

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

LA DIFICULTAD PARA EL PAGO EFECTIVO DE SUBSIDIOS  
DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIO-ECONOMICO EN LOS  
PACIENTES DEL HOSPITAL DE ACCIDENTES DEL IESS.

TESIS  
PRESENTADA A LA DIRECCION DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL DE  
LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

POR

MARTA JULIA ESCOBAR DE PAZ

Previa a conferirsele el título de

TRABAJADORA SOCIAL

en el grado académico de

LICENCIADA

Guatemala, octubre 1, 1995.

15  
F(8801)  
C.4

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: Dr. Jafeth E. Cabrera Franco  
SECRETARIO: Dr. Otto M. España Mazariegos

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

CONSEJO ACADEMICO

REPRESENTANTES DOCENTES

Licenciada: Aracely Quiroa de Gómez  
Licenciada: Rebeca Morán  
Licenciado: Roberto Alfonso Solís  
Licenciada: Blanca Mercedes Aroche  
Licenciada: Amparo Meléndez L.

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Maestra de Educación Primaria: Margarita de Jesús García  
Maestra de Educación para el Hogar: Claudia Lorena Alfaro  
Bachiller en Ciencias y Letras: Sara O. Franco Tejada  
Secretaria Comercial: Rosa elena Barillas C.  
Maestra de Educación para el Hogar: Lilian Noemí Lucas V.  
Maestra de Educación Primaria: Edelmira Mendoza Pinelo.

TRIBUNAL EXAMINADOR

DIRECTOR: Lic. César A. Estrada Ovalle  
SECRETARIA: T. S. Miriam Silda fuentes S.  
ASESOR: Lic. Luis Alfonso Beteta  
REVISOR: Lic. Roberto Alfonso Solís  
COORDINADOR DEL PROGRAMA ESPECIAL DE LICENCIATURA: Lic. Edgar Flores González

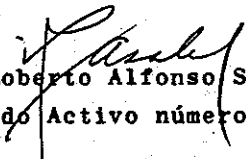
"Artículo 11. Los Autores serán responsables de las opiniones y criterios expresados en sus obras".  
Reglamento del Consejo Editorial de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Guatemala,  
4 de Septiembre de 1995

Licenciado  
Edgar Flores Gonzáles  
Coordinador del Programa Especial  
de Licenciatura.  
Presente.

Licenciado Flores:

En mi calidad de asesor de la T.S. MARTA JULIA ESCOBAR DE PAZ, he tenido la oportunidad de conocer su informe final previo a optar a su grado académico, el que trata sobre "LA DIFICULTAD PARA EL PAGO EFECTIVO DE SUBSIDIOS DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIOECONOMICO EN LOS PACIENTES DEL HOSPITAL - ACCIDENTES DEL IGSS", el que aborda un problema que ha sido de caracter secular en el instituto y que daña por el engorro burocrático la estabilidad económica del hogar --- cuando por accidente ha sido suspendido el afiliado. El -- informe en si es meritorio y reúne a mi criterio los requisitos reglamentarios, lo que me lleva a dictaminar favorablemente en ese sentido, máxime que constituye un valioso y oportuno aporte para el mejoramiento práctico del trámite del subsidio, como una respuesta a la necesidad sentida -- por el afiliado del Instituto y de su grupo familiar. Con el ruego que se sirva darle el trámite que corresponde, es grato suscribirme deferente servidor.

  
Lic Roberto Alfonso Solís de León  
Colegiado Activo número 1053.



DICTAMEN-185-011/95.

Guatemala. 24 de septiembre de 1995 .

**DE TRABAJO SOCIAL**  
Oficina S-1, 2º Nivel  
Edificio Universitario, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica  
Teléfonos:  
760985-86-88, Ext.: 288-289

Lic. Edgar Flores:  
Coordinador.  
Programa Especial de Licenciatura.  
Escuela de Trabajo Social.

Estimado Lic. Flores:

Atentamente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que he procedido a la revisión del informe final de tesis presentado por la estudiante: MARTA JULIA ESCOBAR DE PAZ, sobre el tema: " LA DIFICULTAD PARA EL PAGO EFECTIVO DE SUBSIDIOS DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIO-ECONOMICO EN LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE ACCIDENTES DEL IGSS".

Al respecto me permito manifestarle que emito dictamen de aprobación, dado que el informe presentado aborda un tema de mucho interés y actualidad asociado a la intervención profesional del Trabajador Social en el campo social de la seguridad social en Guatemala. Asimismo, porque cumple con los requisitos teóricos y metodológicos exigidos por el Programa de Licenciatura.

Sin otro particular, me suscribo de usted atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS ". 

Lic. Luis Alfonso Beteta V.  
Revisor de Tesis.



**DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**

**OFICINA S-1, 2o. NIVEL**

Campus Universitario, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

Teléfonos:

760985-86-88, Ext. 288-289

Directos: 769590-769602

Fax: 769590

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

En vista de los dictámenes favorables que anteceden de los Licenciados Luis Alfonso Beteta V. y Roberto Alfonso Solís - en calidad de Asesor y Revisor respectivamente, esta Dirección autoriza la impresión de la tesis "LA DIFICULTAD PARA EL PAGO EFECTIVO DE SUBSIDIOS DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIOECONOMICO - EN LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE ACCIDENTES DEL IGSS", presentada por la estudiante Marta Julia Escobar de Paz, 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 veintisiete días del mes de octubre de mil novecientos noventa y cinco.



"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

*Lic. César A. Estrada O.*  
Lic. César A. Estrada O.  
Director

CAEO/cdm  
c.c.:archivo

INDICE

	PAGINA.
Introducción.	
CAPITULO I.	1.
<u>ASPECTOS CONCEPTUALES.....</u>	1.
1.1. Conceptualización.....	1.
1.2. Marco Normativo Histórico Social de la Política de Subsidiarios del IGSS.....	5.
1.3. Principios.....	10.
CAPITULO II.	18.
<u>ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL.....</u>	18.
2.1. Breves Antecedentes Históricos.....	18.
2.2. Programas de Atención.....	23.
2.3. Prestaciones que Brinda a los Afiliados.....	31.
CAPITULO III.	57.
<u>PROBLEMAS ECONOMICOS Y SOCIALES QUE ENFRENTAN LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE ACCIDENTES DEL IGSS.....</u>	57.
3.1. Económico Familiar.....	57.
3.2. Enfermedades Ocupacionales.....	60.
3.3. El Patrono Como Alternativa Económica Durante la Suspensión de Labores Ordenada por el IGSS...	63.
CAPITULO IV.	
<u>CAUSAS DEL PROBLEMA PARA EL PAGO DE SUBSIDIOS.....</u>	68.
68. 4.1. Limitaciones que Enfrenta la Trabajadora - Social.....	68.
4.2. Limitaciones que se observan en la Oficina Sub- sidiaria de Prestaciones en Dinero del Hospital de Accidentes.....	70.

CAPITULO V.

ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INVESTIGACION DE

CAMPO..... 74.

CAPITULO VI.

EL TRABAJADOR SOCIAL COMO AGENTE VIABILIZADOR

PARA EL PAGO OPORTUNO DE SUBSIDIOS EN EL HOSPITAL

DE ACCIDENTES DEL IGSS..... 79.

6.1. Conocimientos que debe tener..... 79.

6.2. Procedimientos para el Pago de Subsidios..... 88.

CAPITULO VII.

PROPUESTA PARA LA AGILIZACION DEL PAGO DE SUBSIDIOS

EN LA OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL DE

ACCIDENTES DEL IGSS..... 99.

6.1. Justificación:..... 99.

6.2. Objetivos..... 101.

6.3. Metas..... 102.

6.4. Programación de Actividades..... 103.

6.5. Procedimiento..... 105.

6.6. Recursos..... 106.

CONCLUSIONES: ..... 112.

RECOMENDACIONES: ..... 114.

BIBLIOGRAFIA: ..... 116.



## INTRODUCCION

El análisis del pago de subsidios correspondientes a los pacientes del Hospital de Accidentes del IGSS, ha sido motivado en virtud de la crisis económica que sufre el paciente cuando suspende su actividad laboral por causa de un accidente.

Se ha observado las grandes dificultades que implica el trámite para el pago, durante el cual la trabajadora Social interviene directamente y en muchas ocasiones experimenta sentimientos de frustración debido a que el paciente no obtiene en forma oportuna el dinero a que tiene derecho.

Hasta la fecha no existe información sistematizada en un Manual de procedimientos que oriente a las acciones a seguir, tanto por la trabajadora Social como por parte de quienes son responsables directos; la Oficina de Admisión y la Subsidiaria de prestaciones en dinero, para agilizar el trámite de pago.

Es suficiente acercarse en un día de pago para observar la enorme cantidad de personas que esperan desde muy temprana hora y se acercan a las ventanillas exigiendo su pago, y durante el resto de los días es un ir y venir del paciente y sus familiares, a quienes se les complica cada vez más, lograr su pago de subsidios.

Este Trabajo estudia el problema y hace una propuesta al respecto, para ser considerada por las autoridades a quienes compete directamente el asunto.

Para el desarrollo de la investigación se plantearon las hipótesis siguientes:

1. Generales:

a) El número de personal encargado del análisis de expedientes y el procedimiento administrativo para el pago de subsidios, es el mismo desde hace muchos años.

b) La dificultad para que el afiliado cobre sus subsidios en el IGSS, obedece a la proliferación de la población que constituye el incremento de los trabajadores en riesgo de sufrir un accidente.

2. Específicas:

a) La gestión para el pago de subsidios resulta cada vez más complicada debido a la acumulación de expedientes en las oficinas administrativas del IGSS.

b) Los trabajadores en riesgo van en aumento y al suspender su actividad laboral, tienen como única alternativa económica el subsidio que el IGSS otorga.

c) No existe información sistematizada sobre los procedimientos del pago de subsidios a los afiliados al IGSS.

La investigación contiene en el primer capítulo la actualización del subsidio en términos generales y en forma específica en el IGSS.

Así mismo hace referencia al marco normativo de las políticas de subsidios basada en las Leyes Básicas del Instituto y finaliza con el análisis de los principios que inspiran la existencia del IGSS.

En el segundo capítulo se aborda en forma breve; antecedentes históricos y la estructura administrativa del IGSS.

Se ofrece información sobre los programas de atención de accidentes, enfermedad y maternidad, invalidez, vejez y sobrevivencia, programa de atención primaria en salud.

En este mismo capítulo se informa sobre las prestaciones que se otorgan a los afiliados; en dinero y en servicio, la reglamentación que norma estas prestaciones y algunas modificaciones que han sufrido los reglamentos. Se analizan las causas de los accidentes y finalmente se hace un análisis del Plan de Gobierno para el período 1990-1995, en el cual se menciona al Instituto en coordinación con otras instituciones que promueven la salud.

El tercer capítulo describe los problemas económicos y sociales de los pacientes del Hospital de Accidentes y la acción de la trabajadora social.

Además se analiza las enfermedades ocupacionales y se presenta una evaluación del patrono como alternativa económica, durante la suspensión de labores.

En el capítulo cuarto se expone las causas del problema para el pago de subsidios, se describen las limitantes que enfrenta la Trabajadora Social y el personal de la Oficina Subsidiaria de Prestaciones.

El quinto capítulo está dedicado al análisis e interpretación del resultado de la investigación de campo.

En el capítulo sexto se refiere al Trabajo Social como agente viabilizador en la gestión de pago de subsidios, los conocimientos que debe tener y el procedimiento actual para el pago de subsidios.

El capítulo séptimo contiene la propuesta para la agilización de pago de subsidios, con una programación de actividades y el procedimiento a seguir.

Se desea dejar constancia del reconocimiento por la colaboración que prestaron; funcionarios y personal del instituto, pacientes del

hospital de Accidentes, sin la cual el presente trabajo no hubiera sido posible.

Reconocimiento y gratitud al Licenciado Roberto Alfonso Solís de León quien pacientemente guió y asesoró la investigación enriqueciéndola con sus experiencias y empleando mucho de su valioso tiempo en forma espontánea.

Así mismo mi gratitud para el Licenciado Luis Alfonso Beteta y el licenciado Edgar Flores González, por su alto espíritu de colaboración / estímulo constante, base fundamental de la presente investigación.

Al Licenciado Hector Ramón Rosales Garcia-Salas, por su valiosa contribución.

Finalmente Gratitud para el trabajador afiliado del IGSS, quien inspiró el presente trabajo.

## CAPITULO I.

### ASPECTOS CONCEPTUALES.

#### 1.1 Conceptualización.

El instituto Guatemalteco de Seguridad Social brinda subsidios a los afiliados cuando han suspendido sus actividades laborales por causa de un accidente o por enfermedad.

El subsidio es una prestación en dinero que el afiliado recibe, previamente deberá comprobar su calidad de afiliado mediante la presentación de la documentación que lo acredita como tal.

Según definiciones de algunos autores consultados, se entiende por subsidio a la suma de dinero otorgado por alguna institución a persona o grupo, que reúne los requisitos legales para obtenerla.

Es una cantidad de dinero en calidad de ayuda que no cubre en su totalidad las necesidades de la persona y su familia, por lo que tiene características de auxilio en un momento de necesidad.

"El subsidio es sinónimo de asignación, socorro o subvención. Es la prestación efectuada por un organismo para completar los ingresos de un individuo o familia". (1)

---

(1) Ramón García Pelayo y Groos. Diccionario Pequeño Larousse Editorial Noguer. Barcelona España. (Página 843).

"Subsidio: socorro o auxilio concedido por la sede apostólica a los Reyes de España, sobre cuentas eclesiásticas de sus reinos."

" Contribución impuesta al comercio y a la industria"

En derecho: Prestación que no constituye, ni una indemnización, ni un socorro concedido en virtud de medidas generales de asistencia a los indigentes, pero puede constituir la remuneración de un empleo en trabajos de asistencia."

"Subsidiario: En derecho dicese de la acción o responsabilidad que suple o robustece a otra principal." (2).

"Subsidios: Donaciones gubernamentales en dinero a las industrias para aumentar sus ingresos o bajar el precio de sus productos como el caso de la agricultura británica, o para alentar las exportaciones o para capacitar a las autoridades locales a que alquilen viviendas municipales a precios por debajo del libre comercio, etc. Al principio de los años sesenta los subsidios a la agricultura británica se estimaba que eran iguales a la contribución de la agricultura de la renta nacional."

"Los subsidios generales se conceden por razones sociales, políticas, militares y otras de tipo económico."

---

(2)García Saley Pedro. Diccionario Enciclopédico El Ateneo. Tomo V.

(página 316) Buenos Aires 1970.

"Subvención" : Subsidio que da el Estado a comerciantes e industriales para alentar sectores productivos determinados.

El ejemplo histórico lo constituye la subvenciones que estimulaban la exportación de bienes cuyo comercio hubiera languidecido sin estas subvenciones, debido a la producción relativamente ineficiente y a los elevados precios, se otorgaron muy liberalmente a los fabricantes durante la época del mercantilismo."

"Estas subvenciones las criticó severamente Adam Smith, en la Riqueza De Las Naciones, pues condujeron el comercio por unos canales menos ventajosos, y elevaron los precios anteriores. (3).

El subsidio ha sido utilizado desde hace muchos años, la iglesia ha contribuido brindando auxilio proveniente de sus rentas, para beneficio de los reyes españoles.

Así mismo el subsidio toma características de impuesto que el comercio y la industria deben pagar, y para efectos del derecho el subsidio es una prestación que no se considera indemnización ni socorro como medida de asistencia a las personas que no cuentan con recursos económicos necesarios para su subsistencia. No obstante si puede representar una remuneración dirigida a los trabajadores.

Mediante la aplicación de políticas gubernamentales, el Estado (en

---

(3)Seido Artur. F. G. Pennance. Diccionario de Economía. Versión Castellana. Casahuga Vinardell. Barcelona España 1967 pag;517.



su concepto amplio y generalizado), ha utilizado el subsidio como donación de dinero dirigida a la industria y el comercio con los propósitos siguientes:

- Aumentar los ingresos de la industria y el comercio
- Bajar los precios de los productos y servicios.
- Alentar las exportaciones.
- Brindar capacidad económica a las autoridades para mejorar la vivienda o el alquiler de las mismas a bajo precio.

Los Autores consultados señalan como ejemplo de estas políticas el caso de la agricultura británica, y las razones por las cuales se han concedido dichos subsidios han sido por regla general, las políticas sociales y militares.

En el caso de Guatemala puede ejemplificarse el subsidio como una donación de dinero del gobierno hacia la empresa del transporte colectivo, con el fin de mantenerlo a precio favorable al público usuario.

El subsidio también es conocido como subvenciones que el Estado ofrece al comercio y a la industria a fin de estimular la producción, esto viene siendo utilizado desde la época del mercantilismo y los resultados no han sido satisfactorios.

Lo que indica que desde entonces el comercio ha tenido como

objetivo principal el aprovechamiento de todos los recursos y circunstancias para aumentar los precios y quedarse con mejores ganancias.

Estas situaciones han sido objeto de la crítica de muchos escritores contemporáneos y de aquella época.

El subsidio resulta ser un auxilio económico, una prestación o donación proveniente del Estado, también puede ser un impuesto a la industria y al comercio con fines de beneficio social.

En el caso del subsidio que otorga el IGSS a sus afiliados este constituye una prestación en dinero proveniente de las contribuciones de los trabajadores, los patronos y el Estado.

El subsidio se otorga en proporción a dos tercios del salario diario del trabajador, por lo que tiene características de ayuda o de auxilio en casos de enfermedad o accidente.

El salario en Guatemala es bajo por regla general y de todos es conocido el alto grado de pobreza de nuestra sociedad.

Por lo tanto el subsidio que el IGSS otorga es un alivio en un momento de crisis en la familia del afiliado.

## 1.2 Marco Normativo Histórico Social de la Política de Subsidios del IGSS.

La estructura técnica administrativa y de servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, abarca toda la República, a través de ella viabiliza sus programas de atención de accidentes, maternidad, enfermedad, invalidez, Vejez, y Sobrevivencia y atención comunitaria en el Departamento del Escuintla.

Se proyecta en dos grandes direcciones: La atención en servicios que se refieren a la atención médica y lo que se refiere a las prestaciones en dinero que comprende; 1) pago de subsidios por incapacidad temporal, y 2) pago de pensiones a asegurados beneficiarios en el programa del IVS.

El sujeto principal que mueve todo este accionar es el trabajador afiliado mediante el pago de sus contribuciones mensuales y que en el momento dado, se constituye en la razón de la institución, al recibir el beneficio social.

En segundo lugar aparece el patrono quien también aporta sus contribuciones.

Así mismo patronos y trabajadores se encuentran divididos en patrono y trabajador del Estado y Patrono y trabajador de la iniciativa privada.

Las prestaciones en dinero y en servicios que el IGSS otorga y dirigidas igualmente, tanto al trabajador del Estado como a los trabajadores de la iniciativa privada sin ninguna diferenciación.

Independiente mente de las leyes y reglamentos del IGSS, existen los reglamentos internos de las instituciones del Estado, que regulan los beneficios económicos para los trabajadores, y los planes de prestaciones de beneficios sociales en la iniciativa privada.

Para efectos de la presente investigación se está considerando el programa de atención de accidentes, que cubre el otorgamiento de subsidios por incapacidad temporal, lo que significa dos tercios del salario diario base el cual es cancelado al afiliado por quincenas encidas.

El programa de atención de accidentes también cubre a los hijos de los afiliados, hasta los cinco años de edad, y a los jubilados del estado y de la iniciativa privada, estos últimos reciben una prestación en dinero que constituye la pensión mensual que el IGSS otorga en los riesgos de invalidez, vejez, y sobrevivientes de un afiliado fallecido, en calidad de beneficiarios.

Cuando el trabajador suspende sus actividades laborales a causa de un accidente o enfermedad enfrenta deficit en su ingreso económico, lo que ocasiona inseguridad para el grupo familiar ya que no cuenta con los medios para satisfacer sus necesidades, por lo que el IGSS tiene por objetivo principal, la protección de los afiliados a través del subsidio.

Se ha considerado hacer referencia de las Leyes Básicas del IGSS. Acuerdo No. 468, que en sus artículos 1.2.3.4.5.6 y 7. dice: "

El presente reglamento regula los derechos y norma los procedimientos para el otorgamiento de prestaciones en dinero, por maternidad, enfermedad o accidente, a los afiliados al régimen de seguridad social.

Es afiliado al régimen de seguridad social toda persona que presta sus servicios, materiales o intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo a un patrono declarado formalmente inscrito u obligado a inscribirse formalmente, en el régimen de seguridad social."

"También es afiliado el trabajador del estado".

"Monto total de salarios devengados por el afiliado, es la retribución que ordinaria o extraordinariamente percibe en el período de información correspondiente; por sus servicios o por la ejecución de una obra a uno o varios patronos en virtud de un contrato o relación de trabajo vigente."

"Salario base es el promedio de salarios devengados por el afiliado en el período de contribución inmediato anterior a la fecha del accidente o comienzo de la enfermedad, o del inicio de la incapacidad por maternidad, que sirve para fijar la cuantía del subsidio correspondiente a enfermedad, maternidad o accidente."

"Subsidio: es la suma de dinero que el Instituto otorga a los afiliados durante el período que abarca la incapacidad para el trabajo, producida por la enfermedad, maternidad o accidente, tiene

objeto sustituir en la proporción que los reglamentos establecen, salario habitual que deja de percibir el trabajador."

" Período de calificación, es el tiempo de contribución previa fijan los reglamentos del Instituto, para determinar el derecho a de subsidio por incapacidad temporal para el trabajador."(4).

Para tener derecho a pago de subsidios el trabajador debe tener un contrato laboral vigente con patrono legalmente inscrito ISS, y por lo consiguiente haber efectuado sus contribuciones de un periodo correspondiente a un mes calendario.

El Certificado de Trabajo es el documento fuente de información que identifica al trabajador para sus calificación de derechos y para presentarlo al solicitar los servicios del IGSS.

La incapacidad se produce cuando el trabajador solicita y recibe tratamiento médico, por consulta externa u hospitalización, que lo incapacita para realizar su trabajo, y finaliza con la recuperación completa de su salud y su aptitud para volver a su trabajo, mediante ordenada por el médico tratante.

### 1.3 Principios

Para hacer referencia al problema para hacer efectivo el pago de

---

leyes Básicas del IGSS. Segunda Edición. Guatemala 1979.

ág. 104.105.106.

subsidios que sufren los afiliados, es necesario hacer mención que los proyectos de las políticas económicas del Estado de Guatemala, han dado lugar a existencia del IGSS con la finalidad de aplicar, en beneficio de los trabajadores, un régimen unitario y obligatorio mediante el sistema de protección mínima.

Los Principios constituyen la base o fundamento sobre el cual se apoya un proyecto.

1. Obligtoriedad:

este principio constituye la calidad de necesario, forzoso, e imprescindible que contiene una institución, es el principio que obliga y exige la conducta moral de la sociedad hacia el individuo.

El individuo espera que el grupo social del cual forma parte, para el cual vive y trabaja, se preocupe y le brinde apoyo cuando lo necesita.

2. Protección:

Es el conjunto de medidas que se emplean en un sistema protector establecido en previsión de los riesgos que pueda sufrir una persona.

3. Seguridad Social:

Es el principio que contiene el conjunto de leyes y reglamentos

que norma a los organismos que las aplican y que tienen por objeto proteger contra determinados riesgos sociales, accidentes, enfermedades, vejez, orfandad, etc.

En el aniversario de la Independencia Nacional, el 15 de septiembre de 1946, la Comisión de Seguros Sociales presentó ante el Ministerio de Economía y Trabajo, la estructura del Plan de Seguridad Social y el Proyecto de Ley.

Dicha Comisión formuló un decálogo de principios fundamentales que a continuación se transcribe.

1. Dinamismo:

"El régimen ha sido planeado de tal forma que proponiéndose una meta definida la realizará por medio de etapas sucesivas y graduales, habrá que principiar con un sistema de Seguridad Social limitado por el campo de aplicación, por las personas protegidas y por los riesgos cubiertos, para llegar en un término de largos años a dar un mínimo de protección universal a los habitantes, mínimo que cada cual podrá adicionar particularmente según sus posibilidades y esfuerzos personales.

Por otra parte Seguridad Social y Seguro Social no son conceptos sinónimos, el seguro social es el remedio concreto para una cierta escala de contingencias sociales que inciden en una parte de la población; en cambio la Seguridad Social es un programa que aspira a



traducirse en un sistema universal de bienestar social popular y por lo tanto comprende dentro de un mismo régimen, al Seguro Social, la asistencia pública, a la sanidad colectiva, y a la cultura general.

Como lo ha expresado Beveridge creado de la fórmula de Seguro Social, los cinco gigantes que obstruyen el camino de la reconstrucción se llaman; necesidad, enfermedad, ignorancia, miseria y ocio.

## 2. Respecto ilimitado a las exigencias técnicas del sistema:

Tratándose de una institución que es el resultado de complejas estructuras matemáticas, jurídicas, económicas y sociales, debe sujetarse su desenvolvimiento a las más estrictas técnicas que sean perfectamente compatibles con el sentido social de su misión, la demagogia es incompatible con la Seguridad Social.

## 3. Adecuación al Medio.

Dentro de los lineamientos auniversales del régimen hay que buscar las soluciones que sean más convenientes y apropiadas para las condiciones del país, las soluciones que sean más convenientes y apropiadas para la especialización sociológica del país y esto es tanto más necesario que en Guatemala existen condiciones económicas, étnicas y lingüísticas que exigen soluciones puramente locales.

4. Autonomía en la gestión del régimen:

Es unánime la lucha de todas las instituciones de Seguridad Social por obtener la necesaria autonomía en sus actividades, hasta el punto de que se han hecho necesario pensar en la organización de un tipo de empresa que manteniendo su carácter público sea al mismo tiempo administrada por intervención de entidades privadas.

Albergamos la convicción de que el régimen de Seguridad Social debe ser garantizado plenamente en su autonomía para que pueda desenvolverse teniendo como única meta la realización de su alto cometido.

5. Ajeno por completo a toda política partidista:

Mal se podrían armonizar las severas exigencias técnicas por la complacencia política, el compadrazgo partidista o la inquina sectaria sea del bando que fuere.

De todas las fuerzas políticas en pugna debe esperarse cooperación y respeto para el instituto, porque a este corresponde la satisfacción de las necesidades de orden nacional y no de intereses de grupo.

6. La eficiencia en todos los ordenes de su actividad:

Con el más alto nivel posible de competencia administrativa y de calidad de las prestaciones, no deberán tener entrada ni la burocracia,

ni la funcionalización estática.

7. La adhesión de la colectividad es indispensable para el régimen.

Se trata de una institución que nace y debe vivir bajo signos democráticos, esto es nutriéndose del apoyo de la comunidad el cual debe dársele en cuanto se proponga cumplir con rectitud su omisión.

8. El Estado debe prestar toda su ayuda:

Esto es indispensable porque una gran parte de sus finalidades se habrá de realizar a través del instituto habrá de realizar a través del instituto Guatemalteco de Seguridad Social. No puede haber previsión social obligatoria si el Estado no presta su decidido concurso a la obra.

9. Principio de Seguridad Social:

Sin un profundo pero equilibrado sentido social no puede esperarse éxito alguno del sistema.

10. Elemento humano:

Finalmente habrá que señalar el hecho que la eficiencia y progreso del instituto dependerá vitalmente, del elemento humano que dirija sus destinos.

«nada valen pulidas leyes, acabadas estructuras técnicas o  
icas instalaciones si las voluntades que ponen en marcha el  
smo, carecen de la aptitud, de los conocimientos de la  
ción y de la rectitud necesaria para normar su gestión.»(5).

odos los principios anteriormente expuestos son de suma  
ancia dentro del régimen de Seguridad Social en Guatemala, tres  
os son fundamentales:

Autonomía:

onstituye la libertad de gobernar por sus propias leyes,  
ad particular que poseen algunas entidades dentro del Estado.

or medio de este principio, el Instituto debe gozar de libertad  
stablecer sus leyes y reglamentos y ejercer la autoridad  
a.

Ageno por completo a toda política partidista:

ncipio se encuentra íntimamente ligado al anterior en virtud  
en el está contenida la verdadera autonomía, lamentablemente en  
alidad ya queda muy poco de estos principios.

---

turias Valenzuela Ricardo. Educación en Seguridad Social.  
ación del Departamento de Relaciones Públicas del IGSS.  
lo No.7. Guatemala octubre 1994.

- Solidaridad Social:

Es el sentimiento que impulsa a los hombres a prestarse ayuda mutua y que en una institución se convierte en obligación del grupo con un fin común.

Mediante este principio se espera que unos dependan de los otros, que las personas no puedan ser felices si los demás no lo son.

Por lo tanto el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, podría haberse denominado; Instituto Guatemalteco de Solidaridad Social ya que a través de este principio se ha fundamentado su accionar, obligando al trabajador a contribuir en beneficio de otros, y que estos otros contribuyan a su vez, para el trabajador y su familia.

La Seguridad Social en Guatemala y los principios que la inspiran se inició en la revolución de octubre de 1944, de la cual muchos autores coinciden en afirmar que se trató de una revolución democrática burguesa.

Dentro de este movimiento político, el Estado intercaló el beneficio social, mediante la creación del instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Hoy no obstante sus grandes limitaciones, constituye uno de los mejores logros laborales en la historia de nuestro país.

En la actualidad lamentablemente se ha perdido gran parte de la filosofía del Instituto basada en sus principios.

La tendencia más moderna se dirige hacia privatización de las instituciones de servicios.

En este sentido se inicia el deterioro de la Solidaridad Social, ya que la conducta moral de las autoridades principalmente, se está proyectando hacia el interés individual.

Entre tanto los niveles de pobreza y de pobreza extrema son cada día más altos en Guatemala.

No obstante se hace necesario mantener la esperanza de un cambio en la actitud, en los comportamientos, hacia la responsabilidad consecuente con la realidad nacional actual.

Un cambio que permita recuperar la confianza en las instituciones y en sus autoridades.

## CAPITULO II

### ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL.

#### 2.1. Breves antecedentes Históricos:

" La Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto No. 295, del Congreso de la República, fue emitida el 30 de octubre de 1946 "(6).

" Lo define como una institución autónoma de derecho público, personalidad jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. "

" Cuya finalidad es la de aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala y con fundamento en el Artículo No. 63 de la Constitución de la República, un régimen nacional, unitario y obligatorio de seguridad social, de conformidad con el sistema de protección mínima. " (7).

" Dicha Institución se denomina, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y, para efectos de esta ley y de sus reglamentos. " Instituto ". (8).

Desde sus inicios quedó conformada con tres organismos superiores; la Junta Directiva, La Gerencia y El Consejo Técnico.

---

(6.7.8.) Ley Orgánica Del IGSS .Op.Cit. Pág:4. y contraportada.

La Junta Directiva como suprema autoridad del Instituto, dirige todas las actividades de éste. Está integrada por: Presidente, Primer Vicepresidente, Segundo Vicepresidente y tres vocales. Todos ellos con carácter de propietarios y además sus respectivos suplentes.

El presidente mantiene comunicación estrecha con el Gerente, a fin de facilitar sus labores.

Los miembros de la Junta Directiva deben llenar los requisitos siguientes:

- Ser guatemaltecos naturales.
- Mayores de 25 años.
- Menores de 60 años.
- Ciudadanos en ejercicio de sus facultades.
- Poseer honorabilidad e independencia y de criterios reconocidos.
- Tener conocimientos profundos en materia económico social.
- Capacidad y experiencias profesionales o prácticas, ampliamente reconocidas.



- Estar identificado con los principios que inspiran la Ley Orgánica del IGSS.

La Gerencia es el órgano ejecutivo que administra, gobierna y representa legalmente al Instituto.

Hace efectivas las decisiones de la Junta Directiva, de acuerdo a las instrucciones que reciba de la misma.

Cuenta con dos subdivisiones que comprenden:

La Subgerencia de Administración Financiera y Subgerencia de Administración de Prestaciones en Dinero.

El Gerente del Instituto debe llenar los requisitos siguientes:

- Ser técnico de reconocida experiencia, y capacidad en materia de Seguridad Social.
- Debe durar seis años en el ejercicio de sus funciones.
- Cualquier Subgerente tiene preferencia para ser ascendido a Gerente en caso de falta definitiva de este.
- El subgerente debe haber desempeñado satisfactoriamente su cargo durante un mínimo de dos años.

Al Consejo Técnico le corresponde resolver toda situación de orden técnico, sin la intervención de la Junta Directiva ni la Gerencia.

Sus miembros tienen calidad de asesores para consulta y están sujetos a normas científicas, según la especialidad de cada uno de ellos.

El Consejo Técnico debe estar integrado por experto en actuariado, estadística, auditoría y médico-hospitalario.

Debe informar por escrito al Gerente las deficiencias técnicas detectadas, indicando la solución de las mismas.

El Gerente analiza y emite observaciones a la información y la traslada a la Junta Directiva dentro de los 15 días siguientes.

Los miembros del Consejo Técnico deben asistir a las sesiones de la Junta Directiva cuando se trate de asuntos de competencia técnica, y emitir su criterio.

Además de estos tres órganos principales existen también:

La Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios con sus respectivas subdivisiones, el Departamento de Auditoría Interna, Departamento de Relaciones Públicas, Departamento Actuarial y Estadístico, Delegación de la Contraloría de Cuentas del IGSS, Departamento de Contabilidad, Departamento Técnico de Presupuesto, Departamento Legal, Departamento de Personal, Departamento de

Abastecimiento. Departamento de Caja. Departamento de Prestaciones en Dinero. Departamento de Trabajo Social, Departamento de IVS, Departamento de Organización y Métodos.

Así mismo cuenta con las Secciones y Divisiones siguientes:

División de Registro de Patrones y Trabajadores, División de Recaudación, División de Inspección Patronal. División de Ingeniería y Mantenimiento, División de Transportes, División de Servicios Auxiliares.

Sección de Correspondencia, Archivo y Microfilm, Clínica de Personal, Farmacia y Biblioteca.

Se considera necesario hacer mención de lo que el Licenciado Roberto Alfonso Solís De León, propone dentro de un amplio programa de reestructuración del IGSS.

" Junta Directiva y Gerencia General.

La Subgerencia de Prestaciones Sociales.

La Dirección General de Trabajo Social, dividida en departamentos.

La Dirección General de Servicios Médicos Hospitalarios dividida en Departamentos, entre ellos; La División de Planificación Hospitalaria y Unidades Médicas.

La Subgerencia de Desarrollo Administrativo.

La Dirección General de Recursos Humanos.

Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal.

Sección de Reclutamiento.

Sección de Selección.

Departamento de Selección de Recursos Humanos.

Sección de catalogación y Escalafón de Personal.(9).

Para efectos del presente trabajo se considera de suma importancia el planteamiento del Licenciado Solis De León, ya que en esta forma el Instituto estaría en capacidad de contar con tecnología moderna y personal capacitado, y como consecuencia el trámite para el pago de prestaciones en dinero sería mas ágil.

Así mismo se comparte el criterio del Licenciado Solis De León, cuando afirma: " El Instituto no tiene políticas definidas para el reclutamiento y selección de personal, lo que ha originado contratación de personal no idóneo para el cargo y que no se identifica con el régimen, pues una gran mayoría se contrata por presiones políticas, lo que se traduce mal servicio a los usuarios y beneficiarios."(10).

---

(9-10). Solis De León Roberto Alfonso. La Seguridad Social en Guatemala. Una Propuesta de Reestructuración del IGSS. Guatemala.Pag;143.

2.2. Programas de Atención.

a) Programa de Atención de Accidentes.

Con este programa se inicia la seguridad social en Guatemala.

Al Acuerdo No. 97 de la Junta Directiva del Instituto, emitido el 30 de junio de 1949 y aprobado por el organismo Ejecutivo el 8 de julio del mismo año, contiene el reglamento sobre protección relativa a accidentes en general.

Dicho acuerdo señala que después de 16 meses de experiencia derivada de la aplicación del Programa de Accidentes de Trabajo, se hizo presente la necesidad de introducir varias reformas a los textos legales respectivos y de poner en vigor el Programa de Accidentes Comunes.

Reconociendo que este reglamento responde a una de las fases de la creación de una serie de proyectos de previsión propios del régimen de Seguridad Social. Sus costos y beneficios fueron determinados de acuerdo a la realidad económica de aquella época.

El Acuerdo No. 97 de la Ley Orgánica del IGSS, en el Capítulo I. Artículo 1, indica:

Se entiende por accidentes para otorgar los beneficios que

determina este reglamento toda lesión orgánica o trastorno función que sufre el trabajador y que le haya sido producida por la acción repentina y violenta de una causa exterior."

Solo para fines de orientar mejor la campaña de prevención de accidentes y para otros de orden interno del Instituto, así como para los que expresan indica este reglamento, se debe distinguir entre accidente de trabajo y accidente común, con base en las siguientes definiciones (11).

- ACCIDENTE DE TRABAJO: " Es todo aquel que ocurre con ocasión por consecuencia de las labores que ejecuta un trabajador para su patrono, o durante el tiempo que las realice o debiera realizarlas."

- ACCIDENTE COMUN: " Es todo aquel no comprendido en definición anterior, es decir el que ocurre fuera del tiempo en que el trabajador deba realizar su trabajo, y sin relación alguna con el mismo. "(12).

b) Programa Materno Infantil.

El 1 de mayo de 1953, con base al Acuerdo No. 230, de la Junta Directiva, primer acuerdo de aplicación del reglamento sobre protección materno infantil, se inició este programa en el Departamento de Guatemala.

---

(11-12) Leves Básicas del IGSS. Op Cit. Pág; 149.

A los beneficios del mismo tienen derecho; la mujer trabajadora afiliada, cualquiera que sea su estado civil. La esposa del trabajador afiliado, entendiéndose por esposa, la cónyuge legítima y aquella cuya unión haya sido legalizada, la compañera del afiliado siempre que pueda probar haber convivido con él en condiciones de singularidad y ser dependiente económica del mismo.

c) Programa de Enfermedad Común.

El Programa de Enfermedad Común se inició en octubre 1968 en el departamento de Guatemala, y posteriormente se extendió a los departamentos de; Baja Verapaz, Chiquimula, Totonicapán, Zacapa, Quiché, Sacatepéquez, Sololá y Escuintla.

Está dirigido a los trabajadores afiliados, a los hijos de estos hasta los cinco años de edad, jubilados pensionados por el Estado o por IGSS, y sus beneficiarios.

El Acuerdo No. 410 de la Ley Orgánica del IGSS, indica:

"Que por razones de analogía en materia de servicios y debido a que los riesgos sociales deben cubrirse independientemente de la causa que les dio origen, conviene reunir la protección relativa a enfermedad común con la de enfermedad profesional.

Que por la relación que existen entre los programas de enfermedad

y maternidad y para lograr la unidad de las normas que regulan ambos programas, es conveniente reunir en una sola reglamentación las disposiciones sobre protección materno infantil y sobre protección relativa a enfermedad."(13).

d) Programa de Invalidez. Vejez y Sobrevivencia.

Dió inicio el 1 de marzo de 1977, por Acuerdo No. 788 de Junta Directiva, con los objetivos siguientes:

" Que la Ley Orgánica del Instituto señala entre los riesgos de carácter social para los cuales el régimen de Seguridad Social debe otorgar protección y beneficios; los de invalidez, vejez, muerte, orfandad y viudedad..

Que el Régimen de Seguridad Social al mismo tiempo que promueve y vela por la salud, lucha contra las enfermedades, los accidentes y sus consecuencias y protege la maternidad, también da protección en caso de invalidez y de vejez y ampara las necesidades creadas por la muerte ya que uno de sus fines principales es el de compensar mediante el otorgamiento de prestaciones en dinero, el daño económico resultante de la cesación temporal o definitiva de la actividad laboral."(14).

---

(13) (14) Ley Orgánica del IGSS. Pág; 39. IVS. Acuerdo 788. Junta Directiva IGSS. Departamento de Relaciones Públicas. Guatemala 1 de marzo de 1988. Pág; 1.



El riesgo de invalidez se califica según el grado de invalidez que el afiliado presenta previo dictamen médico legal, emitido por la Comisión de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades que funciona en el Hospital de Accidentes.

El riesgo de vejez cubre a los afiliados, hombre y mujeres a partir de los 60 años, y haber acreditado 180 meses de contribuciones al Seguro Social.

El riesgo de sobrevivencia cubre a los sobrevivientes de un afiliado fallecido (hombre o mujer) que haya contribuido al régimen de Seguro Social, por espacio de tres años.

El número de contribuciones son necesarias en el riesgo de sobrevivencia.

En todos los casos cubiertos por el programa de IVS, llevan un expediente que comprende tres fases; 1. Integración de expediente. 2. Investigación. 3. Resolución final mediante la cual se otorga o deniega la solicitud de pensionamiento.

La Trabajadora Social forma parte activa dentro de este Proceso, en la fase de investigación y seguimiento del caso.

El Programa de Atención Primaria en Salud.

Se inició este programa el 1 de julio de 1989, como un nuevo

modelo de atención del IGSS. Se realiza a través de un equipo multidisciplinario de atención comunitaria que está integrado por:

- Un Médico.
- Una Enfermera Profesional.
- Una Trabajadora Social.
- Un Psicólogo.

Este equipo coordina y forma parte activa en la programación que se desarrolla en conjunto con los promotores de seguridad e higiene de salud, comadronas, promotores voluntarios, comites y comunidad.

Actualmente funciona en 10 municipios del Departamento de Escuintla con los objetivos principales de prevenir y mejorar las condiciones de salud y la organización de la comunidad.

El Programa de Atención Primaria en Salud es uno de los avances que en materia de salud comunitaria ha desarrollado el IGSS.

En donde la Trabajadora Social ocupa un lugar muy importante y que en este programa tiene la oportunidad de realizar Trabajo Social e el Método de Desarrollo de la Comunidad, en coordinación con el equipo multidisciplinario, dentro de sus funciones están: la investigación, educación, orientación y organización de grupos.

La promoción de salud se dirige a todos los integrantes de las comunidades, y cubre con todos los programas del Instituto a los trabajadores afiliados.

CONTRIBUCIONES ACTUALES DE SEGURIDAD SOCIAL SEGUN AREAS  
CUBIERTAS Y PROGRAMA EN VIGOR

Guatemala, Baja Verapaz, Chiquimula, Totonicapán, Zacapa, Jalapa,  
Quiché, Sacatepquez, Sololá y Escuintla.

<u>PROGRAMA</u>	<u>PATRONOS</u>	<u>TRABAJADORES</u>
Accidentes en General	3.%. .	1. %.
Enfermedad y Maternidad	4.%. .	2. %.
Invalidez, Vejez y Supervivencia	3.%. .	1.5.%. .
	-----	-----
Total de Contribuciones a pagar:	10.%. .	4.5.%. .

Alta Verapaz, Chimaltenango, El Progreso, Huehuetenango, Izabal,  
Quetzaltenango, Retalhuleu, San Marcos, Santa Rosa,  
Tuchitepequez.

<u>PROGRAMA</u>	<u>PATRONOS</u>	<u>TRABAJADORES</u>
Accidentes en General	3.%. .	1. %.
Invalidez, Vejez y Supervivencia	3.%. .	1.5.%. .
	-----	-----
15)	6.%. .	2.5.%. .

15) Educación en Seguridad Social (folleto). Departamento de Relaciones  
Laborales Públicas del IGSS. Guatemala 1994.

2.3. Prestaciones que brinda a los afiliados.

a) En Dinero:

El marco legal para el otorgamiento de prestaciones en dinero en el IGSS, está contenido en su ley Orgánica. Acuerdo No. 468 Sección IV. Artículo No. 39, que dice: " El subsidio diario por accidente se limita al trabajador afiliado sin necesidad de acreditar un tiempo mínimo de contribuciones previas en la proporción de dos tercios del salario diario base, y se computará al tercer día de ocurrido el accidente.

Es también entendido que dicha prestación en dinero solo se debe pagar hasta el día inclusive en que el trabajador afiliado, vuelva a estar en condiciones de trabajar." (16).

El trabajador afiliado recibe esta prestación durante el tiempo que dure su suspensión de labores, el médico tratante emitirá el correspondiente aviso de suspensión, documento que ampara al trabajador ante cualquier problema laboral.

Así mismo el médico tratante emitirá el aviso de alta al patrono al finalizar el tratamiento.

Es obligación del patrono pagar al trabajador el salario

---

(16) Leyes Básicas Del IGSS Op. Cit. Pág:114.

correspondiente al día en que ocurrió el accidente, aunque no haya trabajado completo.

Existen casos en los cuales el trabajador no acude inmediatamente a solicitar los servicios del Instituto, entonces su derecho a pago de subsidios se iniciará a partir de la fecha en la que el médico ordena suspender las actividades laborales.

Los trabajadores que se encuentran con licencia o en período de desempleo tienen derecho a pago de subsidios, cuando han sufrido el accidente dentro de los primeros sesenta días del período de desempleo o de licencia.

El monto del subsidio otorgado al trabajador se establece tomando como base, los salarios indicados en el Certificado de Trabajo.

Para los trabajadores de la iniciativa privada el pago de subsidios se inicia a partir del segundo día de la suspensión de labores.

Para los trabajadores del Estado se observan algunas modificaciones, de acuerdo al reglamento interno de cada institución del Estado.

Por lo que se ha establecido que todo trabajador del Estado deberá presentar su Certificado de Trabajo y su constancia de la fecha, en que su patrono Estado dejó de cancelar el salario correspondiente, por

motivo de suspensión de labores ordenada por el médico del IGSS.

El pago de subsidios se inicia a partir de la fecha que indica que el patrono Estado dejó de cancelar salarios al trabajador.

"El Acuerdo No.468 relativo al Reglamento sobre Prestaciones Económico-financiero del 4 de diciembre de 1967, en su Artículo. No.54 establece que el monto del subsidio diario no será menor a Q.1.00 para los trabajadores de Puerto Barrios y del Departamento de Petén y de Q. para los trabajadores del Departamento de Guatemala y el resto de la República."(17).

" El Acuerdo No.804 de Junta Directiva indica que: " El objeto del Régimen de Seguridad Social es dar protección a la población afiliada de acuerdo a sus posibilidades económicas".(18).

Este acuerdo establece un nuevo límite máximo y mínimo del subsidio por incapacidad temporal de acuerdo a la situación económica del país y los salarios del trabajador.

Por lo tanto modifica el anterior acuerdo indicando que el monto del salario diario por incapacidad temporal no será menor a Q. cuando el salario diario base del trabajador sea menor a esa cantidad el subsidio cubrirá el cien por ciento del salario diario base.

---

(17) (18) Leyes Básicas del IGSS.Op.Cit.Fág:120 Circular No.289.

Junta Directiva IGSS.Guatemala 11 de abril 1989.

Establece así mismo que el monto del subsidio no será mayor de Q.1,000.00 mensuales equivalentes a Q.33.33 diarios y que: los límites máximo y mínimo podrán ser ajustados a las situaciones económicas del país y los niveles de salario de los afiliados."(19).

La Circular No. 5/95. del 9 de febrero de 1995 de la Junta Directiva del IGSS, establece: " El Acuerdo No. 1002 al introducir modificaciones al Acuerdo No. 97 Reglamento de Accidentes establece entre otras cosas: Un período de contribuciones previas acreditadas para el otorgamiento de subsidios por accidente.

El instrumento para acreditar las contribuciones, es la planilla de Seguridad Social, en tanto para la calificación de derechos puede utilizarse inicialmente la información contenida en el Certificado de Trabajo, sujeta a su posterior confirmación con la planilla correspondiente, por eso en las reformas se usa el término acreditar en lugar de calificar(\*).

El subsidio diario por incapacidad temporal por accidente, debe calcularse con base en el promedio de los salarios correspondientes a los últimos tres meses acreditados dentro del período de seis meses calendario, inmediatamente anteriores al mes en

---

(19) Circular No. 2/89. Junta Directiva del IGSS. Guatemala 11 de abril 1989.

(\*) Subrayando del texto original.

que ocurra el accidente." (20).

Como puede observarse tales modificaciones en ningún momento están proporcionando alguna mejora en el trámite para pago de subsidios.

Tal como lo indican las leyes básicas del IGSS, hasta enero no era necesario acreditar un tiempo mínimo de contribuciones para tener derecho a pago de subsidios.

En la actualidad se está complicando aún más dicho trámite limitado a los afiliados su derecho.

Esto significa que todo trabajador que haya sufrido un período de desempleo y que la ocurra un accidente pocos días de haber sido contratado, no tendrá derecho a pago de subsidios.

La circular que se ha hecho objeto de análisis finaliza con la siguiente observación: "Confío en que la aplicación de los acuerdos que en dos circulares he hecho del conocimiento del personal, van a introducir mejoras en el otorgamiento de prestaciones del Régimen de Seguridad Social, lo que ha sido y es uno de los propósitos fundamentales que anima a las políticas de desarrollo del Instituto(21).

De todos es conocido el conflicto económico que sufre el

---

(20). Circular No. 5/95. Junta Directiva del IGSS. Guatemala 1995.



trabajador guatemalteco y su familia y le asiste toda la razón cuando manifiesta su disgusto e inconformidad, al negársele el pago de subsidios o complicarse el trámite de los mismos, argumentando que ha contribuido por muchos años al Régimen de Seguridad Social.

Muchos de ellos manifiestan su temor a las suspensiones de trabajo por orden médica, y aún con lesiones serias, solicitan su alta para volver a trabajar, al médico o a la Trabajadora Social, poniendo en grave peligro su recuperación completa o aún su vida.

Unidad de Beneficios Pecuniarios: " Es la medida que sirve para establecer las prestaciones en dinero que se deben pagar en caso de incapacidad permanente (prolongada), parcial, total, o de muerte, que no tiene relación alguna con el monto del salario devengado por el afiliado, sino con factores cambiantes de orden social, tales como el nivel general de salarios, los correspondientes índices de precios y las demás condiciones propias de cada zona económica en que se divide el país. " (22)

En el problema de accidentes también se otorga una prestación ulterior, (conocida dentro del Instituto como P.U.). Cuando por causa

---

(21). Circular N.º. 5/95. Junta Directiva del IGSS.Guatemala  
1995.

(22). IVS.Acuerdo 788. Junta Directiva del IGSS.OP. Cit.

de un accidente le ha quedado al afiliado una incapacidad permanente por mutilación o daño físico irreparable, tal como; la pérdida de uno o los dos ojos, amputación de uno o varios dedos, amputación de uno o los brazos, de una o las dos piernas, la capacidad del oído etc. lo cual es evaluado por la Sección de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidad.

Consiste en una cantidad de dinero que el IGSS otorga al afiliado con derecho, por una sola vez y se calcula por unidad de beneficio pecuniarios, de acuerdo a la magnitud de la incapacidad que sufre el trabajador.

La Circular No. 4/95 de fecha 3 de febrero 1995, indica: " El Acuerdo No.1009, en consideración a que la unidad de beneficio pecuniarios que ha venido operando para el otorgamiento de prestaciones en dinero, ya no guarda proporción con el costo de vida, lo eleva a Q.50.00 a Q.150.00 en todo el país.

Esta misma unidad será la que se aplicará en el programa de accidentes por una incapacidad permanente, por mutilación o daño físico irreparable. " (23)

Por ejemplo si por la pérdida de uno o varios dedos, pagaban tres unidades de beneficios pecuniarios, o sea Q.150.00 según dicha circular se pagarán Q.450.00.

---

(23). Circular No. 4/95. Junta Directiva del IGSS. Guatemala 3 de febrero 1995.

Nueve unidades ya no serán Q.450.00 sino Q.1,350.00 y treinta  
les en lugar de ser Q.1,500.00 serán Q.4,500.00.

' En caso de pacientes que reingresan al Hospital de Accidentes y  
momento de su reingreso resulta que ya no son afiliados, el  
Instituto les otorga media unidad de beneficios pecuniarios por mes  
si la Gerencia del Instituto así considera, previo estudio  
económico presentado por el Departamento de Trabajo Social."(24).

El Acuerdo No. 788 de Junta Directiva establece: " En caso de  
fallecimiento del asegurado que tenga acreditados por los menos dos meses de  
contribuciones, en los últimos seis meses calendario anteriores a su  
fallecimiento, se otorgará una cuota mortuoria para gastos de  
entierro.

También se otorgará cuota mortuoria en caso de pensionados por  
invalididad o vejez o fallecimiento de pariente pensionado en calidad de  
dependiente o familiares."(25).

La Circular No. 4/95 de febrero 1995 de Junta Directiva,  
establece: "La cuota mortuoria que por ahora es de Q.125.00 se eleva a  
Q.150.00. Y si el causante es menor de dos años, en lugar de Q.50.00  
se otorgarán Q.150.00."(26).

---

Acuerdo No.648.Articulo 44 (párrafo tercer) Pág;115.Leyes  
Básicas del IGSS.Op.Cit.

Acuerdo 788. Junta Directiva IGSS. Op.Cit.Pág;8.

Circular No. 4/95.Junta Directiva IGSS.Guatemala febrero 1995.

El Acuerdo No. 788 del 1 de marzo de 1988, contiene el reglamento y norma la protección del Régimen de Seguridad Social, relativa a programa de invalidez, vejez y sobrevivencia.

Artículo No. 2, para la aplicación del presente reglamento se entiende por:

**Asegurado:** La persona que tenga derecho a la pensión relativa a invalidez, vejez y sobrevivencia, de conformidad con las normas contenidas en este reglamento.

**Pensión:** Es la prestación en dinero que se paga por mensualidades vencidas al asegurado o al sobreviviente con derecho.

**Invalidez:** Incapacidad permanente del asegurado para procurarse ingreso económico como asalariado, en las condiciones en que la obtenía antes de la ocurrencia del riesgo que la originó.

**Vejez:** Para los efectos de este reglamento, es el estado que adquiere un asegurado al cumplir determinada edad.

**Sobrevivencia:** Estado en que se quedan los beneficiarios dependientes económicos a la muerte del asegurado." (27).

La Circular No. 4/95 del 3 de febrero de 1995, introduce

---

(27) Acuerdo No. 788. Junta Directiva IGSS. Op. Cit. Pág; 3.

tificaciones al reglamento de IVS, entre las que regula más  
cientemente los procedimientos para el otorgamiento de pensiones y  
pone los siguientes aumentos en las mismas:

a) " La pensión de gran invalidez que no podía ser menor de  
17.50, ni mayor de Q.70.00 con las reformas no será inferior a  
35.00, ni mayor de Q.140.00.

b) La remuneración de invalidez total o de vejez, incluyendo la  
agnación familiar, que no podía ser inferior a Q.70.00, con la  
lificación introducida no podrá ser menor de Q.140.00.

d) La pensión de invalidez parcial no podía ser menor de Q.35.00  
ra no podrá ser inferior a Q.70.00.

e) La pensión de sobrevivientes con un límite mínimo de Q.35.00,  
e límite será en los sucesivos de Q.70.00.

f) La pensión de huérfanos de madre o de padre que no podía ser  
erior a Q.17.50, ahora no podrá ser menor de Q.35.00.

g) La suma de pensiones de vejez en que se aplican los mínimos,  
no podía ser menor de Q.70.00 por caso, con las reformas no podrá  
inferior a Q.140.00.

h) La pensión para un solo beneficiario con un límite mínimo de

Q.35.00 tendrá ahora un límite inferior de Q.75.00.

El Acuerdo 1010 establece que las pensiones en curso de pago al 21 de febrero de 1995, otorgadas parcial o íntegramente por el Instituto como expatrons (\*) con base en los acuerdos 500.512. y 541, se incrementan a partir del 1 de marzo de 1995, en el 12 % de su valor este incremento no será menor de Q.35.00 mensuales por caso de pensionamiento, y si la suma de la pensión otorgada íntegramente por el Instituto en su calidad de expatrons, más el incremento del 12 resulta menor de Q.140.00, el monto de la pensión por caso, se ajustará a esta última cantidad, (Q.140.00) " (28)

En la circular anterior, al analizar una pensión por vejez que actualmente no podrá ser inferior a Q.140.00 mensuales en términos de pensionados a nivel de toda la República de Guatemala resulta ser una suma considerable, para el presupuesto del programa de IVS del IGSS.

No obstante puede observarse que aún con las modificaciones indicadas, las pensiones otorgadas por el Instituto, aún no logran cubrir las necesidades básicas del derecho habiente.

Según investigaciones del Licenciado Tristán Melendreras, puede observarse que el valor de la canasta básica alimenticia para un grupo familiar promedio de cinco personas, alcanza la suma de Q900.00, con un percápita de Q.180.00 mensuales. (29).

---

(28) Circular No. 4/95. Junta Directiva IGSS. Guatemala 3 de febrero 1995

(\*)(\*) Subrayado y paréntesis del texto original.

(29) Melendreras Tristán. (entrevista) Facultad C.C.E.E. USAC Guate. 1995

En virtud de que el valor del Quetzal se encuentra por debajo del 17 % con respecto al Dollar, por lo tanto se hace evidente que el pensionado del IGSS, que recibe Q.140.00 mensuales no logra cubrir su necesidad alimenticia individual, y su necesidad de vivienda, vestuario, recreación, etc, quedan descubiertas.

La unidad de beneficios pecuniarios la cual sirve de base para calcular una prestación ulterior (P.U.) era de Q.50.00.

Actualmente ha sido elevada a Q.150.00. Por ejemplo si por la pérdida de uno o varios dedos se pagaban tres unidades o sea Q.150.00. Actualmente se pagarán Q.450.00.

Pero si esto se analiza en equivalencia al valor del Dollar significa que; tres unidades de beneficios que antes eran Q.150.00. Hoy son  $Q.150.00 \times \$7.5 = Q.1125.00$ .

Resulta que el afiliado estaría recibiendo Q.450.00 o sea menos del 50 % con respecto al valor real y proporcional con el costo de vida en la actualidad.

Debido a que la unidad de beneficios pecuniarios es la medida que sirve para establecer las prestaciones que se deben pagar por incapacidad, y que no tiene relación alguna con salarios, sino con factores cambiantes de orden social, como los índices de precios, y el poder adquisitivo de la moneda.

La remuneración base superior para determinar el monto de pensiones era de Q.1,800.00. Actualmente es de Q.3,000.00 en su equivalencia con respecto al Dólar resulta que:

$Q.1,800.00 \times \$7.5 = Q.10,260.00$  o sea que se está recibiendo menos de una tercera parte del valor real, con respecto al costo de vida actual.

Y por grande que sea el esfuerzo de las autoridades, el pensamiento sigue siendo un paliativo en la difícil situación económica de los pensionados guatemaltecos.

Todo este estado de cosas se ha desarrollado en un juego de modificaciones en los reglamentos, ya que se otorga un pequeño incremento en el plan de pensionados, pero simultáneamente se limita el derecho a pago de subsidios por incapacidad temporal, en el programa de atención de accidentes.

A este respecto se considera de suma importante señala el informe de algunos funcionarios del Instituto, como el Doctor Ricardo Astvalenzuela que desde el año 1965 sugirió la idea de la cuenta individual la cual ha venido movilizándose con gran lentitud.

La aplicación de la cuenta única o cuenta individual en caso de VS, ha sido considerada con carácter de urgente como base para la calificación de derechos en una forma sencilla y ágil, pero por falta de interés y decisión política por parte de las autoridades aún no ha sido puesta en marcha.



En la actualidad la Cuenta Unica o Cuenta Individual es un proyecto sencillo que encierra tres elementos fundamentales:

1. La Cuenta Unica es un sistema de control interno del Instituto, por medio del cual se registran, por los procedimientos técnicos de la computación, las contribuciones de Seguridad Social de cada trabajador asegurado a fin de establecer con el número y período de la misma, el otorgamiento y cálculo de las prestaciones establecidas fundamentalmente.

2. Planilla de Seguridad Social:

Forma parte del sistema establecido por el Instituto y funciona como documento que suscribe el patrono, con el objeto de proceder al pago de las contribuciones de Seguridad Social.

3. Planilla Pre Elaborada:

Tiende a lograr mayor efectividad del pago de las contribuciones de Seguridad Social por medio de un documento mensual emitido por el Instituto para cada patrono debidamente llenado con los datos de la empresa y sus trabajadores, electrónicamente procesados a efecto de que el patrono haga sus pagos y reporte las variaciones que se produzcan durante 1 mes en la nómina de personal. (30).

---

0).Rosales García-Salas Hector Ramón. Departamento de Procesamiento Electrónico de Datos IGSS.(entrevista) Guatemala 1995.

De acuerdo con los criterios del Licenciado Rosales García Salas la Cuenta Individual es factible de funcionamiento y ya se encuentra lo suficientemente analizada.

Por el momento el funcionario aludido ha elaborado un plan piloto para ponerla en marcha únicamente en el Municipio de Guatemala y con patronos con estabilidad empresarial. Únicamente se espera la autorización de las actuales autoridades del IGSS para su ejecución con el propósito de ir la implementando paulatinamente en el resto del país.

Así mismo tiene en proyecto la elaboración del Archivo Maestro o Padrón de Asegurados, para el pago de subsidios por incapacidad temporal, con el objeto de acumular información que permita emitir una tarjeta para cada trabajador afiliado que registre la vigencia laboral o su persistencia de derechos.

Dicha constancia sería elaborada a las 48 horas después de que el patrono ha hecho efectivos sus pagos respectivos, y tendrá validez por un periodo de tres meses.

El afiliado portará su tarjeta que garantizará su vigencia laboral en cualquier momento que solicite los servicios del IGSS.

Evitando de esta forma una larga gestión para la calificación de derechos y pago de subsidios.

b) Prestaciones en Servicio:

Accidentes es todo acto violento que produce lesiones en el organismo, alterando sus funciones.

El 80 % de los accidentes es provocado por factores físicos, riesgos y peligros existentes en el medio ambiente, incluyendo fenómenos naturales.

Los factores más importantes que intervienen en las causas de accidentes son las siguientes:

1. Irresponsabilidad: producto de la inmadurez mental y de la formación educativa de la persona, que se traduce en indisciplina, bromas de mal gusto, infracción deliberada de las normas de seguridad, rebeldía injustificada, desconocimiento del trabajo, personal no adiestrado, ni informado sobre riesgos y peligros.

2. Falta de Atención:

La mente humana no es capaz de atender en forma simultánea varias actividades, por lo que se recomienda evitar todo acto distractor como; escuchar música inadecuada, comer trabajando, etc.

3. Cansancio Físico y Mental:

El agotamiento incapacita para el trabajo, se recomienda descansar física y mentalmente, dormir de 7 a 8 horas diarias y períodos de recreación.

4. Mala Ubicación del Personal:

El trabajador debe sentirse cómodo en su área de trabajo.

5. Exceso de Confianza:

El tiempo hace al trabajador, experimentado en sus actividades, lo que da lugar al descuido.

6. Alteración Emocional:

El enojo afecta al trabajador y lo incapacita para el desarrollo de sus actividades y la ofuscación por enojo provoca accidentes.

7. Embriaguez:

El abuso en el consumo de bebidas alcohólicas provoca destrucción de las neuronas cerebrales, pérdida del equilibrio e inestabilidad para moverse.

8. Drogadicción:

Altera el poder de concentración, reduciendo la capacidad física y mental.

9. Equipo de trabajo defectuoso:

Equipo de protección inadecuado, pisos defectuosos y sucios.

10. Falta de Protección Colectiva:

Guardas de maquinarias, pasarelas, pasamanos, barandas, mallas, avisos de peligro, etc.

11. Mala Ventilación:

Es causa de intoxicación.

12. Mala Iluminación: Obstaculiza ver alguna señal de peligro.

13. Colores Inadecuados: Provocan reflejos en los ojos, lo más recomendable es el color verde y el amarillo mate.

14. El Congestionamiento: Tanto de personas como de material y maquinaria reduce el espacio para la movilización.

En caso de accidentes el IGSS ofrece atención al trabajador afiliado, sin necesidad de acreditar un tiempo límite de contribuciones.

Al trabajador en período de desempleo, o de licencia sin goce de salarios, siempre que el accidente ocurra dentro de los sesenta días del desempleo.

- Hospedaje y alimentación en casos muy calificados, a los afiliados y beneficiarios que por la distancia de su domicilio se presentan con un día de anticipación a su cita médica por consulta externa, o que a la hora de su egreso ya no les es posible conseguir transporte a su destino.
- El Trabajo Social está contemplado dentro de las prestaciones en servicios.

Dentro de la reglamentación vigente del Instituto, se establecer las actividades siguientes:

Campañas preventivas en coordinación con otras instituciones.

#### Investigación

de las causas de accidentes y de enfermedades y su prevención.

En estos rubros juega un papel muy importante la Sección de Trabajo Social del Hospital de Accidentes, porque dentro de su Plan de Trabajo ha programado actividades de carácter docente, para pacientes internos en coordinación con otras instituciones.

Su objetivo es contribuir con las campañas de prevención de accidentes y de enfermedades tal es el caso del SIDA.

Esta programación es de carácter permanente y se ha realizado

desde hace años.

Es justo hacer notar que la Trabajadora Social realiza grandes esfuerzos durante el desarrollo de estas actividades, dentro de un ambiente de trabajo que no ofrece ninguna comodidad.

No obstante se ha observado el entusiasmo, interés y persistencia, fin de lograr que el mensaje educativo informativo llegue al paciente su familia.

Una de las actividades fundamentales de la Trabajadora Social en el Hospital de Accidentes queda establecida claramente por Acuerdo No. 466. Sección VIII. Capítulo No. 91 que dice: " Interesarse porque las prestaciones que otorga el Instituto, de conformidad con sus reglamentos se presten a los afiliados con derecho, completa y oportunamente."(32).

El Acuerdo No. 468. Capítulo III Artículo No. 16, en su último párrafo indica que el trabajador cuenta con tres días hábiles para comprobar su calidad de afiliado.

El personal de la Oficina de Admisión del Hospital de Accidentes se encarga de calificar los derechos de los pacientes y tiene como norma interna que al cumplirse 48 horas de estancia hospitalaria, sin que el trabajador haya presentado su respectivo Certificado de Trabajo,

---

(32) Leyes Básicas del IGSS. Op.Cit.Pág: 87.

se aplica en su expediente un sello de cancelación de tratamiento, fin de que el médico tratante suspenda inmediatamente el tratamiento proceda a ordenar el egreso del paciente, o su traslado a un hospital nacional.

En este sentido la Trabajadora Social libra diariamente verdaderas batallas agotando hasta el recurso menos imaginado, para conseguir el Certificado de Trabajo, movilizándolo a familiares, amigos, patronos mensajeros, pilotos de buses urbanos y extraurbanos, radiodifusoras, a través de toda la república de Guatemala ( y Centro América, cuando así es necesario), solicitudes por escrito, visitas a patronos, llamadas telefónicas, etc.

Solo cuando el propio paciente afirma no ser afiliado y sus condiciones permiten su traslado se abandona la labor.

Cuando las lesiones del paciente presentan características muy severas, la Trabajadora Social realiza intensa labor de convencimiento, con los médicos y enfermeras jefes de servicios, con el propósito de que el paciente no sea expuesto a una movilización que podría ocasionarle graves consecuencias.

Se considera importante añadir que el paciente interno en la Unidad de Terapia Intensiva, puede recibir tratamiento médico durante el tiempo que dure su estado de alto riesgo, aunque no haya presentado Certificado de Trabajo.

El Plan de Gobierno de Guatemala para el periodo 1994-1995 se



a con el compromiso de cambiar las políticas gubernamentales el desarrollo integral de la sociedad. para que los maltecos mejoren su calidad de vida, sugiere acciones concretas que los grupos desposeídos desarrollen su potencial humano, iéndoles acceso y oportunidad para participar en la vida social y ica del país a fin de "aliviar la pobreza" (\*).

Propone la modernización de las instituciones, con el objetivo de ar su capacidad y que las ineficiencias no obstaculicen los icios, este objetivo señala el requerimiento del Estado en el dio. hacia la movilización de recursos de inversión social.

Indica que sus estrategias están integradas por principios de ridad, honestidad y transparencia y que promueve limitar las ogativas gubernamentales, a cambio de acciones compatibles con el ipio de subsidiaridad a través de reformas institucionales de do a las demandas sociales.

Según se indica en el Plan de Gobierno se mantendrá una lucha a las deficiencias administrativas, los abusos de autoridad y la pción, en virtud de que : "Guatemala se encuentra entre los s latinoamericanos con los niveles más altos de insatisfacción de ecesidades básicas de su población.

Los datos más recientes indican que la proporción de los hogares

---

ntrecomillado de la autora.

---

cédula de vecindad y su carnet de afiliación, a fin de que el personal de la Oficina de Admisión proceda a confrontar documentos de identificación con el Certificado de Trabajo y traslade el expediente a la Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero.

La identificación del paciente puede efectuarse en el transcurso de 24 a 48 horas, pero también puede transcurrir 8 días o más, entre tanto los expedientes se acumulan en la Oficina de Admisión.

Cuando el paciente es indocumentado, la Trabajadora Social inicia su labor localizando familiares, patronos, amigos y personas que lo auxilien en ese sentido, a nivel de toda la República de Guatemala, a fin de presentar la Cédula de Vecindad sin la cual no es posible obtener el carnet de afiliación.

A esto debe agregarse todas las dificultades que la Trabajadora Social enfrenta para conseguir el Certificado de Trabajo.

Durante las entrevistas efectuadas el personal de la Oficina de Admisión y la Subsidiaria de Prestaciones en Dinero, manifestaron la dificultad por la incomodidad en la que se realiza el análisis de expedientes, las malas condiciones del equipo de trabajo y los procedimientos en general que no han sido revisados en muchos años.

---

Los entrevistados coincidieron y recomendaron la modernización de los equipos de trabajo así como la actualización de los procedimientos, de acuerdo a las modificaciones que se han efectuado dentro del Instituto.

Recomendaron específicamente la introducción inmediata de la computación, como medio para obtener información en forma ágil, para la calificación de derechos e identificación personal.

Así la Trabajadora Social contaría con más espacio para actividades de orientación docente, y proyectos de actividades grupales existentes podrían realmente evaluarse.

Y lo que ha quedado en teoría puede aún retomar su verdadero valor, en términos de capacidad para llevarlos a la práctica.

Es doloroso observar la Trabajadora Social atada a una labor profesional tradicional sin perspectivas futuras.

Un trabajo que la ha conducido hacia una actitud de auténtico compromiso junto al paciente.

### 3.1.2. Enfermedades Ocupacionales:

Surgen como consecuencia de la exposición a agentes físicos, químicos y biológicos, propios de los ambientes de trabajo.

Los Agentes químicos son aquellos que provocan toda clase de intoxicación, por la absorción de sustancias químicas tóxicas.

Los Agentes biológicos constituyen los parásitos, virus y bacterias que producen: paludismo, uncinariasis, tétano, tifoidea, carbunco y neumonía.

Dentro de los agentes físicos puede mencionarse; el polvo industrial o ambiental, el calor o el frío, exceso de ruido, falta de ventilación, e iluminación, son los principales causantes de; asma, sordera, ceguera, vejez prematura, neumoconiosis, que son enfermedades del aparato respiratorio.

Las neumoconiosis por sus síntomas y agentes causales, tales como: aspiración de partículas de materiales, y productos industriales se califican en:

- Bagasosis, Producida por la caña de azúcar.
- Cementosis, por aspiración de cemento.
- Farinosis, por aspiración de harina.
- Tabacosis, por aspiración de tabaco.
- Talcosis, por aspiración de talco.

- Xilosis, por aspiración de madera.
- Basinosis, por aspiración de algodón.
- Silicosis, por aspiración de sílice.
- Antracosis, por aspiración de carbón mineral o vegetal.(35).

La mayoría de las enfermedades ocupacionales son irreversibles, es decir que no existe posibilidad de recuperación para el trabajador que las ha contraído y en la mayoría de los casos se produce la muerte.

En el Hospital de Accidentes se observa el ingreso de jóvenes hombres y mujeres, jornaleros de fincas o trabajadores industriales con graves síntomas de intoxicación, por inhalación de insecticidas, mucho de ellos fallecen a los pocos días.

La Trabajadora Social debe reportar estos casos a la sección de Seguridad e Higiene del IGSS, a fin de que los inspectores investiguen las condiciones en las que los trabajadores desarrollan su labor.

A este respecto se hace necesario observar que la sección de

---

(35). Seguridad e Higiene en el Trabajo. Folleto de la  
Dirección General Servicios Médicos Hospitalarios.  
Sección Medicina Preventiva IGSS.Guatemala 1984.Pág:12.

Seguridad e Higiene, realiza grandes esfuerzos, a fin de instruir tanto a patronos como a trabajadores, sobre la prevención de accidentes y la práctica de hábitos higiénicos en el trabajo. a través de conferencias, exhibición de películas, Folletos, Afiches, etc.

La participación de la Trabajadora Social se reduce a la organización de exposiciones sobre estos temas, dirigidos a los pacientes internos.

Es evidente que la falta de recursos no permite que la Sección de Seguridad e Higiene obtenga los resultados deseados tan importante dentro del Instituto, ya que todo proyecto que promueve la salud debe basarse en programas de prevención.

### 3.3. El patrono Como alternativa Económica Durante la Suspensión de Labores Ordenada por el IGSS.

La actividad laboral en Guatemala como en toda América Latina se desarrolla en condiciones de explotación al máximo de la fuerza de trabajo por parte del patrono, y que además paga bajos salarios. Por efectos del presente trabajo se ha dividido en; patrono Estado patrono iniciativa privada.

El trabajador del Estado suspenso de labores por causas de accidente tiene derecho a cobrar su bonificación de emergencia por espacio de un mes, y en riesgo de enfermedad por espacio de dos meses.

El patrono Estado emite constancia de la fecha en que dejó de cancelar los salarios correspondientes, documento que sirve de base para que el IGSS inicie trámite de pago de subsidios,

a su vez el patrono Estado exige el respectivo aviso de suspensión y constancia de hospitalización que le IGSS emite por intermedio de la Oficina de Registros Médicos, en el hospital de accidentes.

Similar procedimiento se utiliza en las municipalidades.

Los empleados del Ministerio de Salud, de la Policía nacional, los maestros y otros trabajadores del Estado, manifiestan su temor a quedar suspensos de labores por las dificultades que encuentran para cobrar estas prestaciones, cuyo trámite burocrático se torna altamente complicado.

En la Dirección General de la Policía nacional existe el recurso de la Trabajadora Social quien realiza intensa labor en este sentido, así mismo se encarga de evaluar los casos de agentes que sufrieron un accidente en el cumplimiento del deber a fin de que ellos reciban el cien por ciento de su salario, durante todo el tiempo de suspensión.

Esta disposición no se encuentra reglamentada por lo que es responsabilidad de la Trabajadora Social, la información que se rinda al respecto, para que las autoridades otorguen esas prestaciones.

El empleado de GUATEL, recibe durante todo el periodo de

asuspensión de labores, el pago de su bonificación, un tercio salario base, y los ajustes salariales por incrementos efectuados durante ese período.

Para obtener esas prestaciones deberá presentar su constancia de suspensión, Comprobante de pago del IGSS y solicitud por escrito dirigida al Jefe de Nóminas y Planillas, así como su carnet que lo identifique como empleado de esa empresa.

Por lo tanto dependerá del tiempo en que el IGSS se tarde en cancelar los subsidios respectivos, para que el trabajador reciba estos beneficios.

En el pacto Colectivo de las Condiciones de Trabajo de Embotelladora Central (Coca Cola) Artículo No. 66, se establece el derecho de los trabajadores a recibir el pago de su salario completo durante todo el período de espera, hasta que el IGSS inicie el pago de los subsidios y durante todo el período de suspensión recibirá el pago de un tercio de su salario, tanto en el riesgo de accidente, como en el de enfermedad.

De acuerdo a la reglamentación interna del IGSS, el trabajador afiliado suspenso de labores por enfermedad tiene derecho a recibir subsidios por espacio de 39 semanas, y a partir de entonces únicamente tiene derecho a recibir asistencia médica cuando la enfermedad persiste.

Por tal motivo el Patrono Embotelladora Central, otorga el pago del salario completo por espacio de diez meses.



el trabajador permanezca incapacitado por enfermedad.

Iguales condiciones han sido establecidas en el Plan de Prestaciones del Reglamento Interno de la Embotelladora la Mariposa.

En el Plan de Prestaciones de la Empresa Portuaria Santo Tomás de Castilla, está establecido el derecho de los trabajadores, al pago de un tercio de su salario por suspensión de labores tanto en el riesgo de accidente como por enfermedad común.

Para recibir estos beneficios, el trabajador deberá presentar su constancia de pago de subsidios del IGSS.

La Firma Paiz S.A. establece en su reglamento interno, un seguro médico del 80% del salario, en caso de suspensión ordenada por el IGSS, el cual se hace efectivo una sola vez y para lo cual el trabajador deberá presentar su aviso de suspensión.

Como puede observarse la perspectiva económica que se le presentar al trabajador durante su suspensión de labores, no ofrece mayor seguridad.

Si bien es cierto que los planes de prestaciones, de algunos patronos, ofrecen cierto alivio no escapan también de los engorrosos trámites administrativos, y que al final siempre existe un tiempo de espera durante el cual el trabajador y su familia quedan a la deriva.

Social en estado de agotamiento al final de la jornada.

Se observa así mismo que la Trabajadora Social realiza grandes esfuerzos, para mantener las buenas relaciones con todo el personal y sus compañeras de grupo.

Dentro de esa problemática resulta que se reduce el tiempo que la Trabajadora Social debería ocupar para la orientación de sus casos para el pago efectivo de los subsidios correspondientes.

Tarea que le ha sido asignada legalmente por la institución y que también corresponde a la naturaleza de su profesión dado el problema socioeconómico que presenta el afiliado como sujeto sobre el cual recae la acción profesional del Trabajo Social, como: "Disciplina científica aplicada a las ciencias sociales encargadas de asesorar, orientar, dirigir y estimular la conciencia de las personas, grupos y comunidades para provocar la autogestión, tendiente a la solución de su problemática." (36).

En este sentido se considera oportuno recordar los señalamientos del Licenciado Roberto Alfonso Solís De León, cuando indica: " No hay que olvidar que las unidades para ser

---

(36) Taller Motivacional de Trabajo Social. Programa del  
Departamento de Trabajo Social del IGSS. Amatitlán  
Guatemala 29 de abril 1993.

icientes, además de buenas instalaciones físicas y equipo adecuado deben contar con elemento humano capacitado e identificado con la Seguridad Social y con la implementación reglamentaria que permitan una oportuna administración de servicios.

Se enfatiza en este aspecto porque no existen reglamentos ni manuales, ni normas y procedimientos que aborden específicamente las responsabilidades inherentes a cada puesto de trabajo; si se carece de estos instrumentos legales no hay marco de referencia para evaluar servicios, tampoco habrá elementos que permitan el desarrollo de una buena gestión administrativa para que todo marche bien." (37).

#### 4.2. Limitaciones que se observan en la Oficina

Subsidiarias de Prestaciones en Dinero del Hospital

Accidentes del IGSS.

Para efectuar este análisis fue necesario entrevistar al personal de la Oficina Subsidiaria, y revisar algunas nóminas de pago que se utilizan en esa Sección.

La investigación se realizó con base en las hipótesis siguientes:

1. El número de personal encargado del análisis de expedientes, no es suficiente para el volumen de casos pendientes de pago.

---

37) Solís De León Roberto Alfonso. Op.Cit. Página 87.

2. La gestión para pago de subsidios resulta cada vez más complicada, debido a la acumulación de expedientes en las Oficinas administrativas del Hospital de Accidentes.

La Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero del Hospital de Accidentes pertenece al Departamento de Prestaciones en Dinero del IGSS, y está organizada de la siguiente forma:

Un encargado que coordina todas las actividades de la Oficina, revisa y firma la documentación, asesora al personal a su cargo, es responsable del manejo y recibo de cheques y ordenes de pago provenientes de las Oficinas Centrales del IGSS, y atiende a pacientes personalmente en casos especiales.

Dos analistas que revisan los expedientes provenientes de la Oficina de Admisión, elaboran solicitudes dirigidas a la Oficina de Registros Médicos, Trabajo Social y otras Secciones internas del Hospital, unidades periféricas y hospitalarias, Oficinas Centrales de Cajas y Delegaciones Departamentales.

Cuatro empleados de ventanilla encargados de la entrega de cheques, elaboraciones de formularios, pago de pasajes en efectivo, recibir y entregar documentación a los afiliados y beneficiarios, y ofrecer información a los mismos sobre subgestión de pago.

Un encargado de recibir y enviar correspondencia, dentro y fuera del hospital.

Dos Auditores que dependen del Departamento de Auditoría Interna  
al Instituto.

Total. 11 personas ubicadas en 9 escritorios, los empleados de  
antantilla trabajan de pié.

El personal desarrolla todas estas actividades en un espacio  
proximado de 200 metros cuadrados, en donde se ubican también 30  
archivadores de metal y 9 escritorios con sus sillas respectivas y sus  
lámparas de escribir. Todo el equipo de trabajo se observa en malas  
condiciones.

No existe fuente de ventilación y se trabaja con las luces  
encendidas durante toda la jornada, el almuerzo se toma en el  
escritorio.

Las entrevistas dirigidas a este grupo de trabajo, presentan la  
siguiente información:

Ordinariamente 120 casos analizados por quincena, pendientes de  
pago y 500 casos que se mantienen subsidiando cada quincena.

Durante la segunda quincena de octubre 1994, la Oficina  
presentó un total de 1,050 casos analizados pendientes de pago, lo cual  
significa que cada analista elaboró 35 casos diarios.

En la misma quincena aparecen 180 casos de Planilla Adicional para pago en efectivo, elaborados por el encargado de la Oficina, que significan 12 casos diarios, Total 1230 casos diarios. (38).

---

(38) Nómina de Recibos por Concepto de Prestaciones por Incapacidad temporal. Hospital de Accidentes IGSS, octubre 1994.

APITULO V.

ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INVESTIGACION DE CAMPO

La información que a continuación se está presentando es producto de la observación participante, la entrevista y la encuesta que fue dirigida a 50 casos de pacientes del hospital de accidentes, pendientes a pago de subsidios.

Los cuadros presentados brindan claridad sobre las causas del problema y la comprobación y verificación de las hipótesis que se plantearon.

En la primera hipótesis se pone a prueba si el número de personal que atiende las Oficinas administrativas, es o no suficiente para el análisis de expedientes, para pago de subsidios.

CUADRO No. 1.

Los pacientes encuestados ofrecieron los indicadores siguientes, a la pregunta; si consideran suficiente o no, el número de personas que atiende en la oficina Subsidiaria:

VARIABLE	CANTIDAD ABSOLUTA	PORCENTAJE
No.	43	86 %
Si.	07	14 %
Total:	50	100 %

fuente: Investigación de campo. 1994.

El cuadro anterior (No.1.) muestra que el 86 % de los pacientes encuestados están conscientes de la falta de personal en la Oficina Subsidiaria, no obstante el paciente exige ser atendido inmediatamente y el hecho de obtener respuestas negativas lo irritan ocasionando situaciones conflictivas, al manifestar su disgusto e insatisfacción.

CUADRO No. 2.

Conocimiento que el afiliado tiene sobre lo que significa el subsidio:

VARIABLE	CANTIDAD ABSOLUTA	PORCENTAJE
Es una prestación	30	60 %
Es un pago del IGSS.	11	22 %
No saben	09	18 %
Total:	50	100 %

Fuente: Investigación de campo. Año 1994.

De acuerdo a la investigación puede observarse que el 80 % de los pacientes entrevistados se acercan al significado de la palabra subsidio, pero no muestran claridad de la misma, lo que indica su falta de información y el bajo nivel de escolaridad de la población que se atiende en el Hospital de Accidentes.

Esto contribuye a que la gestión de pago de subsidios se



presente complicada para ellos, porque el afiliado sabe que tiene derecho a su pago de subsidios, pero no tiene conocimientos de lo que significa el subsidio en la realidad.

CUADRO No. 3.

El pago de subsidios requiere de un largo período de tiempo para que se haga efectivo:

VARIABLE	CANTIDAD ABSOLUTA	PORCENTAJE
Dos meses	23	46 %
Seis meses	22	44 %
Siete meses	05	10 %
Total	50	100 %

Fuente: Investigación de campo, año 1994.

Al analizar el cuadro anterior se observa un período de espera de 2 a 7 meses, para recibir pago de subsidios.

31 pacientes informaron que sus hijos dejaron de asistir a la escuela, pues la madre estaba trabajando para cubrir los gastos de alimentación del grupo familiar.

11 pacientes no tenían hijos y sus padres los estaban sosteniendo.

5 pacientes indicaron que solicitaron un préstamo de dinero

para cubrir ese tiempo.

3 pacientes indicaron que estaban siendo sostenidos por suegros.

Las implicaciones sociales de estas situaciones han sido analizadas en capítulos aparte de esta investigación.

CUADRO No. 4.

Formas de ayuda que el paciente piensa que debe brindarle la Trabajadora Social.

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
En el manejo de documentación	28	56 %
Ofreciéndoles información.	10	20 %
Que le indique lo que debe hacer	06	12 %
No saben	06	10 %
Total	50	100 %

Fuente: Investigación de campo, año 1974.

En este cuadro puede observarse que de 50 personas encuestadas solo 6 tiene idea de las verdaderas funciones de la Trabajadora Social.

que es la de orientar y promover la autogestión.

El mismo demuestra que el paciente desconoce y confunde las funciones de la Trabajadora Social y su intervención profesional.

## CAPITULO VI.

### EL TRABAJADOR SOCIAL COMO AGENTE VIABILIZADOR PARA EL PAGO OPORTUNO DE SUBSIDIOS EN EL HOSPITAL DE ACCIDENTES

#### 6.1. Conocimientos que debe tener.

Las unidades formadoras de profesionales de Trabajo Social, que se ubican en las universidades del país, tienen conocimiento de que obviamente estos profesionales serán absorbidos por instituciones y empresas de la iniciativa privada, y muchos de ellos trabajarán en el IGSS, por lo que su enfoque formativo deberá estar dirigido dentro de ese contexto.

LA Trabajadora Social que ya forma parte del personal del Departamento de Trabajo Social del IGSS, debe desarrollar un espíritu de investigación que la conduzca a la renovación constante de sus conocimientos, a fin de alcanzar el máximo de satisfacción de los requerimientos de los afiliados y su familia.

Es por ello que en el presente trabajo se ha considerado necesario el análisis serio de los siguientes elementos.

1. Conocimiento del afiliado como persona.
2. Nivel cultural.
3. Grupo familiar.

4. Sus hábitos.
5. Lugar de origen.
6. Distancia de su domicilio.
7. Naturaleza y magnitud de sus lesiones.
8. Relaciones laborales.
9. Ingreso Económico.

Es decir todo lo que constituye la vida socioeconómica de la persona.

Sin este conocimiento es difícil orientar acciones hacia la solución del conflicto que el paciente está presentando, por esta razón es que se considera de importancia la ficha social que actualmente se elabora en el hospital de accidentes, la cual encierra toda esta información pero desafortunadamente no se le ha dado la atención que debería tener.

En términos generales el paciente recibe la orientación sobre la gestión de pago de subsidios cuando su situación económica se ha tornado sumamente dificultosa o ha hecho crisis.

Por lo tanto se presenta ante la Trabajadora Social con una enorme carga emocional que le dificulta comprender las instrucciones que recibe.

Es así como el afiliado como la Trabajadora social entran en impaciencia y es frecuente que a menudo se comenta dentro de estos círculos; " A este señor la he explicado varias veces y no entiende".

La crisis económica que ha venido afectando al trabajador en nuestro país ha creado un clima de presión, tensión nerviosa y frustración, porque es una situación que está afectando a su familia y él se siente incapaz de afrontarla.

Y cuando más intensa es la presión que está sufriendo, más abrumado y necesitado de ayuda suele sentirse.

Por lo tanto la Trabajadora Social debe tener objetivos bien definidos, en cuanto al tratamiento social para estos casos. Principalmente debe procurar que el paciente se sienta cada vez menos necesitado de protección y ayudarlo para que pueda descubrir sus habilidades para afrontar su problema.

La Trabajadora social en el Hospital de Accidentes, permanece abrumada dentro de la perspectiva de enfrentar y prestar auxilio diariamente a tal variedad de dificultades de tipo administrativo, que le distraen de una clara comprensión de los problemas humanos y no se da cuenta que tiene muchas posibilidades.

Deberá iniciar sus entrevistas diarias con predominio de su capacidad para ir disminuyendo la ansiedad de su paciente, en ese tipo

de ayuda entran en acción los conocimientos y experiencias de la Trabajadora Social, su capacidad para situarse en el lugar del paciente, a fin de alcanzar la comprensión y disposición para conducirlo hacia la observación de las instrucciones que necesita salir adelante.

Así mismo es necesario e indispensable el conocimiento profundo de las leyes y reglamentos de la institución, lo que permitirá penetrarse en el problema presentado y los recursos institucionales puedan ofrecer.

Es indudable que el tratamiento social que se presenta en un momento determinado, puede servir para restablecer el equilibrio personal. La Trabajadora Social deberá esforzarse por dedicar el tiempo suficiente a fin de pormenorizar detalladamente el procedimiento seguir por el paciente, en virtud de que el resto de personal (médicos, enfermeras, mecanógrafos, camareros etc.) no se encuentran capacitados para ese tipo de tareas.

Con frecuencia se escucha decir a los afiliados que la Trabajadora Social es la persona idónea para ayudarlo y por lo tanto está revestida de más poder que él, pero en algunos casos esto es causa de disgusto y oposición para el resto del personal, y en este respecto hay que tener en cuenta que para que el paciente mantenga asumida su responsabilidad y capacidad propia, es preciso apoyarlo y fomentar su sentido de seguridad y de dignidad.

La Oficina de Trabajo Social en el Hospital de Accidentes deberá definirse fundamentalmente en tres aspectos; 1. Los recursos económicos legales que se ofrecen a los afiliados.

2. La autoridad que representa profesionalmente. 3. Sus funciones y campo específico, en base a estos trazar sus programas de acción manteniendo presente la coordinación y su integración con el equipo multidisciplinario, que constituye la parte medular de sus acciones.

Dependerá así mismo de la claridad y especificidad de las funciones que desempeña cada miembro del personal y que la Trabajadora Social tenga la capacidad de reconocer la diferencia que existe entre sus funciones y las que realizan los demás.

Esto constituye una tarea delicada que conlleva dedicación y esfuerzo, con el fin de orientar acciones hacia la educación del resto del personal, para que cada uno dentro del campo que le corresponde alcance un fin común.

Se ha señalado que se necesita un Trabajo Social específico y que esto constituye una labor muy delicada en virtud de la diversidad de criterios existentes dentro del grupo de trabajo y también dentro del grupo de Trabajo Social, en donde la supervisión deberá actuar con suma imparcialidad, así como con valentía a fin de poder encarar situaciones difíciles y alcanzar el consenso.



Es indispensable así mismo, la comunicación y coordinación constante con todos los Trabajadores Sociales que operan en el IGS así como en otras instituciones y empresas, a fin de lograr sus objetivos y con pleno convencimiento de que la situación socioeconómica de los afiliados es un propósito inmediato, sin perder de vista otras áreas de labor profesional.

La Trabajadora Social del Hospital de Accidentes debe saber que todo el comportamiento conflictivo del afiliado es de naturaleza económica, con raras excepciones, y que debe estar preparada para el tratamiento social que necesita aplicar en un momento determinado.

Por esta razón en el presente trabajo se planteó la hipótesis de que no existen procedimientos aplicables para cada situación, los cuales son indispensables para evitar perder el tiempo en consultas divagaciones que en algunos casos resultan inútiles.

Esto puede observarse cuando la Trabajadora Social acude a la Secretaría de la Dirección, al Encargado de Registros Médicos Encargado de la Oficina de Admisión, en busca de asesoría.

No se trata de subestimar los conocimientos que muchas de estas personas poseen, pero por sobre todo este accionar es de trascendente importancia establecer que la Trabajadora Social constituye el recurso inmediato y capaz, a donde en un momento de necesidad posiblemente

... hasta el Director del Hospital puede acudir con absoluta confianza en busca de la orientación adecuada, lo que no puede lograrse cuando la misma Trabajadora Social ignora o no conoce los medios de que dispone para orientar sus acciones de inmediato.

El paciente afiliado pese a la carga emocional que le provoca su situación, también es un ser dotado de inteligencia y basta con proporcionarle la información necesaria y los pasos a seguir para que a su vez autogestione.

La mayoría de los pacientes se encuentran con dificultad para resolver su problema porque desconoce los sistemas o métodos de pensar, planificar, es por eso que el tratamiento social deberá aplicarse capa por etapa, incluyendo hasta la forma de conducirse ante el empleado de ventanilla a quien deberá solicitar información.

Por lo tanto es indispensable contar con metodología de acción con los recursos y conocimientos organizados y en tal sentido el tratamiento social deberá dirigirse primero hacia la relación de apoyo al paciente, que influya sobre la naturaleza de su problema su su relación con el mismo y sus posibles soluciones con el manejo de procedimientos sistemáticos mediante los cuales el paciente sea el actor principal y que le permita su autogestión, involucrando a su familia y amigos y cuanto recurso tenga a la mano.

Es muy frecuente que la trabajadora Social sea objeto de la

Es muy frecuente que la trabajadora Social sea objeto de la crítica del resto del personal, quienes insinúan que es la persona cuya labor consiste en entregar "cosas Hechas" al afiliado, ignorando que durante la acción del Trabajador Social debe desarrollarse una labor formativa que implica la participación del paciente, aún desde su lecho de enfermo donde se inicia su recuperación física y económica.

Para obtener toda esta actividad es necesario reflexionar juntos paciente y Trabajador Social con ideas claras respecto a la mejor manera de ayudarse, por lo tanto es indispensable contar con instrumentos y materiales sistemáticamente ordenados en los cuales basar todo el pensamiento y consideraciones encaminados hacia la acción.

Otro elemento de suma importancia es la relación que se establece entre la Trabajadora Social, el paciente, su familia, patrono y amigos. Esta relación profesional debe ser consciente y basada en el conocimiento de lo que se debe hacer.

La satisfacción o frustración profesional que tal relación implique no tiene importancia, porque el centro de interés es la necesidad del paciente.

El involucrarse en esta problemática no es por amabilidad, ni por satisfacción propia, sino porque la Trabajadora Social es la profesional idónea, encargada y autorizada por la Institución según la reglamentación de la misma para realizar

este tipo de labor.

El mismo paciente y su familia manifiestan su confianza en la Trabajadora Social, como su representante ante otros miembros del personal del Instituto, y depende de la relación que se establezca, la respuesta real a distorsionada, positiva o negativa que se obtenga.

La relación más adecuada se inicia en el momento en que el paciente participa el problema a la Trabajadora Social y esta muestra simpatía e interés, al mismo tiempo que refleja su competencia profesional.

El paciente presenta algún tipo de bloqueo emocional en ese momento, no solo por su problema económico y de salud sino por el hecho de tener que solicitar ayuda a otra persona.

Lo más probable es que presente a la Oficina, molesto, disgustado, confundido, y al demostrar comprensión ante estos sentimientos, se crea el vínculo emocional necesario y se muestra solidaridad, al colocarse en el lugar del paciente.

En el transcurso de la relación profesional, es común encontrarse personas oprimidas, inmersas en sus propias dificultades, les parece estar muy lejos de la cordialidad y el respeto.

Cuando la Trabajadora Social muestra estas cualidades, la

persona parece extrañarse, pero al descubrir que estas son reales y sinceras les atribuye mucho más valor.

En el presente trabajo se ofrecen algunos lineamientos que no son nuevos, existen en la práctica, no obstante se ha efectuado una reflexión sobre los mismos, para su ordenamiento y aplicación.

#### 6.2 Procedimientos para el pago de subsidios.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es una entidad de derecho público, establecida para ofrecer asistencia médica y económica a los trabajadores afiliados.

Su financiamiento se desarrolla a través de las cuotas mensuales de trabajadores, patronos, y Estado.

En los que respecta al servicio hospitalario, las unidades deben prestar auxilio a cualquier persona que lo solicite, sin requerir ninguna documentación previa por espacio de 48 horas (dos días hábiles).

Al servicio de emergencia del hospital de accidentes ingresan personas, algunas con lesiones leves y otras gravemente heridas son los médicos quienes se encargan de evaluar cada caso, y aquellos pacientes que están en muy delicadas condiciones son ingresados a la Unidad de Terapia Intensiva en donde permanecerán sin límite de tiempo,

hasta alcanzar su recuperación o se encuentren en condiciones de presentar documentación para acreditar derechos en calidad de afiliado.

La Trabajadora Social realiza una intensa labor con los pacientes en estado de inconsciencia a fin de establecer sus derechos.

Las personas cuyas lesiones son leves y se han agotado todas las posibilidades de calificación de derechos con resultados negativos, se les orienta para continuar tratamiento en un hospital nacional.

Para efectos de derechos a pago de subsidios es indispensable cumplir con los requerimientos legales establecidos.

Por lo que es competencia de todas las unidades médicas del IGSS exigir el Certificado de Trabajo a los pacientes que solicitan atención a fin de calificar derechos como afiliados y establecer a sus correspondientes beneficiarios.

En el hospital de accidentes la calificación de derechos recae en la Oficina de Admisión de la Sección de Registros Médicos.

El Certificado de Trabajo es un formulario proporcionado por el IGSS, a los patronos legalmente inscritos al régimen de Seguridad Social, deberá presentar en original y una copia.

El instituto concede dos días hábiles prorrogables considerando la

distancia del patrono a la unidad médica correspondiente, en caso estricta emergencia.

Cuando la naturaleza de las lesiones sufridas no ameritan continuación de tratamiento y cuando la persona declara no ser afiliado se le eximirá de la obligación de presentar Certificado Trabajo.

Los patronos tienen la obligación de mantener en sus oficina suficientes formularios de Certificado de Trabajo, los cuales solicitará por escrito al Instituto.

Cuando la Oficina de Admisión no ha recibido el respectivo Certificado de Trabajo, puede obtenerse información telefónica que permita considerar que el solicitante es afiliado con derecho.

- Al ingreso del paciente la Oficina de Admisión realiza la anotación correspondiente del nombre de la persona, en el libro de control de entrega de Certificados de trabajo, con la fecha en que vence el plazo de entrega de dicho documento.

El certificado de Trabajo puede obtenerse a Través del mismo afiliado, si sus condiciones lo permiten, algún familiar o amigo casos especiales, por la Trabajadora Social.

- Si al cumplirse el plazo determinado no se ha recibido el certificado de Trabajo deberá solicitarse al patrono por escrito, carácter de urgente advirtiéndole que podrá ser sancionado legalm

al negarse a extenderlo.

- Esta situación será notificada a la Dirección del Hospital a fin de que se decida la conducta a seguir.

- En el Hospital de Accidentes la Oficina de Admisión procederá a comprobar que el solicitante es la persona identificada en el Certificado de Trabajo y cuyos datos coinciden con las de su cédula de vecindad, pasaporte, licencia de conducir, credencial sindical de trabajo, traslada a la Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero original y copia del Certificado de Trabajo con el respectivo Certificado de Incapacidad Temporal.

- Cuando se trata de casos provenientes del interior de la República se anexará a la documentación anterior, original del dictamen inicial.

- La Oficina Subsidiaria iniciará trámite de pago de subsidios hasta el momento en que obren en su poder los documentos antes indicados.

- El original del Certificado de Trabajo se agrega al expediente y la copia será enviada al Departamento Patronal de las Oficinas Centrales del IGSS, dentro de las 24 horas siguientes a la fecha en que fueron recibidos.

Basándose en el origen del Certificado de Trabajo se procede a



determinar el salario del afiliado de acuerdo a las normas contenidas en el reglamento de prestaciones en dinero, y se elabora una ficha de control de pago de subsidios.

El Departamento Patronal confrontará los datos que contiene la copia del Certificado de Trabajo, con las Planillas de Seguridad Social.

Se clasifican dichos certificados por patrono y se ordenan por período de contribución, confrontando datos del Certificado de trabajo y planillas de Seguridad Social de casa patrono correspondiente a cada período de contribución que indica el Certificado de Trabajo.

La confrontación será dirigida hacia la comprobación e identificación del patrono, del trabajador, y el salario total devengado.

Cuando la confrontación resulta con discrepancias se consultará informes anteriores del patrono vía teléfono aclarando tal situación, lo cual se informará a la Oficina Subsidiaria del Hospital de Accidentes.

Si el resultado de la confrontación indica que el patrono que extendió el Certificado de trabajo no se encuentra formalmente inscrito, el Departamento Patronal informará a la Oficina Subsidiaria a fin de suspender el pago.

La Oficina Subsidiaria solicitará una investigación a la División

de Inspección Patronal y si se comprueba que el patrono debe ser formalmente inscrito al régimen de Seguridad Social, se elaborará un informe el cual será enviado a la Oficina Subsidiaria para que se efectúe el pago correspondiente.

Para proceder al pago de subsidios se observan los pasos siguientes:

El cajero del hospital tendrá directamente bajo su custodia y responsabilidad, los cheques debidamente firmados por concepto de subsidios, por incapacidad temporal que le enviará el Departamento de Caja.

A los recibos que emite el Departamento de Procesamiento Electrónico de Datos, se les dará el mismo tratamiento de las boletas de salarios, no debiendo ser firmados por el Auditor, ni por el encargado de la Oficina Subsidiaria de Prestaciones.

El Encargado de la Oficina Subsidiaria de Prestaciones y el Auditor, confrontarán la planilla de cheques con las fichas de casos y la autorización con su firma y sello.

El encargado de la Oficina Subsidiaria de Prestaciones emitirá la orden de pago, y el Auditor la aprobará, ambos con su firma y sello, el primero la enviará al Departamento de Contabilidad.

El encargado de la Oficina Subsidiaria de Prestaciones, pondrá a

la vista del auditor los informes de alta al patrono formulario DGSMMH-59, recibidos hasta la fecha de la confrontación.

El Auditor anulará los cheques y recibos que no deban ser pagados, por rebasar el período de suspensión de labores, según los informes indicados antes, por transferencia de pacientes a otra unidad, porque se hubiera emitido con errores o por cualquier otra causa que impida pagarlos, una copia del recibo quedará en el expediente correspondiente.

Los cheques y recibos permanecerán durante el término de dos meses los primeros en poder del cajero y los segundos en poder de la Oficina Subsidiaria de Prestaciones.

En caso de que los afiliados efectúen el cobro durante el período indicado en el punto anterior, después de la fecha ordinaria de pago, el Auditor autorizará el recibo del cheque previa identificación y justificación respectiva.

Al término de los dos meses, cheque y recibos serán devueltos por el cajero al jefe del Departamento de Caja, a quien deberá recurrir cualquier afiliado que no hubiera recibido pago, el Departamento de Caja enviará una copia del recibo a la Oficina Subsidiaria.

El empleado que bajo su responsabilidad designe el encargado de la Oficina Subsidiaria de Prestaciones, entregará el recibo previa iden-

Identificación del afiliado para el pago del subsidio correspondiente.

El cajero entregará el cheque directamente al afiliado, previa identificación y firma, o impresión digital, bajo su responsabilidad personal.

En el caso de pacientes hospitalizados, el pago lo efectuará el cajero en las propias manos del paciente con el auxilio del empleado de la Oficina Subsidiaria de Prestaciones, designado bajo la responsabilidad del encargado, quien entregará el recibo previa identificación.

Para los pagos en efectivo se elabora un recibo en formulario PED-20. En los casos de alta con fecha anterior o posterior a la ordinaria de pago, cuando por cualquier causa no pueden hacerse por medio de cheques, con la autorización del encargado de la Oficina Subsidiaria y aprobación del Auditor, previa justificación e identificación respectiva.

Los recibos elaborados con anterioridad al procesamiento de cheques permanecerán en suspensión de pago hasta un máximo de seis meses contados a partir del último día computado para pago. Al término de ese plazo se anularán por el Auditor y se archivarán con el expediente respectivo.

La Trabajadora Social es la profesional que posee el mayor conocimiento de lo que constituye la persona del paciente, por lo que

está en plena capacidad de identificarlo, y en el Hospital de Accidentes se ha establecido el procedimiento siguiente: " Para cobrar subsidios el afiliado deberá presentar de preferencia su cédula de vecindad, licencia de conducir vehículo, pasaporte, carnet de empleado o cualquier otro documento que lo identifique plenamente.

Se aceptará carta de autorización para pago o entrega de cheque siempre que la persona autorizada presente su cédula de vecindad de la persona afiliada.

Los miembros del Departamento de Trabajo Social que conozcan al afiliado pueden asistirlo e identificarlos bajo su responsabilidad firmando como constancia.

En casos excepcionales se pagará o entregará cheque a persona indocumentada, si le asiste un testigo que lo conozca y previamente se identifique.

El afiliado debe ser advertido desde el primer pago de la necesidad de presentar su cédula de vecindad en cada caso" (39)

---

(39) Circular No.17/81. Departamento de Prestaciones en Dinero.

os procedimientos anteriores se han venido utilizando por el personal de la Oficina Subsidiaria y al Oficina de Admisión del Hospital de Accidentes, el Departamento Patronal de las Oficinas Centrales del IGSS.

Como puede observarse son bastante complicado, efectuando la utilización de documentos del Hospital de Accidentes hacia las Oficinas Centrales y el interior de la República utilizando para el efecto el correo ordinario cuyo servicio no es eficiente.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es una entidad de derecho y la beneficencia pública corresponde a otras instituciones, por tal motivo se han establecido lineamientos de control a fin de evitar el abuso.

Dichos procedimientos no han sido evaluados en mucho años y la apertura de atención ha ido en aumento de acuerdo al crecimiento de la población.

Como se ha señalado anteriormente, hoy el trámite de pago tiene una duración de 2 a 7 meses.

Como dato curioso es importante señalar que estos procedimientos existen en la práctica y se están utilizando todos los días hasta la fecha, no obstante son desconocidos por la mayoría de las Abajadoras Sociales del Hospital de Accidentes.

La Trabajadora Social únicamente conoce los pasos que han dado los casos específicos que ella tiene asignados, y durante el transcurso de su labor puede ver algunos casos resueltos, otros pendientes y otros que le ingresan, perdiéndose en una cadena interminable, sin tener tiempo de hacer un paréntesis para la reflexión sobre su trabajo y busca una mejor forma de realizarlo.

Por lo tanto en el presente trabajo se procedió a darles ordenamiento para que aún con sus defectos, estos procedimientos sean conocidos y puedan servir de base para su modificación en el futuro.

## CAPITULO VII

### PROPUESTA PARA LA AGILIZACION DEL PAGO DE SUBSIDIOS EN LA OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL DE ACCIDENTES DEL IGSS.

#### 6.1. Justificación:

Después de haber analizado los procedimientos utilizados para el pago de subsidios en el Hospital de Accidentes del IGSS, se hace evidente la falta de información en la Oficina de Trabajo Social de ese hospital, ya que no existe ningún documento de consulta inmediata que oriente las acciones de la Trabajadora Social.

Aún cuando se observa la buena voluntad de la Trabajadora Social, del Personal de la Oficina Subsidiaria y de la Oficina de Admisión, hasta el momento cada uno trabaja por su lado sin integrarse en equipo de trabajo. Se hace caso omiso de que, tanto en las funciones de la Oficina de Trabajo Social, como en la Oficina Subsidiaria y de Admisión existe un fin común; hacer efectivo el pago de subsidios a los afiliados.

La interrelación entre el personal de estas tres oficinas integradas en equipo es urgente, a fin de establecer proyectos de acción conjunta que involucre a todos los participantes.

Para alcanzar esto es necesario en primera instancia revisar



la organización de la Oficina de Trabajo Social, Subsidiaria de Prestaciones y de Admisión, en lo que atañe a sus objetivos y programas a fin de compararlos con la realidad y estar en condiciones de aplicar las modificaciones que sean necesarias.

Lo que se pretende es que la Oficina de Trabajo Social sea colocada en el lugar que le corresponde dada la responsabilidad que pesa sobre ella en este asunto y otros atinentes al afiliado.

Su personal debe tener conocimiento de la reglamentación vigente en cuanto a pago de subsidios, así como en la identificación con la problemática del afiliado y su disposición como agente viabilizador de sus gestiones.

El equipo de trabajo integrado por las tres oficinas estaría bajo la coordinación de la Oficina de Trabajo Social, en virtud del conocimiento y la información que este grupo profesional posee en cuanto a la realidad económica y social de los afiliados que buscan asistencia profesional, lo que significa que está en capacidad de identificarlo lo mismo que las personas afines que puedan colaborar con la gestión, lo que la coloca en un lugar muy especial, como medio de enlace con el resto del personal.

Otro propósito fundamental es la movilización de recursos humanos que estén dispuestos a colaborar, principiando por el paciente, su familia, amigos y el personal de las oficinas involucradas en un clima de respeto y cordialidad que se proyecte hacia la acción.

En tal sentido podría enumerar los objetivos siguientes:

6.2. Objetivos:

a) Generales:

- Propiciar el pago efectivo del subsidio a los afiliados que llenan los requisitos reglamentarios.
- Responsabilizarse de su quehacer profesional como acción fundamental para la consolidación de su espacio de trabajo.

b) Específicos:

- Establecer procedimientos enmarcados dentro de la reglamentación vigente, para viabilizar el pago oportuno de los subsidios.
- Establecer procedimientos de coordinación en las dependencias que conocen específicamente sobre el pago de subsidios.
- sistematizar reuniones de trabajo para analizar los casos pendientes de pago a efecto de generar estrategias.
- Mantener informada a la Dirección ejecutiva del Hospital, sobre estas actividades a fin de obtener la colaboración necesaria.

- Promover la participación del personal en las actividades propias del Trabajo Social con la finalidad de mejorar la oferta profesional al usuario del servicio.

6.3. Metas:

1. Que la totalidad del personal involucrado en el pago de subsidios conozca los procedimientos y los ponga en práctica.
2. Mantener al día en un 100 % el análisis de expedientes para pago de subsidios, tanto en la Oficina de Admisión como en la Subsidiaria de Prestaciones.
3. Conseguir dos computadoras para viabilizar el trabajo de la Oficina de Admisión y la Oficina Subsidiaria de Prestaciones.
4. Obtener la colaboración de la Sección de Docencia del Departamento de Trabajo Social para la programación de actividades educativas, reglamentación, evaluación y actualización de procedimientos de trabajo del instituto.
5. Obtener colaboración del INAP para la capacitación de los Trabajadores Sociales, en la elaboración de manuales de procedimientos.

6.4. Programación de Actividades:

1. Reunión con Trabajadoras Sociales de la Sección de Trabajo Social del Hospital de Accidentes con el fin de discutir la reorganización de la Oficina y Coordinar reuniones con el personal de la Oficina Subsidiaria y de Admisión e integrar una comisión de trabajo.
2. Reuniones con Trabajadoras Sociales responsables de la Sección de Docencia, a fin de exponer la programación establecida e involucrarlas en la misma.
3. Elaboración de oficios de información sobre las actividades programadas e invitación para las mismas en el orden siguiente.
  - a) Dirección Ejecutiva del Hospital de Accidentes.
  - b) Administración del Hospital de Accidentes.
  - c) Encargado de la Oficina Subsidiaria de Prestaciones.
  - d) Encargado de la Sección de Registros Médicos.
  - e) Encargado de la Oficina de Admisión.
  - f) Gerencia (Oficinas Centrales del IGSS).

- g) Subgerencia de Administración de Prestaciones. (Oficinas Centrales del IGSS.)
4. Reunión con trabajadoras sociales, encargados de la Oficina Subsidiaria y de Admisión para integrar un equipo de trabajo conformado por un miembro de la Subsidiaria de Prestaciones, otro de la Oficina de Admisión y una Trabajadora Social.
- a) Una vez integrada la comisión se enviará oficio informando y solicitando el aval de la Subgerencia de Administración de prestaciones y Gerencia del Instituto.
  - b) La Comisión determinara la fecha de su primera reunión para analizar el problema a profundidad y establecer un diagnóstico, en base a este análisis formulará su propio plan de trabajo en donde se enfatizarán aspectos legales y sociales determinantes para el tratamiento del problema.
- 5) La Comisión emitirá su propuesta propiciando los cambios que sean necesarios y formulará un manual de procedimientos señalando concretamente los pasos a seguir para el trámite de pago de subsidios, en el menor tiempo posible.
- 6) La Comisión programará entrevistas con el jefe del Departamento de Procesamiento Electrónico de Datos del IGSS, a fin de informarse sobre la evolución de la Cuenta única

o Cuenta Individual y permanecerá a la expectativa de la misma, hasta el momento de su ejecución. (Ver página No. 44).

7. El material será transcrito por la secretaria de la Sección de Trabajo Social.
8. La propuesta se enviará a la Subgerencia de Administración de prestaciones.
9. Al obtener la aprobación, la propuesta será enviada a la Jefatura del Departamento de Trabajo Social en Oficinas Centrales del IGSS.

#### 6.5. Procedimientos:

Se propone el siguiente procedimiento para ser evaluado por la Comisión de Trabajo.

- El personal del Servicio de Emergencia y la Trabajadora Social, dentro de su horario específico orientará al paciente, su familia o acompañantes sobre la necesidad de presentar Certificado de Trabajo y documentos de identificación, en el menor tiempo posible.
- Con la ayuda de una computadora en la Oficina de Admisión la calificación de derechos se realizará en el momento en que el afiliado ingrese al hospital con su nombre y datos

patronales.

- La Oficina de Admisión traslada el expediente respectivo con la información necesaria sobre calificación de derechos, el día en que el afiliado ingrese al hospital, a la Oficina Subsidiaria de Prestaciones.
- La Oficina Subsidiaria analizará el expediente y con la ayuda de una computadora comprobará su calidad de afiliado y su derecho a pago de subsidios.
- La Trabajadora Social que atiende al paciente interno revisará el expediente y solicitará al paciente su Cédula de Vecindad o Certificación de Nacimiento (si es menor de edad) y carnet de afiliación, con el fin de identificarlo y orientar acciones para movilizar dicha documentación.
- Al tener a la vista la documentación de identificación, la Trabajadora Social orientará al paciente, su familia o amigos para presentarlos lo más pronto posible, junto con el respectivo Certificado de Trabajo en la Oficina Subsidiaria de Prestaciones.
- Cuando por incapacidad física el paciente egresado del hospital, aún suspenso de labores, no puede presentarse a cobrar sus subsidios, será orientado por la Trabajadora Social para emitir carta poder a la persona de su absoluta

confianza, aprobada por la Trabajadora Social con su firma y sello (ver modelo en la página No. 111).

- La oficina Subsidiaria confrontará documentos de identificación con Certificado de Trabajo, (devolverá los documentos personales al portador), y con la documentación correspondiente para pago de subsidios, los traslada al Departamento Patronal del instituto al segundo día de suspensión de labores.
- El Departamento Patronal efectuará las confrontaciones con Planillas de Seguridad Social y con la ayuda de una computadora pondrán omitirse las posibles discrepancias y evitar pérdida de tiempo y estará en condiciones de devolver esta documentación a la Oficina Subsidiaria en el tercer día de la suspensión de labores.
- El encargado de la Oficina Subsidiaria y el Auditor confrontarán planillas de cheques con planilla de pago y las autorizarán con su firma y sello.
- El encargado de la Oficina Subsidiaria emitirá la orden de pago y será aprobada por el Auditor con su firma y sello. (una copia será enviada al Departamento de Contabilidad).
- El Empleado designado por el encargado de la Subsidiaria de



prestaciones entregará el recibo al afiliado previa presentación de documentos de identificación (cédula de vecindad, o Certificación de Nacimiento en caso de menores de edad).

- El cajero entregará el cheque correspondiente al afiliado previa identificación.
- Cuando por alguna circunstancia el afiliado no presenta documentos de identificación, la Trabajadora Social que conoce el caso identificará al paciente ante el personal de la Oficina Subsidiaria y el Cajero.
- Para el pago del paciente internado en el hospital se integrara un equipo conformado por: la Trabajadora Social de la Sala respectiva, el Cajero y el empleado de la Oficina Subsidiaria, con el fin de:
  - Visitar a cada paciente para enterarse sobre su trámite de pago y orientar acciones, si aún no se ha emitido cheque a su favor.
  - Identificarlo y entregarle su cheque de subsidio.
- Este equipo de trabajo se presentara a las salas de hospital, cada quincena, en virtud de que las Subsidiarias de

Prestaciones efectúan los pagos de subsidios por quincenas vencidas.

Se pretende mediante el anterior procedimiento que el afiliado perciba su pago de subsidios en la primera quincena de su suspensión.

6.6 recursos:

a) Humanos:

- Subgerente de Administración de Prestaciones.
- Jefe del Departamento de Prestaciones en Dinero.
- Director ejecutivo Hospital de Accidentes.
- Jefatura del Departamento de Trabajo Social.
- Administrador Hospital de Accidentes.
- Trabajadoras Sociales y Secretaria de la Sección de Trabajo Social del Hospital de Accidentes.
- Trabajadoras Sociales de las Oficinas Centrales del IGSS y de las diferentes unidades hospitalarias.
- Personal de la Oficina Subsidiaria y de Admisión.

- Conferencistas.
  
- Personas Colaboradoras (Familiares y amigos del paciente).
  
- Pilotos y mensajeros del Instituto.
  
- b) Materiales:
  - Material y equipo de Oficina.
  
  - Transporte (unidades del Instituto y otras).
  
  - aparatos ( de apoyo, audiovisuales y otros).
  
- c) Institucionales:
  - Biblioteca del Hospital de Accidentes (local para reuniones).
  
  - Oficinas Centrales IGSS.
  
  - INAP.
  
  - Otras instituciones.
  
- d) Financieros:

A cargo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Modelo de Carta Poder:

Guatemala, 1 de agosto 1995.

Señor Cajero:  
Caja Hospital de Accidentes IGSS.  
Edificio:

Estimado Señor:

Por este medio autorizo a \_\_\_\_\_  
quien se identificará con su cédula de vecindad, para que a el se  
le entregue mi cheque por subsidios correspondientes a la segunda  
quincena de julio/95.

Yo no puedo presentarme por tener dificultades para movilizarme,  
por lo que ruego su amable colaboración.

Atentamente:

(f) \_\_\_\_\_  
Nombre:  
Número de Afiliación.  
Número de Cédula de Vecindad.

Ante Mí:

(f) \_\_\_\_\_  
Nombre:  
Trabajadora Social.

El anterior documento será elaborado en papel bond sin membrete  
del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

## CONCLUSIONES:

1. Las condiciones físicas del Hospital de Accidentes del ISSS no ofrecen el mínimo de comodidad para el desarrollo de las actividades laborales en general, lo que ocasiona deficiencias en la atención de los afiliados.
2. La Cuenta Única o Cuenta Individual permite viabilizar de manera efectiva el pago de prestaciones en dinero en todos los programas del instituto, la falta de interés y voluntad política de las autoridades, no han permitido que este proyecto se lleve a la práctica.
3. El clima de violencia que vive la sociedad guatemalteca constituye el incremento de los trabajadores accidentados, así como a su condición de indocumentados, lo que complica la gestión para pago de subsidios.
4. El afiliado no tiene conocimiento de lo que significa el subsidio como auxilio económico por parte del Instituto, así mismo desconoce y confunde las funciones de la Trabajadora Social, lo que no le permite utilizar este recurso profesional en forma efectiva.
5. El número de personas que se encargan del análisis de expedientes, no es suficiente para la población que debe

atenderse y por lo tanto existe acumulación que viene desde varios años atrás, lo que podría solucionarse con el uso de computadora.

6. La Oficina de Trabajo Social en el Hospital de Accidentes necesita reorganizarse y establecer procedimientos específicos sobre la gestión de pago de subsidios.
7. El monto de las pensiones en el Programa de IVS, no responde a las necesidades básicas del asegurado, con respecto a la realidad económica del país. Las políticas de pensionamiento en el Instituto constituye un paliativo que no está acorde a la realidad económica de precariedad en que vive el trabajador guatemalteco afiliado al IGSS.
8. La única alternativa económica con la que cuenta el trabajador afiliado al suspender sus actividades laborales por causa de un accidente, invalidez, vejez, o muerte, la constituye; el subsidio y la pensión otorgada por el Instituto, por lo que el IGSS significa uno de los mejores logros laborales en la historia de Guatemala.

ENCUENTROS:

Que las autoridades de la institución atiendan y analicen las investigaciones que se han realizado sobre proyectos de reconstrucción del IGSS, como el trabajo efectuado por el Licenciado Roberto Alfonso Solís De León.

Así mismo exigir al Estado la cancelación de la deuda y administrar estos fondos adecuadamente, principalmente en la construcción de un nuevo Hospital de Accidentes.

De acuerdo a la propuesta presentada se recomienda no perder de vista la posibilidad que ofrece la Cuenta Unica o Cuenta Individual, como un paso trascendental y urgente para hacer efectivo el pago de prestaciones en dinero, en forma oportuna y eficaz.

La comisión de Trabajo indicada en la propuesta sería la encargada de mantener informado a sobre la ejecución a corto plazo de la Cuenta Unica, para lograr la solución del problema que nos ocupa, al resto del personal involucrado en el mismo.

Por el momento es urgente proveer a las Oficinas de Admisión y subsidiaria de Prestaciones del equipo moderno necesario

esencialmente de una computadora en cada oficina, a fin de agilizar la investigación previa a la calificación de derechos de los afiliados, y ofrecer oportunamente el pago de subsidios.

5. Que en las unidades formadoras de profesionales de Trabajo Social se le de énfasis al conocimiento de la vida social de la persona, estimular el espíritu de investigación, durante y después de finalizada la carrera.
  
6. Profundizar en el conocimiento de las leyes y reglamentos de las instituciones, comunicación con trabajadores Sociales a todo nivel en intercambio de experiencias y conocimientos, con el propósito de estar en condiciones de cumplir con la función que le corresponde al Trabajador Social en su campo de trabajo y programar actividades de capacitación para la elaboración de manuales de procedimientos.



## BIBLIOGRAFIA

- Ander Egg Ezequiel. Las Técnicas de Comunicación al servicio del trabajador Social. Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas. Libro de Edición Argentina.1992. Printed in Argentina.
- Asturias Valenzuela Ricardo. Educación en seguridad Social Publicación del Departamento de Relaciones Públicas del IGSS. Fasiculo No.7. Guatemala octubre 1994.
- Beteta Luis Alfonso. Ponencia Cuarto Encuentro de Trabajadores Sociales. Mexico Centro América y el Caribe.
- De León Carpio Ramiro. Plan de Gobierno para el período 1994-95 Guatemala septiembre de 1993.
- Departamento de Prestaciones en Dinero del IGSS. Circular No. 17/81. Guatemala 23 de febrero 1981.
- Educación en Seguridad Social. Folleto del Departamento de Relaciones Públicas del IGSS. Guatemala julio 1994.
- Folleto Sobre Seguridad e Higiene en el Trabajo. Dirección General de Servicios Médicos Hospitalarios. Sección de Seguridad e Higiene. sección de medicina Preventiva. Guatemala febrero 1987.
- Gerencia del IGSS. Circular No. 87/89. Guatemala noviembre 1989.

- García Pelayo y Groos Ramón. Diccionario pequeño Larousse. editorial Noguera. Barcelona España. 1975.
- Garcia Saley Pedro. Diccionario Enciclopédico El Ateneo. Tomo V. Buenos Aires 1970.
- IVS. acuerdo no. 788. junta Directiva IGSS. Departamento de Relaciones Públicas del IGSS. Guatemala marzo 1988.
- Junta directiva IGSS. Circular No. 2/89. Guatemala 11 de abril 1989.
- Junta Directiva IGSS, Circular No. 4/95. Guatemala 3 de febrero 1995.
- Junta directiva IGSS. Circular No. 5/95. Guatemala 3 de febrero 1995.
- Leves Básicas del IGSS. Segunda Edición Guatemala 1979.
- Noriega Castillo Carlos Federico. Apuntes Sobre Metodología De la Investigación. Guatemala C.A. 1992.
- Nómina de recibos por Concepto de Prestaciones Por Incapacidad Temporal. Hospital de Accidentes del IGSS. Guatemala octubre 1994.

Recopilación mínima para Elaborar una Tesis Profesional o una investigación Documental. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Coordinación para la Elaboración de Tesis. Guatemala julio 1989.

Solis De León Roberto Alfonso. La Seguridad Social en Guatemala. Una propuesta de Reestructuración del IGSS. Guatemala 1980.

Saldon Artur F.G. Pennance. Diccionario de Economía Versión Castellana . Casahuga Vinardell. Barcelona España 1967.

Taller Motivacional de Trabajo Social. Programa del Departamento de Trabajo Social del IGSS. Amatitlán Guatemala 29 de abril 1993.

Técnicas de investigación Documental. Colección Técnicas No. 12 Departamento de Publicaciones. Facultad de Ciencias económicas. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala enero 1990.

