

UNIVERSIDAD DE SONORA
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
AGROPECUARIAS.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD



GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DERECHOHABIENTES DEL IMSS
RESPECTO A SUS PRESTACIONES EN BENJAMÍN HILL, SONORA.

DISERTACIÓN



Registro de tesis alterno 80

CECILIA YANIRA GÓMEZ LÓPEZ

SANTA ANA, SONORA

FEBRERO DE 2005.

Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

Grado de satisfacción de los derechohabientes del IMSS respecto a sus prestaciones en
Benjamín Hill, Sonora.

DISERTACIÓN

Sometida a la consideración del Departamento
de Contabilidad

de la

División de Ciencias Administrativas, Contables y
Agropecuarias de la Universidad de Sonora

Por

Cecilia Yanira Gómez López

Como requisito parcial para obtener el título

de

Licenciado en Administración

Santa Ana, Sonora

Febrero de 2005

ESTA DISERTACIÓN FUE REALIZADA BAJO LA DIRECCIÓN DEL COMITÉ TUTORIAL, APROBADA Y ACEPTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

COMITÉ TUTORIAL:

DIRECTOR:



M.C. Luis Ernesto Gerlach Barrera

ASESOR:



Lic. José Martín Rodríguez Sánchez

ASESOR:



L.A. Ignacio Cortez Berumen

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la maravillosa familia que me dio y la oportunidad de realizar mis metas.

A mis padres, por creer en mí; por el amor incondicional que me dieron y que desde el cielo me siguen transmitiendo.

A mi abuelita por ser una segunda madre para mí, porque con su ejemplo me enseñó a luchar, a tener fe; pero sobre todo a aceptar la voluntad de Dios.

A mi hijo, porque su ternura, paciencia, amor y alegría me impulsó a salir adelante.

A mi esposo por el amor, el cariño, el tiempo y el apoyo que me ha dado a manos llenas.

A mis hermanos por estar a mi lado; por enseñarme a perdonar y por el amor que me han demostrado siempre.

A mis tíos, por su amor incondicional, por reír con mis triunfos y llorar con mis fracasos; por su confianza, por sus consejos tan acertados que me llevaron a ser mejor cada día y por estar a mi lado en todo momento.

A mis primos, por su cariño, comprensión, por su interés en mis convicciones y por apoyarme siempre.

A mi suegra, por el cariño y comprensión que me ha demostrado día a día.

A mis cuñados, por su cariño y por darme la oportunidad de ser su amiga.

A mis amigos, por haberme ayudado y apoyado arduamente en todo momento.

A mis maestros, por su paciencia y extraordinaria ayuda que me brindaron siempre.

DEDICATORIA

A mi creador:

Dios.

A mi mayor tesoro:

Mi hijo Carlos.

A mi esposo Javier.

Personas especiales en mi vida:

Mis padres Hortencia y Gerónimo;

mis hermanos, Jerónimo, Armando, Jerónimo, Juan, Jesús, Sergio, Joaquín, José y Benito.

A mis tíos: Mario, Amanda, Josefina, Manuel, Dolores, Lázaro, Salvador, Josefina,

Francisco y Rocío.

A todos mis primos.

A todos mis sobrinos.

A todos mis cuñados.

A todos mis amigos.

A todos mis maestros

A mi suegra Dolores.

A mi ángel de la guarda:

Mi abuelita Isaura

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	1
Antecedentes.....	1
Importancia del problema.....	2
Objetivos.....	2
REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
El IMSS.....	3
La creación del Instituto Mexicano del Seguro Social.....	3
Naturaleza del Seguro Social Mexicano.....	3
Organización del Instituto Mexicano del Seguro Social.....	4
Cuotas del Seguro de Invalidez, Vejez, Cesantía en Edad Avanzada y Muerte.....	4
Cuotas del Seguro de Riesgos de Trabajo.....	4
Índices de frecuencia y gravedad.....	5
Cuotas del Seguro de Guarderías.....	5
Prestaciones en especie.....	5
Prestaciones en dinero.....	5
Prestaciones a estudiantes.....	6
Seguros del régimen obligatorio.....	6
Clasificación de las prestaciones.....	6
Sujetos de aseguramiento en el régimen obligatorio.....	7
Las prestaciones.....	7
Prestaciones por maternidad a favor de la asegurada.....	7

Cuantía de las prestaciones.....	8
Modalidades de aseguramiento.....	8
Invalidez, Vejez, Cesantía en Edad Avanzada y Muerte.....	8
Pensionados.....	9
El trabajo y la previsión social.....	9
Prestaciones del IMSS y semanas cotizadas.....	9
Pensiones.....	11
Prima de Riesgos de Trabajo del IMSS.....	11
Conflictos entre trabajadores o beneficiarios y el IMSS.....	11
Riesgos de Trabajo.....	12
MATERIAL Y MÉTODOS.....	13
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Grado de Conformidad de los derechohabientes con el servicio que presta el IMSS	14
Figura 2. Grado de conformidad de los derechohabientes del IMSS con el horario de consulta	15
Figura 3. Necesidad del aumento de pensión para derechohabientes del IMSS.....	16
Figura 4. Grado de conformidad de los derechohabientes del IMSS con el servicio de urgencia.....	17
Figura 5. Grado de satisfacción con el surtido de medicamentos de la farmacia del IMSS.....	18

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue; conocer los tipos de prestaciones que tiene el IMSS; conocer las prestaciones que les brinda el IMSS a los derechohabientes de Benjamín Hill, Sonora; e informar a los asegurados de los beneficios, con el fin de aumentar el bienestar de la población. Esta investigación sobre el grado de satisfacción de los derechohabientes del IMSS respecto a sus prestaciones se realizó mediante una encuesta en el municipio de Benjamín Hill, con el fin de saber el porcentaje de beneficiarios que están satisfechos con el servicio. El trabajo dio inicio en Septiembre de 2004 y finalizó en Febrero de 2005. Se realizó consultando varios libros de la Universidad de Sonora, División de Ciencias Administrativas Contables y Agropecuarias De Santa Ana, Sonora, de la biblioteca de la Universidad de Sonora, así como en otras bibliotecas publicas. La investigación de campo para concluir el trabajo se hizo en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de Benjamín Hill, Sonora.

También se hicieron encuestas a 40 habitantes del municipio con el fin de conocer la opinión de los derechohabientes respecto a los servicios y prestaciones del IMSS. Las encuestas fueron mediante preguntas claras y concisas a los derechohabientes, ya que ellos son los indicados para proporcionar información mas veraz.

Los resultados fueron que el 90% de los derechohabientes están inconformes con el servicio que les presta el IMSS; y solo el 10 % están conformes con el servicio; en el horario de consultas el 50% de los habitantes está conforme mientras que el otro 50% está inconforme.

En conclusión, los derechohabientes de Benjamín Hill están inconformes con los servicios que brinda el Instituto Mexicano del Seguro Social.

La mayoría no tiene conocimiento de los tipos de prestaciones a que tienen derecho, así como el escaso personal.

INTRODUCCIÓN

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) es la Institución de Seguridad Social más grande de América Latina, pilar fundamental del bienestar individual y colectivo de la sociedad mexicana y principal elemento redistribuidor de la riqueza en México; es, sin duda, una de las instituciones más queridas por los mexicanos. El Instituto Mexicano del Seguro Social nació en 1943 en respuesta a las aspiraciones de la clase trabajadora. Actualmente la Ley señala que la seguridad social tiene como finalidad el garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.

A efecto de cumplir con tal propósito, el Seguro Social comprende el régimen obligatorio y el régimen voluntario. El régimen obligatorio cuenta con cinco ramos de seguro que se financian con contribuciones provenientes de los patrones, el Estado y los propios trabajadores. Estos son: Enfermedades y Maternidad, Riesgos de Trabajo; Invalidez y Vida, Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez, Guarderías y Prestaciones Sociales.

En el año de 1957, se fundó un hospital en Benjamín Hill; construido a base de madera conocido como "Campamento SCOP" (Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas) en el cual se atendió a los trabajadores ferrocarrileros; se llegaron a realizar operaciones de cirugía mayor como apendicitis y cesáreas, siendo su primer director el Doctor Armando Enríquez.

El 12 de julio de 1973 surgió el Instituto Mexicano del Seguro Social; siendo el primer encargado de la unidad el Doctor Fernando Salcido Lozano.

Gran parte de los habitantes de Benjamín Hill, Sonora, son afiliados al IMSS y la mayoría no están conformes con los servicios; esto es a consecuencia de que no conocen las prestaciones a las que tienen derecho. Por eso, es importante informar al asegurado para que disfrute de sus prestaciones y tenga un mayor grado de satisfacción.

Los objetivos del presente trabajo fueron conocer los tipos de prestaciones que tiene el IMSS; conocer las prestaciones que les brinda el IMSS a los derechohabientes de Benjamín Hill, Sonora; e Informar a los asegurados de los beneficios, con el fin de aumentar su bienestar.

REVISIÓN DE LITERATURA

El IMSS.

Es patrimonio y orgullo del pueblo mexicano. Sus logros, a 52 años de su creación, así lo reflejan. Hoy en día, a través de su régimen obligatorio da cobertura a casi 37 millones de mexicanos; cuenta con una infraestructura superior a 1,700 unidades médicas; cubre 1,500,000 pensiones mensualmente; recibe en sus guarderías a cerca de 61,000 niños; asisten a sus instalaciones médicas diariamente más de 700,000 personas y nace en ellas uno de cada tres mexicanos (Ley del Seguro Social, 2004)

La creación del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Aún cuando la creación del IMSS no fue recibida favorablemente por todos los grupos a que estaba destinado a servir, el decidido apoyo del Estado hizo posible que se vencieran los obstáculos que se presentaban, y actualmente nadie discute la importante y trascendente función que desempeña. No se puede menos que formular un amplio reconocimiento a la generación hacedora del seguro social, ya que desde la expedición de la primera Ley del Seguro Social, el IMSS representa uno de los esfuerzos más eficaces para atender las demandas de la población trabajadora en materia de protección de la salud, pues al cubrir los gastos originados por la verificación de cualquiera de las contingencias que contempla la ley, se evita que los trabajadores destinen parte de sus ingresos a su atención y puedan, en consecuencia, mejorar su alimentación, vivienda, capacitación, etc; y con ello mejorar su nivel de vida en general (Patiño, 1999).

Naturaleza del Seguro Social Mexicano

Trabajadores mayores de 60 años. El departamento de afiliación deberá tomar las medidas necesarias de las personas mayores de 60 años que soliciten su afiliación para

comprobar que sean en realidad trabajadores y verificar este hecho cada tres meses o bien cuando se considere sospechoso.

Trabajadores pensionados. El pago de las pensiones se suspenderá durante el tiempo en el que el pensionado desempeñe un trabajo remunerado; salvo que devengue diverso salario y ocupe un puesto distinto a aquel que desempeñaba con patrón; distinto siempre y cuando hubiesen transcurrido seis meses del otorgamiento de la pensión (Italo, 1990).

Organización del Instituto Mexicano del Seguro Social.

El Instituto Mexicano del Seguro Social, respecto a su organización y funcionamiento es una institución de carácter tripartita; esto es, se integra por los tres sectores de la producción, que son el sector gubernamental, el sector empresarial y el obrero. Asimismo, el Instituto tiene para los efectos del pago de cuotas, recargos y capitales constitutivos, el carácter de organismo fiscal autónomo, con facultades para determinar los créditos y las bases para su liquidación, así como para fijarlas en cantidad líquida, cobrarlos y percibirlos e invertirlos en actividades de su objeto social (Báez, 2000).

Cuotas del Seguro de Invalidez, Vejez, Cesantía en Edad Avanzada y Muerte.

Para los efectos de la Ley del Seguro Social, en el pago de cuotas y prestaciones económicas, el salario base de cotización se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, alimentación y habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquier otra cantidad o prestación que se le entregue al trabajador por sus servicios (Rosas, 2003).

Cuotas del Seguro de Riesgos de Trabajo.

Estas cuotas se determinarán en relación a la cuantía de la cuota obrero patronal, que se aporte en el ramo de Invalidez, Vejez, Cesantía en edad Avanzada y Muerte, por parte de la empresa. Para determinar ese porcentaje, las empresas son clasificadas y

agrupadas de acuerdo con su actividad en cinco diversas clases y dentro de los grados de riesgo mínimo, medio y máximo que corresponde a cada clase (Beltrán, 2002).

Índices de frecuencia y gravedad.

La determinación de actividades y ramas industriales serán catalogadas en atención a la mayor o menor peligrosidad a la que están expuestos los trabajadores, tomando como base la estadística de los riesgos de trabajo acaecidos en la evaluación global de las empresas. No se tomarán en cuenta para la fijación de grados, los accidentes que ocurran a los trabajadores durante el traslado de su domicilio a la empresa y viceversa (Kaye, 2001).

Cuotas del Seguro de Guarderías.

Corresponde al patrón cubrir íntegramente la cuota, independientemente de que tenga o no trabajadoras a su servicio y bajo un porcentaje del 1% sobre la cuota diaria, con el límite superior a diez veces el Salario Mínimo General vigente en el Distrito Federal. El servicio de guardería es de suma importancia y gran beneficio para las madres trabajadoras (Sánchez, 2001).

Prestaciones en especie.

En el caso de maternidad, el Instituto otorgará a la asegurada durante el embarazo, el alumbramiento y el puerperio, las prestaciones siguientes: asistencia obstétrica, ayuda en especie por seis meses para lactancia, y una canastilla al nacer el hijo cuyo importe será señalado por el Consejo Técnico. Otorgará también asistencia farmacéutica, alimentos y servicios de guarderías infantiles y aparatos de prótesis y ortopedia (Tena, 1991)

Prestaciones en dinero.

En caso de enfermedad no profesional, el asegurado tendrá derecho a un subsidio en dinero que se otorgará cuando la enfermedad lo incapacite para el trabajo. El subsidio se

pagará a partir del cuarto día del inicio de la incapacidad, mientras dure ésta y hasta por el término de cincuenta y dos semanas.

Si al concluir dicho período el asegurado continuara incapacitado, previo dictámen del Instituto, se podrá prorrogar el pago del subsidio hasta por veintiséis semanas más. El asegurado sólo percibirá el subsidio que se establece en el artículo anterior, cuando tenga cubiertas por lo menos cuatro cotizaciones semanales inmediatamente anteriores a la enfermedad (Sainz, 2002).

Prestaciones a estudiantes.

Enfermedades y maternidad, asistencia médico quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria, asistencia obstétrica, ayuda por seis meses para lactancia y una canastilla.

Requisitos: ser estudiante del nivel medio superior y superior; estudiar en planteles públicos oficiales del sistema educativo nacional; niveles escolar y extraescolar; ser dado de alta por la escuela o universidad (Celaya, 1998).

Seguros del régimen obligatorio.

El régimen obligatorio del Seguro Social comprende los seguros de: riesgos de trabajo, enfermedad y maternidad, invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y muerte y guarderías para hijos de asegurados (De la Cueva, 1997).

Clasificación de las prestaciones.

En servicios: asistencia médica, quirúrgica y hospitalaria, rehabilitación, ambulancias, velatorios, guarderías infantiles, servicios sociales y de seguridad social. Como centros culturales y de capacitación, deportivos y de descanso. En especie: asistencia farmacéutica, ayuda para lactancia, canastilla de bebé, alimentos, útiles escolares en guarderías infantiles, aparatos de prótesis y ortopedia. En dinero: subsidio por incapacidad temporal por riesgos de trabajo, enfermedades y maternidad, pensiones por incapacidad

permanente parcial y total, pensiones por invalidez, vejez y cesantía en edad avanzada, pensiones por enfermedad, pensiones por viudez, pensiones por ascendentes, ayuda para gastos funerarios, asignaciones familiares, ayudas asistenciales, dote matrimonial, indemnización por riesgos profesionales (Camus, 1998).

Sujetos de aseguramiento en el régimen obligatorio.

El derecho de estar inscrito en el seguro social es irrenunciable. Son sujetos de aseguramiento del régimen obligatorio del Seguro Social los siguientes: las personas vinculadas a una relación de trabajo sin importar la personalidad jurídica o naturaleza económica del patrón aún cuando se encuentre exento de impuestos (trabajadores) y los miembros de sociedades cooperativas de producción y administración obreras o mixtas (García, 2004).

Las prestaciones.

Se conoce con el nombre de prestaciones, los servicios y suministros que debe prestar el Seguro Social en beneficio de los trabajadores, y se pueden reducir a tres, correspondiendo dos al primer grupo y una al segundo: a) La primera prestación es la asistencia médica y el suministro de material de curación; b) La segunda prestación se dirige a devolver al trabajador su capacidad de trabajo y de ganancia; c) La tercera de las prestaciones es en especie y consiste en las pensiones que deben cubrirse al trabajador o a sus causahabientes. En lo que se refiere a las prestaciones de vejez e invalidez, el proyecto de ley prevé un régimen de jubilación normal, regímenes de jubilación anticipada para determinadas actividades bonificadas y para el personal docente, un régimen de jubilación en caso de incapacidad total, una asignación temporal en caso de invalidez parcial, regímenes de jubilación parcial y de jubilación progresiva, así como prestaciones no contributivas de vejez o de invalidez (Celaya, 1998; Castro, 2004).

Prestaciones por maternidad a favor de la asegurada.

Durante el embarazo y puerperio de una cantidad igual al 100% del salario promedio del grupo de cotización, por un término de 42 días previos y posteriores al parto. El período posparto debe cubrir íntegramente sin importar que el periodo previo se hubiere excedido al término de 42 días. Este excedente se cubrirá como incapacidad por enfermedad general (Cárdenas, 1997).

Cuantía de las prestaciones.

Para obtener la pensión normal de vejez, los asegurados deben tener 60 años para los hombres y 55 para las mujeres y contar con 10 años de cotización efectiva. No obstante, la principal innovación del sistema en esta rama consiste en el establecimiento de un dispositivo de jubilación progresiva. Este régimen permitirá a los asegurados que reúnan las condiciones necesarias para la atribución de una pensión normal de vejez, reducir en un 50% su tiempo de trabajo diario y cobrar el 50% de su pensión de jubilación (Cubillas, 2000).

Modalidades de aseguramiento.

En cuanto a las prestaciones de sobrevivientes, el proyecto de ley reconoce un derecho a las prestaciones a las viudas y viudos; a los menores de 21 años; a los hijos mayores de 21 años no aptos para cualquier actividad remunerada y a las personas divorciadas. En comparación con el sistema actual, el proyecto suprime la distinción de sexo para las personas viudas o divorciadas. Hasta ahora los viudos solo tenían derecho a una prestación de sobrevivientes si estaban inválidos o a cargo. El derecho de las prestaciones funerarias prescribe 180 días después del fallecimiento. En lo que se refiere a las prestaciones de sobreviviente, su importe con relación al último salario o a la pensión del asegurado fallecido se fijará con arreglo a su situación personal (Fierro, 2001).

Invalidez, Vejez, Cesantía en Edad Avanzada y Muerte.

Uno de los ramos de seguro de mayor trascendencia del IMSS, por la cantidad de recursos que maneja y el impacto social que tiene, es el relativo a invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y muerte (ICBM), que comprende lo referente a las pensiones en estos rubros. No obstante que en la actualidad este ramo beneficia a más de 1,200,000 mexicanos, es necesario reconocer como ya se ha señalado, que el 90% de ellos solo reciben la cuantía mínima; lo cual presenta esquemas de inequidad; además de que el ramo tiene un severo y evidente problema de inviabilidad financiera (Ley del Seguro Social, 2004).

Pensionados.

Para el régimen general en México, se enclavan aquí los sujetos de sus ramas de riesgo de trabajo, de invalidez, vejez y cesantía en edad avanzada, si fue trabajador (o si lo es para el caso de incapacidad parcial permanente), en los presupuestos que las mismas contemplan; y por otro lado, el cónyuge o la concubina, ascendiente o descendiente, en caso de muerte del trabajador, sea o no por riesgo de trabajo (Ramos, 1997).

El trabajo y la previsión social.

Es de utilidad pública la Ley del Seguro Social, y ella comprenderá seguros de invalidez, de vejez, de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades y accidentes, de servicio de guarderías y cualquier otro encaminado a la protección y bienestar de los trabajadores, campesinos, no asalariados y otros sectores sociales y sus familiares (Moreno, 1998).

Prestaciones del IMSS y semanas cotizadas.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), para otorgar muchas de las prestaciones a los asegurados y sus familias, requiere de un mínimo de semanas cotizadas.

Prestaciones en dinero y especie del seguro de riesgos de trabajo, no requieren semanas cotizadas.

Prestaciones en especie de seguro de enfermedades y maternidad, no necesitan semanas cotizadas.

Prestaciones en dinero (subsidio) en caso de enfermedad no profesional (60% salario base de cotización). Se piden cuatro cotizaciones semanales anteriores a la enfermedad; en caso de trabajadores eventuales se exigen seis cotizaciones semanales en los cuatro meses anteriores a la enfermedad.

Prestaciones en dinero (subsidio) en el ramo de maternidad (100% SBC). Se deberán tener cubiertas 30 cotizaciones semanales en los 12 meses anteriores a la fecha del pago del subsidio (en caso contrario, el patrón pagará 100% de su salario a la trabajadora).

Ayuda para gastos de funeral (dos meses de salario mínimo general del Distrito Federal (SMGDF). Se deberán tener 12 cotizaciones semanales en los nueve meses anteriores al fallecimiento.

Pensión de invalidez. Acreditar 250 semanas cotizadas; si se dictamina el 75% o más de invalidez se deberán tener solo 150 semanas cotizadas.

Pensiones del ramo de "vida" (por muerte del asegurado o del pensionado por invalidez). Se necesitan 150 cotizaciones semanales.

Pensiones de cesantía y vejez. 500 semanas cotizadas si se pensionan conforme a la LSS anterior (vigencia hasta el 30 de junio de 1997); 1,250 semanas cotizadas al pensionarse a la nueva LSS (vigente desde el primero de julio del 1997), prestaciones en especie del seguro de enfermedades y maternidad. Si el trabajador cesante tiene 60 años y no cubre 1,250 semanas cotizadas, basta que tenga 750.

Ayuda para gastos de matrimonio. 150 semanas cotizadas en el seguro de retiro, cesantía y vejez (RCV).

Servicio de guarderías. No se exigen semanas cotizadas. Incorporación voluntaria al régimen obligatorio. No se piden semanas cotizadas. Continuación voluntaria al régimen obligatorio (si el trabajador dado de baja desea seguir cotizando en los seguros de RCV e invalidez y vida). Se piden 52 cotizaciones semanales cubiertas en los últimos cinco años (Arellano, 2003).

Pensiones.

Los trabajadores que opten por pensionarse conforme a la anterior Ley del Seguro Social (LSS) tienen derecho a que le sean entregados sus fondos de la subcuenta del seguro de retiro y de Infonavit (anterior sistema de ahorro para el retiro SAR) además de los recursos correspondientes al ramo de retiro (nuevo SAR, cuota patronal de 2% sobre el salario base de cotización (SBC) reunidos del 1 de julio de 1997 a la fecha de su baja ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) ya sea del régimen obligatorio o continuación voluntaria en el régimen obligatorio, más los rendimientos que en ambos casos se hayan generado (Amezcuca, 2003).

Prima de Riesgos de Trabajo del IMSS.

El siete de noviembre de 2003, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación (DOF), los formatos CLEM-22 y CLEM 55-A, en cumplimiento del Acuerdo 651/2002 del H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), de fecha 16 de diciembre del 2002, se dan a conocer los formatos denominados “Determinación de la prima en el seguro de riesgos de trabajo derivada de la revisión anual de la siniestralidad” CLEM-22 y “Relación de los casos de riesgos de trabajo terminados” CLEM-22, así como sus instructivos de llenado respectivos. Lo anterior, en virtud de que en febrero de cada año

los patrones deben presentar los formatos ante el Instituto para determinar la prima del seguro de riesgos de trabajo (De la Fuente, 2003).

Conflictos entre trabajadores o beneficiario y el IMSS.

De acuerdo con el régimen de seguridad social derivado de la Ley del Seguro Social, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) se subroga en las obligaciones del patrón en todo lo concerniente a los riesgos de trabajo, para determinar el riesgo, fijar el grado de incapacidad y hacer el pago que corresponda. Cabe señalar que en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, autoridad laboral competente para conocer de las reclamaciones en contra del IMSS, el volumen de estos juicios es mayor de 40% del total de los que se tramitan en ese tribunal (Santoyo, 2001).

Riesgos de Trabajo.

De acuerdo al Artículo 477, cuando los riesgos se realizan pueden producir: incapacidad temporal; incapacidad permanente parcial, permanente total y la muerte.

Incapacidad temporal es la pérdida de facultades o aptitudes que imposibilitan parcial o totalmente a una persona para desempeñar su trabajo por algún tiempo. Incapacidad permanente parcial es la disminución de las facultades o aptitudes de una persona para trabajar. Incapacidad permanente total es la pérdida de facultades o aptitudes de una persona que la imposibilitan para desempeñar cualquier trabajo por el resto de su vida. Las indemnizaciones por riesgos de trabajo que produzcan incapacidades, se pagarán directamente al trabajador. En los casos de incapacidad mental, comprobados ante la junta, la indemnización se pagará a la persona o personas señaladas en el Art. 501, a cuyo cuidado quede. En los casos de muerte del trabajador, se observará lo dispuesto en los Art. 115 y 483.

El Artículo 484 dice que para determinar las indemnizaciones a que se refiere este título, se tomará como base el salario diario que perciba el trabajador al ocurrir el riesgo y los aumentos posteriores que correspondan al empleo que desempeñaba, hasta que se determine el grado de la incapacidad (Ley Federal del Trabajo, 2002).

MATERIAL Y MÉTODOS

Esta Investigación sobre el grado de satisfacción de los derechohabientes del IMSS respecto a sus prestaciones se realizó mediante una encuesta en el municipio de Benjamín Hill, con el fin de saber el porcentaje de beneficiarios que están satisfechos con el servicio.

El trabajo dio inicio en Septiembre de 2004 y finalizó en Enero de 2005. Se realizó consultando varios libros de la Universidad de Sonora División de Ciencias Administrativas Contables y Agropecuarias de Santa Ana Sonora, de la biblioteca de la Universidad de Sonora, en Hermosillo Sonora, así como de otras bibliotecas públicas.

La investigación de campo para concluir el trabajo se hizo en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de Benjamín Hill, Sonora.

También se aplicaron encuestas a 40 habitantes del municipio con el fin de conocer la opinión de los derechohabientes respecto a los servicios y prestaciones del IMSS. Las encuestas fueron mediante preguntas claras y concisas a los derechohabientes ya que ellos son los indicados para proporcionar información más veraz.

RESULTADOS

El 90% de los derechohabientes están inconformes con el servicio que les presta el IMSS; en lo administrativo no les parece el trato que les dan, los viáticos que les dan para gastos cuando salen a consulta médica fuera del pueblo es poco y no les alcanza. En cuanto al servicio que les brindan las enfermeras y médicos, la mayoría no está conforme porque son muy pocos y no se les atiende a todos los derechohabientes, solo el 10% de los derechohabientes están conformes con el servicio del IMSS.

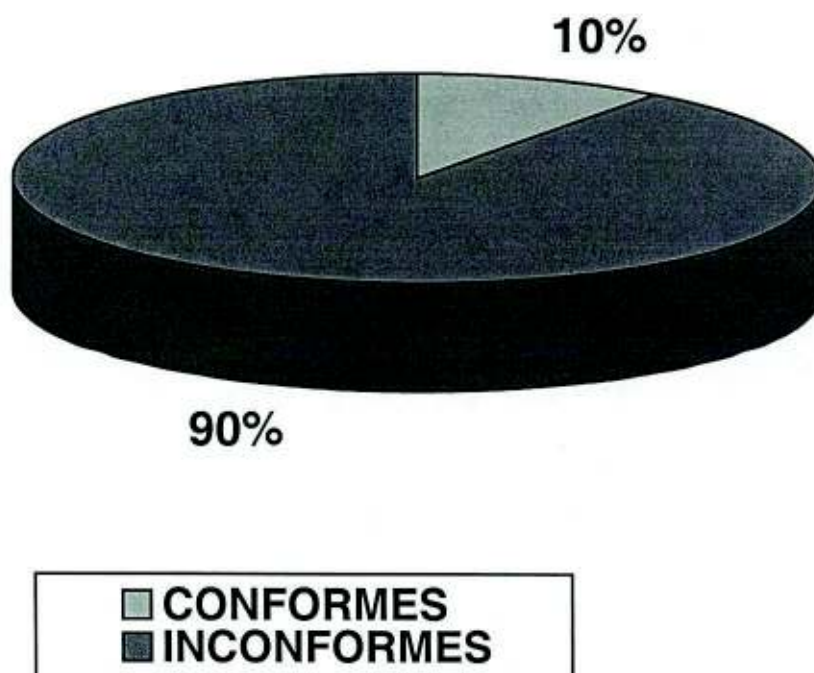


Figura 1. Grado de conformidad de los derechohabientes con el servicio que presta el IMSS.

El 50% de los derechohabientes está conforme con el horario de consultas mientras que el otro 50% está inconforme y los motivos son: solo hay consulta por la mañana y comienza muy tarde, además por la tarde no hay consulta, por lo tanto las personas que no pueden ir por la mañana se ven en serios problemas.

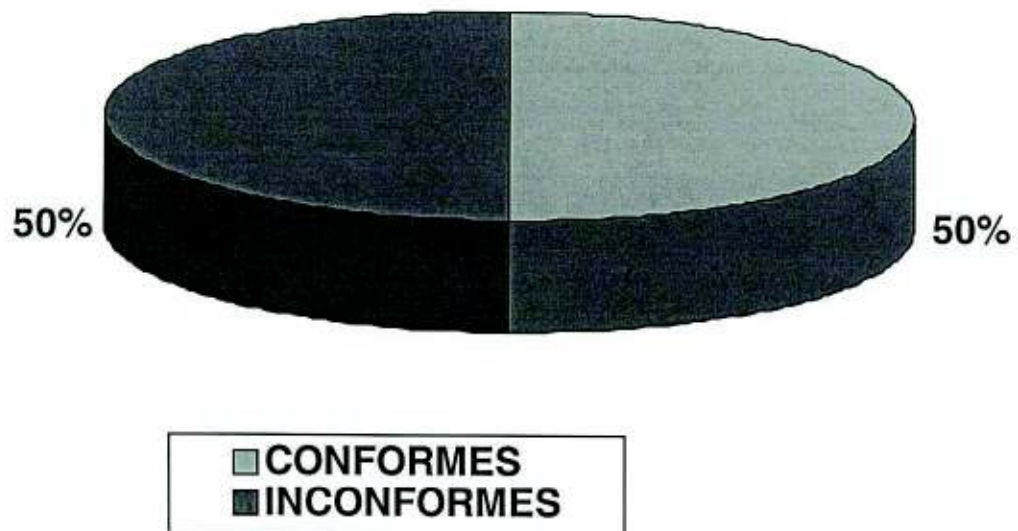


Figura 2. Grado de conformidad de los derechohabientes del IMSS con el horario de consulta.

El 70% de los pensionados por el IMSS necesitan el aumento de pensión y la causa es que no les alcanza para solventar sus gastos; el 30% no necesita el aumento de su pensión porque tienen el apoyo económico de sus familiares o de otro trabajo.



Figura 3. Necesidad del aumento de pensión para derechohabientes del IMSS.

El 85% de los derechohabientes están inconformes con el servicio que se les brinda en urgencias y la razón es el trato que reciben los pacientes de parte de los médicos y enfermeras, los hacen esperar por largo tiempo para atenderlos cuando se supone que es una urgencia, también en el caso de curación no hay el material necesario para realizar dicha curación. Solo el 15% de los derechohabientes están conformes con el servicio de urgencias.

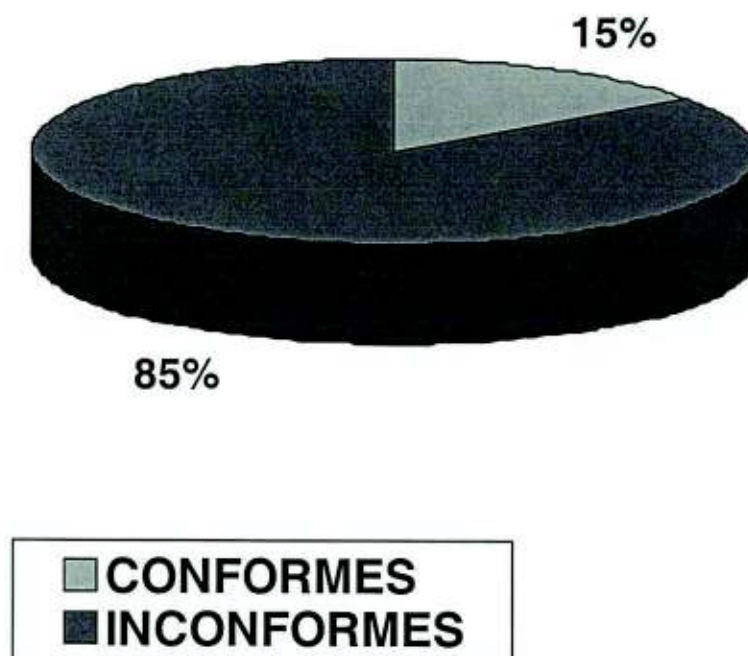


Figura 4. Grado de conformidad de los derechohabientes del IMSS con el servicio de urgencia.

El 80% de los derechohabientes están insatisfechos con el surtido de medicamentos de las farmacias del IMSS y el motivo es que la mayoría de las veces no encuentran el medicamento recetado y tienen que esperar días o semanas para que les surtan su receta o tienen que comprarlo en farmacias particulares; el 20% de los derechohabientes están conformes con el surtido de medicamento puesto que si les surten su receta completa.

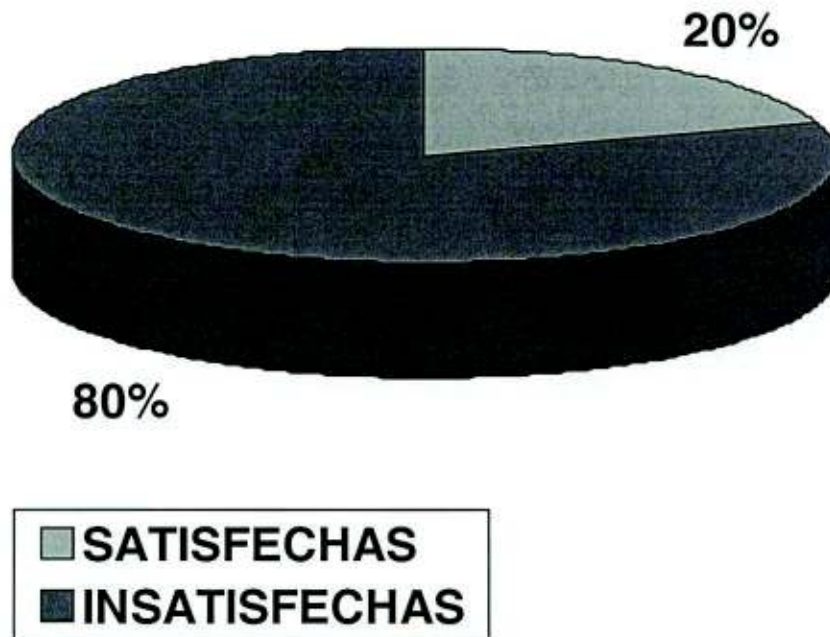


Figura 5. Grado de satisfacción con el surtido de medicamentos de las farmacias del IMSS.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En Benjamín Hill, los derechohabientes están inconformes con los servicios y prestaciones que les brinda el Instituto Mexicano del Seguro Social.

La mayoría no tienen conocimiento de los tipos de prestaciones a que tienen derecho, así como el escaso personal.

Se recomienda dar más información al derechohabiente de manera formal o informal y tener más personal que atiende en el Instituto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amezcuca, N. 2003. IMSS. Panorama práctico sobre la corrección patronal. Revista Laboral. México p. 36.
- Arellano, G. 2003. Calculadora de la Consar. ventajas y desventajas Revista Laboral. México pp. 46 y 47.
- Báez, M. 2000. Lecciones del Seguro Social. Ed. Pac. México. p. 95.
- Beltrán, A. 2002. Manual del Seguro Social tematizado. Ed. Deyca. México. pp. 56, 57, 58.
- Camus, M. 1998. Las reformas a la Ley del Seguro Social y la capacitación para los trabajadores. Ed. Ponce. pp. 102 y 103 .
- Cárdenas, G. 1997. Estudio práctico sobre SAR y AFORES. Ed. ISEF. México. pp. 91 y 92.
- Castro, L. 2004. Evolución actual de los regímenes de pensiones. Ed. CISS. México. pp. 23 y 24.
- Celaya, B. 1998. Aportaciones patronales. Ed. Aldama. México. p. 186.
- Cubillas, I. 2000. Documentos de trabajo. Ed. Pac. México. pp. 78 y 79.
- De la Cueva, M. 1997. Derecho Mexicano del Trabajo. Ed. Porrúa. S.A. pp. 204 y 205.
- De la Fuente, J. 2003. Formato para la prima del RT del IMSS .Revista Laboral. p.49.
- Fierro, C. 2001. Formalidades y reglas de afiliación. Ed. Moderna. pp. 102 y 103.
- García, S. 2004. Salario integrado para las cuotas del Seguro Social. Ed. Ecasa. México. pp. 99 y 101.
- Italo, M. 1990. Bases de cotización de las cuotas obrero patronales. Ed. Cosmo. México. pp. 48 y 49.
- Kaye, J. 2001. Los riesgos de trabajo. Ed. Trillas. México. pp. 89 y 90.
- Ley Federal del Trabajo. 2002. Ed. Delma. Ira. Edición. México. pp. 94 y 95.
- Ley del Seguro Social y sus reglamentos. 2004. Anaya Editores. S.A. pp. 9 y 19.
- Moreno, J. 1998. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ed. Trillas. México. p. 191.

- Patiño, E. 1999. Instituciones del derecho del trabajo y de la seguridad social. Ed. Oxford. University Press. México. pp. 102 y 103.
- Ramos, O. 1997. Trabajo y seguridad social. Ed. Trillas. Mexico. p. 158.
- Rosas, F. 2003. Efectos y modificaciones de salarios. Ed. Clas. México. p. 209.
- Sainz, P. 2002. Servicios y beneficios para trabajadores. Ed. Trillas. México. pp. 302 y 306.
- Sánchez, L. 2001. Derecho mexicano de la seguridad social. Ed. Cárdenas. México. p. 209.
- Santoyo, R. 2001. Justicia del trabajo. Ed. Trillas. México. p. 98.
- Tena, S. 1991. Derecho de la seguridad social. Ed. Pac. pp. 214 y 215.

APÉNDICE

ENCUESTA REALIZADA EN BENJAMÍN HILL, SONORA PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DERECHOHABIENTES DEL IMSS.

1. ¿Está Usted conforme como derechohabiente con el servicio que le presta el IMSS?
2. ¿Está Usted de acuerdo con las unidades que prestan servicio en esta institución?
3. ¿ Está Usted conforme con la atención en el horario de consultas?
4. ¿Son de calidad los servicios de rayos x?
5. ¿Su pensión es suficiente para vivir modestamente?
6. ¿Considera necesario el aumento de su pensión?
7. ¿Cuando va a consulta lo atienden pronto?
8. ¿Recibe Usted buen servicio en el departamento de urgencias?
9. ¿Encuentra en la farmacia del IMSS los medicamentos que el Instituto le brinda?
10. ¿Cree Usted suficiente el número de empleados del IMSS?

res T. 129



UNIVERSIDAD DE SONORA
BIBLIOTECA
DIVISION DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y
AGROPECUARIAS
CALLE ALBA Y SONORA

RIS 127 (1)