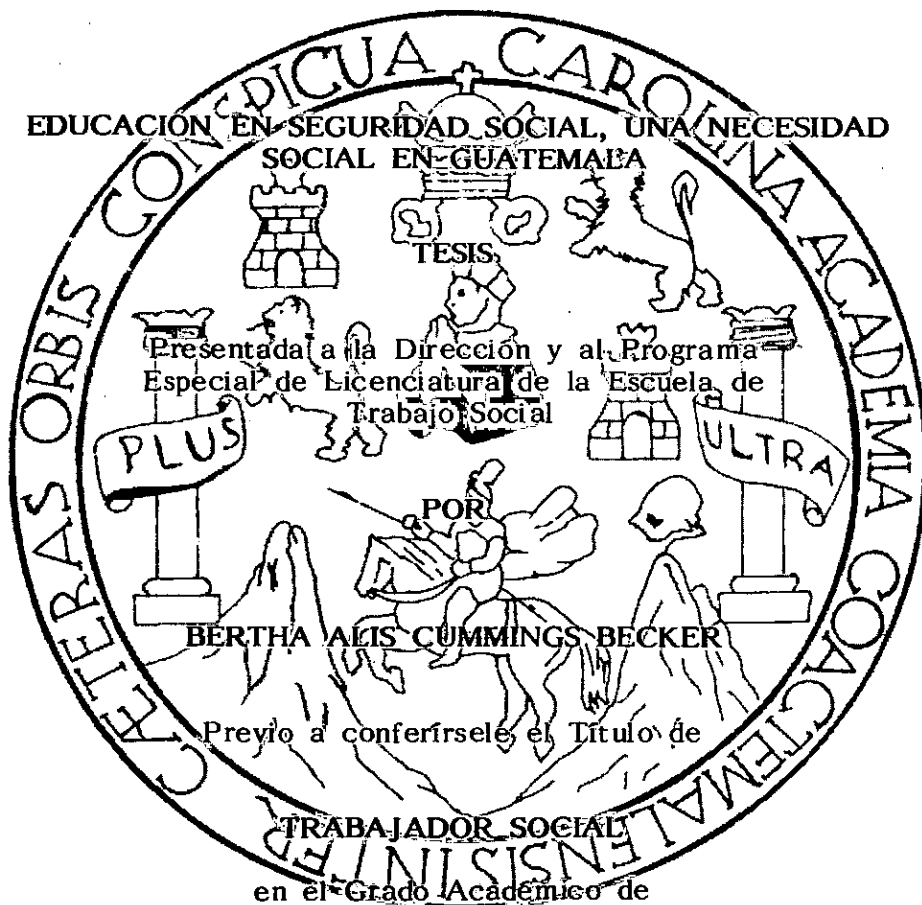


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



LICENCIADO

Guatemala, Octubre de 1993

DL  
15  
+(582)

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR:** Dr. Juan Alfonso Fuentes Soria  
**SECRETARIO:** Dr. Marco Antonio Quezada Diaz

**AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**DIRECTOR:** Lic. César Augusto Estrada Ovalle  
**SECRETARIA:** T.S. Miriam Silda Fuentes

**CONSEJO ACADEMICO:**

**REPRESENTANTES DOCENTES**

|            |                         |
|------------|-------------------------|
| Licenciada | Gloria Rebeca Morán     |
| Licenciada | Aracely Quiroa de Gómez |
| Licenciada | Carlota Delgado Rivera  |
| Licenciada | Amparo Meléndez López   |
| Licenciada | Bianca Mercedes Aroche  |

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

|                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| Bachiller en Computación      | Claudia N. Golcher      |
| Maestra de Educación Primaria | Mayra Elizabeth Mayorga |
| Maestra de Educación Primaria | Lourdes F. Ortíz        |
| Bachiller en CC. y Letras     | Sandra Verónica López   |
| Maestra de Educación Primaria | María Luisa Pérez B.    |
| Perito Contador               | Mario Rolando Velásquez |

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>DIRECTOR:</b>  | Lic. César A. Estrada Ovalle |
| <b>SECRETARIA:</b>  | T.S. Miriam Silda Fuentes    |
| <b>ASESORA:</b>   | Lic. Aura Lili Oliva M.      |
| <b>REVISOR:</b>   | Lic. Carlos Arturo Soto R.   |
| <b>COORDINADOR PROGRAMA<br/>ESPECIAL DE LICENCIATURA:</b> | Lic. Edgar Flores González   |



DICTAMEN-134-20/93

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1, 9º Nivel  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

Teléfonos:  
780790-4 y 760985-86-89, Ext.: 288-289

Octubre 14 de 1993

Licenciado  
César A. Estrada Ovalle  
Director de la Escuela de  
Trabajo Social  
Presente.

Señor Director:

Por este medio emito Dictamen de Aprobación de la tesis "LA EDUCACION EN SEGURIDAD SOCIAL, UNA NECESIDAD SOCIAL EN GUATEMALA", desarrollada por BERTHA ALIS CUMMINGS BECKER, cuya revisión desde el diseño me fue asignada por la Coordinación del Programa por oficios LTS-008/89 y PEL-146/93 fechados 15 de abril de 1989 y 20 de septiembre de 1993.

Fue grato compartir la experiencia de un proceso de revisión-corrección con una Trabajadora Social que, a partir de las necesidades de la sociedad y de los derechos del sector laboral del país, aspira a ampliar los espacios de intervención del Trabajo Social a través de aplicaciones nuevas de las funciones naturales de la profesión, como son la educación, la ampliación de la conciencia y la promoción de la participación ciudadana en la defensa de sus derechos, en este caso, en su integración al IGSS, organismo prestador de servicios para la protección de la clase trabajadora, la cual está expuesta a los embates del neoliberalismo.

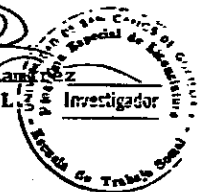
En esa circunstancia, recomiendo que se autorice la publicación del trabajo para que la sustentante pueda someterse al examen de graduación que corresponde.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Carlos A. Soto Ramírez  
INVESTIGADOR P. E. L. 5 Investigador

CASR/edl.  
cc: Archivo.



Guatemala, 11 de octubre de 1993.-

Lic. César A. Estrada  
Director de la Escuela de Trabajo Social  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
P r e s e n t e.

Estimado Señor Director:

De manera atenta me dirijo a usted, para informarle que la Estudiante **BERTHA ALIS CUMMINGS BECKER**, terminó su trabajo de Tesis sobre: "Educación en Seguridad Social, Una Necesidad Social en Guatemala"; el cual con mucho agrado tuve el gusto de asesorar.

El trabajo realizado por la Estudiante investigadora, aborda un problema real del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social; y al finalizarlo ella aporta alternativas que conjuguen la teoría y la práctica; así como enriquece su experiencia como profesional.

En base a lo indicado me permito manifestar que el trabajo de la Trabajadora Social, **CUMMINGS BECKER**, reúne los requisitos como trabajo de tesis, que deberá presentarlo al tribunal examinador, previo a su graduación profesional.

Atentamente,



Licda. AURA LILI OLIVA MORALES  
COLEGIADO 3363

ALO/mgdec.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



PEL-184/93

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Edificio S-1, 2º Nivel  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

Teléfonos:  
760790-4 y 760935-86-89, Ext. 233-339

Octubre 18 de 1993

Licenciado  
César A. Estrada Ovalle  
Director de la Escuela de  
Trabajo Social  
Edificio.

Señor Director:


De la manera más atenta me dirijo a usted, adjuntándole para su conocimiento y efecto consiguiente, el Informe Final de Tesis: "EDUCACION EN SEGURIDAD SOCIAL, UNA NECESIDAD SOCIAL EN GUATEMALA", presentado por la estudiante BERIHA ALIS CUMMINGS BECKER.

El dictamen lo rindió favorablemente el licenciado Carlos Arturo Soto Ramírez, en el oficio No. 134-20/93.

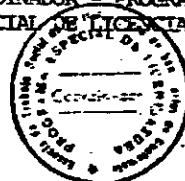
Al agradecerle su atención, quedo de usted deferente servidor.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Lic. Edgar Flores González  
COORDINADOR - PROGRAMA  
SPECIAL DE LICENCIATURA.

EFG/edl.  
cc: Archivo.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio 8-1, 5º Nivel  
Ciudad Universitaria, Zona 18  
Guatemala, Centroamérica

Teléfonos:  
780790-4 y 780933-88-88, Ext.: 238-289

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL: UNIVERSIDAD DE SAN  
CARLOS DE GUATEMALA.-----

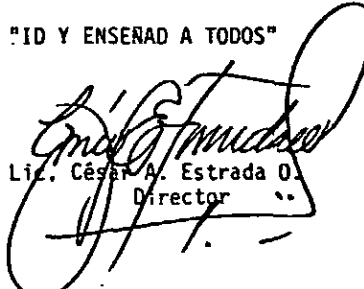
En vista de los dictámenes favorables que anteceden de los Licenciados Aura Lili Oliva Morales y Carlos Arturo Soto - Ramírez, en calidad de Asesor y Revisor respectivamente, esta Dirección autoriza la impresión de la tesis "EDUCACION EN SEGURIDAD SOCIAL, UNA NECESIDAD SOCIAL EN GUATEMALA" presentada por Bertha Alis Cummings Becker, previo a conferírsele el título de Trabajador Social en el grado de LICENCIADO una vez haya sustentado el examen respectivo.

En la ciudad de Guatemala, a los veintiún días del mes de octubre de mil novecientos noventa y tres.



CAEO/cdm  
c.c.:archivo

"DID Y ENSEÑAR A TODOS"

  
Lic. César A. Estrada O.  
Director

**ACTO QUE DEDICO A:**

**DIOS, nuestro Señor,**  
*Gratitud por las bendiciones recibidas.*

**La memoria de mi padre, Señor Winston Cummings Brown,**  
*Vive en mi pensamiento*

**Mi madre,**  
**Sra. Carlota Becker de Cummings,**  
*Amar y respeto*

**Mis hermanos Lucy, Daniel y Flory,**  
*fraternalmente*

**Mis sobrinos Henry, Lorena, Evelyn, Hillary y Bruno**  
*con cariño*

**Mis amigos: Lic. Rosario de Galdámez**  
**Lic. Carlos Galdámez**  
**T.S. Miriam Armas C.**  
*Gracias por su amistad*

DEDICACION ESPECIAL A:

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, Universidad de San Carlos de Guatemala e

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

Por las oportunidades de superación  
que me han brindado

Lic. Aura Lili Oliva M.

Gracias por su asesoría

Lic. Carlos Arturo Soto R.

Gracias por compartir sus conocimientos y experiencia.



"Los autores serán los responsables de las  
opiniones y criterios expresados en sus  
obras"

Artículo II, Reglamento del Consejo Editorial  
de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## INDICE

|   | Pag. |
|---|------|
| <b>INTRODUCCION</b>   |      |
| <b>Capítulo I. Divulgación e información en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.</b>    |      |
| 11. El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.....  | 2    |
| 1.2. Los actores del Régimen. Su derecho a la información.....                                    | 3    |
| 1.3. La información y la educación al afiliado en el IGSS.....                                    | 8    |
| 1.3.1. Evolución de la labor divulgativa tradicional.....   |      |
| 1.3.2. Qué debe hacer el IGSS en materia de Información y Educación.....                          | 16   |
| 1.3.3. Actividades extraordinarias de divulgación.....  | 20   |
| 1.4. Situación actual.....  | 24   |
| 1.4.1. Necesidad de información.....  | 26   |
| <br>  |      |
| <b>Capítulo II. El IGSS en la Conciencia del afiliado.</b>  |      |
| 2.1. Necesidades del IGSS de estar para desarrollar su imágen.....                                | 29   |
| 2.2. Cómo piensa el afiliado acerca del IGSS.....   | 32   |
| 2.3. Factores que afectan el conocimiento e imagen del IGSS.....                                  | 35   |
| 2.4. Contenidos mínimos necesarios de conciencia: la filosofía de la Seguridad Social.....        | 38   |
| 2.5. Filosofía de los regímenes de Seguridad Social.....  | 40   |
| 2.6. Finalidad de la Seguridad Social.....  | 41   |
| <br>  |      |
| <b>Capítulo III. Conocimiento del afiliado respecto del Seguro Social. Un estudio específico.</b> |      |
| 3.1. Orientación metodológica del estudio.....  | 42   |
| 3.2. Resultados de la investigación.....  | 45   |
| 3.2.1. Características de la población informante.....  | 45   |
| 3.2.2. Qué saben y qué ignoran quienes acuden al IGSS.....  | 46   |
| 3.2.3. Fuentes naturales de información sobre el IGSS.....  | 47   |
| 3.2.4. Fuentes de conocimiento sobre el IGSS.....   | 48   |

|  |    |
|--|----|
| 3.2.5. Beneficios del Conocimiento.....  | 49 |
| 3.2.6. Qué necesitan o desean saber.....   | 51 |
| 3.2.7. Lugar preferido para informarse y/o educarse.....   | 52 |
| <br>   |    |
| Capítulo IV. Programa Permanente de Educación y Divulgación en<br>Seguridad Social. Una Propuesta. |    |
| 4.1. Destinatarios.....  | 54 |
| 4.2. Propósitos.....   | 56 |
| 4.3. Agentes ejecutores.....   | 56 |
| 4.4. Técnicas Educativas Básicas del Programa .....  | 58 |
| 4.5. Técnicas complementarias.....   | 60 |
| <br>   |    |
| CONCLUSIONES   | 64 |
| <br>   |    |
| RECOMENDACIONES  | 66 |
| <br>   |    |
| BIBLIOGRAFIA   |    |
| <br>   |    |
| ANEXO: GUIA PARA EVALUAR EL GRADO DE CONOCIMIENTO QUE EL AFILIADO<br>POSEE ACERCA DEL IGSS.        |    |

## INTRODUCCION

En Guatemala, la institución rectora del régimen de seguridad social es el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, sus afiliados y beneficiarios son una mayoría dentro de la población guatemalteca, por lo tanto, el IGSS debe asumir la responsabilidad de informar a las personas acerca de sus derechos y obligaciones, de los programas vigentes y de su cobertura, así como de los límites existentes. Pero, más que informar, debe enseñar a esa población cuáles son los fundamentos filosóficos del régimen para que, como respuesta a la enseñanza, la aplicación sea correcta.

La labor de educación y divulgación en materia de Seguridad Social es una obligación que el Instituto no debe eludir, porque cada día aumenta el número de afiliados lo cual hace que se dificulte cada vez más su manejo sin la comprensión y colaboración de las personas; además, los cambios sociales de la época han hecho que las personas tengan mayores inquietudes y, precisamente el avance en lo que a organización laboral se refiere torna tales inquietudes en exigencia. Todo ello tiende a obligar a la Institución a que se prepare adecuadamente para atender las demandas de sus afiliados y de la comunidad guatemalteca en general.

Este trabajo fue motivado por la observación, en las distintas unidades médicas y/o administrativas del IGSS, de las dificultades que encuentran los afiliados por cosas sencillas como, por ejemplo, ignorar los horarios y lugares de atención o no poder interpretar la papelería que se les proporciona, lo cual les repercute no solo en atención deficiente y probabilidad de conflicto con el personal de la institución, sino también en problemas con su patrono. Otra motivación del trabajo es la esperanza de que la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, dentro de su pensum de estudios incluya cursos que permitan a los futuros profesionales adquirir conocimientos necesarios para ser efectivos comunicadores sociales con orientación educativa, como se pretende aquí.

La educación en Seguridad Social es una labor en la que deben involucrarse los Trabajadores Sociales del IGSS, porque se considera que ellos conocen de cerca

la necesidad que tienen los afiliados de este tipo de educación e información, tan básica para ellos como para el IGSS.

El Trabajador Social debe estar identificado con su profesión, la que -en principio- busca la orientación y capacitación de las personas, con el propósito de que éstas logren condiciones para modificar su conducta y para lograr la capacidad necesaria para resolver los problemas ordinarios de la vida.

Asimismo, los que trabajan en el IGSS debieran estar identificados con el régimen, lo cual les permitiría asumir liderazgo y utilizarlo para motivar al personal del Instituto. Tal identificación les permitiría, además, realizar estudios y análisis de las necesidades sociales de los guatemaltecos los cuales derivarían en planteamientos específicos de cómo mejorar o modificar algunas prestaciones, los cuales se presentarían oportunamente a las autoridades de la institución para su consideración.

Por ser el IGSS una institución de servicio, la identificación de los Trabajadores Sociales con el régimen demostraría un genuino espíritu de servicio y un sentimiento de efectiva y oportuna ayuda al necesitado: este es el serio compromiso que a cada Trabajador Social le corresponde asumir en el país.

Para la elaboración de la tesis se consultó bibliografía de diversos autores y la investigación de campo se realizó en la Unidad Periférica que tiene el IGSS en la zona once de esta capital, la cual consistió en entrevistar a un total de cien personas, seleccionadas al azar, con el propósito de saber cuánto conocen acerca del IGSS y cómo lo han logrado.

El objetivo general del trabajo es "demostrar que la educación y divulgación en materia de Seguridad Social es una obligación del IGSS, y que debe ser asumida con responsabilidad", y de él derivan los siguientes objetivos específicos:

1. Investigar qué saben los afiliados acerca de la Seguridad Social guatemalteca.
2. Evaluar la efectividad de la divulgación que realiza el Instituto, y

3. Proponer al IGSS diversas formas para llevar a cabo programas permanentes de educación y divulgación en materia de Seguridad Social.

La hipótesis general que guió la investigación, congruente con los objetivos, fue que "el afiliado que solicita servicios al IGSS desconoce cuáles son sus derechos y obligaciones en el mismo, así como los fundamentos filosóficos y fines del régimen de Seguridad Social". Tal hipótesis se operacionalizó a través de estas hipótesis específicas:

1. El afiliado desconoce casi totalmente cuáles son sus derechos y obligaciones.
2. El trabajador afiliado al IGSS ignora cuál es la filosofía del régimen de Seguridad Social.
3. La información que posee el afiliado en relación a sus derechos y obligaciones en el IGSS ha provocado cambios en la conducta que manifiesta al solicitar los servicios de la institución.
4. Los medios de comunicación social que utiliza el Instituto son indirectos y de limitada cobertura.

Los resultados de la investigación se presentan en cuatro capítulos así:

El primer capítulo evalúa la labor informativa y educativa que el IGSS ha realizado, dentro de un marco de necesidad que tiene, tanto el IGSS como entidad estatal rectora de los regímenes de previsión social autosostenidos, como los afiliados, quienes tienen derecho no solo a que se les retribuya su aporte a través de una adecuada, oportuna y suficiente atención, sino también a participar en el desarrollo del único régimen que pretende proteger integralmente a la clase trabajadora del país.

El segundo capítulo pretende demostrar al IGSS la necesidad que tiene de posicionarse en la conciencia del afiliado, tanto para gozar de credibilidad y de una base social amplia en que pueda amparar su institucionalidad como para responder a la función social que le corresponde y que está claramente expresada en su ley orgánica. Se establecen los conocimientos mínimos necesarios para lograr una actitud adecuada del guatemalteco frente a su régimen de seguridad social.

En el capítulo tercero se presentan los resultados que rindió un estudio de cien afiliados, estudio que demuestra que si los afiliados conocen del IGSS, de sus

métodos y procedimientos, no es por los esfuerzos del IGSS sino de otros elementos sociales más próximos al afiliado. Se indican, además, las preferencias del afiliado en lo que a educación en seguridad social concierne.

Todo lo anterior concluye en una propuesta de un Programa Permanente de Educación y Divulgación en Seguridad Social, el cual se presenta en el cuarto capítulo. Este aporte de la investigadora es susceptible de ponerse en práctica, ya que se dan lineamientos específicos para llevarlo a cabo.

Creemos que el contenido de esta tesis puede contribuir, de manera significativa, a mejorar la imagen que del Instituto tienen los afiliados y el público en general, lo cual puede redundar no solo en desarrollo personal de los afiliados ya que aprenderán a comportarse institucionalmente, sino más en el desarrollo y consolidación de la propia institución, ya que fuera de crear condiciones para más eficiente y eficaz, estaría logrando posicionarse en la mentalidad del guatemalteco, lo cual le es indispensable para situarse en la historia nacional como la entidad estatal de beneficio social capaz no solo de proteger a la clase trabajadora, sino de fomentar su desarrollo.

## CAPITULO I

### DIVULGACION E INFORMACION EN EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

Para comprender la importancia que tiene la educación en Seguridad Social es necesario establecer un marco teórico adecuado, el cual dé las bases suficientes para demostrar cuán útil y prospectivo sería para el país y para la clase trabajadora "educarla" en esta materia, a efecto de que, con conciencia y adecuada información, los afiliados no solo puedan gozar de los beneficios del régimen y exigir un buen servicio institucional, sino incluso participen en su desarrollo.

Nadie mejor que los trabajadores proletarios pueden valorar la importancia que el IGSS tiene como conquista laboral y como el único medio de protección específico con que la clase laboral cuenta en Guatemala. Nadie mejor que ellos para valorar la importancia de que continúe el régimen siendo estatal, de derecho público, único, obligatorio y en todo el territorio nacional. Para la defensa del régimen y para el desarrollo institucional se requiere que los trabajadores participen en él, no solo como beneficiarios de sus servicios sino inclusive en la toma de las decisiones de política institucional. Para ello se necesita, sin embargo, que los trabajadores conozcan el IGSS y la seguridad social, los comprendan y los asuman como cosas propias. Y ello, sólo la educación en seguridad social podrá lograrlo.

Para iniciar la exposición, en este capítulo se hace una presentación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social como ente concreto, como conquista laboral que aportó la revolución de octubre de 1944; luego se definen los actores que constituyen el sostén del IGSS como sujetos del derecho de ser informados, las acciones que el IGSS ha realizado para satisfacer ese derecho para concluir en los elementos que demuestran la necesidad de realizar esfuerzos educativos más profundos, no solo para salvar al Instituto, sino también para desarrollar el régimen en beneficio no solo de la fuerza laboral del país y de las familias que de



ella dependen, sino del país en su conjunto, ya que su desarrollo integral depende del factor trabajo.

### 1.1. El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

El IGSS nació de una necesidad sentida, como es la protección de los trabajadores de un país que se encontraba incursionando en el campo industrial. Fue así como el 30 de octubre de 1946 se promulgó su Ley Orgánica, contenida en el Decreto Legislativo número 295, en el cual se establece que "el régimen de Seguridad Social debe ser unitario, nacional y obligatorio", es decir, que debe ser un régimen único, que cubra todo el territorio nacional así como a todos los patronos y trabajadores del país, de manera obligatoria.

La creación del IGSS es consecuencia del proceso revolucionario iniciado en 1944, por el cual el Estado se obligó a desempeñar un papel más significativo en materia de política social, creando el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, y algunas entidades descentralizadas como el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

El régimen de seguridad social comprende protección y beneficios cuando ocurra alguno de los siguientes riesgos de carácter social: accidentes, maternidad, enfermedades de todo tipo, invalidez, orfandad, viudedad, vejez y muerte. Tal régimen asegura una cobertura integral para las distintas contingencias que le ocurren al ser humano; la necesidad de protección que tienen las personas, la debilidad económica de éstas para afrontar esas contingencias, y la obligación estatal de brindar protección mínima constituyen el nexo que une a los individuos con el IGSS.

Por ser el IGSS una institución a la cual todos los trabajadores del país, en cualquier momento de su vida, podrían acudir, es necesario que todos conozcan qué es lo que la institución les ofrece, cómo reclamar las prestaciones que les correspondan, sea en servicio o en dinero, y los límites y alcances de los distintos programas vigentes.

En Guatemala, el régimen de Seguridad Social es único, no existe otra institución de carácter social en el país que brinde protección a los trabajadores como tales; solo esto ya compromete seriamente a la institución para que, no solo dedique sus esfuerzos a brindar la protección que los reglamentos actuales ordenan, sino también a informar adecuadamente a la población acerca de cómo pueden gozar de sus beneficios, incluso prospectivamente.

## 1.2. Los actores del régimen. Su derecho a la información.

Los actores del régimen son los cotizantes, quienes con su aporte económico mensual hacen posible el funcionamiento del Instituto. A los cotizantes se les divide en dos categorías: El afiliado, que es "toda persona que presta sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato o relación de trabajo a un patrono formalmente inscrito en el régimen de Seguridad Social". Y el patrono, que es "toda persona, individual o jurídica, particular o de derecho público, que utiliza los servicios de uno o más trabajadores en virtud de un contrato o relación de trabajo", siendo el Estado uno de los principales patronos del país. Estas son las definiciones que ofrece el Acuerdo Número 97 de la Junta Directiva del IGSS, las cuales consideramos suficientemente claras y categóricas.

Estos actores o cotizantes son quienes con su aporte económico mensual sostienen el referido régimen. Los patronos aportan sus cuotas en calidad de prestación laboral que compensa en algo el valor que agrega la fuerza de trabajo en su beneficio, y los trabajadores la aportan como un impuesto que se vuelca directamente en su beneficio. Dentro de la población guatemalteca económicamente activa los afiliados al IGSS constituyen una mayoría, su contribución está de acuerdo a sus ingresos y cancelan una cuota mayor los afiliados y patronos de los Departamentos de la República donde funcionan simultáneamente los Programas de Enfermedad y Maternidad, Accidentes en general y el de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, es decir, los patronos y trabajadores de Guatemala, Sacatepéquez, Quiché, Totonicapán, Escuintla, Zacapa, Chiquimula, Baja Verapaz, Sololá y Jalapa, en vista que en los restantes Departamentos están protegidos únicamente por el Programa de Accidentes en general y el de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS).

Cuando el afiliado sufre algún riesgo o contingencia, recibe del Instituto dos tipos de prestaciones: prestación en dinero, que consiste en un "subsidio diario cuando la enfermedad, maternidad o accidente cause incapacidad para el trabajo"; pero también pueden considerarse dentro de este concepto el pago por gastos de entierro, prestación económica por limitación física permanente consecutiva a un accidente, pago de pasajes y pensiones por vejez, invalidez o sobrevivencia.

El subsidio, en este contexto, "es la suma de dinero que el Instituto otorga a los afiliados durante el período que abarca la incapacidad temporal para el trabajo, y tiene por objeto sustituir, en la proporción que los reglamentos establecen, el salario habitual que deja de percibir el trabajador" (Acdo. No. 468 de la J. D. del IGSS). El subsidio equivale a las dos terceras partes del salario diario del trabajador, y tal proporción permite al afiliado, de alguna manera, obtener ingresos económicos mientras dure la suspensión laboral ordenada por el médico tratante.

Las prestaciones en servicio comprenden todos los servicios indispensables de asistencia médica que se otorga al afiliado con el propósito de restablecer su capacidad para el trabajo.

En síntesis, las prestaciones que el Instituto otorga a sus afiliados tienen como propósito darle a éstos seguridad cuando afrontan algún problema de salud, o bien cuando por su edad o incapacidad dejan de laborar. Similar seguridad ofrece el IGSS a los familiares de un afiliado fallecido.

Las prestaciones que el IGSS otorga a sus afiliados son iguales en todos los casos, no existe ventaja alguna, excepto en lo relacionado a subsidios por incapacidad temporal y pensiones, los cuales son proporcionales al salario.

Las prestaciones representan derechos que todo afiliado tiene en el IGSS, y éste está obligado a otorgárselas oportunamente. De la atención inmediata a las personas dependerá en gran parte la tranquilidad y seguridad que manifiesten, por lo tanto, si para el afiliado es un derecho, para el IGSS es una obligación. Todo

afiliado debería ser educado y preparado para reclamar sus derechos y hacer que éstos sean respetados.

La educación en Seguridad Social no debiera ser dirigida unicamente a patronos y trabajadores, sino también a los alumnos que están por culminar sus carreras de nivel medio, quienes en el futuro serán trabajadores de alguna empresa y, en consecuencia, afiliados al Régimen de Seguridad Social. Así, cuando dichos jóvenes ingresen al proceso productivo del país, ya sabrán cuales son sus derechos y obligaciones en el Instituto y podrán no solo cumplirlos, sino también ayudar a que otros los cumplan.

El afiliado tiene derecho a que el IGSS le informe acerca de los distintos programas vigentes, del tiempo y forma de reclamar prestaciones y el alcance y cobertura de cada uno; además, de que le explique los objetivos y fines de la Seguridad Social, enfatizando que el IGSS es, en nuestro país, es el rector de lo que de ella se ha podido alcanzar en Guatemala: protección a los trabajadores en lo que se refiere a prevención de accidentes, atención de las distintas enfermedades, restablecimiento de la capacidad física del individuo, y protección en caso de invalidez y vejez, así como amparo frente a las necesidades creadas por la muerte de un afiliado.

El derecho a ser informado lo tiene el afiliado por ser copartícipe en el sostenimiento del régimen de Seguridad Social, por eso mismo debe conocer qué otorga el IGSS y no debe permanecer ignorante del contenido de la reglamentación vigente. Si el Instituto se interesa por comunicarle a sus afiliados los aspectos que son del interés de éstos, ellos sentirán confianza al acudir a sus distintas unidades médicas y/o administrativas y la imagen que tendrían del IGSS mejoraría, idealmente al punto de que se sintieran parte integral del Instituto: su base social, su razón de ser.

Para que la relación del Instituto con sus afiliados logre la meta de mutuo entendimiento debe existir una buena comunicación, siendo ésta un proceso social que relaciona a un individuo con otros o a unos grupos con otros. Comunicación pública es la que se transmite con la intención de que llegue a cualquiera que este

en condiciones de acceder a ella, sin limitación de público<sup>1</sup>. La comunicación permite a las personas hacer saber a otras algunas cosas<sup>2</sup>; por ejemplo, en lo referente al IGSS, hacer saber a los afiliados o darles a conocer las Leyes y Reglamentos, de manera sencilla y facilitando su comprensión.

Los derechos y obligaciones que tiene el afiliado al IGSS podrían ser conocidos por los derechohabientes en la medida que el Instituto establezca una comunicación constante con ellos<sup>3</sup>.

Para el IGSS lograr la comunicación suficiente y adecuada es un reto, porque como institución es conocida en todo el país, la mayor parte de la población ha oído hablar de él, muchos han recibido sus beneficios o bien han tenido oportunidad de acudir a sus hospitales a visitar familiares o amigos; sin embargo, ¿cuánto conocen las personas acerca de los derechos y obligaciones que tienen en el IGSS?, y lo que conocen ¿de qué forma lo conocieron?, ¿cuál es la imagen que la población guatemalteca tiene acerca del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?

Estas interrogantes surgen en un momento de reflexión, porque la comunicación que debe existir entre el IGSS, los afiliados y los patronos debe conducir no solo a mejorar la imagen de la institución y a procurar porque la población tenga confianza en su régimen de Seguridad Social, sino a consolidar un entendimiento y comprensión recíprocos.

Los afiliados al IGSS se caracterizan porque todos prestan sus servicios a un patrono y porque su capacidad económica para afrontar los distintos riesgos de la vida diaria es limitada<sup>4</sup>; las diferencias entre unos y otros afiliados se determinan por el área geográfica donde laboran, sueldos, ocupaciones o profesiones.

Conociendo las características y necesidades de los afiliados, es fácil comprender que éstos necesitan recibir toda la información que se relaciona con el

---

1 De la Mota, Ignacio H., "Diccionario de la Publicidad", p. 510.

2 Berco, David K. "El proceso de la comunicación", p. 99.

3 Nigel, Ellis y Pat Bowman. "Manual de Relaciones Humanas", p. 41

4 Pérez Leñero, José. "Fundamentos de la Seguridad Social", p.145

IGSS, para que de esa manera, al reclamar las prestaciones que les corresponden, lo hagan con pleno conocimiento de lo que obtendrán. Esto evitaría la frustración derivada de que, en algunos casos, el IGSS no llene la expectativa que el afiliado tenía en cuanto a la prestación a recibir. Para citar un ejemplo, el pago de cuota mortuoria en caso de deceso de un derechohabiente: El Instituto otorga una ayuda consistente en Q. 125.00, con lo cual las personas no pueden satisfacer las deudas contraídas con ocasión del fallecimiento de una persona; pero, si no lo saben, pueden suponer que el IGSS pagará todo o, por lo menos, que les dará una cantidad superior.

El hecho de que los afiliados aporten mensualmente su cuota para el sostenimiento del IGSS es fundamental y significativo, y es suficiente razón para que el Instituto, de manera adecuada, se interese por informar a sus cotizantes cuáles son sus derechos y obligaciones.

Es conveniente que todo afiliado esté bien informado acerca de sus derechos en el IGSS, ya que solo así podría aprovechar los beneficios de la institución correctamente, hacer valer sus derechos e, incluso si en su empresa funciona alguna organización laboral, podría formular planteamientos concretos ante las autoridades del IGSS para el desarrollo del régimen.

Por el contrario, el desconocimiento ocasiona muchos problemas, que son considerados como "mala atención" por parte del IGSS. Los más frecuentes son: presentación incompleta de documentos, acudir fuera del horario establecido, reponer en sus empleos el tiempo que han utilizado para asistir a sus consultas o temor de perder el trabajo cuando el médico ha ordenado suspender labores. Debería ser preocupación constante de las autoridades del IGSS que sus afiliados reciban información correcta acerca del funcionamiento de los servicios del Instituto, y que el personal al servicio del mismo esté conciente que la mayoría de los afiliados ignora cuáles son sus derechos y obligaciones, y que esto da lugar a equivocaciones; es decir, debe considerar que el afiliado no es responsable de desconocer las cosas y que, si las ignora, es porque no ha recibido orientación previa y correcta.

El tema de la divulgación de la filosofía y los programas del IGSS no ha sido estudiado ni evaluado, ya que en ese sentido únicamente se ha desarrollado el trabajo de la Trabajadora Social María Eugenia Mijangos Martínez titulado "Estudio del sistema de comunicación IGSS-Trabajadores" (agosto 1969). En el mismo se hace un análisis de la poca o ninguna participación que tiene el Trabajador Social en la divulgación de los programas vigentes en el IGSS, a pesar de que posee la capacidad y la habilidad necesarias para trabajar con grupos, situación que aún prevalece.

En dicho estudio se hace una evaluación del Departamento de Relaciones Públicas del IGSS y se motiva al Trabajador Social a buscar la superación constante e involucrarse en este tipo de actividades que constituyen un nexo entre el afiliado, su patrono y el IGSS. No fue posible encontrar trabajos de investigación relativos a si el IGSS ha proyectado alguna vez actividades de educación en Seguridad Social, lo cual hace pertinente y oportuno nuestro estudio.

### 1.3. La información y la educación al afiliado al IGSS.

La información y la educación son dos aspectos importantes que van ligados; es necesario que el afiliado reciba toda la información necesaria por las razones expuestas y, además, que le llegue con carácter educativo, ya que un proceso de enseñanza-aprendizaje puede propiciar un cambio de actitud y de conducta en las personas.

Para comprender la dimensión de un proceso educativo dirigido a la población guatemalteca es conveniente diferenciar algunos conceptos que se utilizan cuando se trata de temas de comunicación masiva. Dichos conceptos, aisladamente, son distintos; sin embargo, dentro del contexto de la transmisión de mensajes con fines de cambio conductual resultan complementarios unos de otros. Un concepto importante es el de Educación, utilizado aquí como la "ciencia que trata del proceso de transmisión de los conocimientos, costumbres y experiencias de unas generaciones a las siguientes, con el sucesivo incremento que en su

desarrollo se va produciendo, enriqueciéndolas.<sup>5</sup> De él deriva el adjetivo "educativo" como se puede llamar al "mensaje que tiene como base el desarrollo o el perfeccionamiento de los conocimientos de la audiencia o de sus facultades morales o intelectuales<sup>6</sup>". Referente a educación en sentido amplio puede explicarse como la transmisión y aprendizaje de las técnicas culturales<sup>7</sup>, pero la educación no solo busca la transmisión o la memorización de conocimientos, sino la corrección o modificación de éstos. El perfeccionamiento es posible gracias a la iniciativa y dedicación de los individuos. La educación tiene como objetivo final el ordenamiento de la conducta humana.

La educación ha servido para transmitir conocimientos, pero lo más importante es que busca la formación de una conciencia, el desarrollo de una moral y adquisición de nuevas costumbres, formas de vida o de conducta. Enseñar sus derechos a las personas equivale a que éstas asimilen un conjunto de valores que les permitan el empleo de instrumentos para reclamar los mismos.

El IGSS como institución de servicios es amplia y fácilmente identificada por las personas; sin embargo, la imagen que éstas tienen de ella y cómo se encuentra reflejada en sus conciencias es algo que merece atención especial. La conciencia la posee el hombre: está en su pensamiento, sensaciones, las nociones, la voluntad. Es función del cerebro<sup>8</sup>.

La información y educación al afiliado debe dirigirse a su conciencia, para que comprenda la Seguridad Social en su justa dimensión, y así, llegue a estimarla, cuidarla y defenderla. En capítulo aparte se explicará más ampliamente lo relativo a cómo se refleja el IGSS en la conciencia del guatemalteco.

Otro concepto importante de discusión es Información, que es la "acción y efecto tanto de informar como se informarse, tendiente a reducir o anular la incertidumbre." Es también "comunicación o adquisición de conocimientos que

<sup>5</sup> De la Mota, Ignacio H. "Diccionario de la Publicidad", p. 543.

<sup>6</sup> Idem, p. 549.

<sup>7</sup> Varios autores. "Hombre, ciencia y filosofía", p. 35.

<sup>8</sup> Varios autores. "Materia y conciencia", p. 22.



permitan ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada y, muy concretamente, sobre los hechos que se producen cada día en el mundo respecto a las actividades humanas." E incluso se denomina así a una "noticia en relación a algo que sucede y que tiene especial interés para el público, comunicada de la forma más inmediata, que puede derivar en comunicación cuando es conocida y asimilada. Como puede observarse, el concepto información está estrechamente ligado a las formas de transmisión de mensajes a las masas, no a los cambios personales como la educación. La información puede ser escrita, verbal o audiovisual, y con el empleo de técnicas modernas es posible que produzcan mayor impacto positivo en la población.

Otros términos útiles para la evaluación del fenómeno estudiado son los siguientes:

Divulgar, que es publicar o difundir un mensaje entre el público; más específicamente, es poner al alcance de todo el mundo un tema complejo, cultural, científico o técnico. La divulgación dentro de la información es importante, porque se efectúa mediante la distribución de material preparado para tal fin.

Publicidad que es un fenómeno que resulta más fácil explicar en qué consiste que definirla. Puede explicarse como la necesidad de que algo se haga público, que se dé a conocer o de llevarlo a tal punto que llame la atención de gran número de personas. La publicidad es una herramienta de las Relaciones Públicas, que se utiliza para la comunicación con el público, ya sea para divulgar e informar, especialmente sobre las novedades.

Relaciones institucionales es la forma que adoptan las relaciones públicas cuando se les emplea para crear una imagen favorable a una organización de servicio público<sup>9</sup>.

### 1.3.1. Evolución de la labor divulgativa tradicional

---

<sup>9</sup> Frazier Moore, H. y Bertrand R. Canfield. "Biblioteca de publicidad y relaciones públicas. Tomo 5", p. 211.

Como organización moderna, para realizar la labor divulgativa el IGSS cuenta con un órgano específico: El Departamento de Relaciones Públicas, el cual fue creado por Acuerdo Número 1070 de la Gerencia del Instituto, fechado 29 de abril de 1963. Dicho acuerdo define adecuadamente los alcances y límites que el IGSS tenía entonces de la necesidad de comunicarse adecuadamente con sus afiliados y con el resto de la sociedad. Por su importancia, se transcribe el texto completo en este apartado.

#### ACUERDO No. 1070

El Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social,

#### CONSIDERANDO:

Que el Acuerdo No. 166 de la Junta Directiva creó el Departamento de Divulgación y Relaciones Públicas, que se encarga, bajo la vigilancia directa del Gerente, de hacer publicidad con carácter docente y serio de los principios, fines y realizaciones del Régimen de Seguridad Social; de mantener relaciones de armonía y cooperación con toda clase de personas individuales o jurídicas, particulares o de derecho público, cuyas actividades sean afines a las del Instituto o interesen en alguna forma al mejor desarrollo de éste; de atender los asuntos de orden protocolario del mismo Instituto y de realizar las demás tareas análogas que determine el Gerente;

Que el Régimen de Seguridad Social para mejor cumplir su cometido debe granjearse la colaboración, simpatía y respeto de los sectores contribuyentes y beneficiarios y del público en general, y que para lograr esto es indispensable que dichos sectores y público conozcan, comprendan lo que el Régimen realiza, los procedimientos que emplea y lo que está llamado a realizar para poder cumplir con una efectiva Seguridad Social;

Que es de buena administración mantener amplios contactos con los sectores contribuyentes y beneficiarios y que estos adquieran suficientes conocimientos sobre sus obligaciones y derechos establecidos en las leyes y

reglamentos, a fin de que presten su apoyo al estricto cumplimiento de sus obligaciones y la exigencia oportuna y correcta de sus derechos;

Que los derechos y obligaciones de los afiliados se hallan enunciados en diversas disposiciones legales que, por el número y dispersión, no son fácilmente accesibles a los interesados y que esa dificultad se agrava por tratarse de un derecho social que se encuentra bajo muchos aspectos en una etapa de constante evolución;

Que la información pública constituye un instrumento indispensable para que el Régimen de Seguridad Social pueda inspirar confianza en los sectores contribuyentes y beneficiados, en su organización, su integridad y su deseo y propósito de prestar el mejor y más eficiente servicio;

Que para cumplir con toda la actividad de divulgación y relaciones públicas se hace indispensable darle al Departamento respectivo una organización más técnica, dinámica y efectiva;

#### POR TANTO,

Con base en las disposiciones contenidas en el artículo 15 de la Ley Orgánica y Acuerdo No. 166 de la Junta Directiva,

#### ACUERDA:

Artículo 1o. El Departamento se denominará "Departamento de Relaciones Públicas".

Artículo 2o. El Departamento cumplirá, bajo la dirección y supervigilancia directas del Gerente, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Divulgar con carácter docente y serlo los principios, fines actividades y realizaciones del Régimen de Seguridad Social;

- b) Establecer, investigar, analizar y evaluar las áreas de población que por razón de hechos o de circunstancias, intervienen directa o indirectamente en el funcionamiento del Régimen de Seguridad Social;
- c) Investigar, analizar y evaluar las opiniones y reacciones del público hacia los principios, objetivos y fines operativos del Instituto a base de procedimientos técnicos que permitan obtener un cabal conocimiento de la realidad imperante;
- d) Planear la programación y desarrollo de las relaciones públicas de acuerdo con las características del medio común afectable y en forma práctica y de efectiva realización;
- e) Determinar la escala de prioridades y procedimientos en la ejecución de los programas de relaciones públicas;
- f) Emplear con carácter instructivo, los mejores sistemas divulgativos y publicitarios que produzcan un beneficio directo a los objetivos de las relaciones públicas;
- g) Establecer y mantener buenas y cordiales relaciones con los medios informativos y publicitarios, públicos y privados;
- h) Mantener en forma práctica y dinámica relaciones de armonía y cooperación con toda clase de personas individuales o jurídicas, particulares o de derecho público, cuyas actividades tengan alguna relación con el Instituto, ya sea de orden legal, de afinidad o porque interesen en alguna forma al mejor funcionamiento y desarrollo del Régimen de Seguridad Social;
- i) Atender los asuntos protocolarios del Instituto;
- j) Colaborar con el Departamento de Personal en las relaciones públicas internas del Instituto, estableciendo las mejores relaciones humanas entre el personal y proporcionando a éste información sobre los principios, objetivos, funcionamiento, actividades y legislación de la Seguridad Social, que pueda servirle para el mejor cumplimiento de sus obligaciones. También colaborará en la elevación de los niveles de capacitación de todos los trabajadores del Instituto;
- k) Elaborar todo el material divulgativo, informativo y explicativo que deba llegar a patronos, trabajadores, beneficiarios y público en general, por todos los medios de comunicación posibles y convenientes;

- l) Atender todas las quejas que se denuncien o se presenten ante el Instituto, sobre deficiencias y anomalías en los servicios y prestaciones, y después de investigar la causa o razón de las mismas, dar la respuesta correcta o procurar la solución oportuna;
- m) Orientar a los patronos, afiliados, beneficiarios y público en general sobre la forma de presentar solicitudes, reclamaciones, demandas y demás comunicaciones verbales o escritas ante las dependencias del Instituto;
- n) Establecer ciclos periódicos de información sobre cuestiones sociales para los trabajadores afiliados en zonas urbanas y rurales, mediante los cuales se divulgue y se haga conciencia entre ellos de los derechos y obligaciones que les corresponde dentro de la Seguridad Social; y
- o) Interpretar periódicamente ante el Gerente la situación real de las relaciones públicas del Instituto; y evaluar el resultado de sus gestiones.

Artículo 3o. El Departamento contará con un encargado del mismo y con el personal técnico y auxiliar que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y actividades de acuerdo con los planes de trabajo que se formulen y aprueben.

Artículo 4o. El Encargado del Departamento someterá a la aprobación del Gerente un Instructivo del Departamento conteniendo los procedimientos básicos que utilizará el Departamento para el cumplimiento de su cometido y las obligaciones de todo el personal del mismo.

Artículo 5o. Todo el personal de Técnicos y de Jefes de dependencias del Instituto, prestará al Departamento de Relaciones Públicas la colaboración que éste les solicite para labores de divulgación técnica y administrativa del Régimen de Seguridad Social.

Artículo 6o. Con anticipación suficiente al inicio de cada ejercicio fiscal del Instituto, el Encargado someterá a la consideración y aprobación del Gerente, un plan de trabajo para el desarrollo de las actividades del Departamento.

Artículo 7o. El presente Acuerdo entrará en vigor inmediatamente.

Dado en la Ciudad de Guatemala, a los veintinueve días del mes de abril de mil novecientos sesenta y tres.

HAGASE SABER.

Dr. Ricardo Asturias Valenzuela.  
Gerente."

El Departamento de Relaciones Públicas, como aún se llama, anteriormente se denominaba "Departamento de Divulgación y Relaciones Públicas" 7, durante el transcurso de los años, su labor ha consistido en efectuar publicidad, propaganda, divulgación y docencia. Con el concurso de los medios de comunicación masiva del país ha legado a la población; sin embargo, la escasez de recursos económicos ha sido un obstáculo para que su labor cause mayor impacto en la población; los costos de publicidad por estos medios son altos y el presupuesto del citado Departamento ha sido escaso.

En ocasiones especiales ha organizado exposiciones de pintura, actividades sociales para el personal del Instituto así como ha promovido grupos de teatro, coros, grupos musicales, deportivos y campañas de prevención de accidentes o en casos de epidemias.

La necesidad de brindar información correcta al afiliado acerca del IGSS de su origen, en el año 1979, a las Jornadas de Información, Divulgación y Educación en las que participó el personal del Departamento de Relaciones Públicas, del Departamento de Trabajo Social, de la División de Inspección y de la Sección de Seguridad e Higiene. Estas jornadas se llevaron a cabo en los Departamentos de Escuintla, Alta Verapaz, Totonicapán, Huehuetenango e Izabal. Durante estas jornadas se llegó a los lugares más apartados: fincas, aldeas y caseríos, y no solo a las cabeceras departamentales.

El Departamento de Relaciones Públicas ha ideado algunas formas para dar a conocer a los estudiantes de la ciudad capital la proyección del Instituto hacia sus

afiliados. Para tal efecto, en 1970, organizó Conferencias que se impartían en el auditorio del edificio de las oficinas centrales del IGSS; posteriormente en una sala de espera del Departamento de Relaciones Públicas en el mismo edificio. Sin embargo, desde 1983, estas conferencias se suspendieron por falta de espacio para albergar a los jóvenes asistentes<sup>10</sup>.

Actualmente, el Departamento de Relaciones Públicas está integrado por el siguiente personal: Un jefe, un subjefe, un asistente de jefatura, tres secretarías, dos fotógrafos, un encargado de equipo de sonido, dos encargados de arte, un jefe de arte y un asistente de arte. El trabajo que realizan es diverso y están prestos a atender cualquier solicitud que se les formule relacionada con su trabajo. Este personal es insuficiente para la cantidad de atribuciones que tiene asignadas, así como también es limitado el presupuesto de que dispone el Departamento, ello le impide realizar divulgación en forma intensiva y permanente.

### 1.3.2. Qué debe hacer el IGSS en materia de Información y Educación.

Sin pretender ser especialistas, sino en calidad de profesional del Trabajo Social interesada tanto en el desarrollo del régimen como del bienestar de la clase trabajadora del país, nos permitimos manifestar nuestra visión al respecto.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social debe realizar divulgación y educación con sus afiliados de manera constante. La institución, como ente único y rector de la Seguridad Social guatemalteca, es amplia y fácilmente identificada con por todas las personas; por lo tanto, no necesita publicidad. En efecto, al IGSS no le es difícil que la población guatemalteca lo identifique por ser una institución ya arraigada en la estructura social del país. Incluso las generaciones actuales lo relacionan rápidamente con los diversos servicios que presta. Pero, es necesario que esa población lo conozca no solo por su logotipo, por la ubicación de las distintas unidades médicas y/o administrativas; sino por algo más sustancial: cuál es la razón de su existencia, la importancia histórica que como régimen tiene y,

---

<sup>10</sup> Sr. Romeo Ramírez, periodista del Departamento de Relaciones Públicas del IGSS, en entrevista realizada el 19 de junio de 1993.

dentro de ello, sus derechos como afiliado y/o beneficiario para que pueda hacerlos valer, y sus obligaciones para que las puedan cumplir.

La información, como medio de educación, debe ser proporcionada correctamente y en forma sistemática por personas capacitadas para tal fin, para asegurar que se pueda alcanzar el objetivo de procurar el cambio de actitud en los afiliados, que la imagen que éstos tienen acerca del IGSS cambie y que la imagen pública del Instituto le sea tan favorable como le es conveniente y necesario<sup>11</sup>.

Es importante que para impulsar la divulgación y educación en materia de Seguridad Social, las autoridades del Instituto den apoyo económico, con recurso humano y materiales suficientes, así como equipos adecuados y modernos, tanto al Departamento de Relaciones Públicas como a los otros Departamentos de la institución que, por la naturaleza de sus responsabilidades, deban dedicarse a realizar divulgación y educación intensiva en el país, como el caso de los Departamentos de Trabajo Social, de Prestaciones en Dinero, de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, así como las Secciones de Seguridad e Higiene, de Inspección y Divisiones de Recaudación y Transportes.

Examinando los distintos conceptos centrales de este trabajo, se encuentra que para el IGSS es importante aplicar todos y cada uno de ellos para hacer efectivo un único propósito: mantener estrecha comunicación con afiliados y patronos, llevándoles una información adecuada, oportuna y constante que permita a las personas mejorar su comportamiento cuando acuden al Instituto, esperando que la imagen que tienen del IGSS también mejore.

La información y educación en Seguridad Social en Guatemala se hace necesaria para que la misma población afiliada al régimen sea coparticipe de su desarrollo. Esta labor debería hacerla el IGSS aprovechando al máximo los medios de comunicación masiva existentes en el país, así como los recursos propios institucionales, humanos y materiales con que cuenta.

---

<sup>11</sup> Mejía Palma, Edwin. Teoría de la Educación Popular, p. 26.



Haciendo referencia a los medios de comunicación existentes, se cree que el IGSS debería disponer de un espacio fijo en cada uno de ellos, y ocupar ese espacio no solo para informar sino también para la discusión de temas cuyo contenido sea la exaltación de los principios y fundamentos del régimen de Seguridad Social, la presentación de casos que han requerido tratamiento especial, los avances tecnológicos de la institución, y de manera general, la forma como se distribuye el recurso humano y económico<sup>12</sup>.

Todo el material de divulgación y educación que el Instituto distribuya debería ser elaborado por personal calificado e identificado con el régimen; la misma preparación deberían tener quienes directamente impartan al afiliado los conocimientos necesarios, ya que la información, la divulgación y la educación para que sean efectivas, requieren de especialidad.

Pero, también la capacitación del personal del IGSS es básica para el éxito de la labor divulgativa y educativa que se lleve a cabo, porque la imagen que se desarrolle a través de estos medios debe ser coincidentes con la atención correcta que se brinde a los afiliados, ya que esta imagen derivada de la realidad es la que estará en la mente de las personas durante más tiempo, incluso será la que transmitan a sus familiares, amigos, compañeros de trabajo, etc. Las obras más que las palabras constituyen la experiencia del afiliado, y éste es el medio más eficaz e incuestionable.

El adiestramiento al personal del IGSS significa una innovación dentro del trabajo diario, y permitiría a cada trabajador identificarse con el régimen y buscar la información y preparación idóneas para estar en condiciones de resolver las situaciones que a diario se le presentan, y así se podría lograr que el afiliado experimentara seguridad y confianza. Necesario sería también implementar cursos intensivos de relaciones humanas así como instaurar un sistema de supervisión constante del trabajo que realizan los laborantes del IGSS, especialmente de aquellos que atienden público.

---

<sup>12</sup> McQuail, Denis. *Sicología de los medios masivos de Comunicación*, p. 88.

Es importante que el afiliado tenga toda la información acerca del IGSS que le sea posible recibir, ya que cada afiliado es el soporte económico directo con que cuenta la institución. Por respeto a la persona humana, por su calidad de trabajadores del país y por ser quienes económicamente sostienen al régimen no es justo que estas personas ignoren sus derechos, sus obligaciones, así como la filosofía y los fines del mismo.

Para evitar pérdida de tiempo y demostrar interés por la situación particular de los afiliados, el IGSS debería instalar en cada Unidad Médica y/o administrativa, una oficina específica de orientación, la cual cuente con un teléfono cuyo número sea dado a conocer públicamente, para poder atender las consultas de las personas que se encuentren con algún problema relacionado con sus asistencia al IGSS y que no puedan resolver.

Asimismo, es necesario que el IGSS en coordinación con el Ministerio de Educación Pública organice cursos a estudiantes de nivel medio, ya que éstos en un futuro cercano serán trabajadores en empresas inscritas en el régimen de Seguridad Social.

Para el IGSS tal labor de información y educación a sus afiliados no sería difícil, debido a que cuenta con varios Departamentos, Secciones y Divisiones que, por la calidad y el tipo de trabajo que realizan, podrían encargarse de esa función, integrando un equipo multidisciplinario.

Los beneficios de la labor informativa y educativa serían, tanto para el IGSS como para sus afiliados y patronos, significativos; aunque los resultados no se verían de inmediato porque son miles de personas las que actualmente desconocen sus derechos y obligaciones. Se dice que serían significativos porque las personas correctamente informadas y educadas acudirían al IGSS cuando fuera necesario, con sus documentos en orden y seguros de que las prestaciones que se les otorguen son las que en justicia les corresponden; todo lo cual reduciría tiempo y costos de atención, así como aumentarían la eficiencia y la eficacia institucional con los efectos correspondientes.

Este proceso educativo también sería útil para el IGSS porque se fortalecería internamente, ya que los trabajadores a su servicio conocerían mejor cual es la función de cada uno dentro de la institución, evitando así que entraran en conflicto con los afiliados, ya que este encontraría un ambiente propicio a su previa preparación y a su conducta que sería adecuada y conforme a las instrucciones recibidas.

Por otra parte, los afiliados con pleno conocimiento acerca de sus derechos en el IGSS, de la reglamentación vigente y de la forma de funcionamiento del Instituto, podrían hacer llegar a las autoridades ideas y proyectos concretos de mejoramiento por medio de sus representantes legales, los cuales serían producto de necesidades sentidas y canalizadas por medio de las organizaciones laborales existentes en el país. Este sería un aporte valioso para el Instituto, porque permitiría que los afiliados expresaran su opinión, encontrarán canales para ser escuchados y, así, poder ser partícipes activos del desarrollo de su régimen.

### 1.3.3. Actividades extraordinarias de divulgación.

La experiencia del trabajo diario en el IGSS muestra que los afiliados desconocen cuáles son sus derechos y obligaciones. Esto se ha comprobado con las personas que acuden a las distintas oficinas de Trabajo Social, ya que llegan para que se les interpreten aspectos relacionados con la reglamentación, tales como: documentos que deben presentar para acreditar derechos, horarios de atención, monto de las prestaciones, cuándo se inicia el cómputo de los pagos, traslados, consultas, etc.

La persistencia de esta situación motivó a un grupo de Trabajadoras Sociales de la Unidad Periférica del IGSS en la zona once de esta capital a generar la iniciativa de hacer gestiones ante algunos patronos cuyas empresas están localizadas en esa zona, para que se permitiera instruir a los trabajadores sobre el Régimen de Seguridad Social, obteniendo respuesta afirmativa en dos de ellas. Como producto de ello, en 1986 se impartió una plática en cada empresa, con un asistencia en cada una de aproximadamente cien personas. La plática se centró en

las obligaciones y derechos de los trabajadores, habiéndose observado interés tanto por los patronos como por los trabajadores.

Esta experiencia dió lugar a una participación dinámica de los asistentes; fueron muchas las preguntas y se aprovechó la oportunidad para aclarar dudas. Este ensayo no se continuó debido a la falta de personal de los Departamentos de Relaciones Públicas, de Trabajo Social y de Prestaciones en Dinero, así como por la poca coordinación que hubo con las Divisiones de Servicios Auxiliares y Transportes.

Durante los meses de marzo, abril, mayo y junio de 1989, por instrucciones de la Gerencia del Instituto y bajo la responsabilidad de la Comisión encargada de la extensión del Programa de Enfermedad y Maternidad al Departamento de Escuintla, se realizó labor intensiva de divulgación en los trece municipios de ese Departamento. El propósito era dar a conocer a la población en qué forma funcionaría dicho Programa. En esa labor participó personal de los Departamentos de Relaciones Públicas, Organización y Métodos, Trabajo Social, Prestaciones en Dinero, Divisiones de Registro de Patronos y Trabajadores, y de Transportes.

Este trabajo informativo fue exitoso porque permitió ilustrar la forma de llenar los certificados de trabajo, de interpretar Avisos de Alta y de Suspensión de labores, Constancia de asistencia a Unidades médicas, así como enseñar a calcular las prestaciones en dinero a recibir, etc. También se proporcionó información general sobre los Programas de Enfermedad y Maternidad, Accidentes en general, e Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

La participación de este equipo de trabajo ayudó a informar, previa e integralmente, sobre los alcances y límites del Programa de Enfermedad y Maternidad, el cual entró en vigor en el Departamento de Escuintla el día 1 de julio de 1989.

Es importante mencionar que, en todas y cada una de las empresas, fábricas o fincas que se visitaron, el interés por conocer qué derecho asiste al trabajador fue notorio, evidenció que a las personas les interesa conocer y saber realmente

qué es lo que la Seguridad Social guatemalteca les ofrece y cómo hacer uso de los servicios de la misma; especialmente, recibir amplia explicación sobre las prestaciones en dinero y en servicio. Su interés fue, como se dijo, notorio, lo que puede interpretarse como la esperanza de la población afiliada de que la propia institución le proporcione información correcta, con formas fáciles de comprender y por medio del personal propio del IGSS, y no de personas ajenas a éste.

Posteriormente, en el año 1990 las Trabajadoras Sociales de la Unidad Periférica de la zona once, por su iniciativa, reunieron en el auditorio de la institución a un total de cuarenta y siete patronos, para darles información exclusiva sobre el Programa de protección relativa a invalidez, vejez y sobrevivencia. La evaluación de la experiencia permitió llegar a la conclusión de que dar la información sólo al sector patronal no se considera conveniente ni correcto, porque a los patronos no les es posible trasladar la información completa y como debe ser a sus trabajadores. Solo éstos tienen clara conciencia de sus intereses y necesidades vinculadas a la Seguridad Social, lo cual coincide que durante las pláticas que se les imparten, éstos formulan preguntas sobre situaciones particulares.

Para que la divulgación sea efectiva debe hacerse directamente con el trabajador afiliado, quien no solo merece respeto y atención especial, sino que es quien acude al IGSS en demanda de servicios, además de ser la persona que con su salario contribuye al sostenimiento del régimen.

El régimen de Seguridad Social es una conquista laboral, como tal debe seguirse conceptualizando. Solo así se sentirá la verdadera función de la Seguridad Social guatemalteca, la que debe contribuir en gran manera a que el trabajador afiliado reciba información y educación en este campo, para que ante ésta no se sienta un extraño, sino que, conociendo sus deberes y obligaciones, así como los fundamentos del referido régimen, esté en condiciones de hacer señalamientos concretos y recibir lo que, de acuerdo a la legislación en vigor, le corresponde; así como de contribuir al desarrollo del mismo.

Otra experiencia de trabajo divulgativo-educativo se realiza en el Hospital de Enfermedad y Maternidad "Dr. Juan José Arévalo Bermejo" situado en la zona seis de esta capital. La Sección de Trabajo Social tiene un proyecto permanente de divulgación a empresas localizadas en las zonas 2, 6, 17 y 18 (de esta capital).

Finalmente, en la Unidad Periférica de la zona cinco de esta capital, en el año 1992 y 1993 inclusive, se ha implementado un Programa continuo de divulgación. Este tiene como característica especial que, al final de cada actividad, se realiza un pequeño sondeo de opinión, con boletas distribuidas al azar y que, al final del año 1992, sirvieron para evaluar dicho Programa. La conclusión fue que tanto patronos como trabajadores estaban de acuerdo con que se lleve a cabo esta actividad a sus lugares de trabajo, porque esto facilita realizar sus trámites ante el IGSS, están seguros de que las prestaciones que reclaman son las que según ley les corresponden, y reciben información sin retirarse de sus empresas<sup>13</sup>.

Ha sido frecuente que el equipo de trabajo de divulgación a empresas lo integren, además del Trabajador Social, los encargados de las oficinas subsidiarias del Departamento de Prestaciones en Dinero, encargados de Registros Médicos y en algunas ocasiones, personal de Enfermería. Unicamente en la Unidad Periférica de la zona cinco el Director de la Unidad Médica se integró al grupo de trabajo.

Durante el año 1992 el Departamento de Relaciones Públicas también realizó actividades de divulgación en las empresas que se lo solicitaron. En una de esas pláticas participó un representante del Departamento de Trabajo Social y otro del Departamento de Prestaciones en Dinero.

Como puede observarse, durante los últimos años se ha intentado llevar a los patronos y a los trabajadores la información necesaria para que el régimen de Seguridad Social sea conocido y mejor utilizado. Pero, no han sido programas continuos sino esporádicos, a excepción del Programa de la Unidad Periférica de la zona cinco que lleva ya tres años sucesivos.

---

<sup>13</sup> Oficina de Trabajo Social, Unidad Periférica del IGSS en la zona cinco. "Memorie Anual de ... Labores".

Durante las pláticas en las empresas las personas muestran gran interés por conocer qué es lo que el Instituto ofrece a sus afiliados y cómo reclamar prestaciones en servicio o en dinero. Las preguntas que plantean al personal del IGSS son muchas e interesantes, y motivan a que trabajadores que en otra ocasión no lo harían, consulten sobre casos personales, de familiares o de amigos, lo cual es un medio para desarrollar a las personas y de divulgar lo importante que hace el IGSS. Es muy importante que la información que se proporcione sea correcta para que quienes la reciban se conviertan en agentes multiplicadores del mensaje, capaces de transmitirla a su núcleo familiar, a su comunidad o dentro de su propio centro de trabajo.

#### 1.4. Situación actual.

El Departamento de Relaciones Públicas del IGSS da a conocer cuáles son los beneficios del régimen de Seguridad Social, los lugares de atención, horarios, requisitos necesarios para obtener prestaciones, así como el origen y propósito de la institución. Para tal fin edita material escrito, el cual distribuye en el quinto piso del edificio de las oficinas centrales; coloca afiches o carteles en los lugares de trabajo; imparte conferencias a los trabajadores en sus respectivas empresas y publica artículos relacionados con la Seguridad Social en los periódicos de mayor circulación en el país así como en folletos específicos. Dichas publicaciones también contienen información acerca del día de pago de pensiones, y sobre prevención de accidentes o de enfermedades.

Dicho material, generalmente, es solicitado sólo con fines de estudio, es decir, por estudiantes a quienes se les impone la tarea de obtenerlo. Lamentablemente, no siempre es bien aprovechado, porque pasado el motivo por el cual fue solicitado, los lectores pierden interés y ya no profundizan. Por otra parte, debe considerarse que el alto grado de analfabetismo existente en el país es una limitante para que las personas puedan enterarse del mensaje informativo, especialmente en el interior de la República<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> González Orellana, Carlos. "Historia de la Educación en Guatemala", p.31.

En cuanto a los carteles o afiches que se colocan en las empresa o lugares públicos, ciertamente, permanecen durante mucho tiempo en el mismo lugar; pero no son elaborados artísticamente ni con ingenio creativo, por lo que no resultan llamativos, y por tanto no son útiles.

En Radio Nacional TGW y Radio Universidad se han difundido programas con un espacio musical y otro dedicado a dar a conocer los derechos y obligaciones de los afiliados, así como sobre la historia y ciertos fundamentos filosóficos del régimen; sin embargo, estas dos radiodifusoras no cuentan con gran audiencia dentro de los guatemaltecos, por lo que aún cuando los horarios fueran propicios sólo una minoría de la población sería receptora de los mismos.

La televisión es un medio de comunicación social de gran impacto y de audiencia vasta, especialmente en horas de la tarde y de la noche; sin embargo, la utilización de tal medio es sumamente caro e inaccesible para el presupuesto del Departamento de Relaciones Públicas, por lo que se utiliza muy poco.

Otra forma de divulgación de los programas vigentes u otra información del Instituto es la que realizan diariamente y en forma individual los trabajadores del IGSS que atienden público. Este procedimiento es útil, necesario e inevitable; pero, el número de personas que pueden recibir la información es mínimo y el tiempo que se invierte en orientación personal es mucho. Sería mucho más barato y útil que las personas, cuando se acerquen a las distintas unidades y oficinas del Instituto, ya tengan conocimiento previo de qué necesitan para acreditar derechos y recibir los beneficios del régimen; así, el propio afiliado tendría menos problemas y demoraría menos tiempo en sus distintos trámites. Ello beneficiaría al IGSS, porque su personal se dedicaría directamente a realizar las funciones de servicio y no a estar explicando o aclarando situaciones comunes, y las empresas también se beneficiarían porque la atención en el IGSS sería más directa y rápida.

#### 1.4.1. Necesidad de información.

Actualmente algunos afiliados tienen conocimiento general acerca del IGSS debido a que han recibido atención en Unidades Médicas o han visitado a amigos o familiares en los hospitales y se han enterado de cómo funcionan; otros la han



recibido en pláticas informales con sus compañeros de trabajo u otras personas que han visitado el IGSS, otros han acudido a solicitar directamente información al personal que labora en el Instituto.

Las formas como se han enterado acerca de sus derechos y obligaciones generalmente no permiten conocer aspectos relacionados con la filosofía, objetivos y fines del régimen. El poco conocimiento que el afiliado tiene no permite cambiar su actitud respecto del régimen; por lo que se considera que, en suma, la población guatemalteca carece de educación en materia de Seguridad Social.

Es de carácter prioritario que se eduque a los guatemaltecos en esta materia; así se dará oportunidad a los afiliados a que conozcan con anticipación lo que el IGSS ofrece, el alcance y límite de los programas vigentes, los objetivos y fundamentos filosóficos del régimen, etc. Solo con conocimiento exacto podrán los afiliados conocer su régimen, hacer planteamientos concretos para su mejoramiento o defenderlo como una conquista laboral que data más de cuarenta y seis años; porque solo así comprenderían exactamente el espíritu que inspiró la creación del IGSS y el beneficio que este reporta a la sociedad guatemalteca<sup>15</sup>.

Para el propio Instituto Guatemalteco de Seguridad Social sería importante que sus afiliados, con pleno conocimiento, defendieran la autonomía que la Institución debería tener, porque los afiliados se sentirían parte integral del régimen. Asimismo, podrían elegir concientemente a las personas que representan a las organizaciones laborales ante la Honorable Junta Directiva del IGSS, tal y como indica el Decreto número 295 del Congreso de la República, en sus artículos 2, inciso f) y 8. Entonces, estos representantes laborales serían auténticos defensores de las medidas de protección que el IGSS debe dar a sus afiliados, así como de la correcta inversión de los fondos que se han formado a base de las contribuciones mensuales de los trabajadores.

Los afiliados educados en Seguridad Social contribuirían a que la legislación vigente y las distintas prestaciones creadas fueran otorgadas de acuerdo a las

---

<sup>15</sup> Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Recopilación de Leyes Básicas del IGSS, p. 9.

necesidades reales sentidas por la población; por lo que tales prestaciones dejarían de ser paliativos o una simple copia de lo que otorgan los regímenes de Seguridad Social de otros países con necesidades distintas a las nuestras, y pasarían a contribuir a resolver la problemática de los guatemaltecos.

Si los afiliados recibieran educación en Seguridad Social estarían preparados no solo para utilizar adecuadamente los servicios, sino también para dar sugerencias, e incluso para defender la autonomía del régimen en caso de intentos de privatización por sectores interesados.

Finalmente, la educación en esta materia también permitirá que el afiliado comprenda, además de la reglamentación que regula el otorgamiento de las prestaciones en dinero y en servicio, el contenido y el espíritu que inspiran la filosofía de los regímenes de Seguridad Social, los cuales -en esencia- buscan el bienestar de la sociedad en general; especialmente cuando la mayoría de sus miembros carece de medios para afrontar contingencias; pero, que con el aporte económico de sus integrantes, podrá resolver los problemas que se le presentan, de acuerdo a leyes específicas.

## CAPITULO II

### EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL EN LA CONCIENCIA DEL AFILIADO

La educación que cada ser humano recibe durante su vida contribuye a la modificación de su comportamiento en sociedad; la educación es un proceso y como tal, a través de las distintas etapas del ciclo vital, va conformando un nuevo estilo de vida en los individuos.

En lo que a Seguridad Social respecta, es fundamental que los afiliados al régimen reciban educación sobre esta materia, que conozcan la filosofía que dió origen a su creación y que aprendan cuáles son las bases que lo fundamentan. De eso depende que la concepción que tengan acerca de la Seguridad Social guatemalteca sea real y justamente dimensionada.

Si el afiliado conociera la filosofía del régimen, tendría capacidad para defender su autonomía, así como para hacer uso racional de los servicios y establecer las diferencias entre los seguros privados y el seguro social.

Las personas deberían conocer que la Seguridad Social es una idea del hombre y para el hombre, que va dirigida al ser humano como miembro de una sociedad, que está ligada a todas las actividades humanas socialmente atendibles y que, en nuestro país, busca proteger al trabajador y a su familia, previniendo eventualidades y restableciendo la capacidad física del individuo para que esté en condiciones de continuar con sus labores habituales.

Mediante una comunicación constante y que incluya la exhaltación de la filosofía del régimen y el mejoramiento de la calidad de los servicios que presta, el Instituto podría ocupar un lugar preferente en la mente y sentimientos de los guatemaltecos, llegando a posicionarse en ellos de tal manera que la credibilidad de éstos en su régimen fuera del más alto nivel, lo cual sería beneficioso para la institución, pero más, fortalecería a la clase trabajadora en la sociedad.

## 2.1. Necesidades del IGSS para desarrollar su imagen.

La credibilidad del afiliado en la institución rectora de la Seguridad Social guatemalteca sería sinónimo de confianza, y con educación podría llegar en un futuro a perfeccionar hábitos y conductas del afiliado al IGSS. Esto representa para el Instituto un avance dentro de su desarrollo, porque la población aceptaría voluntariamente la afiliación al referido régimen e incluso podría gozarla.

La manera de hacer llegar al afiliado cuál es la filosofía y fines de la Seguridad Social no debería ser complicada ni con terminología elevada; el mensaje debería ser sencillo, de fácil comprensión y asimilación por los receptores, inclusive, de fácil transmisión a otras personas.

En este capítulo se explicará cual es la filosofía y fines de la Seguridad Social; se considera necesario hacer este análisis con relación a los fundamentos filosóficos de los regímenes de Seguridad Social, los fines de estos y hacia quiénes están dirigidos. Se estima que cada guatemalteco que comprenda esta filosofía daría su aporte con satisfacción. Una buena parte de la educación que las personas debieran recibir en materia de Seguridad Social debería comprender lo referente a los fundamentos de este régimen.

Al recibir esta educación y conocimiento previos, el comportamiento de las personas cambiaría, lo cual ayudaría tanto al propio afiliado como al Instituto. Factores importantes para que el afiliado comprenda perfectamente los fines, objetivos y filosofía del régimen lo constituye el personal del IGSS y la identificación que tenga con la institución para la cual labora, así como la educación y preparación que en esta materia haya recibido. Ello permitiría que fueran actores de una "enseñanza por la experiencia".

En efecto, los laborantes del IGSS son factor determinante para el logro del objetivo de educar al afiliado, ya que de este personal depende que la interpretación y la práctica de la filosofía del régimen sean correctas, de manera que los postulados no solo sean teoría sino se conviertan en una vivencia. Ello

sería posible si el personal del IGSS es educada en Seguridad Social, si se le dan cursos de relaciones humanas y si su labor es sujeta de supervisión constante.

Alcanzar la meta de educar y concientizar al personal del IGSS sería la plataforma ideal para impulsar un programa intensivo de educación al afiliado, de esa manera, tanto afiliados, patronos y personal del IGSS como las autoridades del mismo, lograrían un mutuo entendimiento.

Toda esta relación de los aspectos filosóficos y fundamentos de la Seguridad Social es necesario hacerla, en vista que hasta el propio personal del IGSS los desconoce; la mayoría de empleados se limita a realizar la función administrativa para la cual fue contratado, pero no está en condiciones de aclarar aspectos más profundos al público que atiende diariamente. El desconocimiento que el personal tiene acerca de la filosofía del régimen se debe al poco interés de parte de las autoridades del Instituto. Estas no se han preocupado por educar, primeramente, a su personal para que este tenga el conocimiento de cual es la razón de ser del régimen y se identifique plenamente con éste. Y si el personal no está identificado cómo puede transmitir, aunque sea una pequeña parte, este conocimiento a los afiliados? Para lograr el objetivo de la educación debe principiarse con el personal del Instituto. Solo así podrá llegar, por la vía de la práctica, a la población guatemalteca cuál es la filosofía del régimen y mostrar que en la institución rectora se respetan los fundamentos, para que los afiliados sientan confianza para acudir a la misma con seguridad.

Cabe suponer que si el personal del Instituto está plenamente identificado con el régimen podrá desempeñarse en forma más eficiente, comprenderá realmente que si el afiliado desconoce cuáles son sus derechos y obligaciones, requisitos y alcance de los programas, etc. es porque no ha tenido la oportunidad de que se le informe oportuna, previa y adecuadamente; por lo tanto, no debe entrar en polémica con el derechohabiente ni exigirle que sepa lo que no le ha sido enseñado. Al conocer cada trabajador cuál es la filosofía, con facilidad podrá transmitirla al afiliado. Y, finalmente, la identificación que tenga el personal con el régimen infundirá confianza, porque condicionará un procurar que, efectivamente, las personas reciban lo que en justicia y ley les corresponde, evitando trámites

innecesarios. Ello también ayudará a los afiliados para que sus gestiones ante el instituto se resuelvan con prontitud, porque no harán tantas consultas sobre una determinada situación.

La educación en Seguridad Social debe ser impartida en forma permanente al personal al servicio del IGSS, desde que ingresan y mientras dure la relación laboral con éste. Esta educación debiera estar a cargo de personas seleccionadas, identificadas con el régimen y conocedoras de la filosofía en que se inspiró éste, para que de manera conciente cada uno pueda, en primer lugar, estar en condiciones de orientar adecuadamente a cada una de las personas que acuden por distintas razones a las Unidades médicas o administrativas y, por otra parte, para hacer sentir al afiliado que es integrante del régimen y no simple beneficiario.

Los laborantes del Instituto deberían comprender que trabajan para una institución de servicio, cuyos beneficios van dirigidos hacia la población afiliada, la cual es su razón de ser. Y que el sostenimiento económico de dicha institución está fundamentado en el aporte mensual que efectúan tanto trabajadores como patronos, y que el fin de la misma es el bienestar social. Esto le reportaría a la propia institución un beneficio directo derivado de que cada persona obtendría información correcta acerca del IGSS de parte de personal capacitado, calificado y con verdadero espíritu de servicio, compenetrado de la necesidad del derechohabiente y con deseo de prestarle una atención oportuna y adecuada.

Conforme lo establecido en la Ley Orgánica del Instituto (Decreto Legislativo No. 295 del 26 de octubre de 1946) el régimen de Seguridad Social es nacional, unitario y obligatorio; estas características y los años de existencia del IGSS hacen que éste sea fácilmente identificado por todos los guatemaltecos; por lo mismo, se debe asumir el compromiso serio de dar a conocer no solo derechos y obligaciones que el afiliado tiene con amplitud, sino especialmente debe divulgarse lo relacionado con la filosofía, fines y objetivos de la Seguridad Social, como condición para que la utilización de los distintos servicios se haga con pleno y previo conocimiento.

El régimen necesita que sus afiliados le conozcan perfectamente y que este conocimiento no sea producto de esfuerzos fortuitos. Este conocimiento debe ser el resultado de un esfuerzo institucional tanto estratégico como cotidiano por llegar a cada uno de sus afiliados, educándoles adecuadamente y preocupándose por la imagen que de esta institución puedan tener las personas, y del juicio que merezca la forma como el IGSS llega a ellas. El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social está en la mente de las personas, pero ello no significa necesariamente que también esté en su conciencia. Para llegar a la conciencia social de los guatemaltecos se debe propiciar credibilidad. Esto se logra a base de comunicación recíproca y constante, así como con el mejoramiento de la calidad de los servicios que presta.

## 2.2. Cómo piensa el afiliado acerca del IGSS.

De acuerdo a las características del régimen guatemalteco de Seguridad Social, las personas ven a la institución como una organización grande, con excesiva burocracia, a la cual la afiliación es obligatoria y que, cuando se necesita de sus servicios, se requieren innumerables gestiones y esperar mucho tiempo para recibir las prestaciones que reclama.

Esta idea global que tiene el afiliado proviene, generalmente, de la información y la opinión que ha recibido de familiares, amigos, compañeros de trabajo, patronos, etc. En muchas ocasiones jamás ha asistido al IGSS, pero ha oído comentarios y con eso cree saber todo acerca del instituto: tiene ya una imagen del Instituto.

Por otra parte, debido al escaso conocimiento que las personas tienen, piensan que demandar prestaciones significa, sencillamente, recuperar la aportación mensual que han hecho. Tal concepción ocasiona una elevación del número de personas que asisten a las Unidades médicas nada más para recuperar sus cuotas. También existe en la mente de algunos afiliados la idea de sorprender al personal del IGSS mediante la simulación de necesidades.

Esta diversidad de pensamiento humano con respecto al IGSS podría cambiarse positivamente mediante la educación en Seguridad Social, dando apoyo irrestricto a efecto de que se realice educación masiva a la mayor parte de la población afiliada, para que esta tenga una idea real acerca del régimen como necesidad y como satisfactor social.

El concepto que las personas afiliadas tienen del régimen es distinto en tres momentos de su vida laboral, interesa conocer sus variaciones:

a) Al iniciar su relación laboral.

En este período al afiliado no le interesa generalmente lo relativo al Instituto; no tiene en su mente la existencia del régimen o de las prestaciones que otorga a quien pone su fuerza de trabajo al servicio de un patrono determinado y de la sociedad. En ese momento centra su interés en establecer y consolidar su relación laboral con la empresa que le contrató.

Elo es así porque la información acerca de regímenes de Seguridad Social que recibió el guatemalteco durante su vida de estudiante es escasa y a eso hay que agregar el alto índice de analfabetismo. En el momento de formalizar su relación laboral, las personas están interesadas fundamentalmente en obtener los medios económicos para el sostenimiento propio y el de su familia, por lo tanto está lejos de su pensamiento la existencia y características de la entidad rectora de la Seguridad Social.

b) Durante su vida laboral, sin experiencia directa con el IGSS.

Mientras al afiliado no le ocurra algún riesgo que no pueda afrontar por sí mismo, por ejemplo, un accidente, la Seguridad Social será solo un beneficio potencial. Durante esta etapa el afiliado conoce acerca del IGSS por información o pláticas con personas que le rodean y, dependiendo de la calidad y procedencia de esta información, así será la opinión que se forme.



Este momento en la vida laboral del afiliado es de especial interés, porque podría darse el caso que las personas, por tener un conocimiento previo pero equivocado, se predispongan cuando acuden en demanda de los servicios del IGSS y esto haga más difícil la prestación de los mismos. Este momento tiene la ventaja de que es propicio para iniciar la educación en Seguridad Social, debido a que sin prisa alguna podría ilustrarse y educarse cuidadosamente a las personas acerca de la forma correcta de solicitar las prestaciones y, especialmente, que conozcan la filosofía del régimen.

También en esta etapa las personas podrían formular sus planteamientos en busca de la modificación de algunas disposiciones con las que no esté de acuerdo, incluso, a través de las organizaciones laborales podrían sugerir reformas a la reglamentación vigente.

c) Después de su experiencia en el IGSS.

En este momento la imagen que el afiliado tiene acerca del IGSS dependerá de la calidad del conocimiento que respecto a él posea, así como de la forma en que se le otorgaron las prestaciones que reclamaba, ya sea en dinero o en servicio: la calidad del beneficio recibido será su testimonio ante otras personas.

Es importante, por lo tanto, que a la par de mejorar la calidad de los servicios que se proporcionan a los afiliados, se les prepare, eduque y capacite en aspectos relacionados con la Seguridad Social guatemalteca y, al mismo tiempo, se prepare al personal al servicio del IGSS para que esté en condiciones de dar una buena atención a los afiliados, transmitir el conocimiento acerca de la Seguridad Social y contribuir a mejorar la imagen del Instituto ante la población.

Durante el tiempo que el afiliado asiste al IGSS, es momento oportuno para aclararle dudas y para darle información general relativa al contenido de la reglamentación; en la actualidad se realiza esta labor por medio de las personas que tienen funciones de atención al público y consiste en una orientación individual que se hace todos los días; pero, las personas que reciben la información son pocas, las indicaciones que reciben se refieren únicamente al problema por el

cual acudieron al IGSS y el tiempo que el personal invierte en esta actividad es mucho. Este tiempo podría perfectamente ser empleado para orientar a un grupo mayor de afiliados.

### 2.3. Factores que afectan la imagen del IGSS.

Pueden mencionarse algunos factores que influyen en gran manera para que la imagen del IGSS y el conocimiento que el afiliado tiene acerca de esta institución no sea el adecuado, así como otros que han contribuido a hacer defendible la institución. Entre estos factores se mencionan solo los más destacados.

#### 2.3.1. Factores negativos.

Llamaremos así a aquellos elementos que predisponen al afiliado en contra del IGSS y que producen, en la mente, el efecto de aumentar las fallas o de no considerar los aciertos que, con la experiencia el IGSS ha desarrollado. En general, no solo no permiten que el IGSS sea comprendido sino pueden condicionar que se le pueda considerar como un mal necesario.

##### a) Falta de comunicación e información constantes.

La institución no ha asumido la responsabilidad de llegar a la conciencia de los guatemaltecos para que éstos confíen en ella o crean en ella. Esta responsabilidad de mantener comunicación e información constante con todos los sectores productivos del país debería ser asumido como un compromiso serio e ineludible.

##### b) Poca identificación del personal del IGSS con el régimen.

Cada miembro del personal al servicio del Instituto, y especialmente aquel que tiene atribuciones de atención al público, debería conocer perfectamente la reglamentación vigente, asimismo identificarse con la filosofía y fines de la Seguridad Social, para que con facilidad puedan transmitir este conocimiento a los afiliados.

c) Trámites administrativos obsoletos.

La serie de trámites que los afiliados deben efectuar para reclamar sus prestaciones demora sustancialmente el otorgamiento de las mismas; citando un ejemplo: si existen registros computarizados, no debería continuarse con el manejo manual de expedientes guardados en Archivos, cuya capacidad es insuficiente. En este sentido es urgente la modernización administrativa, tanto para la prestación de los servicios como para la recaudación de las contribuciones.

d) Poca seriedad para corregir errores.

En este sentido, es importante y necesario que al incurrir en equivocaciones u omisiones, la institución tenga la seriedad suficiente para asumir la responsabilidad en los mismos, porque esta falta de seriedad contribuye a elevar la desconfianza de los afiliados y patronos.

2.3.2. Factores positivos.

Aunque existen factores negativos, el Instituto tiene muchas ventajas que, de un modo u otro, han creado una imagen si no positiva si muy esperanzadora en la mente de la gente, la cual se puede reforzar si se enfatiza en los principales que se mencionan a continuación:

a) Otorgamiento de beneficios por cuotas médicas.

Si se comparan los gastos por atención médica particular y costo de medicinas con el monto de contribución, el beneficio que obtiene el afiliado es realmente grande. Este factor contribuye a que la imagen de la institución mejore.

Para las personas es muy importante saber que existe en Guatemala una institución que está para brindarle auxilio en el momento necesario, y que este derecho potencial, del cual puede hacer uso en cualquier momento, no le ocasiona

mayor desembolso mensual que la contribución que, por medio de su patrono, efectúa al Instituto.

b) La divulgación integral realizada hasta la fecha.

Las actividades de divulgación e información que se han llevado a cabo en algunas empresas han sido beneficiosas para el régimen, porque tanto trabajadores afiliados como sus patronos han mostrado interés por conocer la forma de recibir los beneficios del IGSS. Este acercamiento ha permitido que cambie la imagen que las personas tenían acerca del Instituto.

c) Extensión de la cobertura de los Programas.

Gradualmente el IGSS ha extendido la cobertura de sus Programas, alcanzando cada vez más a un mayor número de personas, quienes no cuentan con medios económicos suficientes para afrontar los gastos que originan las diversas contingencias de la vida diaria; merece especial mención la prestación de servicios en las aldeas, fincas y caseríos del interior del país.

d) Dedicación de algunos miembros del personal del IGSS.

No puede generalizarse la afirmación de que todo el personal del IGSS carece de identificación con el régimen y desconoce la reglamentación vigente; es oportuno hacer constar que dentro de la institución laboran personas con gran espíritu de servicio orientada al afiliado, que se preocupan sinceramente porque la calidad de las prestaciones que éste recibe sean adecuadas, de la mejor calidad y respetando a la persona humana y a los derechos que, como contribuyente, tiene el afiliado en el IGSS.

Como puede observarse, los factores tanto negativos como positivos son determinantes en relación a la imagen que del IGSS tienen las personas; dependiendo de lo que han recibido y la forma como se les han otorgado las prestaciones correspondientes así será la concepción que tengan del Instituto. Por eso, la institución debe preocuparse porque la imagen que sus afiliados tengan de

ella sea la mejor, porque esa misma imagen es la que transmitirán a sus familiares, vecinos, amigos, etc. quienes posiblemente, sólo por la experiencia o conocimiento que otra persona tenga, conforman la suya y, por derecho, se permitan ellos hacer sus propios comentarios y continuar la espiral de información, adecuada o distorsionada, según como les haya llegado.

#### 2.4. Contenidos mínimos necesarios de conciencia: la filosofía de la Seguridad Social.

Para beneficio del afiliado y, por ende del Instituto, todo guatemalteco debería conocer contenidos mínimos de Seguridad Social y del régimen que la personifica en Guatemala y que debe cubrir a todo el país y en el mayor número posible de riesgos. He aquí el mínimo que estimamos necesario.

La Seguridad Social es la expresión legal y obligatoria de los deberes de la compensación moral, pero el sistema no tiene solamente exigencias, revierte en forma constante sobre la comunidad, contribuyendo a elevar el nivel de vida, mejorando las condiciones sociales y económicas del país, estabilizando las relaciones de las clases sociales y propiciando decisivamente una armonía que se base en la progresiva eliminación de la miseria, de la enfermedad y de la indigencia<sup>16</sup>.

La Seguridad Social fue concebida con un espíritu de cooperación, ayuda mutua y solidaridad; por ejemplo, el aporte de los jóvenes para proteger a ancianos; de personas sanas para ayudar a enfermos, incapacitados, viudas y huérfanos.

##### 2.4.1. Fundamentos de la Seguridad Social.

La Seguridad Social tiene los siguientes fundamentos y características, las cuales es conveniente que todo afiliado al régimen los conozca, comprenda y pueda aplicar los mismos en su vida diaria haciendo uso racional de los servicios del IGSS,

---

<sup>16</sup> Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Recopilación de Leyes Básicas. página 12.

al mismo tiempo que aporta para el sostenimiento del régimen con la mayor buena voluntad.

*Entre los fundamentos de la Seguridad Social se pueden mencionar: El Trabajo, la Debilidad Económica y la Vinculación Civil.*

a) El Trabajo.

Por medio del producto del trabajo de cada persona se sostiene el régimen, y éste a su vez, está obligado a prestarle la atención necesaria cuando le sea requerida, preocupándose por el restablecimiento del trabajador y todo lo relacionado con la prevención de riesgos. La institución rectora de la Seguridad Social debe prestar la atención a sus derechohabientes en forma oportuna, inmediata y correcta.

b). La Debilidad Económica.

La clase trabajadora del país, como producto del modelo de sociedad que es Guatemala, no está en condiciones de satisfacer sus necesidades básicas en su totalidad; la remuneración de su trabajo escasamente le alcanza para cubrir lo relativo a vivienda, vestuario, alimentación, estudios, etc. Por otra parte, el alto costo de las medicinas, de los honorarios profesionales y de los exámenes complementarios hacen difícil el acceso a los servicios médicos privados. Por su misma situación económica, el trabajador guatemalteco no tiene capacidad de ahorro para cuando se retire del proceso productivo.

En Guatemala, son pocas las empresa que han contratado servicios médicos privados para su personal; por lo tanto, la falta generalizada de recurso económico para afrontar riesgos es otro de los fundamentos de la Seguridad Social.

### c) La Vinculación Civil.

En nuestro país, desde el año 1946 se creó el régimen de Seguridad Social, cuya aplicación la garantiza el Estado para todos los trabajadores del país, en idénticas circunstancias, no existiendo por lo tanto privilegio para algunos.

La Seguridad Social es un derecho potencial, algunas veces podría decirse hasta remoto, pudiéndose en cualquier momento solicitar de su auxilio; pero, mientras no se presente esa necesidad, se está contribuyendo para coadyuvar a la atención de otros afiliados que la estén requiriendo. Dicho derecho potencial no significa que cada quien recupere lo que ha aportado, ya que con esa idea lo único que se propicia es un aumento en la demanda de servicios sin una necesidad real.

### 2.5. Características de la Seguridad Social.

También es importante que la gente, por lo menos, conozca los elementos que son característicos al régimen de Seguridad Social y que, de una u otra manera, señalan un tipo de sociedad deseable, un tipo de relaciones sociales que definen un proyecto de sociedad. Entre ellas se pueden mencionar:

a) La Seguridad Social no es una obra de caridad o un acto de altruismo o filantropía privado, sino que es un procedimiento de justicia y deber que la sociedad ha creado para procurar el bienestar común. Entendiendo que cada individuo es parte de la sociedad, y con base en la Ley que rige la Seguridad Social, el Estado es el garante de que el régimen cumpla con los objetivos para los cuales fue creado.

b) La Seguridad Social se caracteriza por la igualdad, cada persona recibe lo que de acuerdo a la reglamentación en vigor le corresponde; las prestaciones son parejas y adecuadas a cada circunstancia.

c) Es un mecanismo de justicia social, que es básica a toda sociedad por su carácter equidistributivo dentro de todos los miembros de una sociedad; esto

equivale a alcanzar a todas las personas girando alrededor de la vida humana, dándole a cada quien lo que le corresponde según su necesidad.

d) la **obligatoriedad**, que consiste en que por mandado del Decreto del Congreso de la República que lo creó, todos los trabajadores deben estar afiliados al régimen; es necesario que la personas sepan que nadie puede ni debe ver con indiferencia la necesidad o sufrimiento ajeno; esta es una razón importante y que aclara el por qué la afiliación al régimen es obligatoria. En forma individual y aislada es difícil que alguien preste auxilio a otra persona; si se diera el caso, el receptor de la ayuda tendría una deuda moral difícil de saldar, y se estaría dando ayuda con un criterio puramente caritativo, no como un derecho.

Desde el punto de vista particular de cada afiliado, la Seguridad Social varía, de acuerdo al interés particular de cada persona, de las distintas épocas y/o circunstancias que se vivan.

## 2.6. Finalidad de la Seguridad Social.

El fin de la Seguridad Social es el **bien común**, directa y eminentemente social, no es un sinónimo de beneficencia.

El conocimiento de estas reflexiones hará que la asistencia a los afiliados a las distintas unidades médicas o administrativas sea mejor aprovechadas; se sentirán complacidos de que con su aporte económico mensual contribuyen al bienestar de otros trabajadores, o bien a la inversa, saber que otros ayuda económicamente para su restablecimiento o para que reciba beneficios económicos por contingencias surgidas, originando así un sentido de responsabilidad y de solidaridad en la sociedad guatemalteca o, por lo menos, entre la clase trabajadora.



### CAPITULO III

#### CONOCIMIENTO DEL AFILIADO RESPECTO DEL SEGURO SOCIAL. UN ESTUDIO ESPECIFICO.

La construcción y el sostenimiento de tesis requiere de conocimiento empírico y, hasta donde sea posible, verificación por la vía de la práctica. A ese efecto, se efectuó una investigación de campo cuyo resultado se presenta aquí.

La toma de datos se realizó en la Unidad Periférica del IGSS en la zona once de esta capital, durante el mes de septiembre de 1992. La información provino de detenida conversación con cien afiliados, seleccionados por la condición de que tuvieran suficiente tiempo para dar respuestas concientes. Se observó su reacción al consultarles qué saben respecto al IGSS, así como la actitud de quienes poseen algún conocimiento derivado de experiencia en las distintas unidades médicas o administrativas del IGSS.

La información proporcionada es valiosa porque fue espontánea y no interesada, excepto el afán de colaborar con la presente investigación. Mediante la observación se detectó que al afiliado le complace que la institución rectora de la Seguridad Social guatemalteca se interese por él como persona, y que le dé oportunidad para expresar su pensar y su sentir.

A continuación se describe la metodología, para presentar más tarde los resultados de la investigación, que son de suyo interesantes para las autoridades del Instituto.

#### 3.1. Orientación metodológica del estudio.

Para la realización del presente trabajo se cubrieron las siguientes etapas: investigación documental; observación de experiencias de divulgación en empresas; selección del sitio para tomar la muestra; elaboración de los instrumentos de recolección de datos; toma de datos; tabulación, formulación de cuadros, análisis e interpretación de información, y preparación del informe final.

empresas; selección del sitio para tomar la muestra; elaboración de los instrumentos de recolección de datos; toma de datos; tabulación, formulación de cuadros, análisis e interpretación de información, y preparación del informe final.

a) Investigación documental.

Esta etapa fue indispensable para la recopilación de antecedentes generales sobre el tratamiento del tema en estudio. Para contar con fundamentación teórica sobre el mismo se revisó bibliografía idónea, el material de divulgación e información que produce el Departamento de Relaciones Públicas del IGSS, así como se entrevistó a las personas que han participado en la labor de divulgación que realiza el Instituto.

b) Observación de divulgación realizada en empresas.

Se asistió, en calidad de observadora, a varias actividades de divulgación e información realizadas por el IGSS en algunas empresas situadas en las zonas cinco y seis de esta capital, con el propósito de conocer personalmente la forma como los equipos de trabajo de divulgación e información de esas unidades médicas realizan sus actividades, para apreciar objetivamente las mismas.

c) Selección del lugar para tomar la muestra.

Después de analizar todas las unidades del IGSS donde acuden afiliados, se escogió la Unidad Periférica de la zona once de esta capital, ya que ofrecía diversas condiciones favorables para obtener una muestra suficientemente representativa y amplia: Atiende de lunes a viernes en un horario amplio de doce horas continuas, lo cual permitía contar con tiempo suficiente, y por otra parte, por ser una unidad muy completa, había la oportunidad de observar la población que atiende el IGSS en toda su diversidad: afiliados y/o beneficiarios, de todo sexo, edad, ocupación y grado de escolaridad, lo cual daba margen a una mejor investigación.

La encuesta se realizó durante el mes de septiembre de 1992; de las aproximadamente 18,000 personas que acuden mensualmente a la citada Unidad,

se tomó una muestra de cien. Las personas se escogieron al azar, entre las que estaban esperando ser atendidas en clínicas de enfermedad, accidentes, pediatría, Rayos "X", laboratorio clínico y farmacia. El criterio de escogencia fue que dispusieran, por lo menos, de cuarenta y cinco minutos, para que su respuesta fuera reflexiva y conciente.

d) Diseño de la Boleta.

La boleta se diseñó con preguntas cerradas en su mayoría para evitar que las respuestas se dispersaran y pudieran dar lugar a tergiversaciones posteriores.

Para evaluar el conocimiento de derechos, obligaciones y filosofía del régimen se utilizó un Listado de ítems, que se anexa a este estudio, a cada ítem se asignó un puntaje, puntajes que se fueron promediando hasta alcanzar una estimación cuantitativa del grado de conocimiento que poseen los afiliados acerca de tales aspectos.

e) Toma de datos.

La toma de datos se realizó de manera individual, dando oportunidad a la persona para que meditara su respuesta. Durante los aproximadamente cuarenta y cinco minutos que duró la entrevista para la evaluación que se hacía, se observó detenidamente la actitud que expresaban. La consulta se efectuó en las jornadas Vespertina y Nocturna (Entre las 12:00 y las 20:00) porque es un horario que ofrecía la ventaja de que las personas ya no tenían tanta prisa por volver a su trabajo, como ocurre en la jornada matutina.

f) Tabulación e información.

Con la información obtenida se procedió a un recuento y tabulación de los mismos, lo cual se efectuó por tarjados, se ordenó la información y de ello se extrajeron los porcentajes de conocimiento que poseía el grupo estudiado. Los resultados de tales tareas permitieron la elaboración de cuadros; en su presentación, cada cuadro fue objeto de un análisis específico.

## g) Preparación del informe de final.

Todas las tareas de investigación fueron dirigidas a conocer cuánto conoce el afiliado acerca de sus derechos, de sus obligaciones y de la filosofía del régimen de Seguridad Social, cómo obtuvo el conocimiento que posee y en qué forma este conocimiento le ha ayudado. Como marco obligado de referencia se tuvo que conocer el desarrollo de la labor divulgativa e informativa que realiza el Instituto, así como la importancia que tiene la educación en materia de Seguridad Social, tanto para los afiliados del régimen como para el régimen mismo, así como para la población y la sociedad guatemalteca.

## 3.2. Resultado de la Investigación.

Para verificar si los objetivos quedaron satisfechos y si las hipótesis se confirmaban o rechazaban, la investigación de campo rindió los siguientes resultados.

## 3.2.1. Características de la población informante.

Cuadro No. 1

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

| SEXO      | TOTAL | ASISTENCIA AL IGSS |                |
|-----------|-------|--------------------|----------------|
|           |       | Primera vez        | Más de una vez |
| Total     | 100   | 31                 | 69             |
| Femenino  | 36    | 12                 | 24             |
| Masculino | 64    | 19                 | 45             |

Fuente: investigación propia, Unidad Periférica zona II. Septiembre 1992.

Como se observa, la muestra comprendió cien personas, 31 de ellas que acudían por primera vez al IGSS, a éstas se les ignoró en ciertas partes de la investigación de conocimientos ya que evidenciaron que no tenían mayor información. La investigación se centró, más, en los 69 restantes. Todos los encuestados eran mayores de edad.

### 3.2.2. Qué saben y qué ignoran quienes acuden al IGSS.

Como se expresó en el cuadro No. 1, hubo 69 personas que manifestaron que habían acudido al IGSS en más de una oportunidad. A ellas se les consultó en relación a qué y cuánto saben del IGSS; para esto fue útil el listado de derechos, obligaciones y aspectos filosóficos anexo a este informe.

Se encontró que, respecto a derechos, el afiliado posee escasamente un 25% de los conocimientos que debiera, y que estos son los del orden más común, tales como: atención de emergencias, consulta externa, hospitalización, intervenciones quirúrgicas, atención por médicos especialistas, otorgamiento de medicina, inmunizaciones, ser atendido con cortesía, recibir información sobre las características de cada programa vigente, pago por incapacidad temporal y pensiones por invalidez, vejez y sobrevivencia.

Con respecto a las obligaciones, el afiliado conoce el 40% de ellas, entre las cuales están: presentación de documentos de identificación y de certificado de trabajo, así como asistir puntualmente a sus citas y respetar el turno asignado. Estas obligaciones son de observancia general, por lo que también son de orden común.

Estos datos comprueban que, en efecto, los afiliados del IGSS poseen un conocimiento, aunque suficiente para acudir, solicitar y obtener los servicios que necesitan, insuficientes para que lo hagan conscientemente y a plenitud. Y eso que proviene de la experiencia de asistir al IGSS.

Respecto a la filosofía y fines de la Seguridad Social, 97 de los entrevistados respondieron que no han recibido una explicación acerca de la misma; solo tres afirmaron conocer algo por sus estudios en la secundaria y/o en la Universidad. Puede asegurarse, entonces, que el desconocimiento de los fundamentos del régimen es casi absoluto.

### 3.2.3. Fuentes naturales de información sobre el IGSS.

Cuadro No. 2

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
FUENTES POR LAS QUE LA MUESTRA SE INFORMO SOBRE EL IGSS

| Persona que le informó<br>la primera vez sobre el IGSS | Número<br>de<br>cifras absolutas | de<br>afiliados<br>cifras relativas |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Total</b>   | <b>100</b>                       | <b>100.0</b>                        |
| Secretaria de la empresa                               | 24                               | 24.0                                |
| Jefe inmediato   | 31                               | 31.0                                |
| Compañeros de trabajo                                  | 15                               | 15.0                                |
| Familiares   | 18                               | 18.0                                |
| Amigos   | 10                               | 10.0                                |
| otros  | 2                                | 2.0                                 |

Fuente: Investigación propia, Unidad Periférica zona II. Septiembre 1992.

Este cuadro refleja que la mayoría de las personas encuestadas acudió por primera vez al IGSS por recomendación o sugerencia de personal de la empresa, lo cual evidencia la importancia de informar y educar a partir de las empresas, ya que son la principal fuente de referencia al IGSS.

Es importante observar que ninguna de las personas señaló al propio Instituto como fuente de información para acudir a ella.

## 3.2.4. Fuentes de conocimiento sobre el IGSS.

Cuadro No. 3

**INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**  
**MEDIOS POR LOS QUE EL AFILIADO CONOCIO DE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES**

| Fuentes de información | Número de afiliados |              |
|------------------------|---------------------|--------------|
|                        | absoluto            | relativo     |
| <b>Total</b>           | <b>69</b>           | <b>100.0</b> |
| <u>Personales</u>      |                     |              |
| Amigos                 | 12                  | 17.4         |
| Compañeros de trabajo  | 17                  | 24.6         |
| <u>No personales</u>   |                     |              |
| Prensa                 | 12                  | 17.4         |
| Radio                  | 7                   | 10.1         |
| Televisión             | 4                   | 5.8          |
| Folletos               | 8                   | 11.6         |
| Afiches                | 6                   | 8.7          |

Fuente: Investigación propia, Unidad periférica zona II. Septiembre 1992.

Este cuadro revela que de los 69 afiliados que respondieron que conocían sus derechos y obligaciones, y que tenían experiencia en el IGSS, el 42% de ellos manifestó que el conocimiento lo habían obtenido de sus amigos y compañeros de trabajo, lo cual manifiesta la importancia de la información personal, la cual depende del grado de educación que al respecto se tenga. El restante 58% atribuye su conocimiento a fuentes no personales, dentro de los cuales destacan la prensa y los folletos.

Es importante advertir que, de algún modo, los resultados muestran la escasa cobertura y/o impacto de los medios no personales en la adquisición de conocimientos que necesitan los afiliados.

Por la forma como el afiliado ha recibido alguna información acerca del IGSS, se deduce que las fuentes externas al IGSS predominan. El afiliado ignora aspectos más profundos que inciden en un mejor aprovechamiento de los servicios de la Institución y, consecuentemente, crean un clima de desconfianza en los derechohabientes.

El afiliado debe conocer los límites de los Programas en vigor, así como su derecho a manifestar su inconformidad ante las autoridades del IGSS, ya sea presentando quejas por escrito o, cuando fuere necesario, recursos de apelación.

### 3.2.5. Beneficios del conocimiento,

Cuadro No. 4

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
BENEFICIO QUE REPORTA A LOS AFILIADOS EL CONOCIMIENTO SOBRE EL IGSS

| Beneficios que reporta<br>el conocimiento sobre el IGSS | Número de afiliados |
|---|---------------------|
| <u>Total</u>  | <u>69</u>           |
| Ningún beneficio  | 17                  |
| Las restantes personas:                                 |                     |
| Satisfacción de presentar completa su documentación     | 52                  |
| Satisfacción de ser puntual en sus citas                | 51                  |
| Manejar la papelería con facilidad                      | 50                  |
| Efectuar más rápido sus gestiones                       | 46                  |

Fuente: Investigación propia, Unidad periférica zona II. Septiembre 1992.

La información del cuadro anterior confirma que poseer información más completa hace más fáciles las cosas y evita problemas, ya que aunque 17 personas no sienten que el conocimiento que poseen le rinda beneficio alguno, la mayoría de



personas (52) saben, por experiencia, lo importante que es, en términos de tiempo y facilidad, la presentación completa de los documentos, la asistencia puntual a las citas y en el lugar adecuado, y conocer los documentos donde constan los diferentes eventos que ocurren en la atención por el IGSS: avisos de suspensión de labores, órdenes de alta, recetas médicas, constancias de asistencia, etc. Esta información, aunque se pueda considerar sencilla y superficial, da enormes beneficios, pero especialmente facilita las relaciones servicios del IGSS-afiliados. Y si es información referida a prestaciones de carácter general, es posible imaginar el crecimiento que es posible obtener si los afiliados llegaran a poseer información más específica y profunda.

Los resultados indican, por otro lado, que los afiliados tienden a buscar y a ponderar beneficios prácticos los cuales derivan de los conocimientos más comunes; pero, podrían señalar también los límites de la experiencia, ya que el afiliado como buen usuario de los servicios del IGSS y como partícipe de la institución requiere de algo más que simplemente aportar y utilizar los servicios. La experiencia, si se reforzara con educación y no solo con información, rendiría enormes beneficios tanto al régimen como al afiliado que es su base, tanto al quehacer cotidiano en la relación de ambos como en la relación histórica del Seguro Social.

Conociendo esta situación, es fácilmente comprensible por qué debe existir un programa permanente de educación e información, ya que solo así, de manera repetitiva, las personas recordarán con alguna frecuencia las instrucciones y orientaciones, porque con una sola vez que se les informe, el conocimiento puede quedar aislado o caer en la curva del olvido.

Surge esta idea porque al analizar a quienes indicaron no haber obtenido beneficio del conocimiento que tienen, y que relativamente son pocas, se detectó que las indicaciones que se les proporcionaron "no se les quedó" o "las olvidaron", ya que solo en una oportunidad se les informó y fue por una situación específica, es decir, lo circunstancial no tiene efecto educativo.

### 3.2.6. Qué necesitan o desean saber.

Hecha la evaluación del presente, consideramos necesario preguntar sobre sus preferencias, lo cual puede servir para orientar un programa futuro de educación en Seguridad Social.

Cuadro No. 5

#### INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL TEMAS QUE AL AFILIADO LE INTERESA CONOCER

| Temas que le interesan                  | Número de afiliados |          |
|---|---------------------|----------|
|   | absoluto            | relativo |
| Total                                   | 100                 | 100.0    |
| Prevención de accidentes                | 12                  | 12.0     |
| Prevención de enfermedades              | 16                  | 16.0     |
| Derechos y obligaciones ante el IGSS    | 34                  | 34.0     |
| Filosofía y Programas del Seguro Social | 38                  | 38.0     |

Fuente: Investigación propia, Unidad Periférica zona II. Septiembre de 1992.

Del cuadro anterior se infiere que los afiliados se interesan en que se les explique todo; pero, más, lo relacionado con sus derechos, obligaciones, programas vigentes, objetivos y fines de la Seguridad Social (72% de los consultados).

## 3.2.8. Lugar preferido para informarse y/ o educarse.

Cuadro No. 6

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
LUGAR PREFERIDO PARA RECIBIR INFORMACION Y/O EDUCACION SOBRE EL IGSS

| Lugar preferido               | Número de afiliados |              |
|-------------------------------|---------------------|--------------|
|                               | Absoluto            | Relativo     |
| <u>Total</u>                  | <u>100</u>          | <u>100.0</u> |
| En las instalaciones del IGSS | 96                  | 96.0         |
| En salones comunales          | 4                   | 4.0          |

Fuente: investigación propia, Unidad Periférica zona II. Septiembre 1992.

Este cuadro indica que el afiliado prefiere recibir la información en las instalaciones del Instituto, mientras espera ser atendido. Cree que ese tiempo puede aprovecharse para recibir la información y educación que necesita para ser mejor afiliado a un régimen de seguridad social.

La presente encuesta también permitió conocer que al afiliado le interesa que el IGSS le lleve información a su lugar de trabajo, porque así aprovecharía mejor su tiempo, no descuidaría sus labores habituales y habría la oportunidad de que su patrono y su personal de confianza escuchara también la información; además de que cualquiera podría hacer personalmente las consultas que estime más convenientes. E indica que sería mejor si se le entregaran folletos informadores o de guía y orientación para que pudiera consultarlos cuando fuera necesario.

#### CAPITULO IV

### PROGRAMA PERMANENTE DE EDUCACION Y DIVULGACION EN SEGURIDAD SOCIAL. UNA PROPUESTA.

Durante la investigación se conoció perfectamente la forma que emplea el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para hacer llegar a las personas la información relacionada con la institución, tanto en lo que se refiere a su conceptualización como al funcionamiento de la organización. Se observaron actividades de divulgación y se entrevistó a las personas que han participado en dicha labor informativa y divulgativa.

Por otra parte, mediante una investigación de campo en la Unidad periférica del IGSS en la zona once de la capital se pudo observar tanto la actitud como las reacciones de los afiliados con relación al conocimiento que tienen de sus derechos y obligaciones en el IGSS. Se detectó que al afiliado le preocupa realmente desconocer esos aspectos, y espera que sea la propia institución la que, de manera sencilla y fácil, le explique ampliamente respecto al régimen de Seguridad Social; asimismo, se interesa porque exista una comunicación constante y que se le permita expresar su opinión sobre asuntos que él desee expresar.

Otro aspecto importante es el hecho de que el IGSS da a conocer lo relativo a otorgamiento de servicios de manera general, lo cual incide en que las personas pronto olviden la información que reciben, especialmente porque es frecuente que ésta se proporcione al afiliado en el preciso momento en que acude a demandar prestaciones, y posiblemente se haga bajo la presión del trabajo diario.

También es importante recordar lo que mencionamos acerca de la preparación que tienen los empleados del IGSS respecto a la Seguridad Social; en la institución son pocos los que conocen la filosofía del régimen, así como los derechos y obligaciones que tienen los afiliados en el Instituto. En esas condiciones no pueden orientar con seguridad a los afiliados, y antes de dar una respuesta, hacen varias consultas a otros compañeros de trabajo o jefes inmediatos.

Los usuarios, al notar la inseguridad del personal sienten desconfianza, por lo que la credibilidad del afiliado en el régimen de Seguridad Social sufre alguna mengua.

El desconocimiento en materia de seguridad social limita grandemente que las personas conozcan aspectos más profundos relativos a derechos, obligaciones, propósitos y fines de la Seguridad Social en Guatemala, de ahí que el régimen no sea participativo ni pueda desarrollarse por falta de sugerencias oportunas por parte de los afiliados, principal sostén del mismo y su razón de ser.

Esta investigación, así como la experiencia que se ha logrado por colaboración en actividades de divulgación e información a los afiliados, permiten formular la siguiente propuesta para un necesario Programa Permanente de Educación y Divulgación en materia de Seguridad Social.

#### 4.1. Destinatarios.

Los afiliados al régimen de Seguridad Social son todas aquellas personas que, por prestar sus servicios materiales e intelectuales a un patrono formalmente inscrito en el régimen de Seguridad Social, quedan inscritos en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), y son quienes con su aporte económico mensual sostienen la institución; por tanto, en primera instancia, a ellos irá dirigido el Programa.

Pero no solo a ellos, sino por su medio o separadamente, también a sus dependientes económicos (padres, esposas e hijos) y a los patronos. Recuérdese que la forma de financiamiento del IGSS es tripartita: patronos, trabajadores y Estado.

Respecto a los patronos, se estima que si reciben correcta y oportuna información, comprenderán mejor a sus trabajadores cuando estos acudan a recibir atención en el Instituto y se interesarán porque la papelería que les extiendan esté correctamente llenada. Por otra parte, tanto los patronos como los trabajadores, por medio de sus respectivas organizaciones pueden hacer planteamientos

concretos ante las autoridades del Instituto. Los eventos educativos para ellos pueden realizarse tanto en las empresas como en las propias instalaciones del Instituto.

Pero, además, es conveniente pensar en dos destinatarios de especial importancia: los estudiantes de enseñanza media próximos a graduarse y los propios empleados del IGSS.

En los Institutos de enseñanza media es conveniente que, a través de los Directores de establecimientos privados y nacionales, se permita que los alumnos que están por graduarse reciban, por lo menos, material escrito que contenga información acerca del régimen, alcances y límites de los programas vigentes, así como los fines y propósitos de la Seguridad Social. Pero, también se podría programar una charla mensual, impartida por dos personas seleccionadas, en el auditorio del IGSS destinado a ofrecer tal información a los alumnos del nivel medio. En el interior de la República estas actividades podrían ser realizadas por los Cajeros o Delegados Departamentales.

De gran importancia es también la inducción del personal del IGSS en materia de seguridad social, educación que debe comenzar desde el ingreso mismo del trabajador a las planillas del Instituto, y mantenerse actualizado mientras dure la relación laboral. A ese efecto deben designarse dos personas encargadas de la educación de los laborantes del Instituto.

Se considera que, a ese efecto, deben realizarse dos cursos semanales, con grupos homogéneos, otorgando al final de cada curso una constancia; luego, periódicamente evaluar si los conocimientos adquiridos están siendo aplicados, evaluación que realizará el jefe inmediato de cada empleado.

Además de los cursos de educación, es importante reforzar con temas de Relaciones Humanas, procurando que el trabajador no solo obtenga conocimiento teórico y práctico, sino también identificación con el régimen. Sobre tales bases, realizaría su trabajo con buena voluntad, mostrando un genuino interés por

prestar una adecuada atención al derechohabiente, y se preocuparía porque la imagen de la Institución mejore.

#### 4.2. Propósito.

El propósito del Programa sería que los destinatarios tengan claro cuál es la realidad de la Seguridad Social en Guatemala, que empiecen a conocer sus principios, fundamentos y que se consideren parte integral del régimen, como lo es. Que su actitud u opinión respecto al mismo sea ajustada a lo que la reglamentación establece.

Es necesario que conozcan que la Seguridad Social es un término amplio y el campo de su aplicación, extenso; y que el IGSS es la institución rectora de una parte de la Seguridad Social guatemalteca, que su proyección va dirigida a la prevención de accidentes y enfermedades, así como al restablecimiento de la capacidad física de los trabajadores afiliados y protección en caso de retiro por vejez o invalidez, así como pensionamiento a los sobrevivientes de los afiliados fallecidos.

Toda la información será proporcionada por personas expertas, con responsabilidad y sin ánimo de crear falsas expectativas, que tengan facilidad y experiencia para despejar dudas. Si durante este tipo de actividades surge alguna inquietud por parte de los asistentes, deben crearse canales para que puedan ser trasladadas de inmediato a las autoridades y darles seguimiento hasta conocer su resolución.

#### 4.3. Agentes Ejecutores del Programa.

Como se dijo, para que el Programa alcance el éxito deseado debe contarse con la participación de personal del Instituto que, voluntariamente, desee trabajar en el mismo, que esté identificado con el régimen y que esté dispuesto a recibir entrenamiento específico.

La selección de las personas la realizará el Departamento de Personal y el entrenamiento estará a cargo de la Sección de Docencia e Investigación. Los elementos seleccionados deberán tener seguridad en el tema que explican, la cual no solo debe derivar de la identificación con la filosofía y fines y de la experiencia laboral, sino que del adiestramiento que el Instituto necesariamente deberá brindarles, para prepararles técnicamente para el fin propuesto.

Cada elemento seleccionado deberá poseer algunas cualidades, tales como: facilidad para escribir en la pizarra, para la lectura rápida, excelente dicción, saber escuchar y responder las preguntas, ser reflexivos, serenos e infundir confianza en el auditorio. De la forma como los comunicadores se presenten ante el público dependerá la respuesta de éste; por eso se hace necesario, además, que el grupo de comunicadores tenga un conocimiento previo de las personas a quienes se dirigirán: han de conocer cargos, ocupaciones, escolaridad, sexo, si son trabajadores urbanos o rurales, etc. a efecto de respetar sus creencias, sus valores, su liderazgo y sus formas de organización dentro de la empresa.

El grupo de comunicadores deberá estar integrado por representantes de los Departamentos de Relaciones Públicas, Trabajo Social, Prestaciones en Dinero así como de las Secciones de Biomédica y Estadística, y Seguridad e Higiene, así:

Representante del Departamento de Relaciones Públicas. Esta persona efectuará los contactos con las distintas empresas, personalmente o por carta; preparará el material audiovisual y escrito necesario. Hará la presentación del grupo, servirá de moderador y dará por concluida la actividad, en su momento.

Representante del Departamento de Trabajo Social. Al dirigirse a la audiencia explicará cuáles son los programas vigentes del Instituto, cobertura y límite de cada uno, requisitos para solicitar beneficios y hará énfasis en los aspectos doctrinales y los fines del régimen.



Representante del Departamento de Prestaciones en Dinero. Explicará en forma clara y sencilla todo lo relacionado con el pago de prestaciones en dinero a que el afiliado tiene derecho y con los periodos de contribución.

Representante de la Sección de Biomédica y Estadística. Su participación permitirá informar a las personas acerca de los requisitos para demandar prestaciones en servicio y tendrá especial cuidado en explicar la forma correcta de llenar los Certificados de Trabajo.

Representante de la Sección de Seguridad e Higiene. Describirá cuales son los funciones de dicha Sección, la forma en que el personal de la empresa visitada puede solicitar orientaciones específicas y, de ser posible, realizará una visita de inspección a la planta.

#### 4.4. Técnicas Educativas Básicas del Programa.

A continuación se describen tres formas que, de manera sistemática y programada, permitirán que los afiliados al IGSS reciban la información necesaria de personal capacitado para ello. Estas formas son: pláticas en las empresas; exhibición de películas y pánenes.

##### a) Pláticas en las empresas.

Esta técnica se considera la forma más fácil de hacer llegar el mensaje necesario; las pláticas serán impartidas por el equipo comunicador descrito arriba.

Esta forma permite estar más cerca de los afiliados y conocer sus inquietudes, observar la respuesta inmediata del auditorio durante el desarrollo de la actividad: gestos, movimientos, murmullos, atención prestada al orador u oradores, aspectos éstos que dan la pauta acerca del impacto del mensaje. Al final de la exposición se permite un tiempo para la libre expresión, durante el cual se pueden hacer preguntas, comentarios o sugerencias.

El grupo disertante dispondrá de 20 minutos para la exposición, dejando 20 o 25 minutos para responder preguntas.

#### b) Exhibición de Películas.

Las películas están consideradas como material audiovisual atrayente que permite al espectador formar en su mente la idea de cómo son los servicios del IGSS, puede apreciar cómo son invertidos sus aportes económicos como, por ejemplo, en la construcción de nuevas instalaciones, adquisición de equipo moderno, y además, podrá enterarse del avance tecnológico logrado, así como podrá conocer casos de afiliados que han recibido tratamiento especializado.

Cuando el tiempo y disposición de las empresas visitadas lo permitan, las películas serían un excelente auxiliar en las pláticas que se lleven a cabo en las empresas. Las películas también podrían ser exhibidas a los alumnos de enseñanza media próximos a graduarse.

La duración de las mismas no debe exceder de los 30 minutos. Con base en ellas, el equipo de comunicadores podría responder a las preguntas que se formulen, ya sea dentro de otras actividades o como cine-foro.

#### c) Páneles.

El pánel es una técnica de comunicación que permite presentar ante un auditorio la opinión diversificada sobre un determinado tema, el cual es abordado por expertos en la materia. Al final de la exposición se permiten preguntas (foro). Este procedimiento es de carácter formal, y puede ser empleado cuando la actividad se lleve a cabo con patronos, dirigentes sindicales o asociaciones de empleados.

El grupo participante en el Pánel será similar al descrito anteriormente; el tiempo para la presentación del tema no debe exceder de 25 minutos, y el tiempo máximo para las preguntas no debe exceder de 35 minutos.

Después de cada evento educativo, sea charla en empresas, cine-foro o pánel, se repartirá a cada persona material impreso que contenga, de manera resumida pero completa, la información que constituyó el contenido del evento.

Si es necesario y permitido, el grupo deberá permanecer un tiempo departiendo entre los asistentes, a efecto de permitir que quienes deseen hacer preguntas en privado, puedan hacerlo, ya que no todos tienen carácter para hacerlo en público.

#### 4.5. Técnicas complementarias.

El Programa puede incluir otras formas, pero éstas dependerán del personal, del espacio y del tiempo disponible en las instalaciones del Instituto. Estas formas son: organización de cursillos; charlas a pacientes en consulta externa; distribución de folletos y afiches; y aprovechamiento de los medios de comunicación.

##### a) Organización de cursillos.

En cada unidad médica y/o administrativa puede integrarse un grupo de dos o tres personas que, mensualmente, lleven a cabo un Cursillo con los afiliados que deseen recibirlo, transmitiéndoles conocimientos relacionados con la Seguridad Social guatemalteca (filosofía, fines, alcance y límite de los Programas vigentes, derechos y obligaciones, etc.). El cursillo puede ser de dos horas y durante dos días, y al final del mismo se extenderá constancia de asistencia y/o participación, y de ser posible, es conveniente mantener contacto con los participantes para detectar si ejercen liderazgo en su empresa, procurando que se conviertan en agentes multiplicadores de las orientaciones que se les han dado.

En esta actividad participará un Trabajador Social como coordinador, así como un representante del Departamento de Prestaciones en Dinero así como otro de la Sección de Biomédica y Estadística.

#### b) Charlas a afiliados que asisten a Consulta Externa.

Como se pudo comprobar en este estudio, la espera en Consulta Externa da oportunidad para que los afiliados ocupen su tiempo y no se desesperen; se considera que el medio idóneo para aprovechar el mismo productivamente es a través de un programa de charlas de orientación general acerca de los servicios con que cuenta la Unidad médica en que se encuentran, aprovechando para informarles sobre derechos y obligaciones de los afiliados.

Esta actividad la coordinará un Trabajador Social y contará con el apoyo de la encargada de la Escuela para la Salud y de un(a) Secretario(a).

#### c) Folletos.

Los folletos son material escrito de valiosa ayuda, que se deben distribuir generosamente entre los afiliados, especialmente aquellos que acuden a solicitar su tarjeta de afiliación.

Los folletos deben contener información importante, tal como: filosofía, programas vigentes, derechos y obligaciones, requisitos para demandar prestaciones, direcciones de los centros de atención y horarios, etc. Pueden ser trifolios (de 3 hojas), siempre muy manuales.

#### d) Afiches.

El IGSS debe procurar la colocación de afiches en todas las empresas, unidades médicas y/o administrativas del IGSS informando sobre los aspectos más importantes u operativos que el afiliado deba conocer y manejar.

Los afiches deben ser diseñados e ilustrados artísticamente, atractivos y con mensajes breves y de fácil comprensión, especialmente considerando que existen personas analfabetas. Los afiches han sido un valioso material para la prevención de accidentes, pero pueden tener otras aplicaciones.

#### e) Medios de Comunicación.

En los medios de comunicación social del país (prensa, revistas, radio y televisión) sería importante disponer de un espacio fijo para la exaltación de qué es la Seguridad Social. Aunque en algunos medios el costo es elevado, su alcance puede ser ilimitado, por lo que debe aprovecharse al máximo cuando se dispone de alguno.

La responsabilidad de informar a los afiliados acerca de sus derechos y obligaciones, así como de procurar que en base al conocimiento se favorezca el cambio de actitudes, es un reto que la institución debe aceptar, actuando de inmediato, por ser una institución que presta servicios a una comunidad de afiliados, quienes no acuden a pedir un favor sino a demandar un derecho que en justicia les corresponde, ya que con sus contribuciones sostienen económicamente al régimen.

Esta labor de educación y divulgación debe efectuarse con responsabilidad, honestidad, sin demagogia y sin crear falsas expectativas. Debe hacerse planificadamente, cumpliendo con un calendario programado y contando con el personal suplente necesario para garantizar su continuidad.

Un elemento de mucha importancia en este Programa lo constituyen los redactores, personas perfectamente documentadas y con facilidad para dejar plasmadas en el material escrito un mensaje fundamentado en la identificación con el régimen y en el conocimiento de su legislación, con capacidad de análisis y de síntesis. Los redactores deben ser cuidadosamente seleccionados, especialmente dentro del personal que, por los años de trabajo en el Instituto, ha llegado a identificarse plenamente con éste, tanto desde el punto de vista teórico como de la aplicación práctica.

El papel en que se imprima el material escrito debe ser de buena calidad con el propósito de que su duración sea mayor, así como su apreciación por quien lo reciba. La terminología o lenguaje a emplearse debe ser de fácil comprensión para el lector.

Se espera que en la medida que los afiliados, sus dependientes económicos y patronos reciban tanto información como una enseñanza sistemática en Seguridad Social, y en la forma en que ésta se ha desarrollado en Guatemala, su conducta y respuesta sea, no solo favorable al IGSS, sino que incida en el desarrollo nacional, proceso en el cual la Seguridad Social puede cumplir un papel muy importante.

La enseñanza, de manera repetitiva, es un estímulo que, conforme transcurre el tiempo e involucre a más personas, puede reportar un beneficio directo, tanto para el propio Instituto como para sus derechohabientes y patronos, porque conocerán lo que el IGSS es capaz de proporcionar y estarán preparados para demandar sus derechos, ya sea de manera individual o en forma organizada, a través de sus sindicatos o asociaciones. La seguridad que el conocimiento proporciona hará que tanto autoridades como el personal del IGSS atiendan mejor al público, se interesen por capacitarse y documentarse, y así, a través de la capacidad y el buen servicio, se pueda lograr que el afiliado sea, efectivamente, parte de la organización creada para protegerle y contribuir a su desarrollo, puesto que la enseñanza es un proceso de doble vía: es un aprendizaje recíproco.

## CONCLUSIONES

El estudio efectuado permite arribar a las siguientes conclusiones:

1. La educación y divulgación en materia de Seguridad Social es, en Guatemala, una necesidad y, para el IGSS, una obligación que, con carácter prioritario debe asumir, por ser la institución rectora de la Seguridad Social en Guatemala y en virtud del constante aumento de sus derechohabientes, así como de los riesgos reales que afronta el régimen.
2. Actualmente, el afiliado al IGSS así como el personal al servicio del mismo, desconocen totalmente cual es la filosofía del régimen de Seguridad Social.
3. El afiliado y sus dependientes económicos desconocen, aún después de su experiencia con el mismo, cuál es el alcance y cobertura de cada programa vigente en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Ante tal realidad y considerando que ellos son los más directamente vinculados con el régimen, es obvio que la población en general y especialmente la juventud ignora también la importancia de la Seguridad Social en la actualidad y en el futuro de la sociedad guatemalteca.
4. De la cantidad y calidad de información que el afiliado reciba, así será su actitud y su efectividad como participante del régimen al demandar las prestaciones que el Instituto le otorga; mientras posea estos datos podrá estar seguro de que lo que recibe es lo que, en justicia y ley, le corresponde.
5. Actualmente el alcance y cobertura informativa y divulgativa del IGSS son bastante limitados, a pesar de esfuerzos especiales que están realizándose. El trabajo de educación y divulgación dirigido a los afiliados al IGSS permitiría que éstos, mediante sus sindicatos o asociaciones puedan formular planteamientos concretos, justos y socialmente necesarios, ante las autoridades superiores de dicha institución, lo cual podría coadyuvar a superar los problemas actuales de la misma y a propiciar su desarrollo.

6. El IGSS, aunque le es indispensable para efectos de eficiencia y de imagen, no se ha preocupado por inducir y capacitar al personal a su servicio, en lo que se refiere a la filosofía del régimen, a sus fines y a sus Programas en vigor.



## RECOMENDACIONES

Ante los pormenores del estudio y frente a las conclusiones enunciadas, es posible recomendar:

1. El IGSS debe impulsar un Programa Permanente de Educación y Divulgación en materia de Seguridad Social, destinado a educar e informar, de manera constante, a afiliados, patronos, beneficiarios, estudiantes y trabajadores del Instituto, de modo que se cree conciencia y conocimiento suficiente no solo para que el IGSS pueda funcionar eficaz y eficientemente, sino también para lograr el necesario desarrollo del régimen.
2. Para efecto de su desarrollo es necesario integrar un equipo interdisciplinario, coordinado por un Trabajador Social, que lleve a cabo el Programa Permanente de Educación y Divulgación en materia de Seguridad Social, en los distintos niveles y modalidades que se proponen.
3. Entre la clase trabajadora es necesario detectar el liderazgo de algunas personas que, dentro de su respectivo núcleo social, se conviertan en multiplicadores del mensaje de la Seguridad Social y de su importancia en el desarrollo social guatemalteco.
4. Es necesario que a través de las organizaciones laborales del país, se establezca una comunicación trabajadores-IGSS más profunda, tanto para atender los planteamientos de quienes sostienen al IGSS, así como para que se conviertan en partícipes y corresponsables del régimen de Seguridad Social.

etc. Esta debe tener tanto carácter inductivo (al inicio de la relación laboral) como de actualización permanente y obligatoria mientras dure la relación laboral con el Instituto. Solo así se garantiza la credibilidad del afiliado basada en el buen servicio, y el personal del Instituto también se sentiría estimulado, pues la capacitación recibida le serviría para hacer carrera administrativa en el Instituto por la vía extraescolar.

## BIBLIOGRAFIA

- Ander Egg, Ezequiel. "Diccionario de Trabajo Social", octava edición. Editorial El Ateneo, Barcelona, 1982.
- Berco, David K. "El proceso de la Comunicación". 2a. reimpresión. Librería El Ateneo, Buenos Aires, 1971.
- De la Motta, Ignacio H. "Diccionario de la Publicidad". Editorial La Prensa, Madrid, 1981.
- González Orellana, Carlos. "Historia de la Educación en Guatemala". Editorial Costa-Amic, México, 1970.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. "Recopilación de Leyes básicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social" 4a. edición. Guatemala, 1989.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Acuerdo No. 166 de la Junta Directiva del IGSS, del 23 de abril de 1963.
- López Rosado, Felipe. "Economía Política", 23 edición. Editorial Porrúa. S.A., México, 1974.
- McQuail, Denis. "Sicología de los medios masivos de la Comunicación". Editorial Paidós, Buenos Aires, 1969.
- Mejía Palma, Edwin. "Teoría de la Educación Popular", Editorial Universitaria, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1979.
- Méndez J., Jesús. "Criterios para la elaboración de un diseño de investigación o tesis profesional". Mimeografiado, s/d. Guatemala.

Moore H., Frazier y Bertrand F. Canfield. "Biblioteca de Publicidad y Relaciones Públicas", tomo 5. Compañía Editorial Continental, S. A. de C.V., México, 1980.

Nigel, Ellis y Pat Bowman. "Manual de Relaciones Humanas". Editorial Sagitario, Barcelona, 1964.

Oficina de Trabajo Social, Unidad Periférica de la zona cinco. "Memoria Anual de Labores 1992". Departamento de Trabajo Social, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Guatemala.

Pérez Leñero, José. "Fundamentos de la Seguridad Social". Aguilar S.A. Ediciones, Madrid, 1956.

Rojas Soriano, Raúl. "Guía para realizar investigaciones sociales." Textos Universitarios, Universidad Nacional Autónoma de México, 1982.

Steinberg, Charles S. "Los Medios de comunicación social". Editorial Roble, México, 1969.

Varios autores. "Técnicas de Investigación Social. Selección de textos". PECED, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, octubre 1984.

Varios autores. "Materia y Conciencia. Selección de Textos". Departamento de Producción de Materiales, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, febrero de 1983.

Varios Autores. "Hombre, ciencia y filosofía. Selección de textos". Departamento de Publicaciones, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1979.

**ANEXO: GUIA PARA EVALUAR EL GRADO DE CONOCIMIENTO QUE EL  
AFILIADO POSEE ACERCA DEL IGSS.**

La evaluación de conocimientos es una tarea difícil que corre el riesgo de caer en subjetividades, por lo que se pensó en hacer una tabla que permitiera evaluar, en una escala de 1 a 100 los conocimientos susceptibles de poseerse.

Como los derechos que los afiliados tienen en el IGSS son numerosos, se tuvieron que agrupar en cinco áreas. A cada área se le asignó un valor de 100 puntos, valor entero que serviría para obtener, por promedio, una estimación del conocimiento que cada afiliado posee. Igual se hizo con las obligaciones.

La suma obtenida en las diferentes áreas dio los valores asumidos como ciertos: el grado de conocimiento del afiliado sobre:

Area A. Asistencia Médica. 10 ítems de 10 puntos cada uno.

Area B. Asistencia Médica Infantil. 4 ítems de 25 puntos cada uno.

Area C. Servicios médicos complementarios. 4 ítems, 25 c/u.

Area D. Correcta Atención, 4 ítems, 25 pts. c/u.

Area E. Prestaciones en Dinero. 8 ítems. 12.5 puntos cada uno.

OBLIGACIONES. 10 ítems, 10 puntos cada uno.

Observación: debe concederse tiempo suficiente al encuestado para que recuerde lo que sabe, anótese el punto asignado por cada respuesta correcta.

GUIA PARA EVALUAR EL GRADO DE CONOCIMIENTO QUE EL AFILIADO POSEE ACERCA DEL IGSS

**DERECHOS QUE TIENE EL AFILIADO AL IGSS**  
(Prestaciones en servicio)

**AREA "A"**

|  |    |
|--|----|
| 1. Atención de emergencias.....                        | 10 |
| 2. Atención en Consulta Externa.....                   | 10 |
| 3. Hospitalización.....                                | 10 |
| 4. Intervenciones quirúrgicas.....                     | 10 |
| 5. Atención por médicos especialistas.....             | 10 |
| 6. Tratamiento dental.....                             | 10 |
| 7. Otorgamiento de medicinas.....                      | 10 |
| 8. Suspensión de labores por incapacidad temporal..... | 10 |
| 9. Tratamiento rehabilitativo.....                     | 10 |
| 10. Otorgamiento de aparatos protésicos.....           | 10 |

**AREA "B"**

|  |    |
|--|----|
| 1. Edad límite para atención de los niños..... | 25 |
| 2. Inmunizaciones.....                         | 25 |
| 3. Hospitalizaciones.....                      | 25 |
| 4. Atención de hijos incapacitados.....        | 25 |

**AREA "C"**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1. Trabajo Social.....          | 25 |
| 2. Rayos "X".....               | 25 |
| 3. Exámenes de laboratorio..... | 25 |
| 4. Transporte.....              | 25 |

**AREA "D"**

|   |    |
|---|----|
| 1. Ser atendido con cortesía.....   | 25 |
| 2. Recibir información correcta acerca de los trámites que debe efectuar para recibir prestaciones..... | 25 |
| 3. Manifestar su inconformidad por las prestaciones que recibe.....                                     | 25 |
| 4. Recibir información sobre las características de cada programa vigente.....                          | 25 |

**AREA "E"**

|  |      |
|--|------|
| 1. Pago de incapacidad temporal.....                                       | 12.5 |
| 2. Pago de limitación física permanente.....                               | 12.5 |
| 3. Pago de pasajes.....  | 12.5 |
| 4. Pago de cuota mortuoria, adultos.....                                   | 12.5 |
| 5. Pago de cuota mortuoria, niños.....                                     | 12.5 |
| 6. Pensión por vejez.....  | 12.5 |
| 7. Pensión por invalidez.....  | 12.5 |
| 8. Pensión por viudedad, orfandad y otros dependientes sobrevivientes..... | 12.5 |

**OBLIGACIONES**

|   |    |
|---|----|
| 1. Presentar su cédula de vecindad o partida de nacimiento (menores de edad).....   | 10 |
| 2. Presentar tarjeta de afiliación.....   | 10 |
| 3. Presentar certificado de trabajo.....  | 10 |
| 4. Asistir puntualmente a sus citas.....  | 10 |
| 5. Respetar el turno asignado.....  | 10 |
| 6. Presentar su carnet de consultas.....  | 10 |
| 7. Conservar en buen estado su carnet.....  | 10 |
| 8. Atender las recomendaciones médicas.....   | 10 |
| 9. Cumplir con la suspensión de labores.....  | 10 |
| 10. Conducirse adecuada y respetuosamente dentro de las instalaciones del IGSS..... | 10 |