

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS**



**LOS SUBSIDIOS OTORGADOS POR EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE
SEGURIDAD SOCIAL Y SU PERTINENCIA CON LAS NECESIDADES DE SUS
AFILIADOS DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, PERÍODO 2016-2021.**

LICDA. MERLIN MARIBEL VÁSQUEZ SOLÍS

GUATEMALA, FEBRERO DE 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS



LOS SUBSIDIOS OTORGADOS POR EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE
SEGURIDAD SOCIAL Y SU PERTINENCIA CON LAS NECESIDADES DE SUS
AFILIADOS DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, PERÍODO 2016-2021.

Informe final de tesis para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias, con base en el Instructivo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Asesor

MSC. ING. RICARDO ALFREDO GIRÓN SOLÓRZANO

Autor:

LICDA. MERLIN MARIBEL VÁSQUEZ SOLÍS

GUATEMALA, FEBRERO DE 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II: MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III: Vacante
Vocal IV: BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V: P. C. Omar Oswaldo García Matzuy

JURADO EXAMINADOR QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN GENERAL DE TESIS SEGÚN
EL ACTA CORRESPONDIENTE

Presidente: MSc. José Ramón Lam Ortiz
Secretario: Dr. Caryl Alonso Jiménez
Vocal Examinador: Dr. Edgar Laureano Juárez Sepúlveda



ACTA/EP No. 05343

ACTA No.FP-JN-15-2021

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **20 de octubre** de 2021, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** de la Licenciada **Merlin Maribel Vásquez Solís**, carné No. **201590546**, estudiante de la Maestría en Formulación Evaluación de Proyectos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Formulación Evaluación de Proyectos. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **"LOS SUBSIDIOS OTORGADOS POR EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL Y SU PERTINENCIA CON LAS NECESIDADES DE SUS AFILIADOS DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, PERÍODO 2016-2021"**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **70** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 30 días calendario.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los veinte días del mes de octubre del año dos mil veintiuno.

MSc. José Ramón Lam Ortiz
Presidente

Dr. Caryl Alonso Jiménez
Secretario



Dr. Edgar Laureano Juárez Sepúlveda
Vocal I

Licda. Merlin Maribel Vásquez Solís
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante Merlin Maribel Vásquez Solís, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 19 de noviembre de 2021.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'José Ramón Lam Ortiz', written over a horizontal line.

(f)

MSc. José Ramón Lam Ortiz
Presidente



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 360-2022
Guatemala, 05 de abril del 2022

Estudiante
Merlin Maribel Vásquez Solís
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 06-2022, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 31 de marzo de 2022, que en su parte conducente dice:

QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación

Se tienen a la vista las providencias y oficios de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas y Estudios de Postgrado; en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación, por lo que se trasladan las Actas del Jurado Examinador y los expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y/o Trabajos Profesionales de Graduación. 2º. Autorizar la impresión de tesis, Trabajo Profesional de Graduación y la graduación a los siguientes estudiantes:

ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
Solicitudes de Impresión 2022, Maestrías en Ciencias, plan normal
Maestría en Formulación y Evaluación de Proyectos

	Nombre	Registro Académico	Título de Tesis
Ref. 17-2022	<u>Merlin Maribel Vásquez Solís</u>	<u>201590546</u>	LOS SUBSIDIOS OTORGADOS POR EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL Y SU PERTINENCIA CON LAS NECESIDADES DE SUS AFILIADOS DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, PERÍODO 2016-2021

3º. Manifestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



m.ch

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

A Dios: Todo se lo debo a Dios, sin Él nada soy, nada puedo, por su infinito amor he alcanzado esta meta.

A mi papá: Marlon Vásquez (+), en memoria de mi papito, quisiera poder tener la oportunidad de mostrarle este logro.

A mi mamá: Maribel Solís, todo se lo debo a Dios y a mi mamita, que bendición la que Dios me dio de tener una madre tan extraordinaria e incondicional, que este logro alcanzado sea una pequeña muestra de mi amor, respeto y admiración por la maravillosa madre que es, para mis hermanos y para mí.

A mis hermanos: Emerson y Hansel, han dado gran felicidad, inspiración y enseñanzas a mi vida, que este logro sea un pequeño ejemplo para ustedes, para seguir adelante, alcanzar sus metas y llegar muy lejos, ustedes lo pueden todo.

A mi abuelita: Eva, por su amor y oraciones, que han sido base fundamental de este triunfo.

A mi prometido: Edwin Pineda, mi caballero maravilloso, por su amor, comprensión, motivación, porque somos un equipo grandioso, alcanzando nuestras metas juntos.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala: Por haberme brindado la oportunidad de ser parte de esa casa de estudios.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	xvi
1. ANTECEDENTES	1
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	30
2.1. Proyecto	30
2.1.1. Etapas de un proyecto	30
2.1.2. Tipo de Proyectos	32
2.1.3. Características de Proyectos	36
2.2. Evaluación de Proyectos	36
2.2.1. Tipos de Evaluación de Proyectos	37
2.3. El Trabajo	40
2.3.1. Clasificación del Trabajo	40
2.4. Seguridad Social	41
2.5. Sistemas de Seguridad Social	41
2.5.1. Sistema de Reparto	41
2.5.2. Sistema de Capitalización Individual	43
2.6. Modelos de Seguridad Social	43
2.6.1. Modelo Bismark	44
2.6.2. Modelo Beveridge	45
2.7. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	45
2.7.1. Misión	46
2.7.2. Visión	46
2.7.3. Objetivos Estratégicos	46
2.7.4. Funciones Esenciales	46
2.7.5. Programas del IGSS	47

2.7.6.	Evolución de la Seguridad Social en Guatemala	48
2.7.7.	Subsidio	49
2.7.8.	Afiliado	53
2.7.9.	Planilla de Seguridad Social	53
2.8.	Necesidad	53
2.8.1.	Tipos de Necesidades	54
2.8.2.	Evaluación de Necesidades	55
2.9.	Servicio al Cliente	56
2.9.1.	Categorías de Cliente	56
2.9.2.	Tipos de Servicio al Cliente	57
2.9.3.	Componentes del Servicio al Cliente	58
3.	METODOLOGÍA	60
3.1.	Descripción del Problema	60
3.2.	Delimitación del Problema	61
3.2.1.	Periodo de Investigación	61
3.2.2.	Ámbito Geográfico	61
3.3.	Objetivos	61
3.3.1.	Objetivo General	61
3.3.2.	Objetivos Específicos	61
3.4.	Hipótesis	62
3.5.	Especificación de Variables	62
3.6.	Método de Investigación	63
3.7.	Enfoque de Investigación	64
3.8.	Tipo de Investigación	64
3.9.	Técnicas de Investigación	65

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
4.1. Resultado de la encuesta a afiliados	69
4.2. Resultados de revisión documental y conversaciones con personas clave	83
4.2.1. Tiempo para pago de los subsidios otorgados por el IGSS, según revisión de nóminas	83
4.2.2. Causas del tiempo para pago de los subsidios otorgados por el IGSS	87
4.2.3. Acceso a información del estado de la gestión de pago de subsidio	91
4.3. Análisis General de Resultados	95
4.3.1. Tiempo para pago de subsidios	95
4.3.2. Accesibilidad a la información	96
4.3.3. Implicaciones para los afiliados por el tiempo para pago y accesibilidad a información	97
4.3.4. Necesidades de los afiliados (tiempo para pago y accesibilidad a información)	98
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	102
BIBLIOGRAFÍA	104
ANEXOS	111

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Población de Guatemala, años 2018, 2019 y 2020.....	2
Cuadro 2. Variables de Estado de Actividad Económica en Guatemala.....	3
Cuadro 3. Contribución Laboral y Patronal al IGSS en Guatemala.....	9
Cuadro 4. Población Protegida por el IGSS, años 2016-2020.....	10
Cuadro 5. Ingresos, Egresos e Integración del Fondo de Reserva de los Principales Programas del IGSS, años 2016-2020.....	11
Cuadro 6. Ingresos del IGSS, años 2016-2020.....	12
Cuadro 7. Egresos del IGSS, años 2016-2020.....	13
Cuadro 8. Unidades Subsidiarias del IGSS, Departamento de Guatemala.....	17
Cuadro 9. Calendario de pagos de subsidios para afiliados del IGSS, durante los años 2020 y 2021.....	18
Cuadro 10. Cantidad de subsidios otorgados por el IGSS, años 2016 al primer cuatrimestre del 2021.....	22
Cuadro 11. Montos de subsidios otorgados por el IGSS, años 2016 al primer cuatrimestre del 2021.....	24
Cuadro 12. Tamaño de unidad subsidiaria según cantidad promedio de subsidios otorgados por el IGSS, años 2016 al primer cuatrimestre del 2021.....	28
Cuadro 13. Especificación de las variables de estudio.....	62
Cuadro 14. Cálculo de Cantidad de Nóminas de Pagos de Subsidios Revisadas, años 2016 al Primer Cuatrimestre del 2021.....	67
Cuadro 15. Respuestas a pregunta 1 de encuesta a afiliados.....	69
Cuadro 16. Respuestas a pregunta 2 de encuesta a afiliados.....	70
Cuadro 17. Respuestas a pregunta 3 de encuesta a afiliados.....	70

Cuadro 18. Respuestas a pregunta 4 de encuesta a afiliados.....	71
Cuadro 19. Respuestas a pregunta 5 de encuesta a afiliados.....	72
Cuadro 20. Respuestas a pregunta 6 de encuesta a afiliados.....	73
Cuadro 21. Respuestas a pregunta 7 de encuesta a afiliados.....	74
Cuadro 22. Respuestas a pregunta 8 de encuesta a afiliados.....	75
Cuadro 23. Respuestas a pregunta 9 de encuesta a afiliados.....	75
Cuadro 24. Respuestas a pregunta 10 de encuesta a afiliados.....	76
Cuadro 25. Respuestas a pregunta 11 de encuesta a afiliados.....	77
Cuadro 26. Respuestas a pregunta 12 de encuesta a afiliados.....	77
Cuadro 27. Respuestas a pregunta 13 de encuesta a afiliados.....	78
Cuadro 28. Respuestas a pregunta 14 de encuesta a afiliados.....	78
Cuadro 29. Respuestas a pregunta 15 de encuesta a afiliados.....	79
Cuadro 30. Respuestas a pregunta 16 de encuesta a afiliados.....	79
Cuadro 31. Respuestas a pregunta 17 de encuesta a afiliados.....	80
Cuadro 32. Respuestas a pregunta 18 de encuesta a afiliados.....	81
Cuadro 33. Respuestas a pregunta 19 de encuesta a afiliados.....	82
Cuadro 34. Tiempo para pago de subsidios otorgados por el IGSS, años 2016 al primer cuatrimestre del 2021 (expresado en días).....	85
Cuadro 35. Mensajes Automáticos de Información del Estado de la Gestión del Pago de Subsidio.....	121

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Organigrama Estructural del IGSS (Órganos Superiores).....	14
Imagen 2. Organigrama Estructural del Departamento de Prestaciones en Dinero.....	16
Imagen 3. Macro Proceso para pago de subsidios.....	19
Imagen 4. Insumos para pago de subsidios.....	20
Imagen 5. Tiempo por dependencias internas y entidades externas involucradas en el proceso para el pago de subsidios otorgados por el IGSS.....	84
Imagen 6. Procedimiento actual para pago de subsidio, en las unidades subsidiarias..	90
Imagen 7. Procedimiento para acceder a información en ventanilla de la Unidad Subsidiaria.....	92
Imagen 8. Procedimiento para acceder a información a través de Facebook y Correo Electrónico.....	93
Imagen 9. Procedimiento para acceder a información a través de Pbx 1522 y Sistema Automático de Llamadas.....	94
Imagen 10. Organigrama Estructural, IGSS.....	112
Imagen 11. Proceso completo para pago de subsidio en el IGSS.....	113
Imagen 12. Procedimiento propuesto para pago de subsidio, en las unidades subsidiarias.....	118

Imagen 13. Afiche informativo de la gestión del pago de subsidio.....	120
Imagen 14. Ubicación actual de información de subsidios en la página web del IGSS	123
Imagen 15. Ubicación propuesta de información de subsidios en la página web del IGSS.....	124
Imagen 16. Etapas de la gestión del pago de subsidios, para ser localizadas en la página web del IGSS	125
Imagen 17. Calculadora de subsidio, para ser localizada en la página web del IGSS	126

RESUMEN

Derivado de los riesgos a los que se enfrentaba el trabajador y que le imposibilitaban temporalmente para poder trabajar, dejando de obtener su ingreso económico habitual para suplir sus necesidades, surgió el sistema de bienestar social en Alemania en los años 80 y durante el período del 1925 a 1946 la Organización Internacional de Trabajo -OIT- adoptó varios convenios en los cuales se establecía la protección económica por diferentes circunstancias a la persona directamente afectada o bien a sus derechohabientes, definiendo la OIT a la seguridad social como la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia.

A través del tiempo, los países han ido asumiendo la responsabilidad de contar con un seguro social para proteger a su población y en Guatemala, el 30 de octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emite el Decreto 295, dando vida así a la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, creando una Institución autónoma, de derecho público de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima.

Un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio, significa que debe cubrir todo el territorio de la República, debe ser único para evitar la duplicidad de esfuerzos y de cargas tributarias; los patronos y trabajadores de acuerdo con la Ley, deben de estar inscritos como contribuyentes, no pueden evadir esta obligación, pues ello significaría incurrir en la falta de previsión social.

La Seguridad Social en Guatemala, tiene diversidad de prestaciones tanto en servicio como en dinero, para beneficio de la población afiliada, estando entre las

principales prestaciones económicas, los subsidios por incapacidad temporal, que son la suma de dinero que el IGSS otorga a los afiliados durante el período que abarca la incapacidad temporal para el trabajo, producida por accidente, enfermedad o maternidad y tiene como objeto sustituir en la proporción que los reglamentos del IGSS establecen, el salario habitual que deja de percibir el trabajador.

En su organización estructural, el IGSS cuenta con una Junta Directiva, que es el Órgano Superior, un Consejo Técnico que es el Órgano Asesor, una Gerencia General y 8 Subgerencias, las cuales están dotadas con dependencias instituidas en su línea jerárquica de mando, que de forma ordenada y sistemática colaboran y participan en el desarrollo de las funciones, según el campo técnico que les compete desarrollar.

La Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, es una de las 8 Subgerencias y es la encargada del pago de las prestaciones económicas que el IGSS otorga a sus afiliados, pensionados y beneficiarios en los diferentes programas del IGSS, a través de sus diferentes dependencias a cargo, entre ellas el Departamento de Prestaciones en Dinero, que es la Dependencia específica a cargo de la gestión de pago de subsidios.

El Departamento de Prestaciones en Dinero tiene varias dependencias a su cargo, estando entre ellas 13 Unidades Subsidiarias, que son las encargadas de la gestión de pago de subsidio.

Sin embargo, se identificó la problemática que tiene el afiliado con respecto a tres factores, que son el tiempo para el pago del subsidio, el acceso a la información del estado de la gestión del pago de subsidio y la atención e información brindada al consultar acerca de dicho estado, los cuales no son adecuados.

Por lo que, con base en la problemática identificada se definió la presente investigación, siendo el objetivo general el de identificar y analizar si la gestión de los subsidios otorgados por el IGSS satisface las necesidades de sus afiliados, en cuanto al tiempo de entrega, accesibilidad a la información y atención al afiliado, con el fin de

proponer iniciativas de proyectos para que dicha gestión sea útil con lo que los afiliados realmente necesitan.

La metodología consistió en realizar encuestas a afiliados que recibieron subsidios durante el período del año 2016 al primer cuatrimestre del 2021; encuesta al personal de las Unidades Subsidiarias; revisión de nóminas de pago de subsidios del período anteriormente indicado; revisión de informes del año 2020, acerca de subsidios, procesos para pago de subsidios y atención a consultas realizadas, etc. generados por el Departamento de Prestaciones en Dinero y Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias; y conversaciones con personas clave, para obtener el detalle de procesos, observaciones, sugerencias, etc.

Con la revisión de nóminas, encuesta a afiliados y encuesta a colaboradores, se obtuvo el tiempo de pago de subsidios, el que según la revisión de nóminas es en promedio mensual de 96 días; según las respuestas de afiliados es de 61 a 90 días; y según respuestas de los colaboradores es de 31 a 60 días. Asimismo, con las respuestas de los afiliados se conoce que consideran que los medios de comunicación para acceder a obtener información del estado de la gestión de pago de subsidio no son adecuados ni accesibles, pero esto porque en su mayoría no conocen todos los medios de comunicación al servicio de los afiliados. Además, los afiliados manifestaron que la atención de las personas que les han brindado información es mala y muy deficiente.

Por lo que, se tiene fundamento para confirmar la hipótesis de la investigación, que indica que “La gestión para el pago de subsidios que otorga el IGSS no cumple con el tiempo oportuno de pago y el afiliado no tiene fácil acceso a información del estado de la gestión del pago de subsidios, lo que implica que el afiliado incurra en gastos”.

Asimismo, se identificaron necesidades de los afiliados, tales como que la información del estado de la gestión de pago de subsidio sea enviada de forma

automática principalmente por mensaje de texto, que se proporcione acceso a información del estado de pago de subsidio a través de la página web institucional y aplicación móvil institucional; y que al momento que se les otorgue suspensión de labores se les brinde la información de la gestión del pago de subsidio, entre otras.

Las conclusiones de la presente investigación afirman que los procedimientos para pago de subsidio y para brindar información, se han establecido de igual forma para las 13 Unidades Subsidiarias, sin embargo, el volumen de trabajo, complejidad de casos, cantidad de personal, tipo de casos, etc. es diferente en cada una de las Unidades, asimismo, no se cuenta con un sistema de evaluación del servicio de las personas que brindan información a los afiliados que consultan el estado de la gestión de pago de subsidio, para que el cliente externo (afiliado) realice la evaluación respectiva; además, no existe medio de comunicación directo y en tiempo real para que los requerimientos de documentación e información a patronos sean atendidos a la brevedad, procurando la agilización del procedimiento y consecuentemente la disminución del tiempo para el pago del subsidio al afiliado; el expediente de subsidios está aún de forma física, no existe digitalización del mismo, lo cual dificulta la localización, traslado, revisión, análisis, afectando esto en el tiempo para el pago de subsidio, entre otras.

INTRODUCCIÓN

En Guatemala, la Revolución de 1944, también llamada Revolución de Octubre, fue un alzamiento cívico y militar que tuvo lugar el 20 de octubre de 1944, la cual se dio después de la renuncia del dictador Jorge Ubico, cuando una junta militar se hizo cargo del poder ejecutivo, la que se disolvió el 4 de julio de 1944 para instaurar el mando en el General Federico Ponce Vaides, en calidad de presidente provisional, de julio a septiembre del mismo año.

El 20 de octubre de 1944 selló por primera vez en la historia republicana de Guatemala la unión entre ejército y civiles revolucionarios; luego de la rendición de los dos bastiones militares defensores del gobierno de Federico Ponce, el mandatario y su gabinete levantaron la bandera blanca del cese de hostilidades.

Para inicios de 1944 se encontraba vigente la Constitución de la República de 1879 (derogada por el Decreto 18 de la Junta Revolucionaria de Gobierno el 28 de noviembre de aquel año), que en el artículo 16, atribuía como función del Estado el fomento de la previsión y asistencia social, pero no se hablaba de seguridad social, pero después de la Revolución de Octubre de 1944, se vislumbró una apertura democrática que sirvió de plataforma para la implementación de instituciones añoradas en el país.

La Constitución Política de la República de Guatemala de 1945, siguiendo la línea de un constitucionalismo social, incluyó en su texto la génesis de los derechos sociales en el país, siendo la seguridad social uno de los logros de la Revolución de Octubre de 1944, indicando en su artículo 63 que “se establece el seguro social obligatorio. La Ley regulará sus alcances, extensión y la forma en que debe ser puesto en vigor. Comprenderá por lo menos seguros contra la invalidez, vejez, muerte, enfermedad y accidentes de trabajo. Al pago de la prima del seguro contribuirán los patronos, los obreros y el Estado”

Es entonces, que el 30 de octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emite el Decreto 295, dando vida así a la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, creando una Institución autónoma, de derecho público de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima.

Entre las principales prestaciones que brinda el IGSS están los subsidios por incapacidad temporal, que son la suma de dinero que el IGSS otorga a los afiliados durante el período que abarca la incapacidad temporal para el trabajo, producida por accidente, enfermedad o maternidad y tiene como objeto sustituir en la proporción que los reglamentos del IGSS establecen, el salario habitual que deja de percibir el trabajador, por lo que, tomando en consideración su importancia, el objeto de esta investigación, son los afiliados del IGSS que reciben pago de subsidio por suspensión de labores por incapacidad temporal. Estos subsidios se otorgan por tres causas, las cuales son enfermedad, maternidad y accidente, teniendo diferentes requisitos que cumplir y derechos a recibir el afiliado, para el pago de subsidio según sea la causa.

En general en todo el periodo de tiempo de investigación (años 2016 a primer cuatrimestre del 2021) la cantidad de pagos de subsidios mayor fue por causa de accidente, seguidamente por causa de enfermedad y por último por causa de maternidad.

Sin embargo, se identificó que se convierte en un problema, el tiempo largo para el pago, ya que este no se realiza de forma inmediata, ni en fechas que habitualmente el afiliado recibe su salario, quedando el afiliado sin recibir salario ni subsidios que sustituyan ese salario, impactando su economía y por ende sus compromisos habituales, no cumpliendo entonces una de las funciones del subsidio que es ser el sustituto del salario, otorgarlo para que cubra las necesidades del afiliado durante el tiempo que no recibe salario.

Asimismo, al no tener pago de subsidios oportunamente, el afiliado se ve en la necesidad de obtener información del estado de este, pero se convierte en un problema, ya que, se encuentra con diferentes obstáculos para poder conocer el estado del proceso de su pago, tales como desconocimiento de los medios comunicación para solicitar información, la tecnología, el gasto en el que incurre al buscar esa información, entre otros.

La hipótesis de la investigación fue planteada de la siguiente manera: “La gestión para el pago de subsidios que otorga el IGSS no cumple con el tiempo oportuno de pago y el afiliado no tiene fácil acceso a información del estado de la gestión del pago de subsidios, lo que implica que el afiliado incurra en gastos”.

El objetivo general de la investigación fue el de “Contribuir a determinar el tiempo para el pago de subsidios del IGSS y la accesibilidad que tienen los afiliados para obtener la información del estado de la gestión del pago de los subsidios, así como conocer las implicaciones de estos dos factores para sus afiliados”.

Siendo los objetivos específicos el de establecer el tiempo promedio para el pago de los subsidios otorgados por el IGSS y los factores que causan ese tiempo; detallar el proceso para que el afiliado pueda acceder a la información del estado de pago de subsidios por los medios de comunicación actuales existentes en el IGSS para tal efecto y determinar el tiempo para brindar la información; conocer las implicaciones para los afiliados por el tiempo para el pago y acceso a información del estado de la gestión del pago de los subsidios; y determinar las necesidades de los afiliados en cuanto a tiempo para pago de subsidios y nuevos medios de comunicación para acceder a información del estado de la gestión de pago de subsidios.

Asimismo, el contenido de la presente tesis se divide en 5 capítulos. El capítulo 1 se enfoca en los antecedentes de la seguridad social en Guatemala, presentando datos de la cobertura que el IGSS ha brindado a la población guatemalteca, estructura

organizacional del IGSS, generalidades de los subsidios que paga el IGSS, detalles de procesos para pago de subsidios.

El capítulo 2, contiene el marco teórico, en el cual se presenta un conjunto de conceptos basados en los temas empleados en la investigación. El capítulo 3, se refiere al marco metodológico, en el cual consta el problema y su delimitación; objetivo general y específicos; hipótesis; variables utilizadas; métodos, enfoque, tipo y técnicas de investigación.

El capítulo 4, contiene el análisis y discusión de resultados, en el que se presenta el detalle de los subsidios pagados; el tiempo para el pago de subsidios según revisión de nóminas de pago; el acceso a la información del estado de la gestión de pago que se le brinda al afiliado; y la realidad del servicio brindado a los afiliados y la pertinencia con sus necesidades, según los afiliados y según los colaboradores del IGSS.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía utilizada y los anexos en los que se incluyen documentos que se utilizaron en el proceso de la investigación.

1. ANTECEDENTES

Desde siempre el ser humano ha tenido que buscar la forma de satisfacer sus necesidades, realizando actividades de diferente tipo para ese fin, conociendo a esas actividades como trabajo, pero en la antigüedad las diferentes civilizaciones consideraron a la esclavitud como la forma más natural y adecuada de relación laboral, siendo entonces el trabajo percibido como algo costoso, feo y desvalorizado.

Con el surgimiento del capitalismo se propuso el trabajo a cambio de capital (sueldos), en vez de la esclavitud, el cual nació en el siglo XVI, pero alcanzó su madurez en el siglo XIX, emergiendo entonces una valoración social positiva del trabajo.

Ahora al escuchar la palabra trabajo, se relaciona directamente con salario, es decir dinero, pero esto no fue siempre así ya que antes el trabajo podía servir para que una persona obtuviera sus propios productos de subsistencia o pudiera intercambiarlos por otros de mayor necesidad, lo que se ha conocido como trueque.

El trueque fue el inicio de lo que ahora conocemos como dinero, sin embargo, el trueque se enfrentó a un gran problema, cuando lo que una persona tenía otra persona no lo quería, entonces el ser humano se veía en la dificultad de obtener los productos que necesitaba para subsistir.

Por lo que, se empezó a utilizar varios productos, destacando el maíz y la sal, de esta proviene la palabra salario, enfrentándose estos también a un problema, ya que el ser humano necesitaba productos que duraran mucho tiempo, pero el maíz se pudre y la sal al mojarse pierde su valor.

Entonces, surgió el uso del oro y la plata, estos productos eran duraderos pero tenían también un problema, que se hacía difícil transportar gran cantidad de estos

productos y después de un tiempo surgió el dinero como ahora lo conocemos, en monedas y billetes.

En ese orden de ideas, es oportuno conocer detalles demográficos de Guatemala, pudiendo observar en el siguiente cuadro la cantidad de personas con las que el país de Guatemala contaba en los años 2018, 2019 y 2020, tanto cantidad de hombres, como cantidad de mujeres y el total de la población en esos años.

Cuadro 1. Población de Guatemala, años 2018, 2019 y 2020

AÑO	TOTAL	HOMBRE	MUJER
2018	14,901,286	7,223,096	7,678,190
2019	16,604,026	8,174,715	8,428,311
2020	16,858,333	8,297,763	8,560,570

Fuente: Elaboración propia, con base a censo poblacional 2018¹ y estimaciones y proyecciones para año 2019 y 2020, elaborados por el Instituto Nacional de Estadística.

Asimismo, es importante conocer la cantidad de personas con la que cuenta el país, según estado de actividad económica; por lo que, se presentan datos de la Población en Edad de Trabajar, en lo que se consideran a las personas en edad de 15 años o más; Población Ocupada, que es la cantidad de personas que están trabajando; Población Desempleada, que es la cantidad de personas que no tienen empleo.

Además, la Población Económicamente Activa, en donde se muestran datos de las personas que están trabajando y personas desempleadas pero que están buscando activamente un empleo, es decir, la Población Económicamente Activa, es la suma de la Población Ocupada más la Población Desempleada; por lo que, las cantidades de personas en cada estado de actividad económica anteriormente descritas se presentan en el cuadro siguiente:

¹ Recuperado 06 de mayo de 2021 de <https://www.censopoblacion.gt/cuantosomos>

Cuadro 2. Variables de Estado de Actividad Económica en Guatemala

VARIABLE	NACIONAL	METROPOLITANO
Población en Edad de Trabajar -PET-	12,549,195	2,399,640
Población Económicamente Activa -PEA-	7,419,943	1,465,141
Población Ocupada -PO-	7,274,114	1,408,017
Población Desempleada -PD-	145,829	57,124

Fuente: elaboración propia, con base a Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos 2-2019.

Según el Instituto Nacional de Estadística -INE-², durante el 2020 no se realizó Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos -ENEI- debido a las medidas preventivas a causa del Covid-19, por lo que, según la ENEI 2-2019³, que es la última realizada, a nivel nacional, el 29.9% del total de la población estaba comprendido entre los 0 a 14 años, el 28.7% entre los 15 a 29 años, el 34.2% entre los 30 a 64 años y el 7.2% de 65 años o más; y a nivel metropolitano el 22.8% entre los 0 a 14 años, 26.5% de 15 a 29 años, 40.3% de 30 a 64 años y 10.5 de 65 o más años, por lo que, la mayor concentración de la población está en el rango de 30 a 64 años, tanto a nivel nacional como a nivel únicamente metropolitano.

Asimismo, la canasta básica alimentaria -CBA- a diciembre de 2020 estaba a un monto de 2,989.38 mensuales y la canasta ampliada -CA- estaba a 6,902.29.

El ingreso promedio que reciben mensualmente las personas que laboran a nivel nacional es de Q. 2,429.00, siendo de Q. 2,454.00 para trabajadores asalariados y de Q. 2,370.00 para trabajadores independientes. Para el área metropolitana específicamente, el ingreso promedio mensual es de Q. 3,592.00, siendo de Q. 3,657.00 para trabajadores asalariados y Q. 3,383.00 para trabajadores independientes⁴.

² Memoria de Labores. (2020). Instituto Nacional de Estadística

³ Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos 2-2019

⁴ Recuperado el 16 de mayo de 2021 de <https://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/dgt/salario-minimo>

Con el surgimiento del trabajo también surgieron los riesgos provocados por el mismo, imposibilitando al ser humano de realizar sus actividades habituales para procurarse propiamente el ingreso económico y así suplir sus necesidades, surgiendo entonces la seguridad social.

El origen de la seguridad social se puede encontrar en la humanidad desde los tiempos más remotos, la seguridad social es el resultado de un largo proceso histórico derivado de la inseguridad que vive el ser humano⁵.

El inicio del sistema de bienestar social surgió en Alemania en los años 80, Alemania se convirtió en el primer país del mundo en adoptar un programa de seguro social, diseñado por Otto Von Bismarck (en el Marco Teórico se amplía información del modelo Bismarck), en ese entonces tres leyes sentaron las bases del sistema de bienestar social en Alemania, iniciando con el Seguro Social de los Trabajadores en 1883, que protege contra la pérdida temporal de ingresos como consecuencia de enfermedad, luego en 1884 surge la Ley de Accidentes, para ayudar a los trabajadores lesionados en el trabajo y finalmente en 1889, la Ley del seguro de invalidez; estas leyes solo cubrían la clase de obreros que estaban trabajando.

Posteriormente en 1919⁶ se crea la Organización Internacional de Trabajo -OIT- que es un órgano especializado de la Organización de las Naciones Unidas -ONU-, que tiene como objetivos principales la promoción de la justicia social y el reconocimiento de las normas fundamentales del trabajo.

Después de la primera guerra mundial⁷, los sistemas de seguros sociales se desarrollaron rápidamente en varias regiones y la protección social se incluyó en los programas de las organizaciones internacionales recientemente creadas, como la OIT y la Conferencia Internacional de Uniones Nacionales de Mutualidades y Cajas de Seguro

⁵ Recuperado el 15 de mayo de 2021 de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/36.pdf>

⁶ Recuperado el 04 de mayo de 2021 de <https://www.onu.org.gt>

⁷ Recuperado el 21 de octubre de 2021 de https://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/ilo-in-history/WCMS_122242/lang--es/index.htm

de Enfermedad que inició su andadura en Bruselas en octubre de 1927 y que posteriormente se convirtió en la Asociación Internacional de la Seguridad Social -AISS-.

Durante el período del 1925 a 1946 la OIT adoptó varios convenios en los cuales se establecía la protección económica por diferentes circunstancias a la persona directamente afectada o bien a sus derechohabientes, siendo estos el Convenio 017, sobre la indemnización por accidentes de trabajo (1925); Convenio 18, sobre las enfermedades profesionales (1925); Convenio 19, sobre la igualdad de trato entre los trabajadores extranjeros y nacionales en materia de indemnización por accidentes de trabajo (1925); Convenio 24, sobre el seguro de enfermedad (industria) (1927); Convenio 25, sobre el seguro de enfermedad (agricultura) (1927); y Convenio 70, sobre la seguridad social de la gente de mar (1946).

En 1942, en pleno apogeo de la segunda guerra mundial, el Gobierno del Reino Unido publicó el Plan Beveridge, así llamado por el nombre de su autor principal, Lord Beveridge (en el Marco Teórico se amplía información del modelo Beveridge), que dio lugar a la creación del primer sistema unificado de seguridad social.

Seguidamente en 1952 adopta el Convenio 102⁸ que se puede citar como el Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), mismo que es el convenio faro de la OIT sobre este tema, puesto que es el único instrumento internacional, basado en principios fundamentales de seguridad social, que establece normas mínimas aceptadas a nivel mundial para las nueve ramas de la seguridad social, siendo estas las siguientes:

1. asistencia médica
2. prestaciones monetarias de enfermedad
3. prestaciones de desempleo

⁸ Recuperado el 04 de mayo de 2021 de https://www.ilo.org/secsoc/areas-of-work/legal-advice/WCMS_222058/lang--es/index.htm

4. prestaciones de vejez
5. prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedad profesional
6. prestaciones familiares
7. prestaciones de maternidad
8. prestaciones de invalidez
9. prestaciones de sobrevivientes

Si bien el Convenio 102 abarca todas estas ramas, los Estados miembros solamente necesitan ratificar tres de ellas, lo que permite una extensión progresiva de la cobertura de la seguridad social en los países que lo ratifican.

El citado Convenio establece que los regímenes de seguridad social deben ser administrados sobre una base tripartita con el fin de garantizar y fortalecer el diálogo social entre gobiernos, empleadores y trabajadores.

A través del tiempo, los países han ido asumiendo la responsabilidad de contar con un seguro social para proteger a su población, en América Latina se ha mostrado un desarrollo sostenible a partir de la segunda mitad del siglo XX, en los diversos sistemas de Seguridad Social, en algunos casos, con un mayor desarrollo (en especial en los países del cono sur), en otros, en cambio, más tardío.

En Guatemala, la Revolución de 1944, también llamada Revolución de Octubre, fue un alzamiento cívico y militar que tuvo lugar el 20 de octubre de 1944⁹, la cual se dio después de la renuncia del dictador Jorge Ubico, cuando una junta militar se hizo cargo del poder ejecutivo, la cual se disolvió el 4 de julio de 1944 para instaurar el mando en el General Federico Ponce Vaides, en calidad de presidente provisional, de julio a septiembre del mismo año, Ponce comenzó a dictar medidas coercitivas contra la ciudadanía, apoyado por el Partido Liberal Progresista, con el objeto de perpetuarse en el poder.

⁹ Recuperado el 21 de octubre de 2021 de https://www.congreso.gob.gt/noticias_congreso/5165/2020/3#gsc.tab=0

El foco militar del alzamiento estuvo en el cuartel Guardia de Honor, bajo el comando del Mayor Francisco Javier Arana, aun cuando se venía gestando desde antes, comenzó a materializarse en los meses de mayo y junio del año citado, con acciones de rebeldía, desobediencia civil y manifestaciones populares contra el régimen de Jorge Ubico, quien gobernaba Guatemala desde 1931.

El 20 de octubre de 1944 selló por primera vez en la historia republicana de Guatemala la unión entre ejército y civiles revolucionarios; luego de la rendición de los dos bastiones militares defensores del gobierno de Federico Ponce, el mandatario y su gabinete levantaron la bandera blanca del cese de hostilidades.

Para ello, fue necesario que los combatientes revolucionarios llegaran al acuerdo de integrar un mando unificado integrado por Francisco Javier Arana, representando a los jóvenes oficiales de la Guardia de Honor y Jacobo Árbenz Guzmán y Jorge Toriello Garrido, en representación de los sectores militares democráticos egresados de la Escuela Politécnica, así como a los estudiantes, obreros y políticos que coadyuvaron a derrocar las tiranías de Ubico y Ponce Vaidés.

Los dirigentes exigieron telefónicamente la renuncia escrita de Ponce, desde la embajada de Estados Unidos, después de solicitar la mediación del cuerpo diplomático y después de cuatro horas de negociación, ambas partes acordaron los términos de la rendición del gobierno y el cese total de hostilidades de las fuerzas militares que lo apoyaron.

El 20 de octubre, se dio un movimiento que marcó la historia de Guatemala, conocida como la Revolución de 1944, el cual fue el responsable de derrocar al régimen dictatorial del general Jorge Ubico, quien duró 14 años en el ejercicio del poder.

Para inicios de 1944 se encontraba vigente la Constitución de la República de 1879 (derogada por el Decreto 18 de la Junta Revolucionaria de Gobierno el 28 de noviembre de aquel año), que en el artículo 16, atribuía como función del Estado el

fomento de la previsión y asistencia social, pero no se hablaba de seguridad social, pero después de la Revolución de Octubre de 1944, se vislumbró una apertura democrática que sirvió de plataforma para la implementación de instituciones añoradas en el país.

Es entonces que, el Gobierno de Guatemala de 1944, bajo la presidencia del Doctor Juan José Arévalo Bermejo, gestionó la venida al país de dos técnicos en materia de Seguridad Social¹⁰; ellos fueron el Licenciado Oscar Barahona Streber, costarricense; y el Actuario Walter Dittel (chileno), quienes hicieron un estudio de las condiciones económicas, geográficas, étnicas y culturales de Guatemala. El resultado de este estudio lo publicaron en un libro titulado “Bases de la Seguridad Social en Guatemala”.

La Constitución Política de la República de Guatemala de 1945, siguiendo la línea de un constitucionalismo social, incluyó en su texto la génesis de los derechos sociales en el país, siendo la seguridad social uno de los logros de la Revolución de Octubre de 1944, estableciendo en su artículo 63 que “se establece el seguro social obligatorio. La Ley regulará sus alcances, extensión y la forma en que debe ser puesto en vigor. Comprenderá por lo menos seguros contra la invalidez, vejez, muerte, enfermedad y accidentes de trabajo. Al pago de la prima del seguro contribuirán los patronos, los obreros y el Estado”

Es entonces, que el 30 de octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emite el Decreto 295, dando vida así a la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, creando una Institución autónoma, de derecho público de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala,

¹⁰ Recuperado el 06 de mayo de 2021 de <https://www.igssgt.org/historia>

un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima¹¹.

Un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio, significa que debe cubrir todo el territorio de la República, debe ser único para evitar la duplicación de esfuerzos y de cargas tributarias; los patronos y trabajadores de acuerdo con la Ley, deben de estar inscritos como contribuyentes, no pueden evadir esta obligación, pues ello significaría incurrir en la falta de previsión social.

Por lo que, tanto el patrono como el trabajador tienen la obligación de contribuir a la Seguridad Social en Guatemala, aportando con base al salario del afiliado en el porcentaje establecido para tal efecto, los cuales en Guatemala son los que se presentan en el cuadro siguiente:

Cuadro 3. Contribución Laboral y Patronal al IGSS en Guatemala

DESCRIPCIÓN	CUOTA LABORAL	CUOTA PATRONAL	TOTAL
Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia	1.83%	3.67%	5.5%
Programa de Enfermedad y Maternidad	2%	4%	6%
Programa de Accidentes	1%	3%	4%
TOTAL	4.83%	10.67%	15.5%

Fuente: Elaboración propia, con base a Acuerdo 1124, Reglamento Sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y sobrevivencia; Acuerdo 410, Reglamento Sobre Protección Relativa a Enfermedad y Maternidad; y Acuerdo 1002, Reglamento Sobre Protección Relativa a Accidentes; todos de Junta Directiva del IGSS.

La cuota laboral y patronal que se detalló en el cuadro anterior es pagada al IGSS a través de la denominada planilla de seguridad social (se define en el Marco Teórico).

¹¹ Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Capítulo 1, Artículo 1.

Continuando con lo relacionado al IGSS, es importante indicar que el Régimen de Seguridad Social brinda cobertura a los trabajadores del sector formal de la economía y los servicios se extienden a las esposas o compañeras del hogar, así como a los hijos menores de 7 años, también se otorgan beneficios de atención de la salud y beneficios económicos a los pensionados por el IGSS, mientras que por disposición constitucional, se brindan servicios de atención de la salud a los jubilados por el Estado, asimismo, en apoyo al sistema de servicios de salud nacional, el IGSS atiende a personas no afiliadas que requieren atención por estricta emergencia.

Por lo que, en el cuadro siguiente se muestra la población protegida por el IGSS, durante los años 2016 al 2020:

Cuadro 4. Población Protegida por el IGSS, años 2016-2020

Descripción	2016	2017	2018	2019	2020
Afiliados	1,300,001	1,313,017	1,325,537	1,350,821	1,289,882
Esposas o compañeras	529,477	534,778	539,877	550,175	525,356
Hijos menores de 7 años	981,255	991,079	1,000,531	806,637	783,116
Pensionados Programa de Accidentes	4,310	3,868	3,688	3,492	3,330
Pensionados Programa IVS	177,810	180,732	178,536	176,385	171,985
Jubilados del Estado	98,074	101,825	100,575	103,963	101,487
Población no afiliada	43,647	49,478	33,288	40,425	26,967
Total	3,134,574	3,174,777	3,182,032	3,031,898	2,902,123

Fuente: Elaboración propia, con base a Informe de Labores 2020 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Según se puede observar en el cuadro anterior, para el año 2019¹² el IGSS contaba con 1,350,821 personas contribuyentes a nivel nacional, cubriendo entonces al 18.2% de la PEA nacional; y del total de los cotizantes a nivel nacional, 770,275 son del área metropolitana.

¹² Informe Anual de Afiliación. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social 2019.

Sin embargo, para el año 2020¹³ el IGSS contaba con 1,289,882 personas contribuyentes a nivel nacional, teniendo una reducción de 60,940 trabajadores afiliados cotizantes en comparación con los del año 2019.

Asimismo, es importante conocer la solidez financiera del IGSS, la cual se refiere al respaldo real del valor de los activos del IGSS para respaldar los compromisos de corto y largo plazo y es la base para la prestación sostenida de los servicios de los programas de seguridad social en beneficio de los afiliados, beneficiarios y pensionados, presentando a continuación los principales datos financieros de los programas de Seguridad Social (los programas se describen en el Marco Teórico) que administra el IGSS, correspondientes al período 2016 al 2020:

Cuadro 5. Ingresos, Egresos e Integración del Fondo de Reserva de los Principales Programas del IGSS, años 2016-2020

Descripción		2016	2017	2018	2019	2020
Programa EMA	Ingresos	Q7,194,325,515.00	Q7,686,962,367.00	Q8,014,553,132.00	Q8,533,396,042.00	Q8,253,009,848.00
	Egresos	Q5,799,886,419.00	Q5,959,291,724.00	Q6,249,522,164.00	Q6,251,539,356	Q6,629,194,36
	Integración del Fondo de Reserva	Q1,394,439,096.00	Q1,727,670,643.00	Q1,765,030,968.00	Q2,011,856,686.00	Q1,623,815,480.00
	Reserva Acumulada	Q8,069,701,086.00	Q8,016,946,727.00	Q11,061,783,416.00	Q10,987,301,614.00	Q14,562,291,495.00
Programa IVS	Ingresos	Q4,496,397,485.00	Q4,821,537,370.00	Q5,038,974,650.00	Q5,205,367,923.00	Q4,983,021,658.00
	Egresos	Q2,633,052,753.00	Q2,818,914,548.00	Q3,061,675,244.00	Q3,359,223,898.00	Q3,566,425,024.00
	Integración del Fondo de Reserva	Q1,863,344,732.00	Q2,002,622,822.00	Q1,977,299,406.00	Q1,846,144,024.00	Q1,416,596,634.00
	Reserva Acumulada	Q19,381,856,467.00	Q21,390,266,758.00	Q23,370,600,406.00	Q25,220,893,247.00	Q26,644,366,459.00

Fuente: Elaboración propia, con base a Informe de Labores 2020 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

La información del cuadro anterior es con base a los estados financieros al mes de diciembre de cada año, por los ingresos y egresos y la diferencia constituye el superávit obtenido en el período, mismo que integra el fondo de reserva, asimismo, la reserva acumulada está representada por el saldo contable al cierre del ejercicio de

¹³ Informe Anual de Afiliación. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social 2020.

cada año, la cual muestra la variación con relación al año anterior por ajustes como regularización de ejercicios anteriores, capitalización de reservas y pago de indemnizaciones.

Asimismo, en el siguiente cuadro se presentan los datos respecto a la ejecución presupuestaria de ingresos de los programas del IGSS, de los años 2016 al 2020:

Cuadro 6. Ingresos del IGSS, años 2016-2020

Rubro de Ingresos	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos no tributarios	Q183,217,633.00	Q178,196,594.00	Q205,092,727.00	Q216,205,295.00	Q225,418,097.00
Contribuciones	Q8,947,412,780.00	Q9,639,847,956.00	Q10,141,211,476.00	Q10,624,328,539.00	Q10,182,377,165.00
Rentas de la propiedad	Q2,190,646,850.00	Q2,310,314,735.00	Q2,373,329,632.00	Q2,537,622,788.00	Q2,498,058,464.00
Transferencias corrientes	Q368,666,666.00	Q379,931,830.00	Q325,999,999.00	Q357,700,000.00	Q325,358,710.00
Total	Q11,689,943,929.00	Q12,508,291,115.00	Q13,045,633,834.00	Q13,735,856,622.00	Q13,231,212,437.00

Fuente: Elaboración propia, con base a Informe de Labores 2020 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Se puede observar un crecimiento sostenido de los ingresos generales en el periodo 2016-2019, a excepción del año 2020 por los efectos de la pandemia Covid-19, los ingresos del IGSS al 31 de diciembre de 2020 fue inferior en Q504.64 millones, equivalente a 3.67% menor respecto al año anterior, siendo el rubro más afectado el de las contribuciones.

Seguidamente en el siguiente cuadro se presentan los datos respecto a la ejecución presupuestaria de egresos de los programas del IGSS, de los años 2016 al 2020:

Cuadro 7. Egresos del IGSS, años 2016-2020

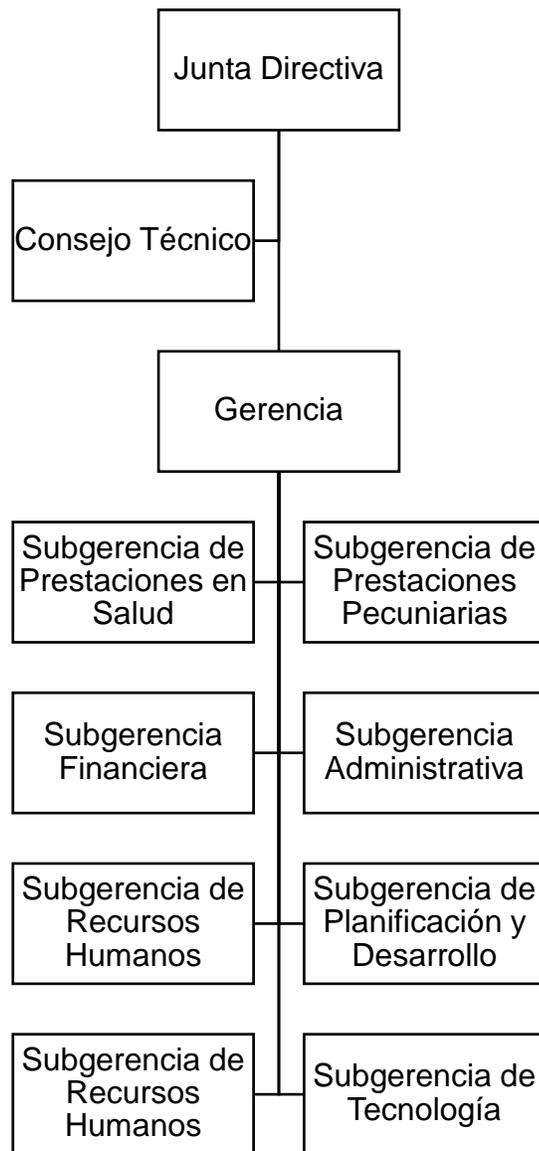
Rubro de Egresos	2016	2017	2018	2019	2020
Actividades centrales	Q2,417,958,730.00	Q2,411,090,112.00	Q2,796,884,605.00	Q2,780,637,063.00	Q2,252,564,944.00
Atención médica	Q4,789,206,229.00	Q4,880,005,348.00	Q4,872,345,501.00	Q5,315,069,699.00	Q5,327,459,259.00
Prestaciones económicas	Q2,908,423,429.00	Q3,144,226,119.00	Q3,394,158,248.00	Q3,695,511,544.00	Q3,836,808,482.00
Inversión en atención médica y previsión social	Q123,195,540.00	Q66,153,402.00	Q76,357,600.00	Q.00	Q0.00
Promoción de la salud y prevención de enfermedades	Q0.00	Q0.00	Q37,082,783.00	Q70,410,483.00	Q36,616,504.00
Partidas no asignables a programas	Q31,221,080.00	Q32,029,605.00	Q33,620,205.00	Q35,293,926.00	Q33,822,808.00
Atención por desastres	Q0.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00	Q441,239,904.00
Total	Q11,689,943,929.00	Q12,508,291,115.00	Q13,045,633,834.00	Q13,735,856,622.00	Q13,231,212,437.00

Fuente: Elaboración propia, con base a Informe de Labores 2020 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Los egresos acumulados al 31 de diciembre de 2020 de los programas del IGSS, se concentran en atención médica (44.7%) y prestaciones económicas (32.2%).

La Seguridad Social en Guatemala, tiene diversidad de prestaciones tanto en servicio como en dinero para beneficio de la población afiliada, estando entre las principales prestaciones económicas, los subsidios por incapacidad temporal, que se otorgan cuando una persona afiliada sufre alguna eventualidad tal como enfermedad, maternidad o accidente y se ve imposibilitada para trabajar, por lo que, el trabajador deja de percibir su salario habitual, es entonces que el IGSS le otorga una prestación proporcional a su salario, con base a los montos de aporte y porcentajes que la reglamentación del IGSS establece.

Es importante también conocer la estructura del IGSS, presentando para tal efecto el organigrama estructural de los órganos superiores:

Imagen 1. Organigrama Estructural del IGSS (Órganos Superiores)

Fuente: Elaboración propia, con base a Acuerdo 40/2012 de la Junta Directiva del IGSS, Manual General de Organización del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social e Informe Anual de Labores del IGSS 2020.

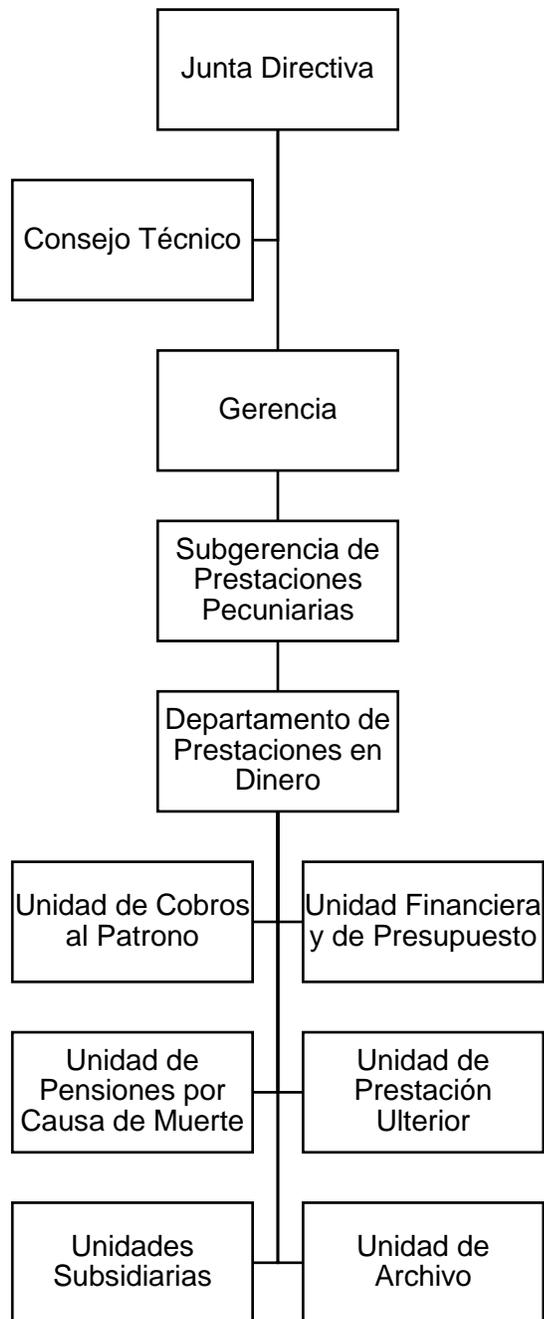
Como se puede observar en el organigrama estructural presentado, de los Órganos Superiores del IGSS (el organigrama estructural completo se presenta en anexo 1), se cuenta con una Junta Directiva, que es el Órgano Superior, un Consejo Técnico que es el Órgano Asesor, una Gerencia General y 8 Subgerencias, las cuales están dotadas con dependencias instituidas en su línea jerárquica de mando, que de forma ordenada y sistemática colaboran y participan en el desarrollo de las funciones, según el campo técnico que les compete desarrollar¹⁴.

La Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias es la encargada del pago de las prestaciones económicas que el IGSS otorga a sus afiliados, pensionados y beneficiarios en los diferentes programas del IGSS.

Asimismo, la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias para cumplir con sus funciones, cuenta con varias Dependencias a su cargo, entre ellas el Departamento de Prestaciones en Dinero, que es la Dependencia específica a cargo de la gestión de pago de subsidios, por lo que se presenta a continuación el organigrama estructural del Departamento de Prestaciones en Dinero:

¹⁴ Acuerdo 40/2012. Manual General de Organización. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Imagen 2. Organigrama Estructural del Departamento de Prestaciones en Dinero



Fuente: Elaboración propia, con base a Resolución Administrativa No. SPP-RA-001-2014, de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Manual de Organización del Departamento de Prestaciones en Dinero.

En el organigrama estructural del Departamento de Prestaciones en Dinero, se detalla entre las Unidades a cargo de este, a las Unidades Subsidiarias, las cuales están ubicadas físicamente en diferentes Unidades Médicas en el Departamento de Guatemala y son las encargadas de realizar la gestión del pago de subsidio a los afiliados según unidades médicas que les corresponden por la organización ya establecida; por lo que, a continuación se detallan las unidades subsidiarias con las que cuenta el IGSS y los casos de las unidades médicas que le corresponden a cada una:

Cuadro 8. Unidades Subsidiarias del IGSS, Departamento de Guatemala

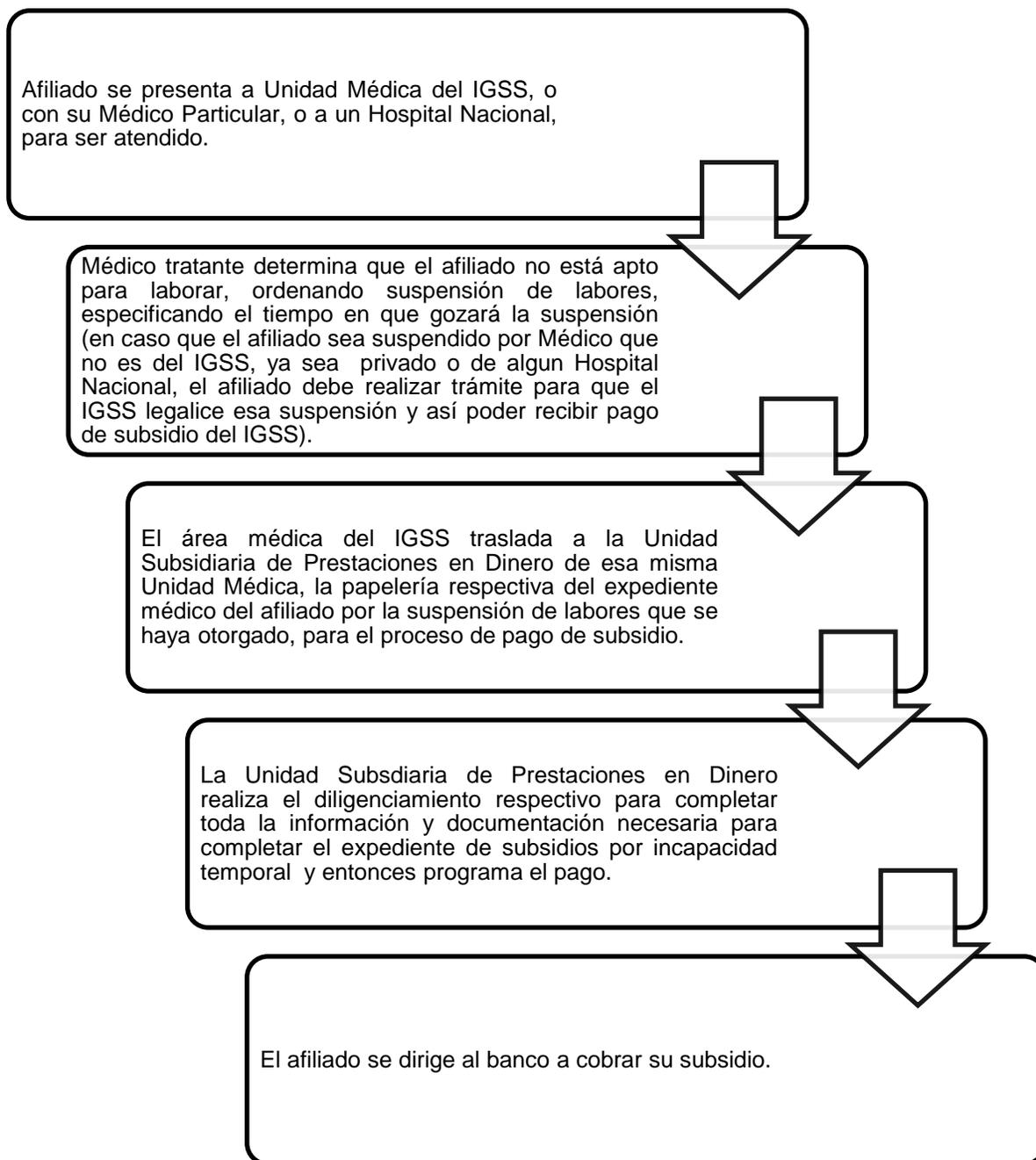
UNIDADES SUBSIDIARIAS	UNIDADES MÉDICAS QUE LAS UNIDADES SUBSIDIARIAS ATIENDEN PARA PAGO DE SUBSIDIO
Consultorio de Villa Nueva	Consultorio de Villa Nueva y Consultorio de Villa Canales
Unidad Asistencial de Amatitlán	Unidad Asistencial de Amatitlán
Hospital General de Accidentes "Ceibal"	Hospital General de Accidentes "Ceibal"
Unidad Periférica zona 11	Unidad Periférica Zona 11
Hospital de Gineco Obstetricia	Hospital de Gineco Obstetricia
Hospital de Rehabilitación	Hospital de Rehabilitación
Unidad de Consulta Externa de Enfermedades "La Autonomía"	Unidad de Consulta Externa de Enfermedades "La Autonomía"
Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico Quirúrgicas "Gerona"	Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico Quirúrgicas "Gerona"
Hospital General de Enfermedades	Hospital General de Enfermedades y Centro de Atención Integral de Salud Mental
Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo	Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo y Consultorio de Palencia.
Unidad Periférica zona 5	Unidad Periférica Zona 5, Consultorio de Fraijanes, Consultorio de San José Pinula, Finca Santa Leonarda
Policlínica	Policlínica
Sección de Tratamiento Médico Particular	Todos los casos suspendidos por Médico externo.

Fuente: Elaboración propia.

En referencia al cuadro anterior, es importante indicar que hasta septiembre de 2020 existía una unidad subsidiaria de tratamiento médico particular, que sin importar zona de residencia del afiliado, gestionaba los pagos de subsidios cuando un afiliado había sido atendido y suspendido fuera del IGSS y únicamente había requerido el pago del subsidio; sin embargo a partir de octubre de 2020 se realizó desconcentración del proceso de legalización de suspensión y pago de subsidio, iniciando las unidades subsidiarias de Unidad Periférica zona 11, Unidad periférica zona cinco, Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo a realizar esa gestión; y a partir de julio 2021 se inició a realizar también en Policlínica.

Además, se presenta a continuación el proceso para conocer a grandes rasgos desde que el afiliado se presenta a requerir atención médica hasta el pago del subsidio (proceso completo se presenta en anexo 2).

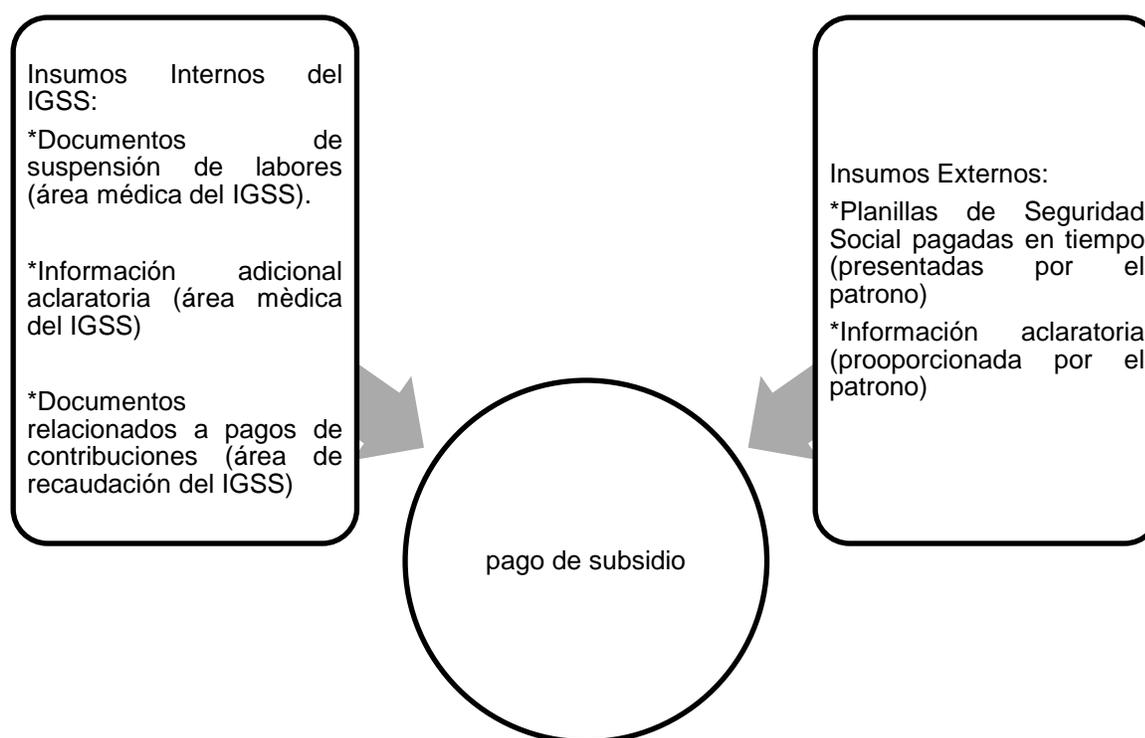
Imagen 3. Macro Proceso para pago de subsidios



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, para poder realizar el pago del subsidio a un afiliado se necesita de información y documentación tanto de entes internos del IGSS como de entes externos, por lo que, a continuación, se presenta ese detalle:

Imagen 4. Insumos para pago de subsidios



Fuente: Elaboración propia

Continuando con detalles de los pagos de subsidios, es importante mencionar que se cuenta con un calendario de pagos programado, el cual se realiza de forma anual, quedando establecido desde diciembre del año anterior.

Hasta el año 2020 se realizaban 2 pagos mensuales y en el año 2021 se inició a realizar 3 pagos mensuales, haciéndose el pago del subsidio en el Banco Industrial. Por lo que, a continuación se presenta el calendario de pagos que se tuvo en el 2020 y el primer cuatrimestre del 2021.

Cuadro 9. Calendario de pagos de subsidios para afiliados del IGSS, durante los años 2020 y 2021

2020		2021
08/01/2020	08/07/2020	08/01/2021
27/01/2020	27/07/2020	18/01/2021
10/02/2020	10/08/2020	27/01/2021
25/02/2020	25/08/2020	09/02/2021
09/03/2020	08/09/2020	17/02/2021
25/03/2020	25/09/2020	25/02/2021
08/04/2020	08/10/2020	09/03/2021
27/04/2020	26/10/2020	18/03/2021
11/05/2020	10/11/2020	26/03/2021
25/05/2020	25/11/2020	12/04/2021
08/06/2020	08/12/2020	19/04/2021
25/06/2020	21/12/2020	28/04/2021

Fuente: Elaboración propia, con base a calendario de pagos de subsidios autorizado para años 2020 y 2021

Es importante también conocer las cantidades de subsidios y montos que se otorgan en las diferentes Unidades Subsidiarias que existen en el Departamento de Guatemala, presentando para el siguiente cuadro en el cual se detalla la cantidad de subsidios y montos otorgados en el período del año 2016 al primer cuatrimestre del año 2021.

Cuadro 10. Cantidad de subsidios otorgados por el IGSS, años 2016 al primer cuatrimestre del 2021

UNIDAD SUBSIDIARIA	CAUSA	SUBSIDIOS 2016	SUBSIDIOS 2017	SUBSIDIOS 2018	SUBSIDIOS 2019	SUBSIDIOS 2020	SUBSIDIOS 2021
Consultorio de Villa Nueva	Enfermedad	5187	4952	4670	5013	3271	1391
	Maternidad	3584	3589	4231	3950	3236	1433
	Accidente	3977	4552	4807	4894	3260	1721
	Total Anual	12748	13093	13708	13857	9767	4545
Unidad Asistencial de Amatitlán	Enfermedad	1634	1464	1332	1125	975	694
	Maternidad	1086	1149	1159	1145	1150	364
	Accidente	1816	1979	2042	2389	1476	1014
	Total Anual	4536	4592	4533	4659	3601	2072
Hospital General de Accidentes "Ceibal"	Enfermedad	2415	2534	2986	2529	1838	1126
	Maternidad	6	6	4	7	0	0
	Accidente	30206	35747	40333	38188	40130	20521
	Total Anual	32627	38287	43323	40724	41968	21647
Unidad Periférica zona 11	Enfermedad	6747	6015	5303	5572	4447	2199
	Maternidad	5	3	3	7	23	514
	Accidente	11206	12881	13507	13436	6868	3452
	Total Anual	17958	18899	18813	19015	11338	6165
Hospital de Gineco Obstetricia	Enfermedad	3035	3035	2848	4447	2041	848
	Maternidad	15478	17971	19239	9	15264	4243
	Accidente	23	25	10	26	6	3
	Total Anual	18536	21031	22097	4482	17311	5094
Hospital de Rehabilitación	Enfermedad	4026	4008	3739	3108	1987	519
	Maternidad	6	1	1	0	0	2

	Accidente	13370	11923	11323	11680	9033	3411
	Total Anual	17402	15932	15063	14788	11020	3932
Unidad de Consulta Externa de Enfermedades "La Autonomía"	Enfermedad	5101	5703	5521	5459	4917	1834
	Maternidad	0	2	2	1	0	0
	Accidente	8	6	11	8	8	0
	Total Anual	5109	5711	5534	5468	4925	1834
Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico Quirúrgicas "Gerona"	Enfermedad	689	799	948	1055	954	228
	Maternidad	0	0	0	0	0	0
	Accidente	0	1	1	4	2	0
	Total Anual	689	800	949	1059	956	228
Hospital General de Enfermedades	Enfermedad	4038	4642	4508	4447	7191	6280
	Maternidad	2	10	7	9	1	1
	Accidente	28	16	22	26	11	7
	Total Anual	4068	4668	4537	4482	7203	6288
Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo	Enfermedad	8844	8353	7467	8312	4818	2275
	Maternidad	7868	8743	9445	8843	6002	1972
	Accidente	7175	7973	7980	9074	4338	2155
	Total Anual	23887	25069	24892	26229	15158	6402
Unidad Periférica zona 5	Enfermedad	2617	2591	2451	2593	1885	697
	Maternidad	2732	2658	2824	3082	2077	633
	Accidente	1941	2219	2450	2431	1138	584
	Total Anual	7290	7468	7725	8106	5100	1914
Policlínica	Enfermedad	3454	3331	3059	3434	2218	804
	Maternidad	2	5	1	1	3	0
	Accidente	3454	4178	4182	4306	1944	873

	Total Anual	6910	7514	7242	7741	4165	1677
Sección de Tratamiento Médico Particular	Enfermedad	4686	4543	4618	4624	2633	905
	Maternidad	3689	4486	4402	3971	3274	430
	Accidente	1605	2064	1962	2048	1108	230
	Total Anual	9980	11093	10982	10643	7015	1565
Total Anual 13 Unidades Subsidiarias		161740	174157	179398	161253	139527	63363
Enfermedad		52473	51970	49450	51718	39175	19800
Maternidad		34458	38623	41318	21025	31030	9592
Accidente		74809	83564	88630	88510	69322	33971
Promedio Mensual 13 Unidades Subsidiarias		13478	14513	14950	13438	11627	15841
Enfermedad		4373	4331	4121	4310	3265	4950
Maternidad		2872	3219	3443	1752	2586	2398
Accidente		6234	6964	7386	7376	5777	8493

Fuente: Elaboración propia, con base a revisión de nóminas de pago de subsidios de los años 2016 al 2021.

Cuadro 11. Montos de subsidios otorgados por el IGSS, años 2016 al primer cuatrimestre del 2021

UNIDAD SUBSIDIARIA	CAUSA	SUBSIDIOS 2016	SUBSIDIOS 2017	SUBSIDIOS 2018	SUBSIDIOS 2019	SUBSIDIOS 2020	SUBSIDIOS 2021
Consultorio de Villa Nueva	Enfermedad	Q3,397,211.28	Q4,264,867.09	Q3,824,684.22	Q4,203,262.92	Q3,107,769.04	Q1,017,248.19
	Maternidad	Q13,215,075.73	Q13,382,363.46	Q13,998,049.22	Q13,775,699.35	Q12,751,091.43	Q3,532,551.54
	Accidente	Q3,430,620.82	Q4,268,049.78	Q4,361,448.40	Q4,716,542.77	Q3,310,650.91	Q1,207,170.03
	Total Anual	Q20,042,907.83	Q21,915,280.33	Q22,184,181.84	Q22,695,505.04	Q19,169,511.38	Q5,756,969.76
Unidad Asistencial de Amatitlán	Enfermedad	Q1,016,632.93	Q1,139,385.11	Q1,114,954.75	Q939,603.21	Q763,794.98	Q548,373.26
	Maternidad	Q3,876,396.12	Q4,157,857.45	Q4,385,586.30	Q4,271,717.99	Q3,648,987.44	Q1,307,002.57
	Accidente	Q1,625,418.08	Q2,136,320.74	Q2,231,423.12	Q2,754,313.38	Q1,357,035.07	Q666,813.94

	Total Anual	Q6,518,447.13	Q7,433,563.30	Q7,731,964.17	Q7,965,634.58	Q5,769,817.49	Q2,522,189.77
Hospital General de Accidentes "Ceibal"	Enfermedad	Q3,157,520.64	Q3,595,366.16	Q4,507,711.45	Q4,168,238.09	Q4,457,834.13	Q1,365,981.23
	Maternidad	Q62,850.63	Q23,102.22	Q21,594.29	Q32,776.57	Q0.00	Q0.00
	Accidente	Q37,138,260.59	Q47,459,678.11	Q53,863,863.30	Q56,423,216.12	Q65,629,423.05	Q23,467,935.98
	Total Anual	Q40,358,631.86	Q51,078,146.49	Q58,393,169.04	Q60,624,230.78	Q70,087,257.18	Q24,833,917.21
Unidad Periférica zona 11	Enfermedad	Q4,496,805.14	Q4,115,086.43	Q4,459,947.91	Q4,569,836.23	Q4,286,097.34	Q2,001,318.40
	Maternidad	Q22,446.45	Q12,989.82	Q7,365.77	Q19,740.75	Q160,372.18	Q2,922,820.00
	Accidente	Q11,986,998.55	Q13,186,848.36	Q13,847,801.09	Q13,891,945.33	Q7,875,431.62	Q3,674,392.76
	Total Anual	Q16,506,250.14	Q17,314,924.61	Q18,315,114.77	Q18,481,522.31	Q12,321,901.14	Q8,598,531.16
Hospital de Gineco Obstetricia	Enfermedad	Q3,462,579.30	Q3,647,053.31	Q3,563,316.73	Q7,605,629.41	Q2,839,467.26	Q1,228,346.11
	Maternidad	Q48,179,536.41	Q52,267,999.82	Q51,239,939.84	Q54,911.15	Q44,149,966.88	Q11,788,777.30
	Accidente	Q19,541.27	Q27,050.61	Q8,354.91	Q47,600.96	Q3,004.75	Q1,658.75
	Total Anual	Q51,661,656.98	Q55,942,103.74	Q54,811,611.48	Q7,708,141.52	Q46,992,438.89	Q13,018,782.16
Hospital de Rehabilitación	Enfermedad	Q6,909,727.99	Q6,870,263.73	Q7,041,793.64	Q7,097,405.54	Q4,415,390.77	Q796,095.36
	Maternidad	Q30,171.78	Q2,275.71	Q10,227.60	Q0.00	Q0.00	Q8,013.78
	Accidente	Q16,314,703.84	Q14,356,335.93	Q15,346,546.68	Q16,973,486.60	Q12,346,261.98	Q3,648,158.55
	Total Anual	Q23,254,603.61	Q21,228,875.37	Q22,398,567.92	Q24,070,892.14	Q16,761,652.75	Q4,452,267.69
Unidad de Consulta Externa de Enfermedades "La Autonomía"	Enfermedad	Q7,100,453.57	Q9,726,308.69	Q10,395,544.60	Q10,521,590.57	Q9,969,546.68	Q2,252,582.47
	Maternidad	Q0.00	Q10,103.51	Q21,743.88	Q7,519.38	Q0.00	Q0.00
	Accidente	Q7,057.55	Q13,869.92	Q20,201.23	Q9,139.89	Q17,745.34	Q0.00
	Total Anual	Q7,107,511.12	Q9,750,282.12	Q10,437,489.71	Q10,538,249.84	Q9,987,292.02	Q2,252,582.47
Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico Quirúrgicas "Gerona"	Enfermedad	Q889,966.10	Q1,034,279.17	Q1,054,266.87	Q1,229,781.94	Q1,043,539.49	Q292,654.18
	Maternidad	Q0.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00	Q0.00
	Accidente	Q0.00	Q480.00	Q394.67	Q4,348.01	Q1,162.28	Q0.00
	Total Anual	Q889,966.10	Q1,034,759.17	Q1,054,661.54	Q1,234,129.95	Q1,044,701.77	Q292,654.18

Hospital General de Enfermedades	Enfermedad	Q6,217,942.23	Q7,485,300.10	Q7,388,977.19	Q7,605,629.41	Q9,999,082.39	Q7,372,182.96
	Maternidad	Q11,665.83	Q27,407.17	Q23,769.95	Q54,911.15	Q6,311.02	Q62.95
	Accidente	Q40,028.53	Q19,856.62	Q52,109.69	Q47,600.96	Q11,584.68	Q12,237.10
	Total Anual	Q6,269,636.59	Q7,532,563.89	Q7,464,856.83	Q7,708,141.52	Q10,016,978.09	Q7,384,483.01
Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo	Enfermedad	Q7,427,361.14	Q8,182,140.63	Q7,464,393.29	Q8,650,377.79	Q5,366,530.18	Q2,814,598.01
	Maternidad	Q22,340,789.52	Q23,985,444.16	Q24,602,366.97	Q24,019,993.17	Q19,751,484.27	Q7,968,131.98
	Accidente	Q7,013,967.58	Q7,972,069.42	Q7,854,002.96	Q9,646,113.31	Q4,890,314.94	Q2,504,675.27
	Total Anual	Q36,782,118.24	Q40,139,654.21	Q39,920,763.22	Q42,316,484.27	Q30,008,329.39	Q13,287,405.26
Unidad Periférica zona 5	Enfermedad	Q1,975,142.32	Q2,306,742.53	Q2,270,339.51	Q2,402,627.22	Q1,870,446.41	Q683,021.53
	Maternidad	Q8,956,326.62	Q9,766,183.12	Q9,219,620.60	Q10,230,644.39	Q7,814,662.26	Q3,537,658.30
	Accidente	Q1,832,938.55	Q2,186,320.27	Q2,520,126.09	Q2,412,226.29	Q991,591.74	Q411,680.59
	Total Anual	Q12,764,407.49	Q14,259,245.92	Q14,010,086.20	Q15,045,497.90	Q10,676,700.41	Q4,632,360.42
Policlínica	Enfermedad	Q158,025,144.00	Q1,736,532.56	Q1,617,269.21	Q1,892,178.17	Q1,587,514.70	Q727,576.21
	Maternidad	Q12,153.84	Q10,398.52	Q7,247.50	Q7,838.79	Q27,100.10	Q0.00
	Accidente	Q2,630,313.51	Q2,890,271.55	Q3,213,567.42	Q3,133,011.28	Q1,528,012.67	Q666,957.11
	Total Anual	Q160,667,611.35	Q4,637,202.63	Q4,838,084.13	Q5,033,028.24	Q3,142,627.47	Q1,394,533.32
Sección de Tratamiento Médico Particular	Enfermedad	Q5,273,548.91	Q6,040,677.63	Q6,196,239.43	Q6,608,788.85	Q4,351,933.33	Q1,297,975.81
	Maternidad	Q31,784,139.66	Q29,758,551.71	Q29,415,332.92	Q27,502,777.59	Q29,994,035.06	Q3,188,395.51
	Accidente	Q1,957,209.19	Q2,958,326.15	Q2,892,484.91	Q3,011,092.62	Q2,087,396.14	Q442,701.83
	Total Anual	Q39,014,897.76	Q38,757,555.49	Q38,504,057.26	Q37,122,659.06	Q36,433,364.53	Q4,929,073.15
Total Anual 13 Unidades Subsidiarias		Q421,838,646.20	Q291,024,157.27	Q300,064,608.11	Q260,544,117.15	Q272,412,572.51	Q93,355,749.56
Enfermedad		Q209,350,035.55	Q60,144,003.14	Q60,899,438.80	Q67,494,949.35	Q54,058,946.70	Q22,397,953.72
Maternidad		Q128,491,552.59	Q133,404,676.67	Q132,952,844.84	Q79,978,530.28	Q118,304,010.64	Q34,253,413.93
Accidente		Q83,997,058.06	Q97,475,477.46	Q106,212,324.47	Q113,070,637.52	Q100,049,615.17	Q36,704,381.91
Promedio Mensual 13 Unidades Subsidiarias		Q35,153,220.52	Q24,252,013.11	Q25,005,384.01	Q21,712,009.76	Q22,701,047.71	Q23,338,937.39

Enfermedad	Q17,445,836.30	Q5,012,000.26	Q5,074,953.23	Q5,624,579.11	Q4,504,912.23	Q5,599,488.43
Maternidad	Q10,707,629.38	Q11,117,056.39	Q11,079,403.74	Q6,664,877.52	Q9,858,667.55	Q8,563,353.48
Accidente	Q6,999,754.84	Q8,122,956.46	Q8,851,027.04	Q9,422,553.13	Q8,337,467.93	Q9,176,095.48

Fuente: Elaboración propia, con base a revisión de nóminas de pago de subsidios de los años 2016 al 2021.

En los cuadros 10 y 11, mostrados anteriormente, se puede observar la cantidad de subsidios pagados y el monto pagado por esa cantidad de subsidios, respectivamente, por las tres causas por las que según la reglamentación del IGSS se pagan los subsidios, pudiendo identificar que en general en todo el periodo del 2016 al primer cuatrimestre del 2021 la cantidad de pagos de subsidios mayor fue por causa de accidente, seguidamente por causa de enfermedad y por último por causa de maternidad; sin embargo, a pesar de que la cantidad de pagos de subsidios por causa de maternidad fue la menor, el monto pagado por esos subsidios fue el mayor, en todo el periodo de tiempo investigado, esto derivado de que por causa de maternidad el pago es del cien por ciento del salario de la afiliada suspendida y por el total de los días de suspensión que el médico tratante le otorgó a la afiliada; y por las otras dos causas existe límite máximo de monto para el pago del subsidio y el pago no se realiza desde el primer día de la suspensión, tal y como se explicó y detalló en el capítulo 3.

Asimismo, con la información detallada en el cuadro 10, se ha identificado el tamaño de cada Unidad Subsidiaria en cuanto a cantidad de pagos de subsidios que realizan, de lo cual se presenta a continuación el promedio de subsidios pagados por cada Unidad, ordenados mayor a menor cantidad.

Cuadro 12. Tamaño de unidad subsidiaria según cantidad promedio de subsidios otorgados por el IGSS, años 2016 al primer cuatrimestre del 2021

No.	UNIDAD SUBSIDIARIA	CANTIDAD DE SUBSIDIOS PAGADOS	PORCENTAJE
1	Hospital General de Accidentes "Ceibal"	36,429	25%
2	Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo	20,273	14%
3	Unidad Periférica Zona 11	15,365	10%
4	Hospital de Gineco Obstetricia	14,759	10%
5	Hospital de Rehabilitación	13,023	9%
6	Consultorio de Villa Nueva	11,286	8%
7	Sección de Tratamiento Médico Particular	8,546	6%
8	Unidad Periférica Zona 5	6,267	4%
9	Policlínica	5,875	4%
10	Hospital General de Enfermedades	5,208	4%
11	Unidad de Consulta Externa de Enfermedades "La Autonomía"	4,764	3%
12	Unidad Asistencial de Amatitlán	3,999	3%
13	Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico Quirúrgicas "Gerona"	780	1%
TOTAL		146,574	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a revisión de nóminas de pago de subsidios de los años 2016 al 2021.

Según se observa en el cuadro 12, con el promedio de la cantidad de subsidios pagados en los años 2016 al primer cuatrimestre 2021, la Unidad Subsidiaria que más

pagos realiza es la del Hospital General de Accidentes “Ceibal” con 36,429 que representa el 25% del total de los subsidios pagados, siendo la Unidad que menos pagos realiza, la de la Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico Quirúrgicas “Gerona” con únicamente 780 pagos, que son el 1% del total de los subsidios pagados, evidenciándose la diferencia grande que hay entre todas las Unidades Subsidiarias.

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Con la finalidad de fortalecer la presente investigación, se elaboró un marco teórico, sustentado en conceptos y principios estrechamente relacionados con la temática del presente trabajo de tesis, el cual se presenta a continuación.

2.1. Proyecto

Según Nassir Sapag Chain y Reinaldo Sapag Chain, es la búsqueda de una solución al planteamiento de un problema tendiente a resolver, entre tantas, una necesidad humana¹⁵.

Por otro lado, la Real Academia Española -RAE- define proyecto como el propósito o penamiento de ejecutar algo; y como el primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva¹⁶.

2.1.1. Etapas de un proyecto¹⁷

Según el Project Management Institute -PMI- se reconocen cinco etapas del proyecto, siendo las siguientes:

1. **Inicio:** La fase de inicio es crucial en el ciclo de vida del proyecto, ya que es el momento de definir el alcance y proceder a la selección del equipo. Sólo con un ámbito claramente definido y un equipo especializado, se puede garantizar el éxito.

¹⁵ Sapag, N. y Sapag, R. (2008). Preparación y Evaluación de Proyectos. Quinta Edición.

¹⁶ Recuperado el 07 de noviembre de 2021 de <https://www.rae.es/desen/proyecto>

¹⁷ Project Management Instituto. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (PMBOK Guide) (2013).

2. **Planificación:** Esta es a menudo la fase más difícil, ya que se tiene que hacer un importante esfuerzo de abstracción para calcular las necesidades de personal, recursos y equipo que habrán de preverse para lograr la consecución a tiempo y dentro de los parámetros previstos. Asimismo, también es necesario planificar comunicaciones, contratos y actividades de adquisición. Se trata, en definitiva, de crear un conjunto completo de planes que establezcan una clara hoja de ruta.
3. **Ejecución:** Con base a la planificación, habrá que completar las actividades programadas, con sus tareas y proceder a la entrega de los productos intermedios. Es importante velar por una buena comunicación en esta fase para garantizar un mayor control sobre el progreso y los plazos. Asimismo, es indispensable monitorizar la evolución del consumo de recursos, presupuesto y tiempo. En esta etapa se deben gestionar: el riesgo, el cambio, los eventos, los gastos, los recursos, el tiempo y las actualizaciones y modificaciones.
4. **Seguimiento y control:** Esta fase comprende los procesos necesarios para realizar el seguimiento, revisión y monitorización del progreso del proyecto. Se concibe como el medio de detectar desviaciones con la máxima premura posible, para poder identificar las áreas en las que puede ser requerido un cambio en la planificación. La etapa de seguimiento y control se encuentra naturalmente asociada a la de ejecución, de la que no puede concebirse de forma separada.
5. **Cierre:** Esta fase comprende todos los procesos orientados a completar formalmente el proyecto y las obligaciones contractuales inherentes. Una vez terminado este estadio, se establece formalmente que el proyecto ha concluido.

2.1.2. Tipo de Proyectos¹⁸

Existe una amplia variedad de tipos de proyectos, cada uno nace de una necesidad y se orienta a la consecución de un resultado dentro de un tiempo limitado, con un principio, un fin y objetivos que determinan el alcance y los recursos del mismo, siempre es necesario especificar algo más que permita definir el área o sector donde sus competencias se desarrollarán, por lo que se presentan a continuación los tipos de proyectos más comunes:

1. Tipos de proyectos según la procedencia del capital

- **Proyectos públicos:** se financian en su totalidad con fondos públicos o que provengan de instituciones gubernamentales.
- **Proyectos privados:** sus aportes provienen exclusivamente de la iniciativa privada o de empresas con capital particular.
- **Proyectos mixtos:** combinan las dos formas de financiación: la pública o de entidades estatales y la privada.

2. Tipos de proyectos según el sector

- **Proyectos de construcción:** suponen la puesta en marcha de una obra de tipo civil o arquitectónico. Por ejemplo, cuando se construyen edificios, puentes, vías ferroviarias, presas, carreteras, entre otros.
- **Proyectos de energía:** se basan en el aprovechamiento y el uso de la energía o en el hallazgo de nuevas formas de producirla.

¹⁸ Recuperado el 07 de noviembre de 2021 de <https://www.obsbusiness.school/blog/tipos-de-proyectos-y-sus-principales-caracteristica>

- **Proyectos de minería:** consisten en la extracción de minerales, productos o materias primas que se hallan en la naturaleza.
- **Proyectos de transformación:** se ejecutan en un escenario con el objetivo de generar una transformación de sus condiciones y características.
- **Proyectos de medioambiente:** van orientados al fomento de prácticas para el cuidado y la preservación de los recursos naturales y el equilibrio del planeta, por ejemplo, iniciativas de reciclaje o de conservación de bosques.
- **Proyectos industriales:** aquellos que pretendan impulsar la industria en cualquiera de sus sectores a través de la elaboración de un producto o servicio.
- **Proyectos de servicios:** a diferencia de los proyectos de productos, en este caso se trata de proporcionar bienes inmateriales a un tercero.
- **Proyectos de banca o finanzas:** se orientan a la gestión en el campo de la banca o a las inversiones de capital. Por ejemplo, cuando una empresa compra las acciones en busca de un aumento de sus beneficios.

3. Tipos de proyectos según el ámbito

- **Proyectos de ingeniería:** son aquellos dirigidos al [diseño y elaboración de herramientas técnicas y tecnológicas](#), maquinaria de uso industrial, y otra serie de elementos, en función de la especialidad.
- **Proyectos económicos:** se enfocan en temas monetarios o en actividades que reporten alguna oportunidad de negocio para las empresas.
- **Proyectos fiscales:** son aquellos que se relacionan con temas como las leyes, los procedimientos y reglamentos propios de la Hacienda pública. Son propios del sector público y de entidades con facultades regulatorias.

- **Proyectos legales:** apuntan a la redacción y puesta en marcha de leyes en un determinado contexto, país, región o localidad.
- **Proyectos médicos:** están orientados al refuerzo de la salud y la sanidad y a la atención de pacientes en un lugar específico.
- **Proyectos matemáticos:** impulsa las ideas para la publicación de teoremas académicos en este campo o que puedan tener una aplicación en la realidad.
- **Proyectos artísticos:** buscan el impulso de iniciativas relacionadas con las artes plásticas, la arquitectura, el cine, la literatura, la escultura, etc.
- **Proyectos literarios:** se especializan en la producción, redacción, revisión y publicación de una obra expresada en lengua escrita.
- **Proyectos tecnológicos:** llevan a cabo iniciativas que tienen como principal objeto la producción de un bien tecnológico que suponga una mejora en áreas o regiones específicas. El acceso a internet en países con escaso desarrollo es un buen ejemplo de este tipo de proyectos.
- **Proyectos informáticos:** se relacionan con la instalación y puesta en marcha de sistemas informáticos con determinados fines. Las empresas requieren cada cierto tiempo una actualización de dichos sistemas.

4. Tipos de proyectos según su orientación

- **Proyectos productivos:** son proyectos orientados a promover la producción de bienes, servicios o productos con un determinado objetivo.
- **Proyectos educativos:** se focalizan en el área de la educación, cualquiera que sea el nivel de enseñanza.

- **Proyectos sociales:** [apuntan a la mejora de la calidad de vida](#) de una región, país o localidad. Quienes saben cuáles son los principales tipos de proyectos sociales tienen claro que, en todo caso, las personas son sus principales beneficiarios.
- **Proyectos comunitarios:** son similares a los proyectos sociales, con la única diferencia de que las personas beneficiadas tienen un papel activo durante la ejecución de las labores previstas.
- **Proyectos de investigación:** todo aquel que disponga de medios a grupos de trabajo focalizados en la indagación y análisis de áreas o campos específicos.

5. Tipos de proyectos según su área de influencia

- **Proyectos supranacionales:** se implementan en grandes regiones, que por lo general superan las fronteras nacionales y continentales. Un claro ejemplo son las iniciativas que surgen al interior de la Unión Europea.
- **Proyectos internacionales:** en este caso, son proyectos que comparten dos o más países, como por ejemplo cualquier iniciativa bilateral.
- **Proyectos locales:** su alcance se limita a ciertas comunidades, localidades, pueblos o comarcas.
- **Proyectos nacionales:** se implementan a lo largo y ancho de un territorio o país. Son propios de sistemas de gobierno centralistas en los que se marcan unas directrices desde la administración y el resto de territorios las adoptan.
- **Proyectos regionales:** su nivel de incidencia es mayor que la de un proyecto local, pero a la vez menor que la de uno nacional.

2.1.3. Características de Proyectos¹⁹

A pesar de que hay diversidad de proyectos, todos los tipos de proyectos tienen en común una serie de características, entre ellas las siguientes:

1. Cuentan con un propósito.
2. Se resumen en objetivos y metas.
3. Se han de ajustar a un plazo de tiempo limitado.
4. Cuentan con, al menos, una fase de planificación, una de ejecución y una de entrega.
5. Se orientan a la consecución de un resultado.
6. Involucran a personas, que actúan con base a distintos roles y responsabilidades.
7. Se ven afectados por la incertidumbre.
8. Han de sujetarse a un seguimiento y monitorización para garantizar que el resultado es el esperado.
9. Cada uno es diferente, incluso aquellos con similares características.
10. Requieren de una inversión.

2.2. Evaluación de Proyectos

Para Cohen y Franco²⁰ evaluar es fijar el valor de una cosa, para hacerlo se requiere un procedimiento mediante el cual se compara aquello a evaluar respecto de un criterio o patrón determinado.

Briones²¹, indica que el término evaluación se utiliza para referirse al acto de juzgar o apreciar la importancia de un determinado objeto, situación o proceso en

¹⁹ Recuperado el 07 de noviembre de 2021 de <https://www.obsbusiness.school/blog/tipos-de-proyectos-y-sus-principales-caracteristica>

²⁰ Cohen E. y Franco R. Evaluación de Proyectos Sociales. Edición Siglo XXI. Pág. 73.

²¹ Briones G. Evaluación de Programas Sociales. Pág. 11.

relación con ciertas funciones que deberían cumplirse o con ciertos criterios o valores, explicitado o no.

H.S. Bhola²², señala que evaluación significa asignación de valores para juzgar la cantidad, el grado, la condición, valor, calidad o efectividad de algo.

A partir de estas definiciones, es posible distinguir un elemento fundamental del proceso de evaluación, que la evaluación consiste en juzgar y asignar un valor a algo. Si bien es cierto que las definiciones mencionadas anteriormente no son congruentes, si coinciden en la importancia de la medición, comparación y la calificación del objeto sometido a análisis.

Por su parte, las definiciones señaladas anteriormente, interrelacionan el proceso de la evaluación donde la evaluación es concebida y practicada, por un lado como medición y por otro, como determinación de logros o resultados en comparación con objetivos propuestos en un programa o proyecto.

2.2.1. Tipos de Evaluación de Proyectos²³

El desarrollo de distintos enfoques de análisis de evaluación se enmarca en el contexto de tipologías que responden a criterios específicos, considerando la premisa de que la evaluación es fundamentalmente un proceso que busca medir y generar información para su aplicación, se presentan los siguientes tipos de evaluación que responde por un lado a criterios específicos considerando los objetivos que persigue y por otro, de acuerdo al tiempo o momento en que se realiza la evaluación respecto del ciclo de vida del proyecto.

²² Bhola, H.S. Op. Cit. Pág. 9.

²³ Vlde, M. La evaluación de proyectos sociales: Definiciones y tipologías.

1. **Evaluación ex-ante:** Este tipo de evaluación tiene por finalidad proporcionar información y establecer criterios racionales para decidir sobre la conveniencia técnica de la implementación de un proyecto, esto es, determinar la viabilidad técnica de un proyecto y a su vez, jerarquizar los proyectos elegibles.

Se evalúa la posibilidad de alcanzar los objetivos propuestos en un programa con los recursos existentes, estimando y comparando los costos presentes y futuros de las diferentes alternativas, generalmente utiliza los modelos de análisis de costo–beneficio o costo–efectividad, donde el análisis costo–beneficio es el más adecuado para analizar proyectos económicos y el modelo costo–efectividad presenta mayores potencialidades para la evaluación de proyectos sociales.

2. **Evaluación intermedia o de proceso:** Se realiza durante el período de ejecución del proyecto, permite revisar la implementación o desarrollo de una determinada acción (programa o proyecto), con el propósito de analizar su eficiencia operacional de tal modo de poder programar o reprogramar de acuerdo a los resultados del análisis.

Su énfasis se centra en los procesos que forman su dinámica global y también en los factores que facilitan o dificultan el desarrollo y funcionamiento del proyecto.

Este tipo de evaluación se hace cargo de la hipótesis de que todo conjunto social es modificado cuando se estimula externamente, de allí que sea necesario lograr tener un cúmulo de información suficientemente poderosa como para cambiar el proyecto de acuerdo a las necesidades que el conjunto social intervenido va requiriendo.

La desventaja de este tipo de evaluación es que en general se debe contar con muchos recursos, tanto para el monitoreo como para modificar el proyecto inicial

y por otro lado, suele suceder que el proyecto final resulta muy distinto del proyecto inicial que en general, y que no es posible cuantificar sus resultados, pero por otro lado, no es posible hacer ningún tipo de apreciación que no sea que el proyecto implementado respondió a las necesidades detectadas en la población objetivo.

3. **Evaluación ex–post:** Este tipo de evaluación busca establecer el logro de los objetivos que planteó el proyecto en su formulación original una vez finalizada la ejecución de este.

Es el estudio que se realiza después de que el programa ha terminado, con la finalidad de establecer si se obtuvieron o no los resultados esperados y los factores que actuaron en una u otra dirección.

La necesidad de evaluación al término de un proyecto se relaciona con la detección y cuantificación de los resultados de la intervención en relación con los objetivos específicos del proyecto.

Dicho en otras palabras, la evaluación ex–post debe compatibilizar la necesidad de medir el logro de los objetivos del programa o proyecto con el levantamiento de los datos al concluir la ejecución del proyecto.

Permite generar conclusiones y correcciones para los proyectos nuevos, que persigan fines semejantes, naturalmente, a partir de la información generada.

Por lo tanto, se confrontan los resultados del proceso de transformación de la realidad, productos y resultados, con parámetros de juicio que responden a los objetivos planteados inicialmente, con el fin de obtener conclusiones sobre el margen de logro o fracaso alcanzando por la ejecución del proyecto.

La evaluación ex - post es un proceso encaminado a determinar sistemática y objetivamente la pertinencia, eficiencia, eficacia de todas las actividades desarrolladas a la luz de los objetivos planteados.

2.3. El Trabajo

Según la Real Academia Española -RAE- el trabajo es el esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza²⁴.

Por otra parte, la Organización Internacional de Trabajo -OIT- define al trabajo como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesario para los individuos.

2.3.1. Clasificación del Trabajo

Según la Clasificación Internacional de la Situación en el Empleo -CISE- de la OIT clasifica los empleos como empleos asalariados y empleos independientes.

- 1. Empleos asalariados:** son aquellos empleos en los que los titulares tienen contratos de trabajo (orales o escritos), por los que reciben una remuneración básica que no depende directamente de los ingresos de la corporación o institución para la que trabajan. Las personas con empleos asalariados se remuneran típicamente con sueldos y salarios, pero también pueden remunerarse por medio de comisiones de ventas, pagos a destajo, primas o pagos en especie tales como comida, habitación o formación.
- 2. Empleos independientes:** son aquellos empleos en los que la remuneración depende directamente de los beneficios derivados de los bienes o servicios

²⁴ Recuperado el 09 de septiembre de 2021 de <https://dle.rae.es/trabajo>

producidos (en estos empleos se considera que el consumo propio forma parte de los beneficios). Los titulares toman las decisiones operacionales que afectan a la empresa, o delegan tales decisiones, pero mantienen la responsabilidad por el bienestar de la empresa. En este contexto, la empresa se define de manera suficientemente amplia para incluir a las operaciones de una sola persona.

2.4. Seguridad Social

Según la OIT es la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia.

2.5. Sistemas de Seguridad Social

Como ya se indicó, la seguridad social es la protección de la sociedad por diferentes eventualidades que alteran la salud y el ingreso económico, existiendo dos principales sistemas de seguridad social, es decir dos tipos de recaudación para luego realizar la entrega de beneficios, los cuales se presentan a continuación:

2.5.1. Sistema de Reparto

Este es un sistema de seguro solidario, que se organiza sobre la base de un aporte obligatorio realizado por los trabajadores, con el que se forma un fondo para atender las pensiones de los trabajadores retirados²⁵.

²⁵ Grisolia, Julio Armando (2001), Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Buenos Aires, Depalma.

Definido de manera sencilla, las cotizaciones de los trabajadores en activo están destinadas a financiar las pensiones existentes en ese momento. Este principio también es conocido como de “solidaridad intergeneracional”, ya que la generación cotizante financia la pensión de la generación pensionada y a su vez la primera será financiada por la generación que le sigue²⁶.

Las cotizaciones recaudadas de los trabajadores activos no se acumulan en un fondo privado para la percepción de futuros pagos a los mismos, sino que son empleadas en financiar las pensiones del momento. No obstante, sí generan derechos futuros para los trabajadores que contribuyen, en forma de cotizaciones que darán acceso a una futura pensión que será financiada por los trabajadores activos de ese momento.

El trabajador cotiza, normalmente de forma mensual, por una cuantía que resulta de aplicar un tipo impositivo a una base de cotización proporcional a sus retribuciones.

Las bases de cotización de los trabajadores a lo largo de su vida laboral servirán para el cálculo de la futura pensión, de tal manera que ésta será mayor cuanto mayores hayan sido las contribuciones, si bien la pensión en estos sistemas no guarda una relación tan directa con las cotizaciones como en el caso de los sistemas de capitalización, pues en muchos casos ocurre, por ejemplo, que existe un tope para la pensión máxima fijado por ley, por lo que en el caso de cotizaciones elevadas, la pensión será inferior a lo que un cálculo actuarial de las cotizaciones determinaría.

Las cotizaciones en este sistema son de carácter obligatorio y su financiación suele repartirse entre trabajador y empleador. La cuantía de las contribuciones dependerá de las retribuciones, pues suele ser un porcentaje de las mismas. El acceso a las prestaciones está condicionado a acreditar los derechos, bien sea a la edad

²⁶ Recuperado el 15 de mayo de 2021 de <https://www.jubilaciondefuturo.es/es/blog/pensiones-sistema-de-reparto-vs-sistema-de-capitalizacion.html>

ordinaria, con antelación o con posterioridad, no siendo posible acreditar otras situaciones que den acceso a las mismas.

2.5.2. Sistema de Capitalización Individual

Es un sistema de ahorro personal para la vejez, como estrategia para prevenir la incapacidad laboral que produce la vejez, bajo este sistema los cotizantes traspasan mes a mes un porcentaje de sus ingresos a una cuenta individual que es de su propiedad, administrada por una empresa privada que invierte tales recursos en diversos instrumentos financieros, los cuales están determinados y regulados específicamente por la ley, con el fin de incrementar el monto acumulado por el individuo a través del interés compuesto (es decir, ganar todos los meses, interés por sobre interés), de manera de que este pueda optar a mejores condiciones de pensión²⁷.

En este sistema, cada individuo o contribuyente cotiza para sí mismo, por lo que en este caso las prestaciones guardan una relación directa con las aportaciones que se han ido realizando, no aparece el componente de solidaridad intergeneracional del sistema de reparto, existe un fondo donde se guardan las aportaciones de cada contribuyente a nivel individual para que generen futuras prestaciones. Las aportaciones son generalmente voluntarias, a cargo del trabajador o del empleador, y pueden ser periódicas y/o extraordinarias²⁸.

2.6. Modelos de Seguridad Social

Bismarck y Beveridge son los sistemas de salud que imperan en Europa y están basados en la universalidad, solidaridad y equidad²⁹.

²⁷ Grisolia, Julio Armando (2001), Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Buenos Aires, Depalma.

²⁸ Recuperado el 15 de mayo de 2021 de <https://www.jubilaciondefuturo.es/es/blog/pensiones-sistema-de-reparto-vs-sistema-de-capitalizacion.html>

²⁹ Recuperado el 23 de octubre de 2021 de <https://www.plantadoce.com/entorno/bismarck-vs-beveridge-el-cara-a-cara-de-los-sistemas-sanitarios-en-la-union-europea.html#:~:text=En%20el%20sistema%20Bismark%20los,un%20especialista%20si%20es%20necesario.>

Actualmente se han desarrollado varios modelos de seguridad social, sin embargo, la mayoría, si no es que todos, encuentran su base u orígenes en los modelos diseñados por Bismarck y Beveridge, por lo que, a continuación se detallan algunas de las particularidades de estos modelos de seguridad social:

2.6.1. Modelo Bismark

Otto Von Bismarck es el nombre del creador del Modelo de Seguridad Social Bismarck, fue Canciller de la Confederación Alemana del Norte, del 1 de julio de 1867 al 18 de enero de 1871, se le adjudica el surgimiento de la seguridad social (como se detalló en el capítulo de Antecedentes).

Este modelo³⁰ se basa en una relación bilateral, ya que a cambio de una contribución versada por el asegurado, le es acordada una indemnización en caso de sufrir alguno de los riesgos cubiertos.

Además, el empleador debe aportar una contribución proporcional a la del asegurado, y los seguros acordados no son facultativos, sino obligatorios.

Asimismo, existe una proporcionalidad entre el monto de las cotizaciones versadas y las prestaciones recibidas.

De este modelo se debe destacar la obligación impuesta a los empleadores y a los trabajadores para hacerlos corresponsables del financiamiento de la seguridad social, resaltando aún más la obligación que se impone a los empleadores para responder a los riesgos sociales que puedan sufrir los trabajadores.

³⁰ Universidad Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Principales Modelos de Seguridad Social y Protección Social.

2.6.2. Modelo Beveridge

William Henry Beveridge es el nombre del creador del modelo de seguridad social Beveridge, fue un economista y político británico, responsable de la creación de los planes sociales avanzados en beneficio de los trabajadores.

Beveridge luchaba porque las prestaciones se obtuvieran a cambio de contribuciones únicas y uniformes³¹, independientemente del nivel de renta del asegurado, estando el fondo para las principales prestaciones constituido por contribuciones de los asegurados, patronos y el Estado.

Con este modelo se inició el principio contributivo de la seguridad social, ya que su financiamiento se basa en impuestos y cotizaciones (carácter contributivo).

Contrariamente al modelo Bismarck, Beveridge contempló para ciertas prestaciones, un campo de aplicación personal de naturaleza universal, es decir, para toda la población.

2.7. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Es una Institución autónoma, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala y con fundamento en el artículo 63 de la Constitución Política de la República de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima, denominando a esa Institución como Instituto Guatemalteco de Seguridad Social³².

³¹ Universidad Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Principales Modelos de Seguridad Social y Protección Social.

³² Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Artículo 1.

2.7.1. Misión

Ser la institución líder de la seguridad social, que contribuye al bienestar socioeconómico de la población guatemalteca³³.

2.7.2. Visión

Para el año 2022 el IGSS ampliará la cobertura en los servicios de salud y prestaciones pecuniarias con altos estándares de transparencia, calidad y gobernanza³⁴.

2.7.3. Objetivos Estratégicos³⁵

1. Ampliación de Cobertura
2. Solidez Financiera
3. Prestaciones de Calidad
4. Eficiencia, Transparencia y Control
5. Crecimiento y Desarrollo Institucional

2.7.4. Funciones Esenciales³⁶

1. **Atención médica:** Mecanismo de protección a la vida, que tiene como fin fundamental la prestación de los servicios médico-hospitalarios para conservar, prevenir o restablecer la salud de sus afiliados, por medio de una valoración profesional, que comprende desde el diagnóstico del paciente hasta la aplicación del tratamiento requerido para su restablecimiento.

³³ Recuperado el 14 de mayo de 2021 de <https://www.igssgt.org/nosotros/mision/>

³⁴ Recuperado el 14 de mayo de 2021 de <https://www.igssgt.org/nosotros/vision/>

³⁵ Recuperado el 13 de mayo de 2021 de <https://www.igssgt.org/nosotros/objetivos-estrategicos/>

³⁶ Recuperado el 14 de mayo de 2021 de <https://www.igssgt.org/nosotros/funciones-esenciales/>

2. **Previsión social:** Consiste en proteger a sus afiliados de aquellos riesgos que los privan de la capacidad de ganarse la vida, cualquiera que sea el origen de tal incapacidad (maternidad, enfermedad, invalidez, vejez, entre otros); o, en amparar a determinados familiares en caso de muerte de la persona que velaba por su subsistencia.

2.7.5. Programas del IGSS

1. **Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS-³⁷**

El IGSS da protección en caso de invalidez y de vejez y ampara las necesidades creadas por el fallecimiento, ya que uno de sus fines principales es el de compensar mediante el otorgamiento de prestaciones económicas, el daño económico resultante de la cesación temporal o definitiva de la actividad laboral, otorgando atención médica y pensiones.

2. **Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes -EMA-³⁸**

El IGSS brinda atención médica como un mecanismo de protección a la vida, que tiene como fin fundamental la prestación de los servicios médico-hospitalarios para conservar, prevenir o restablecer la salud de los afiliados, por medio de una valoración profesional, que comprende desde el diagnóstico del paciente hasta la aplicación del tratamiento requerido para su restablecimiento, a causa de enfermedad, maternidad o accidente.

Asimismo, brinda cobertura a través del otorgamiento de prestaciones en dinero durante el período de suspensión del trabajo por incapacidad temporal.

³⁷ Recuperado el 25 de octubre de 2021 de <https://www.igssgt.org/ivs/>

³⁸ Recuperado el 14 de mayo de 2021 de <https://www.igssgt.org/ema/>

3. Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular -PRECAPI-³⁹

Este es un Programa especial para un grupo específico de la población, como lo son las Trabajadoras de Casa Particular, el cual tiene requisitos y prestaciones únicas para este programa.

4. Programa de Incorporación Plena de la Niñez y Adolescencia - IPLENA-⁴⁰

Este Programa a los hijos de los afiliados al IGSS, otorgándole servicios médicos según las necesidades que presenten.

2.7.6. Evolución de la Seguridad Social en Guatemala

El IGSS ha ampliado su cobertura, desde su creación en 1945, implementando servicios en beneficio de los trabajadores que aportan al seguro social y de sus beneficiarios y pensionados, detallando a continuación los aportes más relevantes de esa evolución que ha tenido la Seguridad Social en Guatemala, en cuanto a los principales Programas del IGSS, siendo estos el Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes y Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

- 1. Programa de Accidentes:** en 1947 por medio de Acuerdo 12 de Junta Directiva, se creó el Programa de Accidentes de Trabajo, como la fase inicial de la Seguridad Social, iniciándose en el Departamento de Guatemala y cubriendo únicamente los accidentes a causa del trabajo, seguidamente en 1949 por medio del Acuerdo 97 se extendió la protección por accidentes comunes, extendiéndose gradualmente hasta cubrir toda la República de Guatemala en 1978.

³⁹ Recuperado el 25 de octubre de 2021 de <https://www.igssgt.org/precapi/>

⁴⁰ Recuperado el 25 de octubre de 2021 de <https://www.igssgt.org/iplena/>

- 2. Programa de Enfermedad y Maternidad:** este Programa inició en 1968 por medio del Acuerdo 468 de Junta Directiva, inicialmente la cobertura fue solo en el Departamento de Guatemala, seguidamente en 1978 y 1979 se extendió la cobertura en los Departamentos de Sacatepéquez, Sololá, Totonicapán, Quiché, Baja Verapaz, Zacapa, Chiquimula y Jalapa. La cobertura siguió ampliándose, en 1989 a Escuintla, en 1997 a Suchitepéquez. Posteriormente, en el 2002 por medio del Acuerdo 1095 de Junta Directiva se amplió la cobertura de este Programa a Alta Verapaz, Retalhuleu, Izabal y Quetzaltenango, seguidamente en el 2003 por medio del Acuerdo 1121 de Junta Directiva fue ampliada la cobertura a Huehuetenango, Chimaltenango, San Marcos y Jutiapa y finalmente en el 2010 fue ampliada la cobertura a Santa Rosa, El Progreso y Petén.

- 3. Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia:** este programa inició en 1977 por medio de Acuerdo 481, teniendo cobertura a nivel nacional desde su inicio, sin embargo, en su inicio la edad para pensionarse era de 65 años, pero en el primer quinquenio de los años noventa se redujo la edad de pensionamiento a los 60 años.

2.7.7. Subsidio⁴¹

Es la suma de dinero que el Instituto otorga a los afiliados durante el período que abarca la incapacidad temporal para el trabajo, producida por accidente, enfermedad o maternidad y tiene como objeto sustituir en la proporción que los reglamentos del IGSS establecen, el salario habitual que deja de percibir el trabajador.

Para tener derecho a subsidio, por el riesgo de Enfermedad y/o Maternidad⁴² la afiliada o afiliado debe aparecer reportado en la planilla de seguridad social con pago de cuota laboral y patronal por 4 meses dentro de los 6 meses anteriores a la fecha de

⁴¹ Acuerdo 468. Reglamento de Prestaciones en Dinero. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

⁴² Acuerdo 468. Reglamento de Prestaciones en Dinero. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Capítulo 18 y 21bis.

suspensión y por el riesgo de accidente⁴³ por 3 meses dentro de los 6 meses anteriores a la fecha del accidente

En todos los casos, el afiliado debe tener vigencia laboral, es decir estar laborando con un patrono inscrito en el IGSS y figurar reportado en las planillas de seguridad social en el mes de la suspensión (enfermedad y maternidad) o en el mes que ocurre el suceso (accidente).

Asimismo, se presentan las generalidades del otorgamiento de subsidios, en cuanto a tiempo, porcentajes, monto máximo, cálculo:

1. **Maternidad:** El IGSS otorga por el riesgo de maternidad por un periodo de 84 días (30 días preparto incluyendo día del parto y 54 días post parto), el 100% del salario que recibe habitualmente la trabajadora afiliada.
2. **Aborto:** en caso de aborto espontáneo o terapéutico el IGSS otorga por 27 días máximo, subsidio por el 100% del salario que habitualmente recibe la trabajadora afiliada.
3. **Complicaciones del Embarazo:** son pagadas en la misma modalidad de una enfermedad.
4. **Enfermedad:** en caso de enfermedad el IGSS otorga a partir del cuarto día de la suspensión, los dos tercios (66.67%) del salario diario que habitualmente recibe el afiliado, con un máximo de Q.150.00⁴⁴ diarios de subsidio, por un tiempo máximo de 273 días; presentando a continuación ejemplos del cálculo del subsidio.

⁴³ Acuerdo 1002. Reglamento sobre Protección Relativa a Accidentes. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Capítulo 3.

⁴⁴ Acuerdo 1470. (2020). Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Ejemplo 1: al afiliado se le otorga suspensión de labores por el período del 05 al 20 de mayo de 2021 (21 días), su salario en el mes de abril fue de Q.3,000.00 (para el cálculo se utiliza como referencia de salario el mes anterior al mes de inicio de la suspensión).

Salario diario= $3,000(\text{salario}) / 30(\text{días del mes de referencia que es abril})$

Salario diario= 100

Dos tercios del salario diario = $100 / 1.5$

Dos tercios del salario diario = 66.67

El subsidio se paga a partir del cuarto día de suspensión, por lo que el periodo a pagar es del 08 al 20 de mayo de 2021, que son 18 días.

Subsidio por otorgar = $66.67 (\text{salario diario}) * 18 (\text{días que se pagarán})$

Subsidio que se pagará = Q. 1,200.06

Ejemplo 2: al afiliado se le otorga suspensión de labores por el período del 05 al 20 de mayo de 2021 (21 días), su salario en el mes de abril fue de Q.9,000.00 (para el cálculo se utiliza como referencia de salario el mes anterior al mes de inicio de la suspensión).

Salario diario= $9,000(\text{salario}) / 30(\text{días del mes de referencia que es abril})$

Salario diario = 300

Dos tercios del salario diario = $300 / 1.5$

Dos tercios del salario diario = 200

El subsidio se paga a partir del cuarto día de suspensión y un máximo de Q. 150.00 diarios, por lo que el periodo a pagar es del 08 al 20 de mayo de 2021, que son 18 días.

Subsidio por otorgar = $150 (\text{salario diario máximo}) * 18 (\text{días que se pagarán})$

Subsidio que se pagará = Q. 2,700.00

5. **Accidente:** en caso de accidente el IGSS otorga a partir del segundo día de la suspensión, los dos tercios (66.67%) del salario diario que habitualmente recibe el afiliado, con un máximo de Q.150.00 diarios de subsidio; presentando a continuación ejemplos del cálculo del subsidio.

Ejemplo 1: al afiliado se le otorga suspensión de labores por el período del 05 al 20 de mayo de 2021 (21 días), su salario en el mes de febrero, marzo y abril fue de Q.3,000.00 en cada mes (para el cálculo se utiliza como referencia de salario los 3 meses anteriores al mes de inicio de la suspensión).

Salario diario = 9,000 (salario) / 89 (días de los 3 meses de referencia que son febrero, marzo y abril)

Salario diario = 101.12

Dos tercios del salario diario = 101.12 / 1.5

Dos tercios del salario diario = 67.41

El subsidio se paga a partir del segundo día de suspensión, por lo que el periodo a pagar es del 06 al 20 de mayo de 2021, que son 20 días.

Subsidio por otorgar = 67.41 (salario diario) * 20 (días que se pagarán)

Subsidio que se pagará = Q. 1,348.20

Ejemplo 2: al afiliado se le otorga suspensión de labores por el período del 05 al 20 de mayo de 2021 (21 días), su salario en el mes de febrero, marzo y abril fue de Q.9,000.00 en cada mes (para el cálculo se utiliza como referencia de salario los 3 meses anteriores al mes de inicio de la suspensión).

Salario diario = 27,000 (salario) / 89 (días de los 3 meses de referencia que son febrero, marzo y abril)

Salario diario = 303.37

Dos tercios del salario diario = 303.37 / 1.5

Dos tercios del salario diario = 202.25

El subsidio se paga a partir del segundo día de suspensión y un máximo de Q. 150.00 diarios, por lo que el periodo a pagar es del 06 al 20 de mayo de 2021, que son 20 días.

Subsidio por otorgar = 150 (salario diario máximo) * 20 (días que se pagarán)

Subsidio que se pagará = Q. 3,000.00

2.7.8. Afiliado

Se considera afiliado, al trabajador, al servidor público, o a la persona individual que, por mandato de ley, contribuye con el Régimen de seguridad Social, inscrito en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a cambio de los servicios relativos a la seguridad social, establecidos en ley⁴⁵.

2.7.9. Planilla de Seguridad Social

Es el documento autorizado por el IGSS, por medio del cual el patrono declara los datos de su empresa, trabajadores y salarios totales, pagados dentro de un período de contribución, que constituye la base para la acreditación de derechos de los trabajadores y así obtener las prestaciones que el IGSS otorga, la que debe ser pagada a más tardar el 20 del mes siguiente, es decir, si la planilla de seguridad social corresponde al mes de junio, el patrono tiene hasta el 20 de julio para realizar el pago y la presentación de la citada planilla de seguridad social.⁴⁶

2.8. Necesidad

Se puede decir que es el estado de un ser en que se halla en carencia de un elemento y su consecución resulta indispensable para vivir en un estado de bienestar.

También se puede interpretar como una valoración que se hace al analizar el estado actual de un acontecimiento y el estado deseado del mismo, la necesidad no representa el estado actual ni el estado futuro, sino que la diferencia entre estos dos estados.

⁴⁵ Acuerdo 1269. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

⁴⁶ Acuerdo 1421. Reglamento Sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Para una organización, empresa, institución, etc. es aquello que precisa para cumplir o alcanzar un objetivo determinado.

2.8.1. Tipos de Necesidades

Según Abraham Maslow en su obra Una Teoría Sobre la Motivación Humana, formula una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados, clasificando las necesidades en 5 categorías, que se detallan a a continuación:

1. **Necesidades básicas:** son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis siendo las siguientes:

- Necesidad de respirar
- Necesidad de hidratarse
- Necesidad de alimentarse
- Necesidad de descansar
- Necesidad de eliminar los desechos corporales
- Necesidad de evitar el dolor
- Necesidad de tener relaciones sexuales
- Necesidad de mantener la temperatura corporal, etc.

2. **Necesidades de seguridad y protección:** surgen cuando las necesidades fisiológicas están satisfechas, se refieren a sentirse seguro y protegido, siendo las siguientes:

- Necesidad de seguridad física
- Necesidad de salud

- Necesidad de seguridad de recursos (disponer de la educación, transporte, recursos económicos para vivir con dignidad)
3. **Necesidades sociales (de afiliación):** son las relacionadas con la naturaleza social del ser humano, se satisfacen mediante las funciones de servicio y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familia, con amistades o en organizaciones sociales, siendo las siguientes:
- Necesidad de amistad
 - Necesidad de participación
 - Necesidad de aceptación social
4. **Necesidades de estima (reconocimiento):** Maslow describe dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja. La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, logros, independencia y libertad. La estima baja concierne al respeto de las demás personas, tales como la atención, aprecio, reconocimiento, reputación, fama, etc.
5. **Necesidades de Autorrealización:** es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad.

2.8.2. Evaluación de Necesidades

Es utilizada para generar información y luego tomar decisiones sobre actividades que puedan beneficiar a un grupo, el objetivo principal de la evaluación de necesidades es generar o dirigir una acción, un cambio o fomentar medidas de mejora.

En este documento la evaluación de necesidades está enfocada en tres factores, que son, el tiempo para el pago, la accesibilidad a información y la atención que se brinda, estando estos tres factores englobados en lo que es servicio al cliente.

2.9. Servicio al Cliente

Según el Diccionario Panhispánico servicio es una prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales⁴⁷.

En el libro Marketing de Clientes ¿quién se ha llevado a mi cliente?, se define que cliente hace referencia a la persona que depende de, es decir, los clientes son personas que tienen necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer.⁴⁸

2.9.1. Categorías de Cliente

1. **Cliente interno:** son los colaboradores de una empresa, organización, institución, etc., son su recurso principal por lo que enfocarse en su motivación, capacitación e incentivos, contribuirá al logro de un desempeño efectivo y el logro de los objetivos institucionales.
2. **Cliente externo:** son quienes adquieren el servicio o producto, para las entidades públicas, por lo general son los ciudadanos o individuos que directamente reciben un beneficio o servicio de la misma según los términos legales establecidos y es hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible, reflejando en calidad en el servicio.

⁴⁷ Recuperado el 08 de mayo de 2021 de <https://dpej.rae.es/lema/servicio>

⁴⁸ Recuperado el 11 de mayo de 2021 de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion>

2.9.2. Tipos de Servicio al Cliente⁴⁹

1. **El Congelador:** Este tipo de servicio refleja una operación con un nivel bajo de servicios personales y de procedimientos. El método “congelador” comunica a los clientes “no nos importa” A nivel de procedimientos, este tipo de servicios es lento, poco coherente, desorganizado, caótico e inconveniente. En lo referente al personal, este es insensible, frío o impersonal, apático, distante y sin interés.
2. **La fábrica:** Representa un tipo de servicio eficiente en procedimientos, pero débil en la dimensión personal. El método de fábrica comunica a los clientes: “Usted es un número nosotros estamos aquí para procesarlo”.
3. **El zoológico amistoso:** Este método es muy personal, pero no tiene coherencia en los procedimientos; este tipo de servicio le comunica a los clientes: "nos estamos esforzando, pero realmente no sabemos lo que estamos haciendo". A nivel procedimientos, este tipo de servicio es lento, poco coherente y desorganizado; en lo personal es amistoso y con tacto al tratar con el cliente.
4. **Calidad en el servicio al cliente:** Este tipo de servicio, representa la calidad en el servicio al cliente. Es fuerte tanto en la escala personal como en procedimientos. Comunica a los clientes: “Usted nos interesa y le cumplimos”. A nivel procedimientos, estos son puntuales, eficientes, uniformes; el personal es amistoso, con interés y tacto hacia el público usuario del servicio.”

⁴⁹ Claros, M. (2017). Calidad del Servicio al Ciente. Administración de Empresas. Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.9.3. Componentes del Servicio al Cliente⁵⁰

1. **Seguridad:** sólo está bien cubierta cuando se puede decir que se brinda al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.
2. **Credibilidad:** va de la mano de la seguridad, hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y honestos, no sobre prometer o mentir.
3. **Comunicación:** se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya se han cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad, seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación.
4. **Comprensión de cliente:** no se trata de sonreírle en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea en un esfuerzo por ponerse en su lugar.
5. **Accesibilidad:** para dar un excelente servicio se deben tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio web (si se cuenta con él), además, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia sino de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que los clientes han detectado.
6. **Cortesía:** atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil

⁵⁰ Recuperado el 17 de mayo de 2021 de <https://www.gestiopolis.com/10-componentes-basicos-buen-servicio/>

cautivar a los clientes si se les da un excelente trato y se brinda una gran atención.

7. **Profesionalismo:** posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización.
8. **Capacidad de respuesta:** disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Los clientes no tienen por qué rogar para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, se debe estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentarse con las observaciones de los clientes.
9. **Fiabilidad:** es la capacidad de la organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contratiempos ni problemas, este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.
10. **Elementos intangibles:** se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarse al cliente.

3. METODOLOGÍA

En la investigación del trabajo de tesis se utilizó el método científico con un enfoque cuantitativo y cualitativo, enfocándose en el objetivo general y los específicos, utilizando diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación, sirviendo de base la recolección de datos y análisis de la información para la comprobación de la hipótesis planteada.

3.1. Descripción del Problema

El IGSS cumpliendo con su rol de proteger a sus afiliados, otorga un aporte económico denominado subsidio, a los afiliados que, a causa de enfermedad, maternidad o accidente, se ven imposibilitados para trabajar y recibir su salario habitual, para que puedan continuar cubriendo sus necesidades.

Sin embargo, se convierte en un problema, el tiempo largo para el pago, ya que este no se realiza de forma inmediata, ni en fechas que habitualmente el afiliado recibe su salario, quedando el afiliado sin recibir salario ni subsidios que sustituyan ese salario, impactando su economía y por ende sus compromisos habituales, no cumpliendo entonces una de las funciones del subsidio que es ser el sustituto del salario, otorgándolo para que cubra las necesidades del afiliado durante el tiempo que no recibe salario.

Asimismo, al no tener pago de subsidios oportunamente, el afiliado se ve en la necesidad de obtener información del estado de este, pero se convierte en un problema, ya que, se encuentra con diferentes obstáculos para poder conocer el estado de la gestión de su pago, tales como desconocimiento de los medios comunicación para solicitar información, la tecnología, el gasto en el que incurre al buscar esa información, entre otros.

Por lo que, se consideró que el “Estudio del Tiempo para Pago y Acceso a Información del Estado de la Gestión, de los Subsidios Otorgados por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y las Implicaciones para sus Afiliados del Departamento de Guatemala” merecía un análisis, ya que involucra el acercamiento a un conjunto de situaciones de tipo administrativas, operativas y estratégicas.

3.2. Delimitación del Problema

3.2.1. Periodo de Investigación

El estudio buscó analizar información del periodo que comprende los años 2016 al 2020 y primer cuatrimestre del año 2021.

3.2.2. Ámbito Geográfico

Departamento de Guatemala.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo General

Contribuir a determinar el tiempo para el pago de subsidios del IGSS y la accesibilidad que tienen los afiliados para obtener la información del estado de la gestión del pago de los subsidios, así como conocer las implicaciones de estos dos factores para sus afiliados y sus necesidades de acceso a información.

3.3.2. Objetivos Específicos

1. Establecer el tiempo promedio para el pago de los subsidios otorgados por el IGSS y los factores que causan ese tiempo.

2. Detallar el proceso para que el afiliado pueda acceder a la información del estado de pago de subsidios por los medios de comunicación actuales existentes en el IGSS para tal efecto y determinar el tiempo para brindar la información.
3. Conocer las implicaciones para los afiliados por el tiempo para el pago y acceso a información del estado de la gestión del pago de los subsidios.
4. Determinar las necesidades de los afiliados en cuanto a tiempo para pago de subsidios y nuevos medios de comunicación para acceder a información del estado de la gestión de pago de subsidios.

3.4. Hipótesis

La gestión para el pago de subsidios que otorga el IGSS no cumple con el tiempo oportuno de pago y el afiliado no tiene fácil acceso a información del estado de la gestión del pago de subsidios, lo que implica que el afiliado incurra en gastos.

3.5. Especificación de Variables

Los objetivos e hipótesis están contruidos por diferentes variables, la especificación está sustentada con el nombre de la variable y el área de análisis de cada una, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 13. Especificación de las variables de estudio

Variable	Área de Estudio
Tiempo para pago de subsidios	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo para pago de subsidio según causa de suspensión. • Tiempo para pago de subsidio según Unidad Subsidiaria de Prestaciones en Dinero.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo para pago de subsidio por dependencias involucradas en el proceso. • Causas del tiempo para pago de subsidio
Accesibilidad a información de la gestión del pago de subsidio	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso para brindar información, según medio de comunicación • Tiempo para brindar información
Implicaciones para el afiliado por el tiempo para pago y accesibilidad a información	<ul style="list-style-type: none"> • Implicaciones económicas por el tiempo de pago de subsidio • Implicaciones económicas por el acceso a información de la gestión del pago de subsidio
Necesidades del afiliado de información	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad del afiliado de información de las generalidades (requisitos, medios de comunicación, etc.) del subsidio. • Necesidad del afiliado de que se le envíe información del estado de la gestión de pago de subsidio. • Necesidad del afiliado de nuevos medios de comunicación para acceder a información del estado de la gestión del pago de subsidio

Fuente: elaboración propia

3.6. Método de Investigación

Para la investigación fue utilizado el método científico, con el cual se realizaron actividades como las siguientes:

1. La definición del problema a investigar, el cual fue descrito en el numeral 3.1 del presente documento.

2. Se realizaron 132 encuestas a afiliados del IGSS, a quienes la gestión del pago de su subsidio se ha realizado en el Departamento de Guatemala y 13 encuestas a lo colaboradores que laboran en las Unidades Subsidiarias del Departamento de Prestaciones en Dinero; se obtuvo datos de tiempos de pago de subsidio, montos, cantidades de pagos realizados, etc., de nóminas de pago de subsidios de los años 2016 al primer cuatrimestre del 2021, diferentes tipos de informes elaborados y presentados por el Departamento de Prestaciones en Dinero y Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, entre otros, que se describen en el apartado de técnicas de investigación de este documento, para comprobar la validez de la hipótesis.

3. Se realizó la presentación de los resultados en este trabajo de investigación, los que se describen en el capítulo 4.

3.7. Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación fue mixto, describiendo información importante para su comprensión, orientándose hacia la exploración, descripción y entendimiento del tema, estudiando casos con diferentes particularidades que fueron evaluados, obteniendo las perspectivas y puntos de vista de los afiliados participantes.

3.8. Tipo de Investigación

El tipo y alcance de la investigación fue inductivo, ya que se procedió a la descripción y exploración, debido a que el tema de interés no había sido investigado ni medido anteriormente porque las mediciones existentes se habían enfocado en los servicios de la seguridad social de forma integral, no así específicamente de los subsidios.

Asimismo, fue de tipo interpretativa, ya que se basó en la recolección y análisis de información, realizando una interpretación propia de los datos.

3.9. Técnicas de Investigación

Se utilizaron las técnicas siguientes:

1. Encuesta a afiliados que recibieron subsidios (el formato de la encuesta realizada se presenta en anexo 3):

Para la realización de las encuestas, inicialmente se definió la población objeto de estudio, la cual fue representativa del promedio mensual de la cantidad de subsidios otorgados mensualmente en el Departamento de Guatemala durante los años 2016 al primer cuatrimestre del 2021, siendo un promedio mensual de 13,975 subsidios otorgados.

Se utilizó el promedio de subsidios otorgados y no de afiliados suspendidos, ya que no todos los afiliados a quienes se les ha otorgado suspensión de labores tienen derecho a recibir subsidios, toda vez que en algunos casos los afiliados cumplen con los requisitos para recibir servicios médicos, pero no cumplen con los requisitos para recibir subsidios.

Asimismo, se utilizó el promedio de subsidios otorgados y no de personas que recibieron subsidios, ya que los afiliados reciben subsidios por diferente cantidad de tiempo y en diferente cantidad de pagos y cada pago puede variar en condiciones como tiempo, monto, entre otros, además, en algunas ocasiones al afiliado se le otorgan varias suspensiones.

Por lo que, ya contando con la población objeto de estudio, se obtuvo la muestra a través de la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Z= nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores Z)

p= porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q= porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

N= tamaño del universo

e= error de la estimación máximo aceptado

n= tamaño de la muestra

Aplicando la fórmula con los datos de la muestra del universo de afiliados tenemos:

Z= 1.65

p= 50%

q= 50%

N= 13,975

e= 10%

n= 68

A pesar de que la muestra era de 68, la encuesta se realizó a 132 afiliados, que fueron suspendidos por el IGSS en algún periodo de tiempo de los años 2016 al primer cuatrimestre del 2021, que recibieron subsidio por el tiempo de suspensión y que su pago fue tramitado en el Departamento de Guatemala.

Las encuestas a afiliados se elaboraron en la herramienta de google forms, enviándolas a través de correo electrónico, según base de datos de afiliados a quienes se les pagó subsidio, por mensaje a través de redes sociales y publicaciones en diferentes grupos de Facebook, en el período del 20 de junio al 20 de julio del 2021.

2. Se realizó revisión de las nóminas de pago de subsidios, correspondientes a los años 2016 al primer cuatrimestre del 2021, siendo un total de 5148 nóminas,

para obtener la cantidad de subsidios pagados, así como el monto en quetzales de ese total de subsidios; y el tiempo para el pago de subsidios, presentando a continuación, el detalle del cálculo del total de nóminas revisadas.

Cuadro 14. Cálculo de Cantidad de Nóminas de Pagos de Subsidios Revisadas, años 2016 al Primer Cuatrimestre del 2021.

Cantidad de nóminas mensuales por cada Unidad Subsidiaria (2016 al 2020)	2
Cantidad de nóminas anuales por Unidad Subsidiaria (2 nóminas mensuales * 12 meses) (2016 al 2020)	24
Cantidad de nóminas anuales por el total de Unidades Subsidiarias (24 nóminas anuales * 13 Unidades Subsidiarias) (2016 al 2020)	312
Cantidad de nóminas de los años 2016 al 2020 (312 nóminas anuales * 5 años) (2016 al 2020)	1,560
Cantidad de nóminas mensuales por cada Unidad Subsidiaria (2021)	3
Cantidad de nóminas anuales por Unidad Subsidiaria (3 nóminas mensuales * 4 meses) (2021)	12
Cantidad de nóminas anuales por el total de Unidades Subsidiarias (12 nóminas del cuatrimestre * 13 Unidades Subsidiarias) (2021)	156
Cantidad de nóminas del año 2016 al 2020 (1,560) más cantidad de nóminas del primer cuatrimestre del año 2021 (156)	1,716
Total de nóminas del 2016 al primer cuatrimestre del 2021 por las tres causas (enfermedad, maternidad y accidente) (1,716 * 3)	5,148)

Fuente: Elaboración propia.

3. Revisión de informes del año 2020, realizada de abril a julio de 2021, acerca de subsidios, afiliados atendidos, procesos para pago de subsidio y atención de consultas realizadas, etc. generados en el Departamento de Prestaciones en Dinero y Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, para obtener datos tales como procesos realizados para atención de afiliados, cantidad de consultas realizadas a través de los medios de comunicación para brindar información y tiempos en las fases del proceso de pago de subsidio.

4. Conversaciones con personas clave, realizadas de abril a julio de 2021, para obtener el detalle del proceso para el pago de subsidio y del proceso para otorgamiento de información a los afiliados por los diferentes medios de comunicación habilitados para tal efecto.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultado de la encuesta a afiliados

Es sumamente necesario e importante conocer la realidad a la que se han enfrentado los afiliados en cuanto al tiempo para el pago de su subsidio y la accesibilidad a información del estado de la gestión del mismo, para lo cual se diseñó una encuesta, que se describió en el capítulo 3 y se muestra en los anexos, presentando a continuación los resultados de cada pregunta realizada en la misma.

1. ¿En cuánto tiempo a partir de su inicio de suspensión, se le otorgó el pago de subsidio?

Cuadro 15. Respuestas a pregunta 1 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
30 días o menos	19	14%
31 a 60 días	24	18%
61 a 90 días	50	38%
Más de 90 días	39	30%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

En esta pregunta se dio opción a 4 respuestas, con períodos de tiempo de 30 días cada una, de los que según las respuestas proporcionadas por los afiliados, la mayor cantidad fue en el periodo de tiempo de 61 a 90 días, seguidamente del tiempo de más de 90 días; sin embargo según la revisión de nóminas y a como se describió en los numerales anteriores del presente capítulo, el tiempo para pago de subsidios supera el tiempo promedio de 90 días.

2. ¿Cómo califica el tiempo en el que le pagaron su subsidio?

Cuadro 16. Respuestas a pregunta 2 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	3	2%
Bueno	23	17%
Malo	43	33%
Muy deficiente	63	48%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Según la calificación que los afiliados entrevistados dieron al tiempo en el que se les pagó el subsidio, la mayoría indicó que el tiempo es muy deficiente, toda vez que de los 132 entrevistados, 63 marcaron esa respuesta, seguidamente está el grupo de afiliados que calificaron como malo el tiempo de pago de subsidio, es decir que de 132 afiliados, 106 calificaron mal (muy deficiente y malo) el tiempo en el que se les pagó el subsidio.

3. Durante el tiempo que se le otorgó suspensión de labores y no recibió subsidio ¿cómo cubrió sus necesidades?

Cuadro 17. Respuestas a pregunta 3 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Ahorros	60	39%
Otra persona se hizo cargo de sus gastos	25	16%
Préstamo (a persona o entidad)	29	18%
Tarjeta de crédito	43	27%
La empresa no le cortó su	0	0%

salario		
Total	157	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Se le dieron a los afiliados entrevistados la opción de elegir una entre cinco respuestas, siendo la que mayor elección tuvo, con 60 votos, la de ahorros, es decir que durante el tiempo que los afiliados no recibieron el pago de subsidio como sustituto del salario que dejaron de percibir, hicieron uso de sus ahorros para cubrir sus necesidades, seguidamente la elección fue del uso de tarjeta de crédito, opción que fue elegida por 43 personas.

4. Por favor marque los medios que conoce para solicitar información acerca de la gestión de su pago de subsidio.

Cuadro 18. Respuestas a pregunta 4 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Consulta en ventanilla de la oficina de prestaciones en dinero ubicada en la unidad médica donde le otorgaron suspensión.	110	54%
Facebook	13	6%
Correo electrónico	4	2%
Sistema automático de llamadas (22918400)	9	4%
Llamada a pbx (1522)	69	34%
Total	205	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Tal como se indicó en los párrafos anteriores hasta el mes de marzo del año 2020 los medios de comunicación a los cuales los afiliados podían recurrir para solicitar y obtener información acerca del estado de la gestión de pago de subsidio eran consulta en la ventanilla de la Unidad Subsidiaria respectiva y llamada telefónica, sin embargo a partir de abril del año 2020 se inició a brindar información a través de Facebook, correo electrónico y sistema automático de llamadas.

Como se puede observar en la gráfica anterior, de los 5 medios que se tienen para solicitar información, los afiliados en su mayoría conocen la consulta en la ventanilla de información de la Unidad Subsidiaria, seguidamente la llamada telefónica al Pbx, siendo estos dos medios los que se han ofrecido siempre, sin embargo, los tres nuevos medios que se iniciaron a utilizar a partir de abril de 2020, los afiliados no los conocen bastante, toda vez que el Facebook únicamente 13 personas indicaron conocerlo, el sistema automático de llamadas 9 afiliados y el correo electrónico únicamente 4 afiliados.

Por lo que, se puede determinar que es necesaria la socialización de los medios de comunicación a través de los cuales los afiliados pueden requerir información, ya que estos medios de comunicación que el IGSS tiene para pedir información de pago de subsidio es únicamente a través de las páginas de Facebook Noticias IGSS e IGSS Pensiones.

5. Por favor marque los medios a los cuales recurrió para solicitar información acerca de la gestión de su pago de subsidio.

Cuadro 19. Respuestas a pregunta 5 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Consulta en ventanilla de la oficina de prestaciones en dinero ubicada en la unidad médica donde le otorgaron suspensión.	87	48%

Facebook	12	7%
Correo electrónico	3	2%
Sistema automático de llamadas (22918400)	8	5%
Llamada a pbx (1522)	66	38%
Total	176	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Con las respuestas de la pregunta anterior se pudo determinar cuáles son los medios de comunicación que más conocen los afiliados para solicitar información de su pago de subsidio, así como los medios que menos conocen, por lo que, con las respuestas de la presente pregunta se puede conocer los medios de comunicación a los que más han recurrido los afiliados para obtener información, los cuales coinciden con la cantidad de personas que conocen cada medio, entre más afiliados conocen un medio de comunicación más afiliados recurren al mismo.

6. ¿Incurrió en gasto para poder requerir información acerca de la gestión de su pago de subsidio?

Cuadro 20. Respuestas a pregunta 6 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	66	50%
No	66	50%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

En esta pregunta se pudo conocer a los afiliados que para poder requerir información del estado de su pago de subsidio incurrieron en gasto, siendo el 50% que sí incurrió en gasto y 50% que no incurrió en gasto, por lo que, los afiliados al estar suspendidos de sus trabajos no reciben salario, además de eso el pago de esa

suspensión lo reciben en promedio en 90 días y deben incurrir en gasto para requerir información, ya que esta no se les otorga automáticamente.

7. Si su respuesta anterior fue sí, por favor elija una de las siguientes opciones de gasto en el que incurrió

Cuadro 21. Respuestas a pregunta 7 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Gasto de transporte para llegar a la ventanilla de información	63	76%
Compra de saldo para realizar llamadas	17	21%
Compra de internet para consultar a través de redes o correo electrónico	1	1%
Pago a otra persona por uso de su saldo o internet	2	2%
Total	83	100

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

De los 66 afiliados que indicaron que sí incurrieron en gasto para requerir información de su pago, la mayoría indico que el gasto se debió al pago de transporte para llegar a la ventanilla de información a requerir que se le indicara el estado de su pago, seguidamente del gasto por compra de saldo para realizar llamada telefónica para poder obtener información, esto coincide con la respuesta de las preguntas 2.1 y 2.2, en las que los afiliados indicaron que conocen y utilizan más los medios de comunicación de presentarse a la ventanilla de información y llamada telefónica al Pbx.

8. Si respondió la pregunta anterior, por favor indique el monto del gasto en el que incurrió.

Cuadro 22. Respuestas a pregunta 8 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Q. 0.01 a Q. 50.00	9	13%
Q. 51.00 a Q. 100.00	23	35%
Más de Q. 100.00	34	52%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Con las respuestas de esta pregunta se puede determinar que los 66 afiliados que incurrieron en gasto para requerir información, en su mayoría el gasto fue mayor de Q. 100.00, lo cual es preocupante, toda vez que ese monto es aún mayor de lo que en la actualidad es el salario mínimo diario en Guatemala, el cual asciende a Q. 94.17⁵¹.

9. ¿En cuánto tiempo le otorgaron la información acerca de la gestión de su pago de subsidio?

Cuadro 23. Respuestas a pregunta 9 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
El mismo día que la solicitó	37	28%
2 a 5 días	32	24%
6 a 10 días	46	35%
Más de 10 días	17	13%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

⁵¹ Recuperado 20 de agosto de 2021 de <https://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/leyes-y-convenios/30>

En cuanto al tiempo en el cual se le brindo respuesta a los afiliados cuando la solicitaron a través de los medios que se tienen para tal efecto, en su mayoría indicaron que recibieron información en un periodo de 6 a 10 días, siendo este tiempo superior al que se ha establecido que es en el que se debe entregar información, que es de 2 a 5 días, a como se detalló anteriormente en el presente capítulo, por lo que, el tiempo real supera al tiempo fijado para brindar información.

10. ¿Cómo califica la accesibilidad a la información acerca de la gestión de su pago de subsidio?

Cuadro 24. Respuestas a pregunta 10 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	3	2%
Bueno	21	16%
Malo	49	37%
Muy deficiente	59	45%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Lamentablemente con estas respuestas se puede observar que según la percepción de los afiliados la accesibilidad a información de su pago es muy deficiente, ya que 59 personas indicaron esta respuesta, seguidamente de 49 personas que indicaron que la accesibilidad a la información es mala.

Por lo que, tanto en tiempo de pago como en accesibilidad a información, según la percepción de los afiliados entrevistados, la calificación mayor es muy deficiente y malo.

11. ¿La información que le otorgaron fue comprensible o utilizaron términos confusos?

Cuadro 25. Respuestas a pregunta 11 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
comprensible	67	51%
confusa	65	49%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Así como es importante dar al afiliado diversidad de opciones para que pueda acceder a información del estado de su pago, lo es que la información sea entregada en buen tiempo, pero también lo es que la información que se le otorgue al afiliado sea comprensible, en esta pregunta se obtuvo que de los 132 afiliados entrevistados, 67 indicaron que la información que les brindaron fue comprensible, sin embargo al observar que es muy poca la diferencia (2 afiliados) entre los afiliados que indicaron que la información fue comprensible y los que indicaron que la información fue confusa, es necesario también fortalecer esta área.

12. ¿Cómo califica el servicio de la persona que le atendió cuando solicitó información acerca de la gestión de su pago de subsidio?

Cuadro 26. Respuestas a pregunta 12 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	3	2%
Bueno	60	45%
Malo	38	29%
Muy deficiente	31	24%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Según lo indicado por los afiliados entrevistados, en su mayoría el servicio que la persona que les atendió fue malo y muy deficiente, haciendo un total de 69 votos, siendo 38 votos para servicio malo y 31 para servicio muy deficiente, esto es similar a lo indicado en cuanto al tiempo de pago y accesibilidad, ya que en estos dos factores también calificaron en su mayoría como malo y muy deficiente los mismos.

13. ¿El tiempo que esperó para el pago de su subsidio cubre sus necesidades?

Cuadro 27. Respuestas a pregunta 13 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
sí	17	13%
no	115	87%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Definitivamente el tiempo promedio para pago de subsidio no cubre las necesidades de los afiliados, de lo que 115 afiliados entrevistados indicaron ese extremo y únicamente 17 indicaron que el tiempo para el pago sí cubre las necesidades de los afiliados. Por lo que, es necesario que el tiempo sea menor al que en la actualidad en promedio se tarda en realizar el pago a un afiliado.

14. Si fuera posible mejorar el tiempo promedio para el pago de su subsidio ¿considera que 40 días es un tiempo adecuado, dadas las gestiones, aprobaciones y calendario con fechas establecidas para pago de subsidios?

Cuadro 28. Respuestas a pregunta 14 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
sí	36	27%
no	96	73%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Se contempló un tiempo menor al que actualmente se tiene para realizar el pago del subsidio, considerando un tiempo de 40 días, ya que este es menor en más del 50% del tiempo actual, sin embargo 96 de los entrevistados indicaron que ese tiempo aun siendo menor no cubre aun sus necesidades.

15. ¿Usted considera que los medios existentes para obtener información de la gestión de su pago de subsidios son adecuados y accesibles?

Cuadro 29. Respuestas a pregunta 15 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
sí	25	19%
no	107	81%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

De los 132 afiliados entrevistados, 107 indicaron que los medios de comunicación que en la actualidad se ofrecen para solicitar información no cubre sus necesidades, sin embargo es importante mencionar que en los numerales anteriores se detalló la respuesta de los afiliados en cuanto a los medios que conocen, determinando que los medios a pesar de que están presentes para que puedan acceder a la información del pago de subsidio, no son conocidos y por lo tanto no son utilizados.

16. ¿Usted necesita que la información de la gestión de su pago de subsidios se le otorgue automáticamente a través de los siguientes medios?

Cuadro 30. Respuestas a pregunta 16 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	34	26%
Whatsapp	9	6%
Mensaje de texto	46	35%
Todos	43	33%

Ninguno	0	0%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Considerando los medios de comunicación con los que ya se cuenta y que los afiliados para conocer el estado de la gestión de su pago deben realizar la consulta, incurriendo en gasto para tal efecto, se consideró que la información del estado y los avances del pago le sea informado al afiliado, evitando así que el afiliado tenga que realizar la consulta, por lo que se consideraron tres medios de comunicación, que forman parte de la información básica que el afiliado debe registrar en el IGSS al momento de inscribirse, asimismo esta información puede ser actualizada constantemente.

Por lo que, de los tres medios, los afiliados indicaron que prefieren que la información les sea enviada a través de mensaje de texto.

Es importante, indicar que en la actualidad para las personas que tienen sus datos actualizados en el IGSS, se le envía mensaje de texto informando la fecha programada para el pago de subsidio.

17. ¿Usted necesita que además de los medios existentes para recibir información de su pago de subsidios, existan las siguientes opciones?

Cuadro 31. Respuestas a pregunta 17 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
App móvil	22	17%
Sitio web	27	20%
Ambos	81	61%
Ninguno	2	2%

Total	132	100%
-------	-----	------

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

En el orden de ideas indicado en las respuestas de la pregunta anterior, se consideró el proporcionar información del estado de pago de un subsidio a través de herramientas tales como una app móvil o a través del sitio web institucional, en caso que la información a pesar de que se envíe por mensaje de texto, WhatsApp y/o correo electrónico no llegue al destinatario, pudiendo así los afiliados acceder a estos medios en cualquier momento y lugar y conocer el estado de la gestión de su pago.

De los 132 afiliados entrevistados, 81 afiliados indicaron que sí necesitan que la información sea grabada en los medios indicados para que puedan acceder a consultarla.

18. ¿Usted necesita que cuando le otorguen suspensión de labores se le informe los pasos a seguir para la gestión de su pago de subsidio?

Cuadro 32. Respuestas a pregunta 18 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	131	99%
No	1	1%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

Actualmente cuando a un afiliado el Médico tratante le otorga suspensión de labores, no se le informa los pasos a seguir internamente en la institución para que se le realice el pago, no se le indica la manera en la que se le realizará el pago, no se le brinda información acerca de los medios de comunicación a través de los cuales puedo

consultar de su pago, etc. por lo que, el afiliado se ve en la necesidad de incurrir en gasto para consultar acerca de su pago, a como ya se demostró con las respuestas anteriores.

Por lo que, los afiliados indicaron que sí necesitan que se les informe acerca de los pasos a seguir cuando les otorgan suspensión, obteniendo así la orientación necesaria para la espera del pago de su subsidio.

19. ¿Usted necesita contar con una calculadora en línea o en una aplicación móvil, que le permita conocer un monto aproximado del subsidio que se le pagará, acorde a los parámetros de su salario, tipo de suspensión, tiempo de suspensión, entre otros?

Cuadro 33. Respuestas a pregunta 19 de encuesta a afiliados

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	98	74%
No	34	26%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a resultado de encuestas a afiliados.

De igual manera que al afiliado no se le informan los pasos a seguir o los medios a través de los cuales requerir información, al afiliado no se le informa el monto aproximado que se le otorgara en la fecha que se le programe el pago, por lo que, el afiliado en la fecha que se le indica se presenta a la ventanilla de la entidad bancaria respectiva sin conocer el monto que se le entregará, ni la forma en la que se realizó el cálculo, ni los días que se le pagarán, sino que es hasta que recibe el pago y la boleta respectiva, que puede conocer el monto y el periodo que corresponde a ese monto de pago de subsidio.

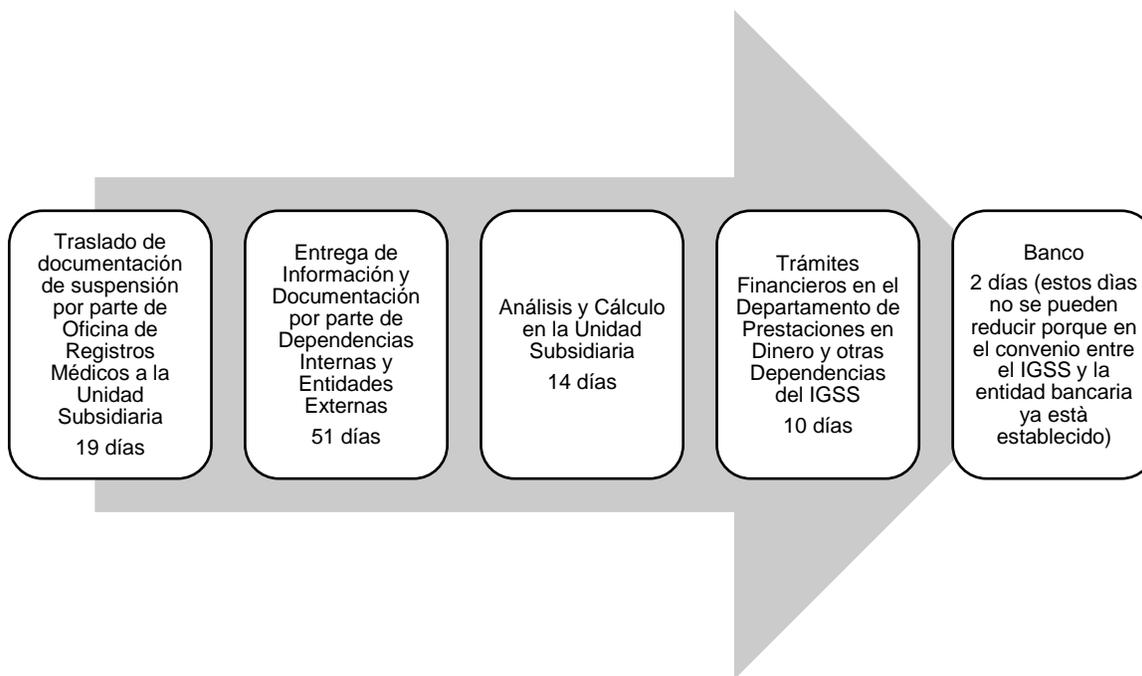
Por lo tanto, los afiliados entrevistados en su mayoría indicaron que sí necesitan que a través de una calculadora puedan ellos ingresar su información de su salario y así conocer previo a que se les otorgue el pago, el monto que se les pagará por el período de suspensión que se les otorgó.

4.2. Resultados de revisión documental y conversaciones con personas clave

4.2.1. Tiempo para pago de los subsidios otorgados por el IGSS, según revisión de nóminas

A pesar de que el pago de subsidios está a cargo de las Unidades Subsidiarias del Departamento de Prestaciones en Dinero, para que este pueda realizarse se ven involucradas varias dependencias internas, así como entidades externas, a fin de completar la documentación e información necesaria para entonces proceder al pago, por lo que, con la revisión de informes de indicadores emitidos tanto por el Departamento de Prestaciones en Dinero, como por la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, se ha determinado el tiempo que utilizan las dependencias involucradas en el proceso para el pago del subsidio, lo cual se detalla a continuación.

Imagen 5. Tiempo por Dependencias Internas y Entidades Externas involucradas en el proceso para el pago de subsidios otorgados por el IGSS



Fuente: Elaboración propia.

Según se puede observar en la imagen anterior, en las Unidades Subsidiarias el tiempo que se invierte en analizar y calcular el caso para pago de subsidio es de únicamente 14 días de los 96 que son el promedio total para el pago del subsidio, lo que representa el 15% del tiempo.

Sin embargo, se ha podido determinar que para que la Oficina de Registros Médicos, dependencia que es ajena al Departamento de Prestaciones en Dinero y por ende ajena a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, ya que depende de la Subgerencia de Prestaciones en Salud, traslade la documentación de la suspensión a la Unidad Subsidiaria tarda 19 días en realizar dicho traslado, lo que equivale al 20% del tiempo promedio total para pago de subsidio, es decir que aproximadamente 19 días después del inicio de suspensión de un afiliado la Unidad Subsidiaria tiene conocimiento de esa situación, cuando la Oficina de Registros Médicos traslada la documentación y hasta ese momento se puede iniciar el procedimiento en la Unidad

Subsidiaria, que es la que tiene a cargo la revisión, completar documentación e información, análisis, cálculo, autorización de pago y trámites para acreditamiento.

Además, al tener la Unidad Subsidiaria la documentación de suspensión y realizar la primera revisión, en diferentes casos es necesario requerir documentación e información adicional, tal como esperar que el patrono pague la planilla respectiva para que el afiliado cuente con el requisito de contribuciones para pago de subsidio, que el patrono corrija información consignada erróneamente en la planilla de seguridad social, que el patrono brinde información adicional del afiliado, devolver a la Oficina de Registros Médicos la documentación para corrección o requerir a dicha oficina información adicional según las particularidades del caso, requerir autorización a la Dirección Médica en casos especiales, requerir el expediente a otra Unidad Subsidiaria (el expediente de subsidios es único y es diferente al expediente médico, por lo que el mismo expediente de subsidios se utiliza en cada Unidad en la que el afiliado es suspendido) o bien al Archivo General (algunas Unidades Subsidiarias no cuentan con espacio físico para archivo y envían los expedientes de subsidios al Archivo General del Departamento de Prestaciones en Dinero).

En cuanto al trámite financiero que se debe realizar y al acreditamiento del dinero en la entidad bancaria, a pesar de que estos procedimientos implican 10 y 2 días, respectivamente, estos no pueden minimizarse, porque están establecidos, los cuales se cumplen según calendario de pagos que es autorizado cada año.

Asimismo, en el siguiente cuadro se observa el tiempo promedio en el que se pagan los subsidios en cada Unidad Subsidiaria, por las tres causas que estos son pagados.

Cuadro 34. Tiempo para pago de subsidios otorgados por el IGSS, años 2016 al primer cuatrimestre del 2021 (expresado en días)

No.	UNIDAD SUBSIDIARIA	ENFERMEDAD	MATERNIDAD	ACCIDENTE	PROMEDIO
1	Hospital General de Accidentes "Ceibal"	121	67	40	76

2	Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo	79	36	48	54
3	Unidad Periférica Zona 11	84	614	52	250
4	Hospital de Gineco Obstetricia	84	36	258	126
5	Hospital de Rehabilitación	87	198	53	113
6	Consultorio de Villa Nueva	75	39	50	55
7	Sección de Tratamiento Médico Particular	79	52	53	61
8	Unidad Periférica Zona 5	103	43	62	69
9	Policlínica	68	75	36	60
10	Hospital General de Enfermedades	109	103	196	136
11	Unidad de Consulta Externa de Enfermedades “La Autonomía”	70	108	144	107
12	Unidad Asistencial de Amatitlán	91	42	45	59
13	Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico Quirúrgicas “Gerona”	75	0	178	84
PROMEDIO		87	109	93	96

Fuente: Elaboración propia, con base a revisión de nóminas de pago de subsidios de los años 2016 al 2021.

Como se puede observar en el cuadro 15, por causa de enfermedad la Unidad Subsidiaria que mayor tiempo presenta es la del Hospital General de Accidentes “Ceibal” con 121 días y la que presenta el menor tiempo es la de Policlínica con 68 días; por causa de maternidad, la Unidad que mayor tiempo tarda es la de la Unidad Periférica Zona 11 con 614 días y la que menor tiempo presenta es la del Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo con 36 días; y por causa de accidente la que mayor tiempo tarda es la Unidad del Hospital de Gineco Obstetricia con 258 días y la de menor tiempo es nuevamente la de Policlínica con 36 días.

Asimismo, en general tomando el tiempo que tarda cada Unidad Subsidiaria para el pago de subsidio según cada una de las tres causas por las que se realiza el pago, por enfermedad el tiempo promedio es de 87 días, por maternidad es de 109 días y por accidente es de 93 días.

Además, tomando los datos de tiempo por las tres causas, de cada Unidad Subsidiaria, se obtuvo el promedio de tiempo que cada Unidad se tarda para pago de subsidio, siendo la Unidad Subsidiaria de la unidad Periférica Zona 11 la que mayor tiempo tarda en el pago, siendo un promedio de 250 días; y la que menor tiempo presenta para pago de subsidio es la Unidad del Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo con 54 días, a pesar de que esta es la segunda más grande por cantidad de pagos realizados. Además, en general tomando las tres causas de pago de subsidio y los datos de las 13 Unidades Subsidiarias, se tiene un promedio de 96 días para pago de subsidio.

4.2.2. Causas del tiempo para pago de los subsidios otorgados por el IGSS

Como se indicó anteriormente para realizar el pago de subsidios se involucran en el proceso varias dependencias internas y entidades externas ya que son necesarios diferentes insumos (documentación e información) para llevar a cabo el pago de subsidio, habiendo detectado varias causas que provocan tardanza en el pago del subsidio, las que se listan a continuación:

- 1. Mala coordinación en las Oficinas de Registros Médicos, para el traslado de la documentación e información a las Unidades Subsidiarias:** el artículo 28 del Acuerdo 468 de Junta Directiva del IGSS, Reglamento de Prestaciones en Dinero, establece que los documentos que emitan las Oficinas de Registros Médicos con respecto a las suspensiones por labores, deberán ser trasladadas a las Unidades Subsidiarias respectivas en un máximo de 24 horas.

Sin embargo, esa temporalidad en la actualidad no se cumple, ya que según la imagen 5, el tiempo promedio que las Oficinas de Registros Médicos tardan en trasladar la papelería a las Unidades Subsidiarias es de 19 días, lo que causa que el tiempo para la revisión, análisis, diligenciamiento, cálculo y programación de pago en las Unidades Subsidiarias inicie con tardanza, provocando el pago tardío al afiliado.

Los procesos en el área médica (Subgerencia distinta a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias que tiene a cargo el Departamento de Prestaciones en Dinero) son en exceso burocráticos, desactualizados, sin una coordinación adecuada para el traslado oportuno de la documentación, afectando al afiliado en el tiempo para el pago del subsidio.

2. **Atraso por parte de los patronos, en el pago de las planillas de seguridad social:** Los patronos en su mayoría pagan el último día del plazo para el pago de la planilla de seguridad social, siendo este el 20 del mes siguiente al que están reportando, es decir, que si el patrono paga el mes de agosto, este lo paga hasta el último día permitido por el IGSS, que es el 20 de septiembre, sin embargo, al presentar las planillas de seguridad social, estas pasan por un proceso de revisión, para entonces al determinar que están correctas proceder a cargarlas en el sistema respectivo, para esto se ocupa un aproximado de 5 días, por lo que, el reporte de las contribuciones al IGSS del mes de agosto, aparecerán reportadas aproximadamente el 25 de septiembre, es entonces que los afiliados reportados en esa planilla puedan tener las prestaciones económicas, tales como los subsidios, provocando que el pago sea más tardío.
3. **Deficiencia en la información que el patrono detalla en la planilla de seguridad social y atraso por parte del patrono, en la entrega de información y documentación que se le requiere, adicional a la planilla de seguridad social:** Cuando la información de las planillas de seguridad social entregadas al IGSS por el patrono no están correctas o la información no es clara

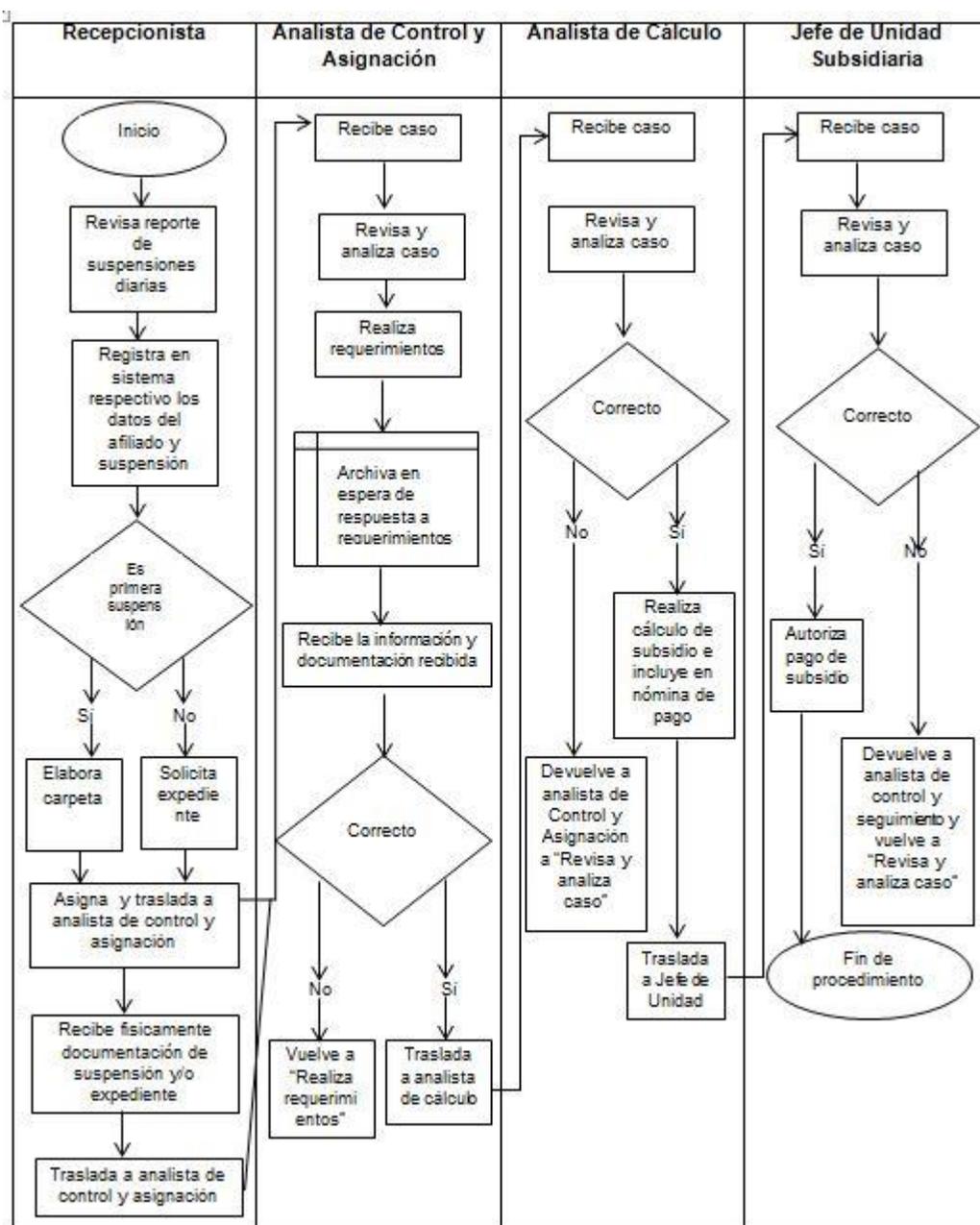
y concisa, por ejemplo, el patrono no reporta período de vacaciones, no reporta período de suspensión, no reporta motivo de variación de salarios, etc. se hace necesario que el personal de las Unidades Subsidiarias solicite al patrono que amplíe, aclare o rectifique la información consignada en las planillas de seguridad social, ya que esa información es la base para determinar la procedencia del pago del subsidio, sin embargo, los patronos tardan en entregar la información, no informan a cabalidad lo que se les requiere, o en el peor de los casos no entregan la información, siendo el tiempo promedio del proceso de requerir información adicional de 51 días según detalle en imagen 5, provocando que el pago sea tardío para el afiliado, por la espera de la información adicional requerida al patrono.

4. **Normativa desactualizada:** Existe diversidad de normativa del IGSS que regula los requisitos, diligenciamiento y generalidades para el pago del subsidio al afiliado, sin embargo, esta normativa es de los años cuarentas y sesentas, por lo que evidentemente con el transcurrir del tiempo las condiciones sociales, económicas, administrativas, legales, etc. han cambiado.

Por lo que, la normativa no se adecúa a las necesidades de los patronos, ni de los afiliados, ya que los requisitos y procesos establecidos hace más de cincuenta años no son los necesarios acorde a lo que en este tiempo el patrono y el afiliado viven, teniéndose que adaptar a condiciones que en su oportunidad era procedentes.

5. **Procesos burocráticos y repetitivos:** El proceso interno que se realiza en las Unidades Subsidiarias para el pago del subsidio al afiliado, es el siguiente:

Imagen 6. Procedimiento actual para pago de subsidio, en las unidades subsidiarias



Fuente: Elaboración propia.

En la revisión y análisis al proceso interno realizado en las Unidades Subsidiarias para el pago del subsidio, se pudo identificar que la actividad de “revisar y analizar” se hace en el puesto de “analista de control y asignación” y “analista de cálculo”, por lo que, se están duplicando actividades y esfuerzos, haciendo de esta forma más tardado

el procedimiento y por consiguiente más tardado el tiempo para el pago del subsidio, tomando en consideración que el promedio de tiempo para esa actividad es de entre 15 a 45 minutos por caso.

4.2.3. Acceso a información del estado de la gestión de pago de subsidio

El tiempo de pago de subsidio es importante para un afiliado, pero también lo es el poder tener acceso fácil a obtener información del estado de la gestión de ese pago, ya que mientras no se le paga a un afiliado, no tiene conocimiento de lo que está sucediendo con su dinero, sino que solo al consultar a la Unidad Subsidiaria de la Unidad Médica donde le otorgaron la suspensión.

Sin embargo, durante los años 2016 a marzo de 2020 los medios para obtener información eran únicamente consultar en la ventanilla de información de la Unidad Subsidiaria respectiva o bien llamar al número telefónico del IGSS, pero con el inicio de la pandemia Covid19, el IGSS acatando las instrucciones emitidas por el Gobierno se vio en la necesidad de cerrar sus Unidades Médicas, así como enviar a varios de sus colaboradores a trabajar desde casa y otros trabajar en las Unidades pero por turnos y en horarios distintos a los que se tenían antes de la pandemia.

Derivado de todo lo anterior, a partir de abril de 2020 se implementaron varios medios de comunicación para que el afiliado tenga la oportunidad de obtener información del estado de gestión de pago de subsidio, siendo los medios de comunicación por los cuales los afiliados pueden requerir información del estado de la gestión de pago de su subsidio los siguientes:

1. Ventanilla de información de la Unidad Subsidiaria respectiva
2. Correo electrónico subsidios1@igssqt.org
3. Facebook IGSS Pensiones

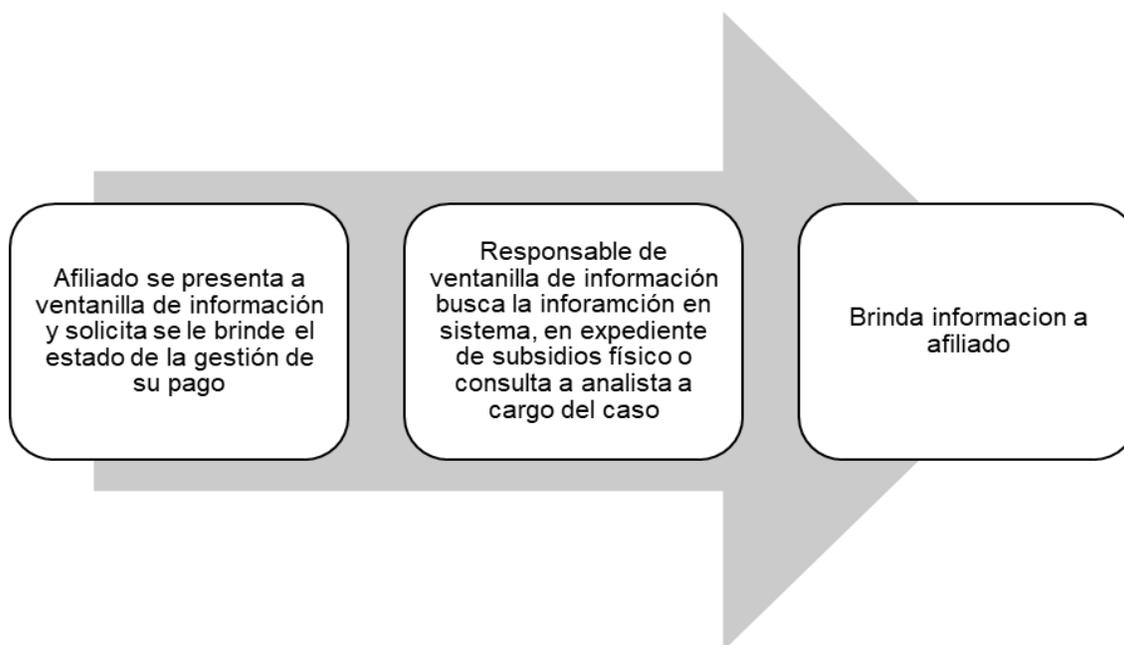
4. Pbx 1522, opción 3

5. Sistema automático de llamadas 22918400

Derivado de la implementación de varios medios de comunicación para acceder a información, el 05 de mayo de 2020 que se inició a utilizar una herramienta para ingresar los datos de las personas que consultan acerca del estado de la gestión de su pago, a través de Facebook, correo electrónico, pbx y sistema automático de llamadas, ya que las consultas realizadas de manera presencial no son ingresadas, debido a que la información se brinda en el mismo momento y lugar de ser solicitada, teniendo del 05 de mayo de 2020 al 30 de abril de 2021 un total de 12, 480 consultas realizadas.

Asimismo, a continuación se presentan imágenes en las que se detalla el procedimiento interno para cada medio de acceso a información que se tiene al servicio de los afiliados:

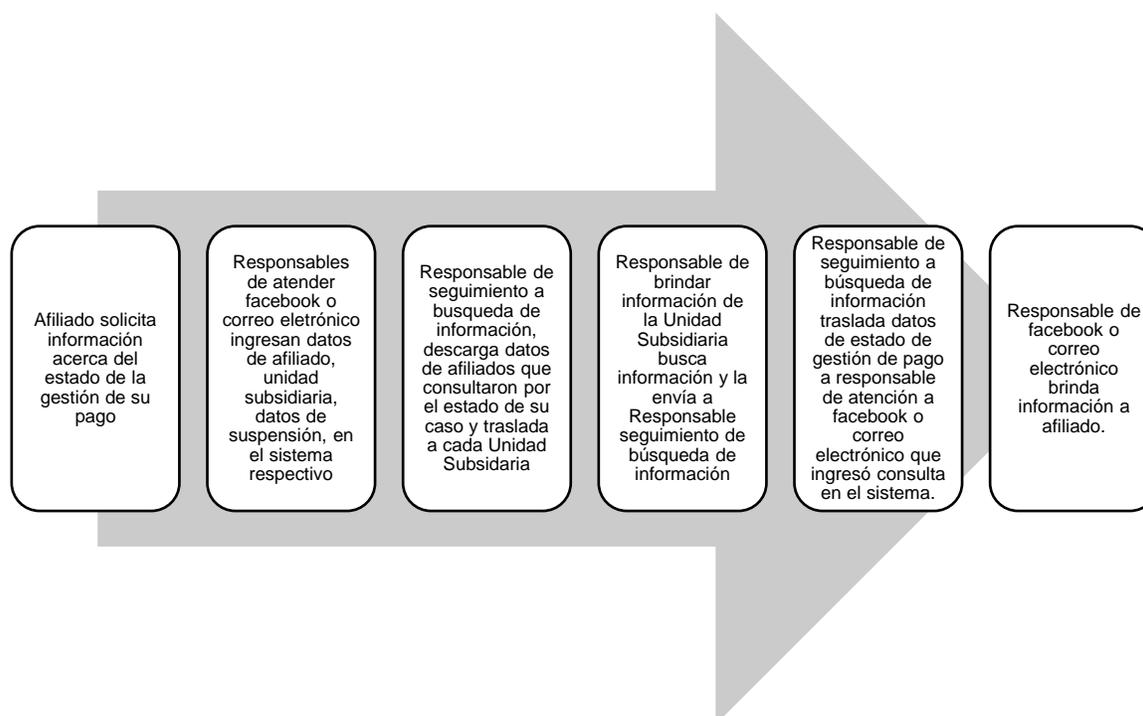
Imagen 7. Procedimiento para acceder a información en ventanilla de la Unidad Subsidiaria



Fuente: elaboración propia, agosto 2021.

Según se observa en la imagen anterior, cuando un afiliado se presenta a la ventanilla de información de una Unidad Subsidiaria, para requerir que se le indique el estado de la gestión de su pago de subsidio, la información se busca en ese instante y se le entrega al afiliado ese mismo día, en ese momento, ya sea indicándole la fecha de pago o el estado en el que está la gestión de su pago.

Imagen 8. Procedimiento para acceder a información a través de Facebook y Correo Electrónico



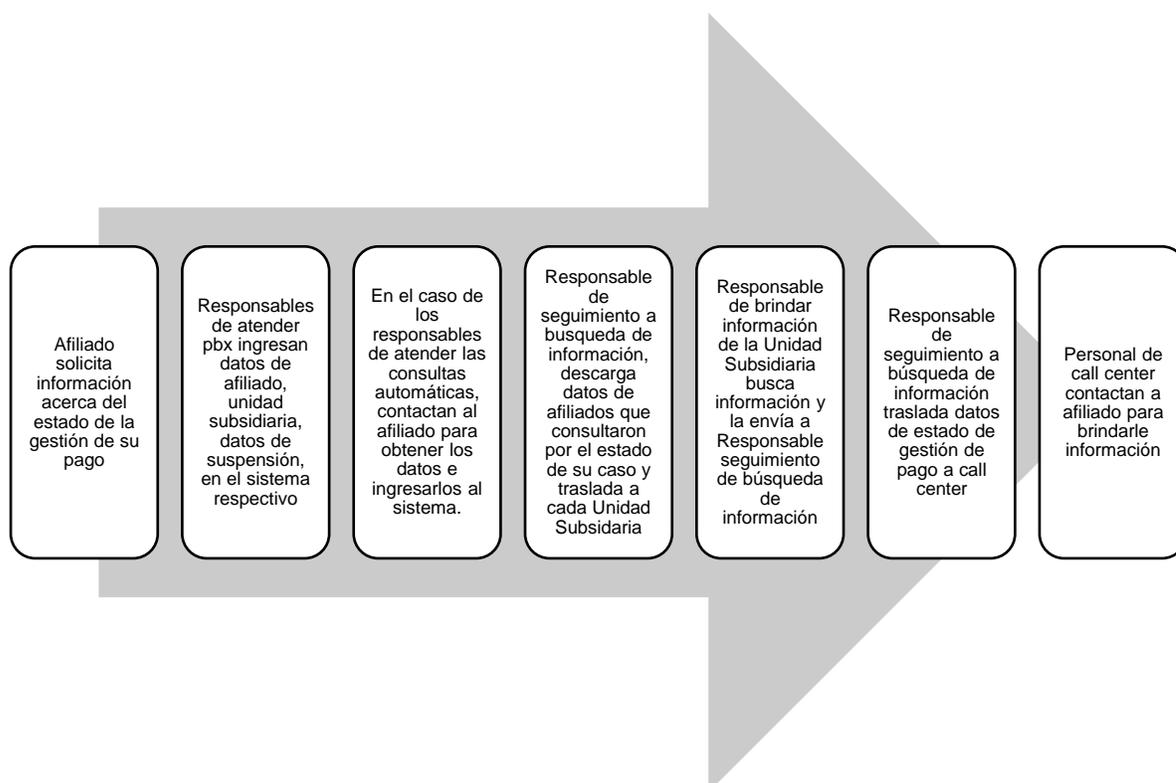
Fuente: Elaboración propia.

En la imagen 7 se presenta el procedimiento que se realiza internamente cuando un afiliado solicita información a través de Facebook o correo electrónico, esta información no se brinda inmediata a como se hace cuando el afiliado se presenta a solicitar información a la ventanilla de la Unidad Subsidiaria, sino que se tiene un plazo de 2 a 5 días para que al afiliado se le brinde información, la cual puede ser de

cualquier tipo tal como que el caso está en análisis, que el caso está pendiente de información, que el caso está pendiente de documentación, entre otros, sin brindar el seguimiento para que el caso sea resuelto y se le brinde al afiliado fecha de pago, ya que al brindar la información en el plazo indicado finaliza la gestión de consulta y para que el afiliado conozca de nuevo si su caso ha avanzado en la gestión para pago, debe consultar de nuevo.

Asimismo, es oportuno indicar que el Facebook utilizado para consultas acerca de subsidios es IGSS Pensiones, el cual fue creado inicialmente para publicar información acerca de las pensiones del otro programa que tiene el IGSS, que es el de Invalidez, Vejez y Supervivencia, ya que la página oficial del IGSS es Noticias IGSS y a raíz del surgimiento de la pandemia covid19 y por las restricciones impuestas, se inició a utilizar el Facebook IGSS Pensiones para brindar información también acerca de subsidios.

Imagen 9. Procedimiento para acceder a información a través de Pbx 1522 y Sistema Automático de Llamadas



Fuente: Elaboración propia.

En la imagen 8 se presenta el procedimiento que se realiza internamente cuando un afiliado solicita información a través del Pbx o a través del sistema automático de llamadas, al igual que a través de Facebook y correo electrónico, esta información no se brinda inmediata a como se hace cuando el afiliado se presenta a solicitar información a la ventanilla de la Unidad Subsidiaria, sino que se tiene un plazo de 2 a 5 días para que al afiliado se le brinde información tal y como se hace a través de los medios de Facebook y correo electrónico y de igual forma no se le da seguimiento, sino que para que el afiliado conozca acerca de los avances en su caso, debe consultar de nuevo a través de algún medio.

4.3. Análisis General de Resultados

De los datos obtenidos tanto de las encuestas realizadas, como de la revisión documental y de las conversaciones con personas clave en los procesos, se presenta a continuación la información más relevante en cuanto al tiempo para pago de subsidio, accesibilidad a la información del estado de la gestión del pago de subsidio, necesidades del afiliado referente a nuevos medios para acceder a información y las implicaciones para el afiliado por el tiempo para pago y accesibilidad a información.

4.3.1. Tiempo para pago de subsidios

Con base a los datos presentados en los numerales anteriores del presente capítulo, se determinó según revisión de nóminas de pago de subsidios que el tiempo promedio para el pago de subsidio es de 96 días y según encuestas realizadas a afiliados indican en su mayoría que el pago se les realizó en un plazo de 61 a 90 días, el cual oscila en aproximadamente 3 meses.

De lo anterior, los afiliados calificaron el tiempo para el pago de subsidio como malo y muy deficiente en su mayoría y que este no cubre sus necesidades.

Por lo que, es sumamente necesario corregir este extremo, ya que al tardarse el IGSS 3 meses en pagar el subsidio al afiliado, se deja desprotegido a este, faltando al cumplimiento de su función que es la de sustituir el salario.

De lo anterior, es importante referir que se identificó que la mayor parte del tiempo del proceso para el pago de subsidio no está en las Unidades Subsidiarias, sino que en las demás dependencias involucradas en el mismo, ya que en las Unidades Subsidiarias el tiempo invertido es de 14 días, mientras que en total en las demás dependencias es de 82 días.

4.3.2. Accesibilidad a la información

Inicialmente se identificó que el IGSS no informa a sus afiliados el estado de pago de subsidio, sino que es el afiliado quien debe buscar información de su pago.

Por lo que, en cuanto a la accesibilidad que el IGSS brinda a sus afiliados para que puedan tener información del estado del pago de su subsidio, se determinó que el tiempo establecido en el que se debe entregar información al afiliado es en un plazo de 2 a 5 días, sin embargo, los afiliados indicaron en su mayoría que el tiempo en el que le otorgaron información fue de 6 a 10 días, duplicando la realidad a lo que se estableció que debía ser el tiempo adecuado para brindar la información.

Asimismo, a pesar de que en la actualidad el IGSS cuenta con 5 medios de comunicación para que los afiliados puedan consultar el estado de la gestión de su pago de subsidio, en su gran mayoría conocen únicamente 2, que son el solicitar información en la ventanilla de la Unidad Subsidiaria y el realizar llamada telefónica.

Los afiliados manifestaron que los medios de comunicación existentes no son accesibles ni adecuados, sin embargo, se debe tomar en cuenta que los afiliados no conocen todos los medios existentes.

Es necesario socializar más acerca de los medios existentes para que el afiliado pueda obtener información, ya que actualmente, con más de 1 año de haberse implementado los medios de consultas a través de facebook, correo electrónico y sistema automático de llamadas, aun no son conocidos.

En cuanto al otro factor evaluado, que es la atención que se brinda, los afiliados manifestaron que es mala y muy deficiente (69 afiliados), pero 63 afiliados calificaron como buena y excelente la atención, observando una diferencia de votos de únicamente 6 afiliados.

4.3.3. Implicaciones para los afiliados por el tiempo para pago y accesibilidad a información

El tiempo largo para el pago del subsidio provoca que los afiliados se vean en la necesidad de obtener información del estado de la gestión del pago de su subsidio, provocando esta situación gastos para los afiliados, tales como tener que acceder a créditos, préstamos, uso de tarjeta de crédito, así como gasto en transporte para movilizarse a la ventanilla de información para requerir información y para realizar llamadas telefónicas.

Lo anterior, comprobado con el resultado de las encuestas, que en el cuadro 16 se puede observar que los afiliados al no contar con el salario ni con el subsidio, un 39% de los afiliados tuvieron que optar por la opción de utilizar sus ahorros para subsistir, afectando entonces otras áreas que se pretendían cubrir con esos ahorros, seguidamente un 27% de los afiliados encuestados tuvo que optar por el uso de la tarjeta de crédito, sin embargo estos afiliados se enfrentaron al riesgo de que en la fecha de pago de esa tarjeta de crédito, no contaran aun con salario ni subsidio para

realizar el pago, lo cual le conllevaría pagos adicionales por falta de pago; y un 18% de los afiliados encuestados tuvieron que recurrir a solicitar un préstamo (a persona o entidad) para cumplir con sus responsabilidades mientras no obtuvieron salario ni subsidio.

Además, de lo anteriormente indicado, los afiliados al no contar con el pago de subsidio se ven en la necesidad de buscar el medio de obtener información acerca de la fecha en que el subsidio les será pagado, incurriendo en gastos, lo cual se puede observar en el cuadro 20, que un 76% de los afiliados gastaron en transporte para poder llegar a la ventanilla de información, seguidamente un 21% incurrió en gasto para comprar saldo para realizar llamadas telefónicas para obtener información del estado de la gestión del pago de su subsidio.

Estos gastos en los que los afiliados incurrieron, según el cuadro 21 fueron de más de Q100.00 para un 52% de los afiliados encuestados.

4.3.4. Necesidades de los afiliados (tiempo para pago y accesibilidad a información)

Según respuestas de los afiliados, el tiempo para pago de subsidios y los medios de comunicación para acceder a información no cumplen con las necesidades que los afiliados tienen en lo referente al subsidio.

Asimismo, un promedio de 40 días para que se les pague el subsidio no cubre sus necesidades, por lo que, el tiempo debe ser menor a ese tiempo, esto tomando en consideración que el afiliado cuando le suspenden labores se queda sin percibir su ingreso económico habitual para poder subsistir y el subsidio debe ser el que sustituya ese salario en los porcentajes que la reglamentación del IGSS establece.

Tomando en consideración que cuando al afiliado se le otorga suspensión de labores, no se le informa lo procedente referente a la gestión del pago de subsidio y por eso debe buscar la forma de obtener la información, se consideró consultarles si

necesitan que se les informe, manifestando que sí necesitan que se les informe los pasos a seguir para conocer la gestión del pago de subsidios.

Asimismo, derivado de que el afiliado no conoce el monto que se le pagará, sino que hasta que en la agencia bancaria se le entrega el pago, se consideró consultar si necesitan que en la página web o bien en la aplicación móvil en la cual está trabajando el IGSS se agregue esa opción, para que puedan tener un aproximado del pago que el IGSS les pagará, manifestando que sí necesitan que exista esa opción.

CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos de la investigación realizada y la interpretación de los mismos, se cuenta con elementos suficientes que confirman la hipótesis de investigación que indica que “La gestión para el pago de subsidios que otorga el IGSS no cumple con el tiempo oportuno de pago y el afiliado no tiene fácil acceso a información del estado de la gestión del pago de subsidios, lo que implica que el afiliado incurra en gastos.”

1. Se estableció que el tiempo promedio para el otorgamiento de subsidios por causa de enfermedad es de 87 días, por causa de maternidad de 109 días y por causa de accidente de 93 días, siendo de 96 días el promedio total de días para pago de subsidios, identificando como causas principales del tiempo largo para el pago de subsidios, la mala coordinación en las oficinas de registros médicos para el traslado de la información; atraso por parte de los patronos para el pago de las planillas de seguridad social; falta de conocimiento de los patronos para emitir la información requerida, sin existir medio de comunicación directo entre el patrono y el personal de las unidades subsidiarias para que los requerimientos sean atendidos en el mismo momento; procesos burocráticos; normativa desactualizada; y actividades repetitivas en el proceso interno para pago de subsidios en las unidades subsidiarias.
2. Se determinó que el IGSS no informa al afiliado el estado de la gestión de su pago de subsidio, sino que el afiliado debe buscar los medios para obtener esa información y según el proceso para que el afiliado pueda obtener información del estado de la gestión del pago de su subsidio, los afiliados esperan un rango de tiempo de 6 a 10 días para recibir dicha información, a pesar de que el tiempo establecido en el IGSS para el otorgamiento de información cuando el afiliado consulta es de 2 a 5 días.

3. El tiempo extenso para pago de subsidio y el difícil acceso a obtener información a los que se enfrenta el afiliado, implica que el afiliado incurra en gastos adicionales, tales como uso de tarjeta de crédito por no tener ingreso por salario ni por subsidio, préstamos, así como gasto para transportarse a la ventanilla de información de la Unidad Subsidiaria y para realizar llamadas telefónicas, para obtener información del estado de la gestión del pago de subsidio.
4. Se determinó que el afiliado necesita que el IGSS le otorgue el pago de subsidio en un tiempo menor a 40 días, ya que a pesar de que 40 días es menos del 50% del tiempo que en la actualidad se paga el subsidio, aún este tiempo no satisface las necesidades de los afiliados; el afiliado necesita que se le informe de las generalidades del subsidio, los pasos a seguir y medios de comunicación para poder obtener información; que se le informe automáticamente el estado de su pago, así como medios de comunicación en los que pueda acceder en cualquier momento para conocer el estado de la gestión del pago.

RECOMENDACIONES

1. A la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y Departamento de Prestaciones en Dinero utilizar los resultados de la presente investigación para guiar futuros proyectos de evaluación del servicio en la gestión del pago de subsidios del IGSS, implementando las iniciativas de proyectos de mejora propuestas en estas recomendaciones para un servicio adecuado para los afiliados del Departamento de Guatemala que reciben pago de subsidios en el IGSS.
2. Formar equipo de trabajo, con representantes de las dependencias internas del IGSS, para que con constante comunicación se mantengan en supervisión y seguimiento de lo que corresponde a cada dependencia en el proceso para pago de subsidio, procurando así la agilización de los procedimientos en cada dependencia y por ende el pago de subsidio en menor tiempo.
3. Modificar el proceso interno para pago de subsidios en las Unidades Subsidiarias de Prestaciones en Dinero, para evitar la duplicidad de actividades, procurando así reducir el tiempo para el pago, pudiendo modificar el orden de los puestos de “analista de control y asignación” y “analista de cálculo”, para que primero el caso pase al “analista de cálculo” y de ser necesario entonces se traslade a un “responsable de diligenciamiento”, evitando así que dos puestos realicen la misma actividad, pudiendo el analista de cálculo continuar la revisión de los demás casos, mientras el responsable de diligenciamiento completa la papelería del caso en el que fue necesario el o los requerimientos, evitando la duplicidad de actividades y esfuerzos y por consiguiente minimizar el tiempo para el pago de subsidio (se presenta propuesta en anexo 4).
4. Realizar una reorganización estructural de las Unidades Subsidiarias según tamaño, este medido según cantidad de pagos realizados o bien de casos ingresados a la Unidad (esto porque algunos afiliados no acreditan derechos para pago de subsidio, sin embargo el caso es trabajado, pero no autorizado para pago), para que así los

procedimientos sean acorde a las necesidades de cada tipo de Unidad Subsidiaria, pudiendo estructurarlas en tres tamaños de unidades, grande, mediana y pequeña, para coadyuvar a la disminución del tiempo para el pago de subsidios.

5. Contar con un enlace institucional y con enlace que represente a cada patrono, para que los requerimientos de documentación e información se realicen en tiempo real, así como las dudas que al representante del patrono puedan surgirle de los requerimientos que se le realicen.
6. Informar al afiliado al otorgarle la suspensión de labores, acerca de las generalidades del subsidio, los requisitos que deberá cumplir para que le sea otorgado, así como los medios de comunicación para obtener información del estado de la gestión del mismo (se presenta propuesta en anexo 5).
7. Enviar información automáticamente al afiliado por medio de mensaje de texto o correo electrónico acerca del estado de la gestión de su pago de subsidios, para evitar que sea el afiliado quien busque esa información (se presenta propuesta en anexo 6).
8. En la página web ordenar la información con respecto a subsidios en un solo apartado (se presenta propuesta en anexo 7), para que el afiliado al ingresar a la misma pueda localizar toda la información respecto a subsidios en un solo apartado y en ese apartado de subsidios, colocar una opción en la que el afiliado al ingresar sus datos pueda conocer la etapa en la que se encuentra su pago y una calculadora para que conozca el monto aproximado que se le pagará.

BIBLIOGRAFÍA

1. Acuerdo 410. (19). Reglamento Sobre Protección Relativa a Enfermedad y Maternidad. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
2. Acuerdo 468. (1967). Reglamento de Prestaciones en Dinero. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
3. Acuerdo 1002. (1994). Reglamento Sobre Protección Relativa a Accidentes. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
4. Acuerdo 1124. Reglamento Sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
5. Acuerdo 1470. (2020). Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
6. Almazán, J. (1996). Comunicación. Guatemala.
7. American Psychological Association (2020). Guía resumida de uso del Manual de Normas APA. Séptima Edición.
8. Análisis y desarrollo social consultores, Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales, Plataforma de ONG de Acción Social, Madrid España, 2003.
9. Aramburú, Carlos Eduardo (2001). Diagnóstico, línea basal y población objetivo, Gerencia social. Diseño, monitoreo y evaluación de proyectos sociales. Lima-Perú: Universidad del Pacífico. ISBN 9972-603-32-6
10. Baca Urbina Gabriel, Evaluación de Proyectos, 5ta. Edición, MacGraw Hill. México, 2007.

11. Banco Interamericano de Desarrollo (BID 2000). Evaluación, una herramienta de gestión para mejorar el desempeño de los proyectos. Manual de enseñanza aprendizaje. Oficina de Evaluación (EVO). Washington D.C.
12. Berlo, D. K. (1969). El Proceso de la Comunicación Introducción a la Teoría y a la Práctica. Buenos Aires, Argentina.
13. Bholá, H.S. Op. Cit. Pág. 9.
14. Boletín Estadístico de Afiliación. (2019). Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
15. Briones G. Evaluación de Programas Sociales. Pág. 11.
16. Castro, R. y K, Mokate (1994). Evaluación económica de proyectos de inversión. Facultad de Economía. Universidad de los Andes. Bogotá. D.C.
17. Cifuentes Medina, E. (2016). La aventura de investigar, el plan y la tesis. Cuarta Edición. Edit. Magna Terra. Guatemala.
18. Claros, M. (2017). Calidad del Servicio al Cliente Para Fortalecer el Servicio a los Afiliados. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de San Carlos de Guatemala.
19. Cohen E. y Franco R. Evaluación de Proyectos Sociales. Edición Siglo XXI. Pág. 73.
20. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Legislativo 295. (1946). Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
21. Congreso de la República de Guatemala. Historia de la Revolución de 1944. Recuperado el 21 de octubre de 2021 de https://www.congreso.gob.gt/noticias_congreso/5165/2020/3#gsc.tab=0

22. Eco, U. (1999). *Cómo se hace una Tesis; técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura*. Gedisa, Barcelona.
23. Economipedia.com. Administración Pública. Recuperado el 06 de mayo de 2021 de <https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>
24. Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos 2-2019. Instituto Nacional de Estadística.
25. Fontaine, E. (2002). *Evaluación social de proyectos*. Undécima edición. Instituto de Economía. Ediciones Universidad Católica de Chile.
26. Gala Palacios, Javier. *La Evaluación Social de Proyectos. ¿Qué es?, ¿Para qué sirve?* México.
27. Grisolia, Julio Armando (2001). *Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*. Buenos Aires, Depalma.
28. Hernández, R.; Fernández, C.; y, Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Sexta edición. McGraw-Hill Interamericana.
29. Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGraw Hill.
30. Hernández, R., Mendoza (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
31. Hernández Sampieri, R. *Metodología de la Investigación*. Última Edición.
32. Informe Anual de Labores 2020. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

33. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Funciones Esenciales. (s.f.).
<https://www.igssgt.org/nosotros/funciones-esenciales/>
34. Instituto Guatemalteco de seguridad Social. Historia. (s.f.).
<https://www.igssgt.org/historia>
35. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Misión. (s.f.).
<https://www.igssgt.org/nosotros/mision/>
36. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Objetivos Estratégicos. (s.f.).
<https://www.igssgt.org/nosotros/objetivos-estrategicos/>
37. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Programa EMA. (s.f.).
<https://www.igssgt.org/ema/>
38. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Programa IPLENA. (s.f.).
<https://www.igssgt.org/iplena/>
39. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Programa IVS. (s.f.).
<https://www.igssgt.org/ivs/>
40. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Programa PRECAPI. (s.f.).
<https://www.igssgt.org/precapi/>
41. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Visión. (s.f.).
<https://www.igssgt.org/nosotros/vision/>
42. Instituto Nacional de Estadística. Censo Poblacional. (s.f.).
<https://www.censopoblacion.gt/cuantossomos>
43. Maslow, A. (1943). Una Teoría Sobre la Motivación Humana.

44. Maya Jariego (2003). Diseño, evaluación e implantación de un proyecto de intervención social.
45. Memoria de Labores 2020. Instituto Nacional de Estadística.
46. Mérida González, A. (2007). Guía para elaborar y presentar proyecto de tesis. Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC.
47. Ministerio de Trabajo y Previsión social. Salario Mínimo. Recuperado el 20 de agosto de 2021 de <https://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/dgt/salario-minimo>
48. OBS Business School. Tipos de Proyectos y sus Principales Características. Recuperado el 07 de noviembre de 2021 de <https://www.obsbusiness.school/blog/tipos-de-proyectos-y-sus-principales-caracteristica>
49. Organización Internacional del Trabajo. Convenio 102. Recuperado el 04 de mayo de 2021 de https://www.ilo.org/secsoc/areas-of-work/legal-advice/WCMS_222058/lang-es/index.htm
50. Organización Nacional de las Naciones Unidas. (s.f.). Organización Internacional del Trabajo. <https://www.onu.org.gt>
51. [Plantadoce.com](https://www.plantadoce.com). [Sistema de Reparto y Sistema de Capitalización](https://www.plantadoce.com). Recuperado el 15 de mayo de 2021 de <https://www.jubilaciondefuturo.es/es/blog/pensiones-sistema-de-reparto-vs-sistema-de-capitalizacion.html>
52. Project Management Instituto. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (PMBOK Guide) (2013).
53. Promonegocios.com. Cliente. Recuperado el 11 de mayo de 2021 de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion>

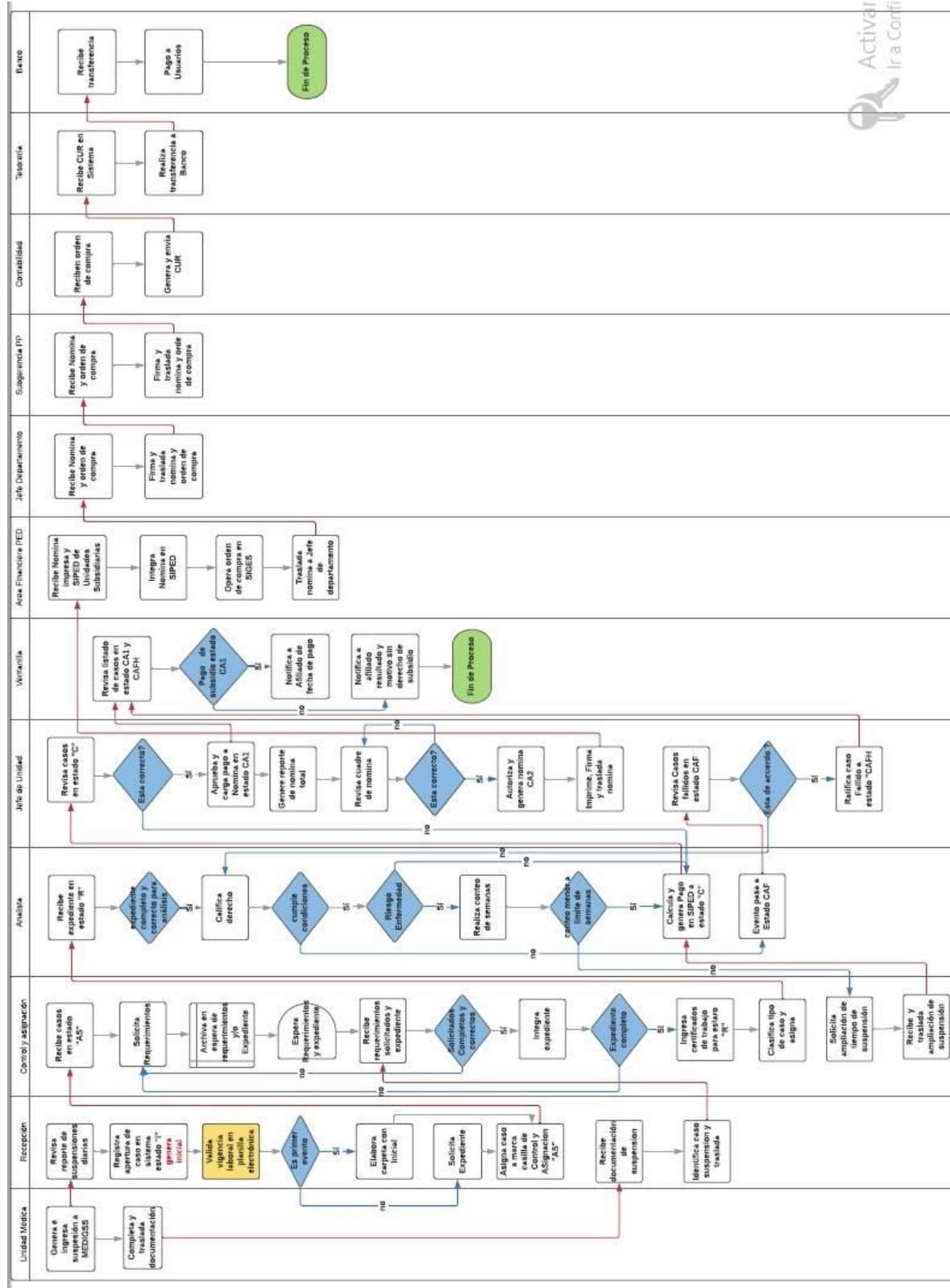
54. Real Academia Española. Proyecto. Recuperado el 07 de noviembre de 2021 de <https://www.rae.es/desen/proyecto>
55. Real Academia Española. Servicio. Recuperado el 08 de mayo de 2021 de <https://dpej.rae.es/lema/servicio>
56. Rosales, R. (1999). Formulación y evaluación de proyectos. Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP). San José de Costa Rica.
57. Rodríguez, R. y Mokate, K. Evaluación Económica y Social de Proyectos de Inversión. Primera Edición.
58. Sanín, Héctor, Guía metodológica general para la preparación y evaluación de proyectos de inversión social. ILPES. LC/IP/L.114, Santiago, 1995.
59. Sapag, N. (2011). Proyectos de inversión. Formulación y Evaluación. México: Pearson.
60. Sapag, N. y Sapag, R. (2008). Preparación y Evaluación de Proyectos. Quinta Edición.
61. Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Principales Modelos de Seguridad Social y Protección Social.
62. Universidad Nacional Autónoma de México. Seguridad social Recuperado el 15 de mayo de 2021 de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/36.pdf>
63. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Centro de Documentación Vitalino Girón Corado (2001). Normas para la Elaboración de Bibliografías en Trabajos de Investigación. Licda. Dina Jiménez de Chang. 2ª. Edición.

64. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Postgrado. Instructivo de Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias. 2018.
65. Vaca, G. (2006). *Preparación y evaluación de proyectos*. México D.F.: Mcgraw Hill/Interamericana Editores.
66. Valdés, M. La evaluación de impacto de proyectos sociales: definiciones y conceptos. México, 1990.
67. Valdés, M. La evaluación de proyectos sociales: Definiciones y tipologías.

ANEXOS

Anexo 2. Proceso para pago de subsidio

Imagen 11. Proceso completo para pago de subsidio en el IGSS



Anexo 3. Encuesta a afiliados

Objetivo: El objetivo de la presente encuesta es conocer la experiencia que tuvo el afiliado en cuanto al tiempo de entrega, accesibilidad de la información y atención que se le brindó al recibir subsidios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por haber estado suspendido de labores; identificando así sus necesidades respecto a los tres factores mencionados, para que la gestión de los subsidios sea útil; esto con fines académicos, como parte del estudio denominado “Los subsidios otorgados por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y su pertinencia con las necesidades de sus afiliados, período 2016-2021”, que servirá para la elaboración del trabajo de tesis de la Maestría en Formulación y Evaluación de Proyectos.

Instrucciones: favor responder marcando la o las opciones según la experiencia que usted tuvo cuando se le otorgó subsidio.

1. ¿En cuánto tiempo a partir de su inicio de suspensión, se le otorgó el pago de subsidio? (marque una opción)

- a. 30 días o menos
- b. 31 a 60 días
- c. 61 a 90 días
- d. Más de 90 días

2. ¿Cómo califica el tiempo en el que le pagaron su subsidio? (marque una opción)

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo
- d. Muy deficiente

3. Durante el tiempo que se le otorgó suspensión de labores y no recibió subsidio, cómo cubrió sus necesidades? (puede marcar una o más de una opción)

- a. Ahorros
- b. Otra persona se hizo cargo de sus gastos
- c. Préstamo (a persona o entidad)
- d. Tarjeta de crédito
- e. Patrono no le suspendió el salario

4. Por favor marque los medios que conoce para solicitar información acerca de la gestión de su pago de subsidio. (puede marcar una o más de una opción)

- a. Consulta en ventanilla de la oficina de prestaciones en dinero ubicada en la unidad médica donde le otorgaron suspensión.

- b. Facebook
- c. Correo electrónico
- d. Sistema automático de llamadas (22918400)
- e. Llamada a pbx (1522)

5. Por favor marque los medios a los cuales recurrió para solicitar información acerca de la gestión de su pago de subsidio. (puede marcar una o más de una opción)

- a. Consulta en ventanilla de la oficina de prestaciones en dinero ubicada en la unidad médica donde le otorgaron suspensión.
- b. Facebook
- c. Correo electrónico
- d. Sistema automático de llamadas (22918400)
- e. Llamada a pbx (1522)

6. ¿Incurrió en gasto para poder requerir información acerca de la gestión de su pago de subsidio? (marque una opción)

- a. Sí
- b. No

7. Si su respuesta anterior fue sí, por favor elija una de las siguientes opciones de gasto en el que incurrió: (puede marcar una o más de una opción)

- a. Gasto de transporte para llegar a la ventanilla de información
- b. Compra de saldo para realizar llamadas
- c. Compra de internet para consultar a través de redes o correo electrónico
- d. Pago a otra persona por uso de su saldo o internet

8. Si respondió la pregunta anterior, por favor indique el monto del gasto en el que incurrió (marque una opción)

- a. Q. 0.01 a Q. 50.00
- b. Q. 51.00 a Q. 100.00
- c. Más de Q. 100.00

9. ¿Cómo califica la accesibilidad a la información acerca de la gestión de su pago de subsidio? (marque una opción)

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo
- d. Muy deficiente

10. ¿En cuánto tiempo le otorgaron la información acerca de la gestión de su pago de subsidio? (marque una opción)

- a. El mismo día que la solicitó
- b. 2 a 5 días
- c. 6 a 10 días
- d. Más de 10 días

11. ¿La información que le otorgaron fue comprensible o utilizaron términos confusos? (marque una opción)

- a. Información comprensible
- b. Información confusa

12. ¿Cómo califica el servicio de la persona que le atendió cuando solicitó información acerca de la gestión de su pago de subsidio? (marque una opción)

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo
- d. Muy deficiente

13. ¿El tiempo que esperó para el pago de su subsidio cubre sus necesidades? (marque una opción)

- a. Sí
- b. No

14. Si fuera posible mejorar el tiempo promedio para el pago de su subsidio ¿considera que 40 días es un tiempo adecuado, dadas las gestiones, aprobaciones y calendario con fechas establecidas para pago de subsidios?

- a. Sí
- b. No

15. ¿Usted considera que los medios existentes para obtener información de la gestión de su pago de subsidios son adecuados y accesibles? (marque una opción)

- a. Sí
- b. No

16. ¿Usted necesita que la información de la gestión de su pago de subsidios se le otorgue automáticamente a través de los siguientes medios? (marque una opción)

- a. Correo electrónico
- b. Whatsapp
- c. Mensaje de texto
- d. Todos
- e. Ninguno

17. ¿Usted necesita que además de los medios existentes para recibir información de su pago de subsidios, existan las siguientes opciones? (marque una opción)

- a. App móvil
- b. Sitio web
- c. Ambos
- d. Ninguno

18. ¿Usted necesita que cuando le otorguen suspensión de labores se le informe los pasos a seguir para la gestión de su pago de subsidio? (marque una opción)

- a. Sí
- b. No

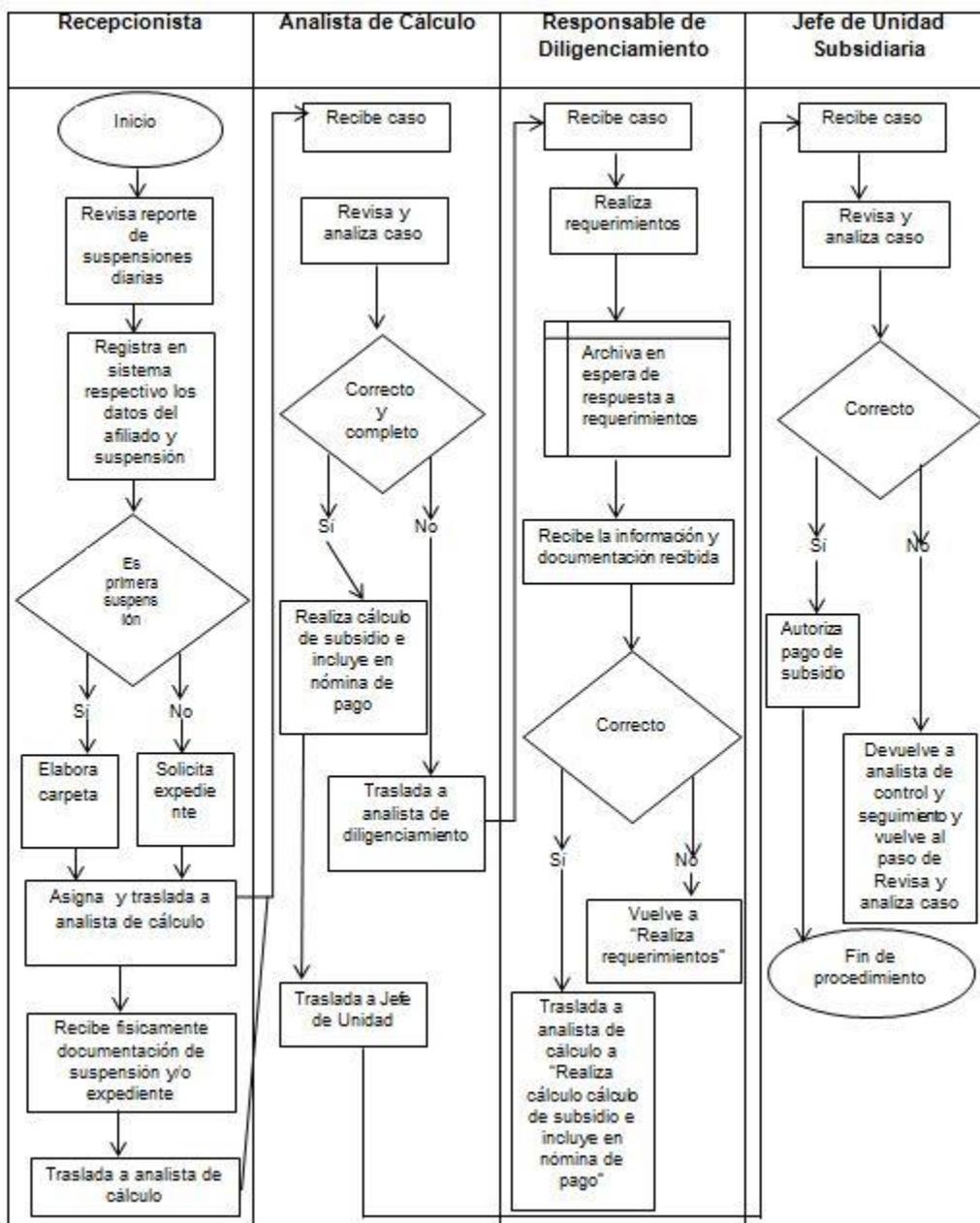
19. ¿Usted necesita contar con una calculadora en línea o en una aplicación móvil, que le permita conocer un monto aproximado del subsidio que se le pagará, acorde a los parámetros de su salario, tipo de suspensión, tiempo de suspensión, entre otros?

- a. Sí
- b. No

Gracias por su información

Anexo 4. Modificación de procedimiento para pago de subsidios en las unidades subsidiarias.

Imagen 12. Procedimiento propuesto para pago de subsidio, en las unidades subsidiarias



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5. Informar al afiliado acerca de la gestión de pago de subsidio

Una de las necesidades del afiliado que se identificó a través de la encuesta a afiliados es la de informar los pasos a seguir para la gestión del pago del subsidio.

A pesar de que el afiliado no tiene que presentar requerimiento o realizar alguna actividad para que se le otorgue el pago de subsidio, también es cierto que el afiliado cuando se le otorga suspensión de labores no conoce cuál es el proceso que se lleva a cabo para realizarle el pago, no conoce acerca de las fechas programadas, no conoce la forma en la que se le pagará, no conoce los medios por los cuales puede consultar, entre otros.

Por lo que, se propone informar al afiliado acerca de la gestión del pago del subsidio, lo cual se puede realizar a través de un afiche que se entregue a los afiliados que hayan sido suspendidos, entregándolo de forma física al momento de darle la suspensión de labores y a través de correo electrónico al momento de enviar la suspensión de labores por ese medio, para que desde que el afiliado reciba el documento de suspensión de labores pueda conocer los requisitos que deberá llenar para que se le otorgue el subsidio, las generalidades del pago que se realiza, así como los medios de comunicación para consultas y dónde verificar el estado de la gestión del pago de subsidio.

Imagen 13. Afiche informativo de la gestión del pago de subsidio



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Información General de la Gestión del Pago de Subsidio por Suspensión de Labores

GENERALIDADES DEL SUBSIDIO QUE SE OTORGA:

Enfermedad: Se otorga 2/3 del salario diario reportado en planillas de seguridad social y se paga a partir del cuarto día de la suspensión. El monto de subsidio diario mínimo es de Q.12.00 y el máximo de Q.150.00.

Maternidad: Se paga el 100% del salario reportado en planillas de seguridad social y por la totalidad de días de suspensión.

Accidente: Se otorga 2/3 del salario diario reportado en planillas de seguridad social y se paga a partir del segundo día. El monto de subsidio diario mínimo es de Q.12.00 y el máximo de Q.150.00.

REQUISITOS:

Enfermedad: 4 contribuciones dentro de los 6 meses calendario anterior al mes de la suspensión y vigencia laboral a la fecha del inicio de la enfermedad y del inicio de la suspensión.

Maternidad: 4 contribuciones dentro de los 6 meses calendario anterior al mes de la suspensión y vigencia laboral al inicio de la suspensión.

Accidente: 3 contribuciones dentro de los 6 meses calendario anterior al mes de ocurrido el accidente y vigencia laboral a la fecha del accidente.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN



IGSS Pensiones y Subsidios



Pbx 1522, opción 3



subsidios1@igssgt.org



5321 4477

CONSULTA DEL ESTADO DE LA GESTIÓN DEL PAGO DE SUBSIDIO



Página web www.igssgt.org/subsidio/estado/
Acá también puede obtener el estimado del subsidio que se le pagará, a través de la calculadora de subsidio – www.igssgt.org/subsidio/cálculo/



App Móvil: IGSS

www.igssgt.org

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6. Enviar al afiliado información actualizada acerca del estado de la gestión de pago de subsidio

En la actualidad la única información que se envía en algunos casos a través de mensaje de texto, es la fecha de pago del subsidio, sin embargo de las respuestas obtenidas se identificó que una de las necesidades de los afiliados es que se les informe de forma automática el estado de la gestión del pago de subsidio y que puedan tener acceso a dicho estado en medios donde puedan acceder en cualquier momento y visualizar la misma, sin tener que requerir la información y esperar por varios días a que los colaboradores del IGSS la entreguen

Por lo que, tomando en consideración que en el sistema respectivo para pago de subsidio (Sistema Integrado de Prestaciones en Dinero (-SIPED-) cada caso es registrado en la etapa que se encuentra, se considera que cada dos días se puede realizar la descarga de los casos por cada etapa, trasladando esta información a la Subgerencia de Tecnología para que esta realice los enlaces respectivos para el envío automático del estado del caso a través de mensaje de texto o correo electrónico, según la información que el afiliado tenga registrada en el IGSS.

Cuadro 35. Mensajes Automáticos de Información del Estado de la Gestión del Pago de Subsidio

Etapa	Mensaje
Ingreso de documentación a Unidad Subsidiaria	Estimado afiliado, la documentación de suspensión ha sido ingresada en la Unidad Subsidiaria
Asignación para revisión	Estimado afiliado, su caso ha sido asignado para revisión
Revisión	Estimado afiliado, su caso está en revisión.
Requerimientos	Estimado afiliado, en su caso se han realizado requerimientos para completar el expediente.
Revisión	Estimado afiliado, su caso está en revisión.
Análisis y cálculo	Estimado afiliado, su caso está siendo analizado para cálculo de subsidio.
Autorización de pago	Estimado afiliado, su caso ha sido autorizado para pago.

Pago programado	Estimado afiliado, tiene pago programado para el 31/02/2050, favor presentarse a cualquier agencia del Banco Industrial con su DPI. Tiene 6 meses para realizar el cobro.
-----------------	---

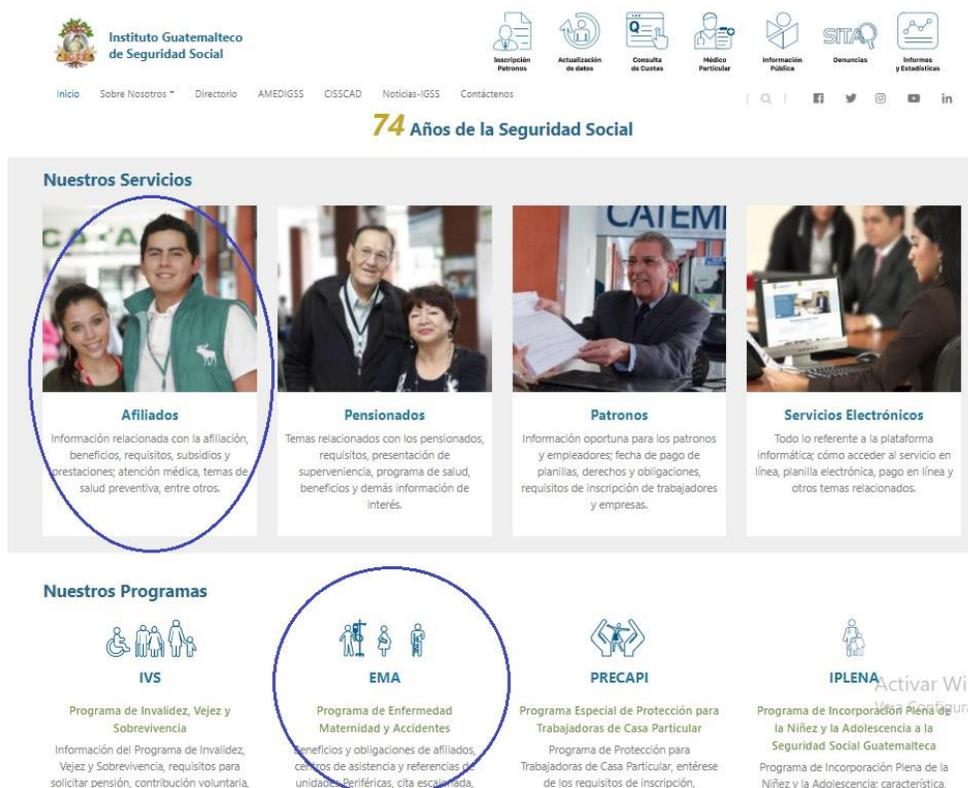
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7. Actualización de información de subsidios en la página web del IGSS

El Instituto cuenta con una página web, la cual es www.igssgt.org, en esta se ha agregado información acerca de los subsidios, sin embargo, esa información está dispersa en varias secciones de la página y no cuenta con toda la información de manera que el afiliado pueda comprender todos los datos importantes acerca del subsidio.

Por lo que, en la imagen 14 se muestra la manera en la que la información acerca de subsidios se encuentra dispersa en la página

Imagen 14. Ubicación actual de información de subsidios en la página web del IGSS



Fuente: página del IGSS www.igssgt.org

Por lo anterior, se presenta en la imagen 15 la propuesta, la cual consiste en que en la parte superior de la página pueda ser localizado un apartado denominado “subsidios”, en el cual se agregue toda la información acerca de subsidios, para que el afiliado al ingresar visualice requisitos, calendario de pagos, especificaciones de la forma de pago, medios de comunicación, medios para acceder al estado de la gestión del pago de subsidio, etc.

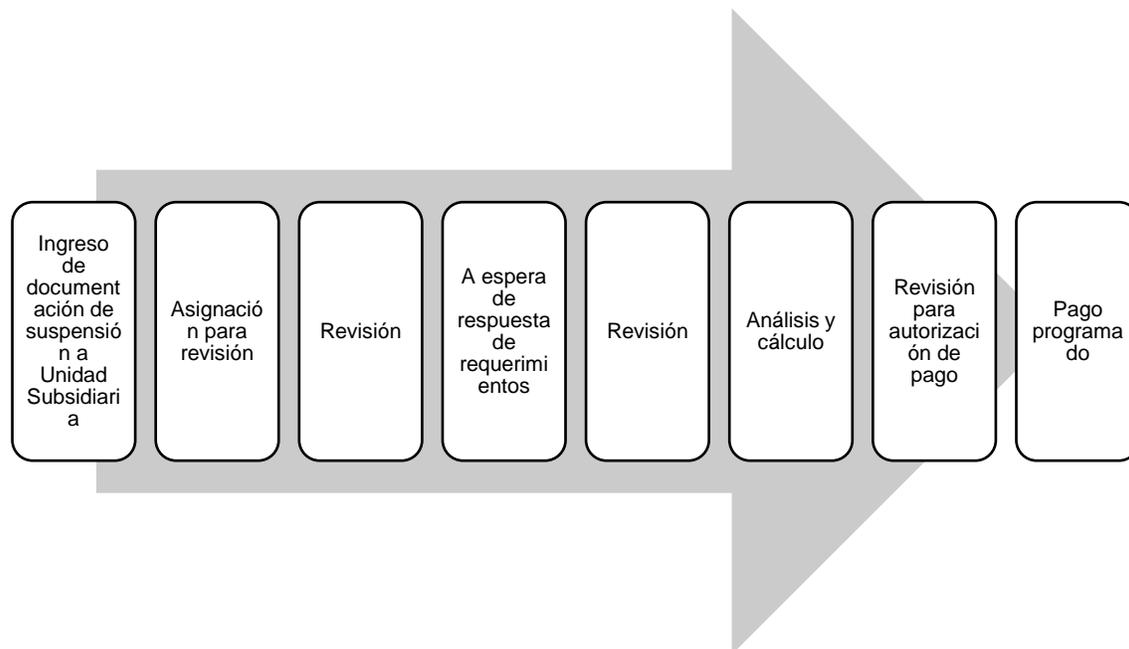
Imagen 15. Ubicación propuesta de información de subsidios en la página web del IGSS



Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, en ese apartado de Subsidios que se detalla en la imagen 15, el afiliado pueda visualizar el estado de la gestión de su caso, marcando con color diferente la etapa en la que el caso se encuentra, mostrando en la imagen 16 las etapas que el afiliado podrá visualizar.

Imagen 16. Etapas de la gestión del pago de subsidios, para ser localizadas en la página web del IGSS



Fuente: Elaboración propia

Además, otra de las necesidades identificadas es la de que exista una calculadora en la que los afiliados suspendidos al ingresar información de su salario y suspensión puedan obtener un monto aproximado de subsidio, la cual podrán ubicarla en la página web en el apartado de subsidio y en la aplicación móvil, presentando en la imagen 13 la calculadora de subsidio que se propone.

Imagen 17. Calculadora de subsidio, para ser localizada en la página web del IGSS

Calculadora de Subsidio			
Instrucciones: Favor llenar todas las casillas en blanco			
Período de suspensión	Inicio		Fin
Sueldo reportado en planilla de seguridad social (agregar total incluyendo base y comisiones, no incluir bonificación)			
Causa			
Subsidio aproximado a recibir			
Observaciones: el monto que resulte en la casilla de subsidio aproximado a recibir puede variar del monto a pagar, derivado de las particularidades de su caso			

Fuente: Elaboración propia