunta No. 9.

Los Servicios y Prestaciones concedidos se deben a iniciativa de:

DEPENDENCIA	SINDICATO	AUTORIDADES	EMPLEADOS
I.S.S.S.T.E. (79)	21.0 %	73.0 %	6.0 %
I.M.S.S. (98)	38.0 %	52.0 %	10.0 %
S.S.A. (144)	23.0 %	69.0 %	8.0 %

Este punto es importante, ya que tanto Autoridades, Sindicatos como Empleados, deberán mantener y promover canales de comunicación más amplios para detectar conjuntamente las inquietudes de los trabajadores relacionados con los Servicios y Prestaciones, y con ello, implementar aquéllos que tengan mayor demanda.

Pregunta No. 10.

¿En que grado considera que los Servicios y Prestaciones cubren las necesidades de los trabajadores?

Por lo que respecta al tipo de Servicios y Prestaciones que otorgan las Instituciones analizadas, si cubren o no las necesidades de los trabajadores, el resultado fue el siguiente:

DEPENDENCIA	0-24%	25-49%	50-74%	75-100 %
I.S.S.S.T.E. (79)	-	4	43	32
I.M.S.S. (98)	-	6	69	23
S.S.A.	-	32	82	30

Con respecto a lo anterior, y mediante el empleo de reglas de tres, resumimos que el porcentaje en que cubren los Servicios y Prestaciones-- proporcionados las necesidades de los trabajadores de las Dependencias estudiadas, es de la siguiente forma:

I.S.S.S.T.E.	54,43 %
I.M.S.S.	70,41 %
S.S.A.	56,94 %

Como se aprecia, es nuevamente el personal del I.M.S.S. el que exteriorizó su opinión más satisfactoria con relación a este punto.

Pregunta No. 11.

¿Considera que existen dificultades para obtener los Servicios y Prestaciones que les otorga la Institución?

I.S.S.S.T.E.- El 51.0% de los trabajadores de esta Dependencia opinaron que no existían dificultades para la obtención de los Servicios y Prestaciones, mientras que el 49.0% señalaron que sí.

I.M.S.S.- Con relación a los trabajadores de esta Institución, el 88.0% opinó que no existen dificultades para obtener los Servicios y Prestaciones, siendo de ese modo un 12.0% los que opinaron lo contrario.

S.S.A.- Finalmente, el 61.0% de los trabajadores de la S.S.A. opinaron que no y el 39.0% que si se presentan dificultades para obtener los Servicios y Prestaciones.

Analizando a continuación las causas principales que se encontraron en estas Dependencias, tomando como base los porcentajes de dificultad para la obtención de los Servicios y Prestaciones, se expone del modo siguiente:

	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
Trámites burocráticos en exceso	48.70 %	25.26 %	63.27 %
Demoras	23.08 %	18.60 %	14.29 %
Existen preferencias	12.83 %	16.28 %	- -
Negligencia de empleados	10.26 %	20.93 %	12.24 %
Falta de comunicación	5.13 %	2.65 %	10.20 %
Bajo presupuesto	- -	16.28 %	- -
	<hr/> 100.00 %	<hr/> 100.00 %	<hr/> 100.00 %

Pregunta No. 12.

¿Se siente satisfecho con los Servicios y Prestaciones a que tiene derecho?

Con relación al grado de satisfacción que los trabajadores obtienen de los Servicios y Prestaciones que se les otorgan, la información es la siguiente:

I.S.S.S.T.E.	73.0 %
I.M.S.S.	87.0 %
S.S.A.	77.0 %

Las causas principales expuestas por los trabajadores de estas Instituciones del por qué no se sienten satisfechos con la obtención de los mismos, fueron:

	I.S.S.S.T.E.	I.M.S.S.	S.S.A.
No cubren necesidades reales	50.73 %	21.51 %	50.17 %
Personal encargado de facilitar trámites, incompetente	- -	58.46 %	17.40 %
Existe demagogia	22.22 %	- -	- -
Demoras	14.82 %	20.03 %	20.38 %
No todos los trabajadores tienen derecho a ellas	12.23 %	- -	12.05 %
	<hr/> 100.00 %	<hr/> 100.00 %	<hr/> 100.00 %

Pregunta No. 13.

¿Tiene usted alguna sugerencia para mejorar estos Servicios y Prestaciones?

Las sugerencias generales obtenidas de la investigación llevada a estos Organismos fueron:

- a) Que los Servicios y Prestaciones sean más de acuerdo a las necesidades del trabajador;
- b) Que sean más ágiles los trámites;
- c) Que haya una mayor difusión de los Servicios y Prestaciones a los -- que se tiene derecho;
- d) Que no exista burocratización;
- e) Que se cuente con personal competente encargado de facilitar los trámites;
- f) Que el presupuesto sea mayor;
- g) Que haya mayor interés por parte de los trabajadores para exigir sus derechos;
- h) Que exista una mayor interferencia por parte del Sindicato para buscar un mejor beneficio para los trabajadores; y,
- i) Un mejor trato a los trabajadores que acuden a hacer uso de sus derechos.

5.6.1) SERVICIOS Y PRESTACIONES QUE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD  
(I.S.S.S.T.E., I.M.S.S. Y S.S.A.), CONSIDERAN MAS IMPORTANTES.

Dentro de los Servicios y Prestaciones que otorgan mayor beneficio al trabajador podemos mencionar los siguientes:

I.- RIESGOS DE TRABAJO.

Es conveniente definir lo que entendemos por riesgos de trabajo.-

El artículo 473 de la Ley Federal del Trabajo los define como: --

"Los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo".

Se consideran como riesgos de trabajo:

1.- Los Accidentes de Trabajo.- Que son toda lesión orgánica o --  
perturbación funcional, o la muerte repentina producida en el  
ejercicio o con motivo del trabajo;

2.- Los Accidentes en Tránsito.- Que es el que puede producirse -  
durante el traslado directo del trabajador desde su domicilio  
al lugar de trabajo o viceversa; y,

3.- La Enfermedad de Trabajo.- Que es un estado patológico derivado  
de una actividad continua que tiene su origen o motivo en-  
el trabajo, o en el medio en el que el trabajador se vea oblig

gado a prestar sus servicios.

Los Servicios y Prestaciones a que tiene derecho el trabajador, van a depender de la forma en que se califiquen -- los riesgos de trabajo y que puede ser de la siguiente manera:

A) Cuando se tiene incapacidad temporal la cual se define como la pérdida de las facultades o aptitudes que imposibilita, parcial o totalmente, a una persona para desempeñar su trabajo por algún tiempo y tiene derecho a:

I.- Asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica;

II.- Servicio de hospitalización;

III.- Aparatos de prótesis y ortopedia;

IV.- Rehabilitación; y,

V.- Subsidio para el trabajador al 100% de su salario mientras dura la incapacidad.

B) Cuando se tiene incapacidad permanente parcial, ésta se define como la disminución permanente de las facultades o aptitudes de una persona para trabajar de

bido a una lesión orgánica o funcional y tiene derecho a:

I.- Asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica;

II.- Servicio de hospitalización;

III.- Aparatos de prótesis y ortopedia;

IV.- Rehabilitación;

V.- Subsidio para el trabajador al 100% de su salario mientras dura la incapacidad;

VI.- Indemnización (cuando haya perdido hasta el 15% de su capacidad para el trabajo);

VII.- Pensión mensual (cuando haya perdido más del 15% de su capacidad para el trabajo); y,

VIII.- Aguinaldo anual (con un mínimo de 50% de incapacidad).

C) Cuando se tiene incapacidad permanente total se define como la pérdida total de las facultades o aptitudes de una persona para desempeñar cualquier tipo de trabajo-

por el resto de su vida, debido a una lesión orgánica o funcional y tiene derecho a:

I.- Asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica;

II.- Servicio de hospitalización;

III.- Aparatos de prótesis y ortopedia;

IV.- Rehabilitación;

V.- Pensión mensual (vitalicia); y,

VI.- Aguinaldo anual (para el trabajador pensionado).

D) Por muerte del trabajador, tiene derecho a:

I.- Pensión mensual los beneficiarios del trabajador;

II.- Pensión mensual por viudez la esposa o concubina;

III.- Pensión mensual por orfandad a los hijos; y,

IV.- Pensión mensual a los ascendientes (en caso de no existir viuda ni huérfanos con derecho a pensión).

## II.- DEL SEGURO DE ENFERMEDADES Y MATERNIDAD.

En caso de enfermedad, el trabajador tiene derecho a la asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria que sea necesaria desde el comienzo de la enfermedad y durante el plazo de 52 semanas para la misma enfermedad.

En el caso de enfermos ambulantes, cuyo tratamiento médico no les impida trabajar, y en el de pensionistas, el tratamiento de una misma enfermedad se continuará hasta su curación; y tiene derecho a licencia con goce de sueldo o medio sueldo (según sea el caso).

En caso de enfermedad no profesional, el trabajador tiene derecho a un subsidio en dinero que se otorgará cuando la enfermedad lo incapacite para el trabajo,

El subsidio se pagará a partir del 4o. día del inicio de la incapacidad, mientras dure ésta y hasta el término de 52 semanas,

Si al concluir dicho período el trabajador continuare incapacitado se podrá prorrogar el pago del subsidio.

En caso de maternidad, tanto la mujer trabajadora, la pensionista, la esposa del trabajador o del pensionista, o en su caso, -

la concubina de uno u otro, y la hija del trabajador o pensionista, soltera, menor de 18 años que dependa económicamente - de éstos, tienen derecho a las siguientes prestaciones:

a) Asistencia médico obstétrica;

b) Ayuda para lactancia;

c) Una canastilla al nacer el hijo;

d) Si es trabajadora a que se le pague en un 100% su salario;

y,

e) Si es trabajadora, a goce de licencia con 42 días antes del parto y 42 días más después del parto.

III.- SEGURO DE JUBILACION, DE RETIRO POR EDAD Y TIEMPO DE SERVICIOS, INVALIDEZ, MUERTE Y CESANTIA EN EDAD AVANZADA E INDEMNIZACION - GLOBAL.

a) PENSION POR JUBILACION,

Tienen derecho a la pensión por jubilación los trabajadores con 30 años o más de servicios e igual tiempo de cotización.

La pensión por jubilación dará derecho al pago de una cantidad equivalente al 100% del sueldo que se define tomando en cuenta el promedio del sueldo básico disfrutado en los tres años inmediatos anteriores a la fecha de la baja del trabajador o de su fallecimiento; y, su percepción comenzará a partir del día siguiente a aquél en que el trabajador hubiese disfrutado el último sueldo antes de causar baja.

b) PENSION DE RETIRO POR EDAD Y TIEMPO DE SERVICIOS.

Tienen derecho a pensión de retiro por edad y tiempo de servicios, los trabajadores que habiendo cumplido sus 55 años, tuviesen 15 años de servicios como mínimo e igual tiempo de cotización.

c) PENSION POR INVALIDEZ.

Se otorgará a los trabajadores que se inhabiliten física o mentalmente por causas ajenas al desempeño de su cargo o empleo, si hubiesen contribuido con sus cuotas cuando menos durante 15 años. El derecho al pago de esta pensión comienza a partir del día siguiente al de la fecha en que el trabajador cause baja motivada por la inhabilitación;

d) PENSION POR CAUSA DE MUERTE.

La muerte del trabajador por causas ajenas al servicio, cualquiera que sea su edad, y siempre que hubiere cotizado a la Institución por más de 15 años, o bien acaecida cuando haya cumplido 60 o más años de edad y mínimo de 10 años de cotización así como la de un pensionado por jubilación, retiro por edad y tiempo de servicios, cesantía en edad avanzada o invalidez, dará origen a las pensiones de viudez, concubinato, orfandad o ascendencia;

e) PENSION POR CESANTIA EN EDAD AVANZADA.

La pensión por cesantía en edad avanzada se otorgará al trabajador que se separe voluntariamente del servicio o que quede privado de trabajo remunerado, después de los-

60 años de edad y haya cotizado por un mínimo de 10 años al Instituto; y,

f) INDEMNIZACION GLOBAL.

El trabajador que sin tener derecho a pensión por jubilación, de retiro por edad y tiempo de servicios, cesantía en edad avanzada o invalidez, se separe definitivamente del servicio, se le otorgará en sus respectivos casos, la indemnización global equivalente a:

I.- El monto total de las cuotas con que hubiere contribuido si tuviese de uno a cuatro años de servicios;

II.- El monto total de las cuotas que hubiese enterado - más 45 días de su último sueldo básico, si tuviese - de cinco a nueve años de servicios; y,

III.-El monto total de las cuotas que hubiera pagado conforme al mismo precepto, más 90 días de su último sueldo básico, si hubiera permanecido en el servicio de diez a catorce años.

Si el trabajador falleciere sin tener derecho a las pensiones mencionadas, el Instituto integrará a sus beneficiarios, el importe de la indemnización global.

#### IV, PRESTACION DE GUARDERIAS PARA HIJOS DE TRABAJADORAS.

Las madres trabajadoras tienen derecho a los servicios de guarderías, durante las horas de su jornada de trabajo y será desde los 40 días hasta los 4 años.

Los servicios de guardería infantil incluirán el aseo, la alimentación, el cuidado de la salud, la educación y la recreación de los hijos de las trabajadoras.

V, PRESTACION DE TIENDAS DE AUTOSERVICIO,

El objetivo de la prestación de tiendas de autoservicio, consiste en coadyuvar el fortalecimiento del poder adquisitivo del salario de los trabajadores mediante la venta de artículos básicos para su consumo, a precios inferiores a los del mercado.

Tienen derecho a gozar de ésta prestación, todos los trabajadores, los pensionados, los jubilados, etc.

## VI.- PRESTAMOS A CORTO Y MEDIANO PLAZO.

Los préstamos a corto plazo son otorgados a los trabajadores de base y su monto será de acuerdo a las siguientes bases:

- a) Hasta el importe de 4 meses de su sueldo básico, cuando el solicitante tenga de 6 meses a 5 años de aportaciones.
- b) Hasta el importe de 5 meses de su sueldo básico, cuando el solicitante tenga de 5 a 10 años de aportaciones.
- c) Hasta el importe de 6 meses de su sueldo básico, cuando el solicitante tenga de 10 ó más años de aportaciones.

En ningún caso, dicho préstamo será superior al equivalente a diez veces el sueldo básico mínimo mensual.

Los trabajadores de confianza y temporales podrán obtener préstamos a corto plazo conforme a lo anterior, mediante garantías especiales que determinaran las autoridades competentes.

El monto del préstamo y los intereses serán pagados en abonos quincenales iguales, en un plazo no mayor de 48 quincenas; y el monto del préstamo lo constituirán el capital y los intereses calculados durante el plazo del mismo.

Los préstamos a mediano plazo son proporcionados a los trabajadores y pensionistas que lo soliciten, para obtener créditos y adquirir bienes de uso duradero que tengan en venta los centros comerciales y las tiendas del Instituto, si satisfacen en lo -- conducente las condiciones que se establecen y cumplen con los requisitos.

En el otorgamiento de los préstamos a mediano plazo para la adquisición de bienes de uso duradero, se considerará el monto -- del sueldo y la amortización creciente. No se considerará otro tipo de préstamo mientras este permanezca insoluto.

Los créditos para la adquisición de los bienes se otorgarán mediante garantía prendaria, pagaderos en forma directa del derecho habiente al Instituto.

Estos préstamos no causarán intereses cuando se amorticen en -- un plazo máximo de 90 días.

El plazo mayor que se considerará para estas adquisiciones, se rá de cinco años; el interés nunca será superior al 9% anual, -- y la cantidad autorizada será hasta veinte veces el sueldo básico mínimo mensual.

VII, - PRESTAMOS HIPOTECARIOS,

De acuerdo al Contrato Colectivo de Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social, se otorgan créditos hipotecarios a los trabajadores de base con el objeto de:

- a) Construir o terminar una casa-habitación en terreno propio;
- b) Para la adquisición de casa construida o en construcción que sea destinada precisamente a casa-habitación;
- c) Adquirir apartamento o casa-habitación en condominio destinado;
- d) Ampliar o reparar la casa-habitación del trabajador; y,
- e) A la liberación de gravámenes hipotecarios que pesen sobre la casa-habitación.

Conforme a la Ley del I.S.S.S.T.E., los trabajadores que hayan contribuido por más de seis meses al Instituto, podrán obtener por una sola vez préstamos con garantía hipotecaria en primer lugar sobre inmuebles urbanos,

Los préstamos se destinarán a los siguientes fines:

I.- Adquisición de terrenos en los que deberá construirse la habitación del trabajador cuando carezca de esta en propiedad;

II.- Adquisición o construcción de casas que habite el trabajador; cuando no tenga alguna otra propiedad;

III.- Efectuar mejoras o reparaciones de los inmuebles; y,

IV.- Redención de gravámenes que soporten tales inmuebles.

El préstamo no excederá del 85% del avalúo fijado por el Instituto al inmueble a través de su personal técnico, a menos que el interesado proporcione otras garantías adicionales, suficientes para garantizar el excedente.

Cuando el trabajador o pensionista no estuviere de acuerdo con el avalúo practicado por el Instituto, podrá designar perito para practicar uno nuevo y en caso de discordancia, se podrá nombrar un tercero por ambas partes; a fin de que a la vista de su dictamen, la Junta Directiva resuelva en definitiva.

## VIII.- PRESTACIONES CULTURALES Y SOCIALES.

Dentro de éstas podemos hacer mención de los centros culturales y deportivos, en donde se brinda la oportunidad para que tanto los trabajadores como sus hijos practiquen o desarrollen alguna actividad como por ejemplo: la pintura, la escultura, la danza, la natación, el atletismo, la gimnasia, etc.; para lo cual cuentan con numerosas instalaciones en donde pueden practicarlas.

De acuerdo con la Ley del I.S.S.S.T.E., el Instituto atenderá las necesidades básicas del trabajador y su familia a través de la prestación de servicios que contribuyan al apoyo asistencial, a la protección del poder adquisitivo de sus salarios, con orientación hacia patrones racionales y sanos de consumo. Para tales efectos el Instituto proporcionará a precios módicos los servicios sociales siguientes:

I.- Venta de productos básicos y de consumo para el hogar;

II.- De alimentación económica en el trabajo;

III.- Centros Turísticos; y,

IV.- Servicios funerarios.

En cuanto a los servicios culturales, el Instituto proporcionará programas recreativos y deportivos que tiendan a cuidar y fortalecer la salud mental e integración familiar y social del trabajador, y su desarrollo futuro, contando con la cooperación y el apoyo de los trabajadores. Para dichos fines el Instituto ofrecerá los siguientes servicios:

I.- Programas culturales;

II.- Programas educativos y de preparación técnica;

III.- De capacitación;

IV.- De atención a jubilados, pensionados e inválidos;

V.- Campos e instalaciones deportivas para el fomento deportivo; y,

VI.- Estancias de bienestar y desarrollo infantil.

## IX.- CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO,

La capacitación es la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar su trabajo de una manera eficiente.

El adiestramiento es la acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Todo trabajador tiene el derecho a que se le proporcione capacitación y adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad.

El Sector Salud (I.S.S.S.T.E., I.M.S.S. Y S.S.A.), considera esencial la capacitación y adiestramiento de sus empleados, así como, la elevación de su nivel cultural por lo que se imparten cursos de actualización, capacitación y orientación a sus trabajadores de todas las categorías y niveles.

CONCLUSIONES

Y

SUGERENCIAS .

## CONCLUSIONES.

Del estudio realizado, podemos concluir que dentro del Sector Salud (I.S.S.S.T.E., I.M.S.S. Y S.S.A.), de acuerdo a sus Leyes y Reglamentos, la Institución que proporciona de una forma más organizada y abundante los servicios y prestaciones es el Instituto Mexicano del Seguro Social, y la que menos beneficios otorga es el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En cuanto al número de servicios y prestaciones se detectó, - que también es el Instituto Mexicano del Seguro Social el que tiene más; siendo la diferencia de un 10% mayor en comparación con las otras Instituciones. Cabe hacer mención que la forma en que esta Institución otorga los servicios y prestaciones a sus trabajadores es superior a la de las otras organizaciones en las cuales se proporcionan de igual cantidad y forma como se muestra de una manera clara y objetiva en el -- punto 4.3 del Capítulo 4.

De la investigación de campo se concluye que los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social, son los que tienen mayor satisfacción en relación con los beneficios que les - - otorga la Institución en que laboran y los que menos satisfacción tienen son los empleados del I.S.S.S.T.E.

De dicha investigación también se puede detectar que la insatisfacción que existe entre los trabajadores del Sector Salud, se debe a los trámites burocráticos y a la falta de organización que hay en las Instituciones, lo cual dificulta la obtención de los servicios y prestaciones además, es pertinente mencionar que muchos de éstos, no todos los trabajadores pueden obtenerlos debido al sueldo que perciben y no poder llenar así los requisitos necesarios.

Analizando todas y cada una de las respuestas que nos dieron las personas a las cuales se les entrevistó podemos advertir, que la falta de comunicación y unificación de criterios entre las Autoridades, Sindicatos y Empleados, impide una óptima coordinación de esfuerzos que permita, de una manera satisfactoria, lograr los objetivos de ambos.

Asimismo, la falta de difusión sobre éstos, evita que haya un mayor conocimiento y utilización de los beneficios a que tienen derecho.

También el gran desinterés que existe por parte de los trabajadores, es otro de los motivos por los cuales el empleado no manifiesta ante las autoridades su inconformidad en cuanto a la forma en que se les proporcionan tanto los servicios como las prestaciones.

## SUGERENCIAS:

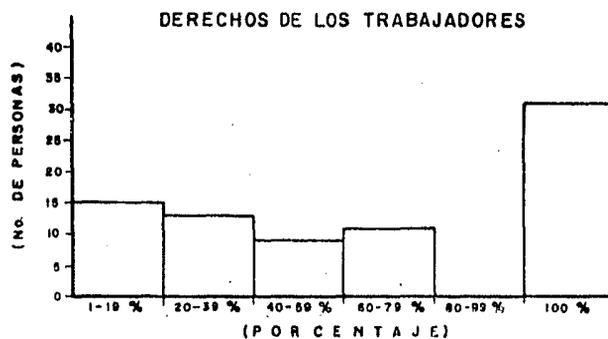
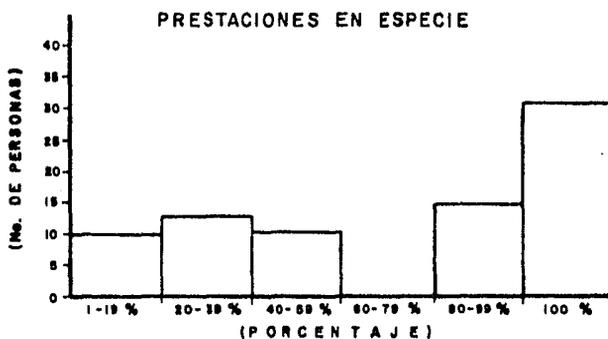
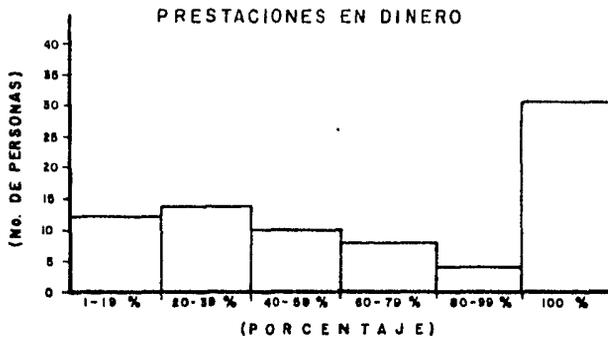
Se deben hacer evaluaciones continuas para conocer e implementar medidas que mejoren los servicios y prestaciones a los ya existentes.

Que haya una mayor organización y mejor coordinación entre las Unidades encargadas de proporcionar los servicios y prestaciones a los trabajadores, para agilizar los trámites y evitar así tanta burocracia, ya que los trabajadores se quejan de que éstos no cumplen con su finalidad; por lo que es conveniente, como lo mencionamos anteriormente, realizar estudios en los cuales se tome en cuenta el sentir de los trabajadores en cuanto a los beneficios establecidos y al mismo tiempo, incrementar aquéllos aspectos que mayor inquietud despierten, para que puedan, de una manera más efectiva, cumplir con su cometido sirviendo así como estimulante para los empleados.

Finalmente, podemos decir que los servicios y prestaciones pueden darle un mayor atractivo a cualquier fuente de trabajo. Sin embargo, resalta la necesidad de prestarles una mayor atención, sobre todo si se sigue sosteniendo que a través de ellos puede lograrse un mayor rendimiento, eficiencia y eficacia por parte de los trabajadores.

# GRAFICA No. 1

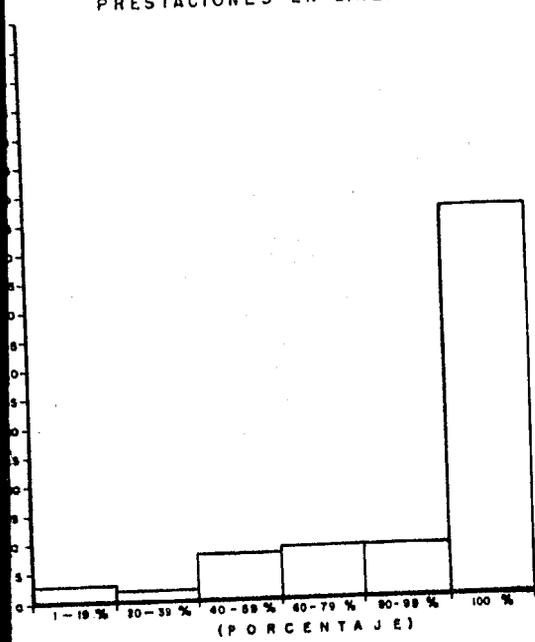
NUMERO DE PERSONAS ENTREVISTADAS DEL I. S. S. T. E  
QUE TIENEN CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES A QUE TIENEN DERECHO.



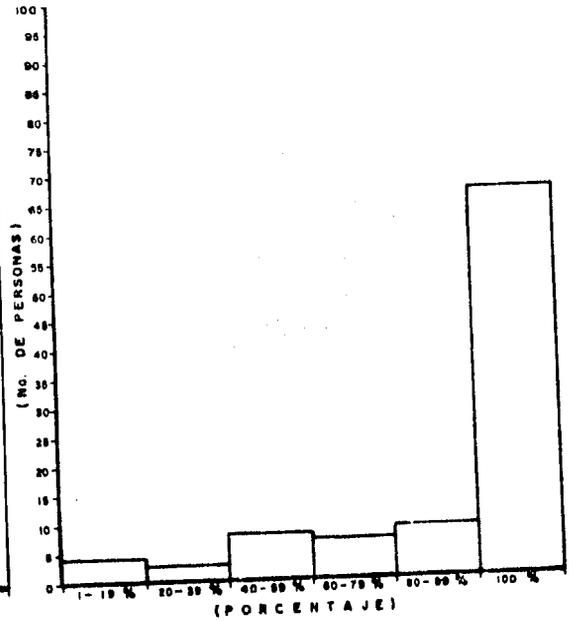
## GRAFICA No. 2

NUMERO DE PERSONAS ENTREVISTADAS DEL I.M.S.S.  
QUE TIENEN CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES A QUE TIENEN DERECHO.

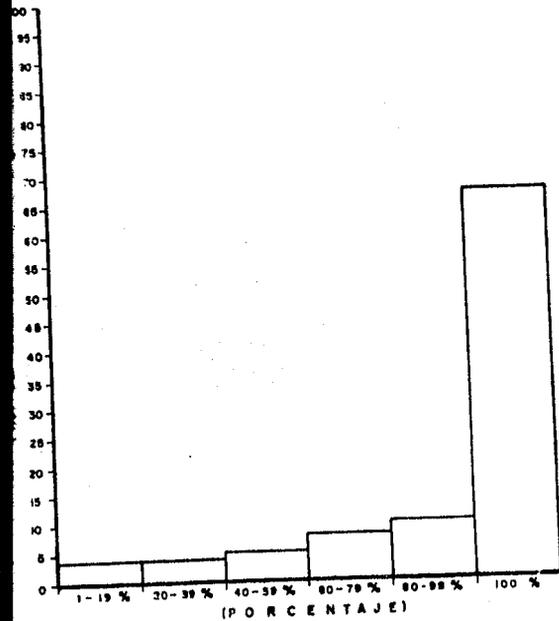
PRESTACIONES EN DINERO



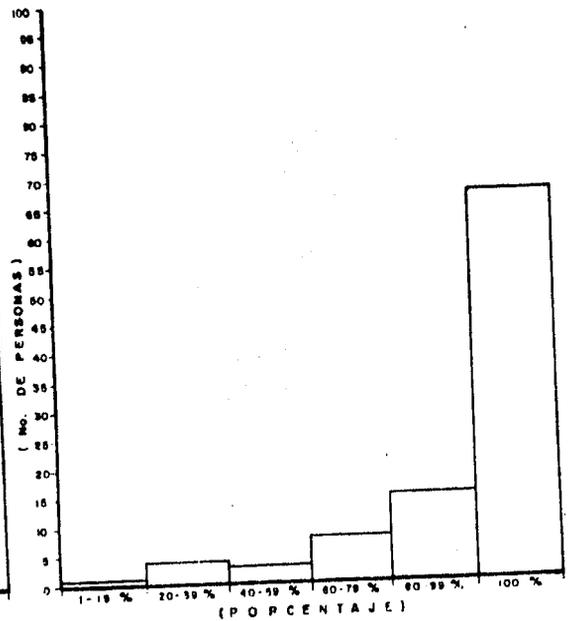
PRESTACIONES EN ESPECIE



PRESTACIONES SOCIALES



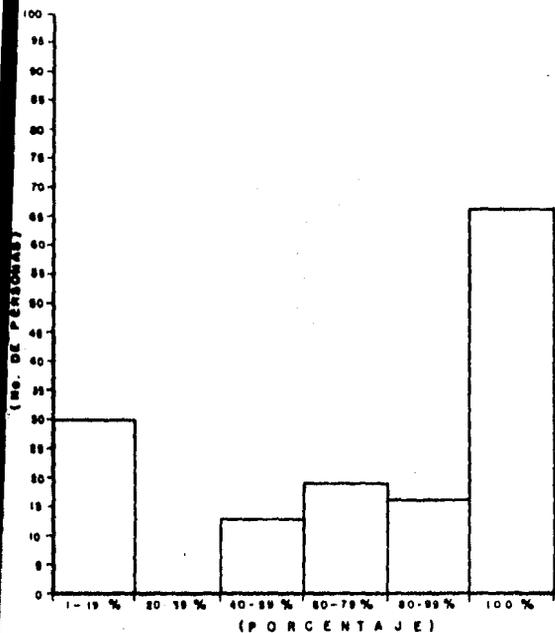
DERECHOS DE LOS TRABAJADORES



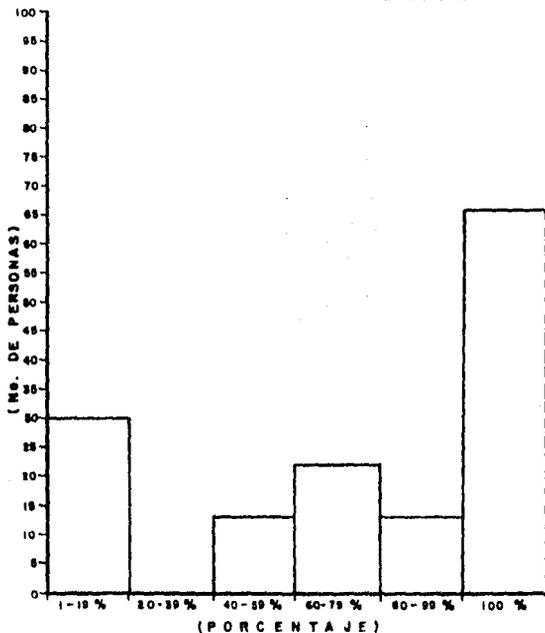
### GRAFICA No. 3

NUMERO DE PERSONAS ENTREVISTADAS DEL I. S. S. T. E. QUE TIENEN CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES A QUE TIENEN DERECHO.

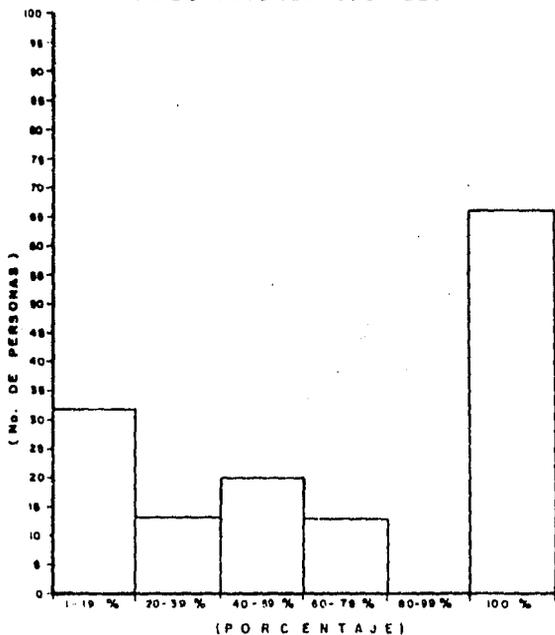
PRESTACIONES EN DINERO



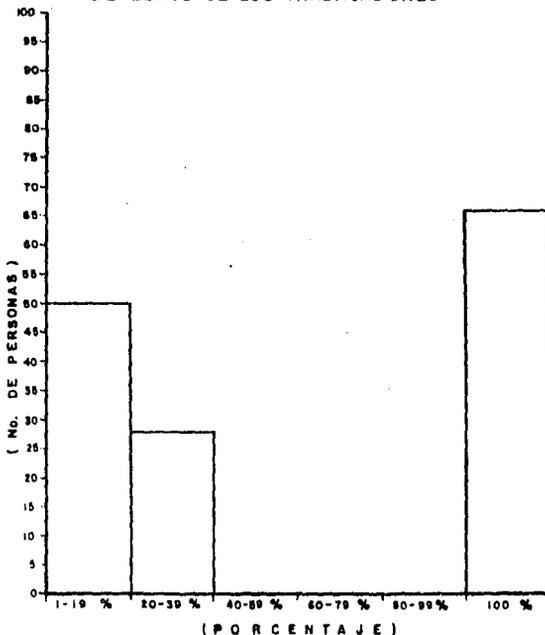
PRESTACIONES EN ESPECIE



PRESTACIONES SOCIALES



DERECHOS DE LOS TRABAJADORES



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

Nueva Ley del I.S.S.S.T.E.- Editada por los Talleres Gráficos de la F.S.T.S.E.- México, 1984.

Reglamento Interior del I.S.S.S.T.E.- Diario Oficial de la Federación.- 10. de febrero de 1984.- México, D.F.

Ley del Seguro Social,- Editada por el Depto. de Publicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social,- México, 1983.

Contrato Colectivo del Instituto Mexicano del Seguro Social,- Editada por los Talleres de Novedades Editores, S.A.- México, 1983.

Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.- Editado por los Talleres de Novedades Editores, S.A., México, 1983,

Condiciones Generales de Trabajo,- Editada por la Secretaría de Salubridad y Asistencia,- México, 1983.

Reglamento Interior de la S.S.A.- Diario Oficial de la Federación,- 25 de junio de 1984,- México, D, F.

Administración de Recursos Humanos,- Arias Galicia Fernando,- Editorial Trillas,- México 1980.

Administración de Personal.- Reyes Ponce Agustín.- Editorial  
Límusa.- México, 1975.

Ley Federal del Trabajo de 1970,- Reforma Procesal de 1980.-  
Trueba Urbina Alberto y Trueba Barrera Jorge.- Editorial Po-  
rrúa,- México, 1984.