

## El impacto en la calidad del servicio a partir del sindicalismo

### INTRODUCCION

En los siguientes hojas, se trataran los temas relacionados con el deterioro de la atención que se brinda en el IMSS por parte de su personal y como se ve afectada por la intervención del sindicalismo, centrada en la defensa del trabajador y dejando de lado la atención al derechohabiente.

#### 1. Plazas

##### A) Conseguir una plaza

Es conocido muy bien que bastante de la población desea entrar a laborar a las filas de Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), por la gran variedad de prestaciones que brinda a sus trabajadores y por el respaldo que aporta el Sindicato de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS). Uno de los primeros procesos que se interpone son los trámites para entrar a la bolsa de trabajo, como lo refiere **el Artículo Primero** del Contrato Colectivo de Trabajo “El ingreso de trabajadores de base, a obra determinada o sustitutos, se hará invariablemente a través de las Bolsas de Trabajo, establecidas en los términos de este Reglamento en todo el sistema” (Flores & Vega y Galina, 2009-2011). Donde se presenta la tangente que da pie a que mucho del personal (pero no todos) dentro del IMSS, no cumpla con la calidad de servicio, ¿a qué se refiere todo esto?, El personal activo del IMSS tiene preferencia sobre los demás solicitantes para recurrir a la bolsa de trabajo un movimiento de plaza y mejor aun, para el ingreso de sus familiares al instituto para cubrir alguna plaza. Y esto hace preguntarnos, ¿Qué tan confiables pueden ser esos familiares?, ¿Están realmente comprometidos con su labor?, ¿brindaran una atención de calidad? O ¿solo están en busca de algún empleo para cubrir sus gastos?

##### B) Trabajadores de confianza

El personal que obtiene una plaza en el IMSS, lugares que están denominados en categorías, en tal caso pasan a ser “Sindicalizados”, lleva a que el trabajador desempeñe sus actividades durante su jornada y ante cualquier situación problemática, por el simple

hecho de ser “Sindicalizado” tiene el respaldo de ser protegido ante cualquier cosa, incluso ante el “Instituto (IMSS)” mismo.

Mientras el trabajador sindicalizado se encargue de cumplir con su horario de entrada y salida (6 horas), como también el no faltar (los 5 días de la semana); no puede removerse su lugar del IMSS, él puede ser un pedante con el trato hacia el público en general, cumplir con su labor por el simple hecho de cumplir, sin dar ese servicio de calidad, por el cual el público aporta de su sueldo.

El trabajador del IMSS tiene el respaldo del sindicato para su defensa. Cuando en el área que se desempeña cada trabajador hay un puesto de jefe de departamento desocupado, puede ascender con el simple hecho de tener antigüedad, para cubrir ese puesto, sin respaldo del sindicato, como se menciona en la **Clausula 14** del Contrato Colectivo del Trabajador “Los miembros del Sindicato que sean promovidos a puestos de confianza, quedarán suspendidos en sus derechos sindicales, debiendo solicitar como requisito indispensable, antes de entrar en funciones la licencia respectiva al Sindicato...” Tiene sus beneficios el tomar este tipo de ascenso, como lo es aumento de sueldo, pero ¿Cuáles son los incentivos para que tenga mejor servicio o haga alguna mejora en el departamento?... El trabajador de confianza pierde sus derechos de sindicalizado, trabaja más horas(9 horas) y si de ser necesario, asiste incluso los días de descanso (sin goce de sueldo); pero si pierde su lugar de confianza por objeción del “Sindicato” vuelve a su puesto de Base, como lo refiere la parte final de la **Clausula 14** “...Cuando los trabajadores de confianza con licencia sindical, reanuden labores en su categoría de base, ya sea autónoma, de pie de rama o escalafonaria, tendrán derecho a ocupar plaza definitiva, en la localidad donde desempeñó el puesto de confianza o en la adscripción en la que se encontraba originalmente su plaza de base, a elección del trabajador”. Incluso tiene derecho a decidir quedarse donde realizaron su desempeño, ahora a pensar ¿qué tipo de labor desempeña? Trabajadora social, enfermero, Medico Familiar, Conservación, Archivo Clínico ¿Cuál tiene más impacto hacia la atención del derechohabiente o público en general?.

### C) Seguridad de Trabajo

Si consideramos que el derechohabiente está pagando para obtener un servicio de calidad, para el tratamiento de la salud, por lo cual espera que sea un personal profesionalmente seleccionado, para que brinde esa calidad de atención al público, pero qué se puede esperar de un lugar en el que cualquier persona siendo familiar de algún trabajador puede ingresar siempre y cuando cubra los requerimientos (documentación), solamente y teniendo antigüedad puede ascender a puestos mejor pagados, junto con más beneficios.

Una persona que está expuesta a problemas como la demás población en general, estrés, ansiedad, que tiene sentimientos, preocupaciones, sufrimientos y tal vez latente a padecer algún trastorno de personalidad; sumándole a esto la posibilidad de tratar la salud de las personas (Medico o enfermero). ¿Qué o quién le garantiza al derechohabiente su seguridad?, si es el caso del personal cometer algún delito de violación o de atentó contra la salud, el sindicato sale a la defensa como se menciona en la **Clausula 101 Arrestos y Fianzas** “Cuando los trabajadores sean denunciados, detenidos o demandados por causas directamente relacionadas con el cumplimiento de sus habituales obligaciones como servidores del Instituto...Al quedar el trabajador en libertad caucional, siempre que el delito que se le imputen o sea el de peculado, abuso de confianza, falsificación de documentos, uso de los mismos, violación o de aquellos que la Ley considere como delito en contra de las personas en su patrimonio...” se defiende según el contrato colectivo del trabajo la integridad del derechohabiente pero ¿qué puede asegurar que no hay corrupción? Como lo refiere Téllez & Rodríguez en *Corrupción, Gobernanza y Captura Política* “La corrupción evita demoras, facilita trámites , y en general permite contrarrestar o negociar la arbitrariedad asociada con regulaciones excesivas o deficientes, a la vez que muestra un efecto “Compensatorio” en los bajos salarios de los servidores públicos”. La persona detenida sale en libertad y puede regresar a su puesto en el IMSS como se refiere al final de la **Clausula 101 Arrestos y Fianzas** “...al quedar en libertad definitiva por sentencia absolutoria, volverá a ocupar el puesto que tenía o el que le corresponda...” la persona acusada de algún delito, mientras consiga su inocencia, de la manera que pueda sea o no culpable, tiene todo el derecho de volver a tomar su puesto, esto nos da una clara imagen de la seguridad (para el trabajador) que se

encuentra en el IMSS, junto con su inadecuada ética de aceptar a todo personal sin una elección profesionalmente, con el simple hecho que sea familiar de un trabajador activo del "Instituto" (IMSS); vale la pena ponerse a reflexionar sobre a qué persona confiamos nuestra salud. Y peor aun qué calidad de servicio puede ofrecer una persona acusada de un crimen de violación o falsificaciones de documentos, ¿estará bien orientado el objetivo principal de esta Institución (IMSS)?

### **D) Atención de calidad**

Otra situación donde se refleja el compromiso del trabajador tiene hacia la Institución (IMSS) como a la población que hace uso del servicio, son los horarios de descanso mientras se está dando la labor, esos recesos para ir a comer o beber algo, fuera de la unidad son minutos de relajación para el trabajador para poder reanudar con sus actividades. Pero donde están esas personas que abusando de su tiempo de relajación y se toman más de lo debido, conociendo las actividades del IMSS, cualquier labor que se desempeñe afecta directa o indirectamente a la atención de la población. Según refiere (Peña Viveros, Rodríguez Moctezuma, & López Carmona, 2004) en su artículo, los datos de la Encuesta Nacional de Salud II (ENSA-II) Señalando como los tres principales motivos de mala atención son los tiempos de espera prolongados uno de los más importantes. El trabajador que se toma tiempo demás es recurrente cuando trabaja en conjunto con más personas en su mismo departamento. Aunque se tarde en desempeñar su labor, pero mientras la realice se encuentra exento el trabajador de base el ser despedido, como reglamento el trabajador tiene por obligación no incurrir en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra de otros trabajadores o derechohabientes y demás personas que ocurran al lugar dónde presten sus servicios (Flores & Vega y Galina, 2009-2011).

Mientras el personal no incurra en faltas de llegar tarde(al iniciar el día) o no asistir a laborar no pueden quitarle su empleo.

## 2. Subcontrataciones

Las unidades médicas Familiares del IMSS, cuentan con departamentos de intendencias, y conservación.

Intendencia se basa en el aseo de los consultorios y mantener aseada la clínica. Departamento de conservación se basa en el mantenimiento de las instalaciones, inmobiliario medico, instalaciones eléctricas, refrigeraciones, pintura de la unidad, etc.

Las subcontrataciones no vienen consideradas en el contrato colectivo del trabajo, tienen el beneficio (para la Institución) de ofrecer trabajos temporales sin conceder plazas, lo cual lleva al sindicato y a la institución el no crear un empleo permanente. Estas se realizan por medio del Director (Empleado de confianza A) y en otros casos por la Administradora, ellos se encargan de conseguir personal de confianza (externos al IMSS), sin recurrir a Bolsa de trabajo. Los administradores solicitan recurso por medio de oficios para comprobar gastos en cuanto a materiales de limpieza, etc. Pero ese ingreso es utilizado para pagarles a esas personas contratadas informalmente las cuales traen su propio material de limpieza y se encargan de mantener limpio el área exterior de la unidad. El personal de intendencia del IMSS no limpia ningún área del exterior aunque haya personal informalmente contratado o no, ellos mismos refieren que no les corresponde asear áreas externas a la unidad.

En cuanto a los de conservación disimulan siempre estar ocupados, realizando otro tipo de actividades, cuando en la clínica se les ofrece que se encuentren cambiando o sustituyendo focos, ventanas, mantenimiento a instalaciones eléctricas, refrigeración, etc.

Un ejemplo actual de Subcontratación es el proyecto ADIMSS, el que se encuentra en toda la Republica Mexicana, en el cual el IMSS no paga directamente a los trabajadores, sino hace convenios con empresas intermediarias (las cuales manejan mas proyectos), lo interesante el derechohabiente expresa la calidad de atención de esta subcontratación, por el hecho de no ser "Sindicalizados" el trato hacia el público en general es de mejor calidad, respetuoso y amable; inclusive el mismo personal que labora en el IMSS reconoce la calidad con la que este se le atiende.

Interesante es lo notable que se reconoce por el personal, que no se aplica a su propia manera de laborar. Mientras el personal tenga seguro su trabajo, no le presta interés en demostrar una calidad de atención hacia lo demás y puede notarse en ocasiones que ni a si misma (organización).

### 3. Beneficios como trabajador

Los beneficios como trabajador son los festejos que se tiene por laborar en el IMSS, días festivos, días de descanso, las prestaciones como aguinaldos de sueldo aproximadamente 3 meses del año en labor; algo que parece incongruente y respetuoso por parte del personal del IMSS, en el momento de la Jubilación de algún personal por lo general Médicos Familiares, archivo clínico, trabajadoras sociales, jefes de enfermería, administradores o director de la clínica. Se realizan los convivios (informales) en las instalaciones de la clínica que correspondan, en horarios de labor, dejando el trabajo de lado, los pacientes citados se dejan en espera, mientras el personal asiste al convivio, el que se realiza en algún área desocupada de la clínica.

Considerando que todo esto se realiza cuando no hay supervisión y a espaldas del sindicato, con recurso del mismo personal, alguien se encarga de recolectar recurso y distribuirlo para que todo el personal participe en el convivio, haciendo una aportación ya sea con recurso, al traer algún alimento o bebidas. Se considera este punto importante porque en el contrato colectivo del trabajo en la **Clausula 77 Bis**. Refiere “En reconocimiento a los servicios que al Instituto prestaron sus trabajadores jubilados por vejez, o pensionados por invalidez, la propia Institución entregará al Sindicato el día primero de octubre de cada año la cantidad de...000,000.00 MN para la distribución a las dependencias del DF y foráneas” millones de pesos para la celebración de este personal que prestó años de servicio a la Institución (IMSS), no es necesario el hacer un festejo en día hábiles de labor para hacer el festejo de un personal en jubilación y dejar de lado la atención, cuando la misma institución se compromete a hacerlo por sí misma.

## CONCLUSION

Laborar en el Instituto Mexicano del Seguro Social, tiene bastante beneficios (3 periodos de vacaciones al año, pases de salida, cubrir a compañeros con goce de salario) y muy pocas consecuencias (las cuales podrían considerarse normales en cualquier otro trabajo, como el presentarse puntualmente a trabajar, el no faltar al trabajar, etc.).

No es nada sorprendente que sea muy sencillo el sobornar a los jefes inmediatos y obtener otros beneficios o artimañas para ausentarse varios días laborales, haciendo esto legalmente, como el pedir que alguien lo cubra por ciertos días, mas combinarlo con vacaciones o incluso pagarle a alguien para que labore por él en lo que él se desempeña en otra institución.

En caso de sentirse amenazado en su situación laboral, por algún acontecimientos exógeno tiene la capacidad de recurrir a favores (por la gran cantidad de prestaciones a las que tiene derecho), considerando que tiene la capacidad de relacionarse con las demás personas con las que labora; sería fácil imaginar la gran magnitud de movimientos que podría hacer para solventar alguna manera de salvaguardar su trabajo.

Lo relevante es que si en el Instituto Mexicano del Seguro Social, el movimiento sindicalismo en defensa de los derechos del trabajador, no existiera habría una mejor competitividad entre los trabajadores, lo cual haría un reflejo en el esfuerzo y en la calidad de su atención, como también el surgimiento de reguladores o supervisión continua , habría también la creación de incentivos y no tantas prestaciones; el trabajador ya no tendría seguro su empleo lo cual lo motivaría a esforzarse más por mantenerlo, sería una ventaja a cambio de una desventaja.

Y con el respaldo que tiene con el Sindicato en este caso cumple la labor de “Padre” defendiendo al trabajador de toda sanción o explotación por parte de sus superiores, hacen de esta institución una armería en la cual al trabajador le dan todas las herramientas para poder defenderse en algún atentó contra su puesto de trabajo.

## **Bibliografía**

De la Garza Toledo, E. (2005). Sindicatos, Estado y Economía en México. 37.

Flores, F., & Vega y Galina, R. J. (2009-2011). *Contrato Colectivo de Trabajo*. Mexico.

Mazcorro Téllez, G., & Rodríguez Perego, N. (2007). Corrupción, Gobernanza y Captura Política: apuntes y Análisis a partir de la experiencia Mexicana. 14.

Paz, O. (1950). *El Laberinto de la Soledad* (Segunda Edición ed.). Mexico, DF, Mexico: Fondo de Cultura Económica.

Peña Viveros, R., Rodríguez Moctezuma, J. R., & López Carmona, J. M. (2004). Factores asociados a la gestión de quejas contra médicos que laboran en hospitales del Instituto Mexicano del Seguro Social. *Salud Pública*, 6.