



---

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE ANTROPOLOGÍA

LA EXPERIENCIA LABORAL EN EL

ARCHIVO CLÍNICO DEL IMSS

MEMORIA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

PRESENTA

VICTOR MANUEL LÓPEZ LÓPEZ

DIRECTOR

DR. JUAN JESÚS VELASCO OROZCO



TOLUCA, MÉXICO FEBRERO 2021

## ÍNDICE

	Página
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>7</b>
<b>Antropología Social y la Cultura</b> .....	<b>7</b>
1.1 ¿Qué es Antropología? .....	7
1.2 La Cultura .....	8
1.3 La investigación de la Cultura: la Etnografía .....	12
1.4 Antropología Aplicada .....	14
1.5 Antropología y Planificación del Desarrollo .....	17
1.5.1 Antropología del Desarrollo .....	17
1.5.2 Antropología para el Desarrollo .....	19
1.6 La Antropología y el Sector Gubernamental .....	20
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>24</b>
<b>El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) como ámbito laboral</b> .....	<b>24</b>
2.1 Antecedentes .....	24
2.1.1 Origen del IMSS .....	24
2.1.2 Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS) .....	27
2.2 Funciones .....	28
2.2.1 Misión .....	28
2.2.2 Visión .....	28
2.2.3 Mandato .....	28
2.2.4 Política de Calidad .....	29
2.2.5 Objetivos de calidad .....	30
2.2.6 Sistemas de Gestión de Calidad .....	31
2.3 Descripción de lo Que es y lo Que hace .....	31
2.3.1 Área de Información Médica y Archivo Clínico (ARIMAC) .....	33
2.4 Mi trayectoria Institucional al día de hoy .....	42
2.5 Función Asignada .....	48
2.6 Reflexión sobre la Función Designada: El Aprendizaje en el Trabajo .....	53
2.7 La Experiencia en el Trabajo (situaciones específicas que enfrenté o problemáticas) .....	59
a) En Relación con los Derechohabientes .....	59
b) En Relación con los Compañeros de trabajo .....	64
c) En Relación con los jefes o Autoridades .....	70
d) Con Relación a mi Propio Trabajo .....	74
e) En Relación con los Médicos .....	75
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>79</b>
<b>Reflexión en torno a la relación entre la formación antropológica y mi desempeño laboral</b> .....	<b>79</b>
3.1. La Cultura y las Relaciones Sociales .....	79
3.2. Habilidades de observar, escuchar y comprensión del otro .....	82
a) Habilidad de observar .....	82
b) Habilidad de escuchar .....	84
c) La Comprensión del otro .....	86
3.3. Sobre el Relativismo, la Visión Holística y el Etnocentrismo .....	88
3.3.1 El Relativismo .....	88
3.3.2 La Visión Holística .....	89
3.3.3 El Etnocentrismo .....	91
3.4. Mis valores: responsabilidad, ética, sentido humanista, inclusión y tolerancia social .....	93
3.4.1 Responsabilidad .....	94
3.4.2 Ética .....	95
3.4.3 Sentido Humanista .....	96
3.4.4 Inclusión .....	99
3.4.5 Tolerancia Social .....	100
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>101</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>109</b>

## INTRODUCCIÓN

El objetivo de este trabajo es dar a conocer y describir los factores que determinan las labores de las personas que trabajan en el Área de Información Médica y Archivo Clínico (ARIMAC) del IMSS Hospital General Regional No. 220 “José Vicente Villada” y los usuarios (derechohabientes). Con base a la aportación de mi experiencia como trabajador del IMSS y enriquecimientos de vivencias personales se pretende describir mi experiencia laboral con el apoyo de algunas aportaciones teóricas, metodológicas y conceptos de Antropología Social.

El área laboral del ARIMAC (Área de Información y Archivo Clínico) del Hospital General Regional No. 220 del IMSS, se encuentra integrado por dos departamentos, el Archivo Clínico y el SIMO (Sistema de Información Médico Operativo), en los cuales distintas personas, con diferentes categorías jerárquicas conviven y laboran en sus áreas de trabajo. El archivo tiene un Jefe de Grupo quien es el que funge como encargado del servicio; además se cuenta con cinco Coordinadores de Estadística, organizados cuatro en el turno matutino de los cuales tres se encuentran en el área de SIMO (Sistema de Información Médico Operativo); uno asignado al área de Archivo Clínico, y el último, es el encargado del turno vespertino de ambas áreas (Archivo y SIMO) debido a que la cantidad laboral es menor por el turno vespertino comparado con el turno matutino. El área cuenta con seis Oficiales de Estadística distribuidos en los dos turnos, ocho Auxiliares Universales de Oficinas y cuatro mensajeros, dos en turno matutino y dos en el vespertino.

El trabajo redactado, contempla las actitudes, funciones, compromiso, comportamiento y expectativas que se desarrollan en área de ARIMAC. El presente trabajo, ofrece una revisión de mi experiencia laboral de los últimos diez años, que es el tiempo en el que he estado adscrito al Sector Estadística, en el área de ARIMAC. La memoria la conforman eventos y situaciones laborales que experimenté durante mi estancia por diversas categorías del

escalafón institucional, por lo tanto, es una descripción detallada de mi experiencia laboral, desde el punto de vista de la Antropología Social.

La presentación de la información se encuentra organizada y dividida por tres capítulos:

En el primero, se contemplan los elementos teóricos y conceptos básicos de mi formación antropológica, estos sirven de apoyo para incluirme en cualquier situación que se fue presentando a lo largo de mi carrera institucional, esta base teórica por lo tanto sustenta el trabajo de descripción que se realiza a lo largo de este escrito.

En el segundo, se hace una descripción de los antecedentes de la creación del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), su origen y, una remembranza del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS). En este capítulo, se aborda la esencia laboral del IMSS empezando por describir sus funciones, misión, visión, objetivos, y las actividades que desempeña el Instituto. Además, se incluye todo el proceso de endoculturación que recibí durante la etapa de aprendizaje de la función e importancia del IMSS para la Seguridad Social. Por último, se incluyen las relaciones laborales y sociales que se tienen con el derechohabiente; con los compañeros del área, con los jefes o autoridades, mi situación personal con respecto a mis labores y las relaciones laborales con el personal médico.

El tercero, es una reflexión personal con respecto a mi forma de trabajo y la manera en como la Antropología Social me dio una visión particular, la cual ha sido útil para lograr una inserción laboral por medio de habilidades antropológicas, además de ampliar un análisis personal sobre la cultura y las relaciones sociales que se dan tomando en cuenta el relativismo, una visión holística y la lucha contra el etnocentrismo. En este apartado incluyo los valores que me dejó la formación antropológica y como aplican en la actualidad en mi vida. Por último, conclusiones y bibliografía de apoyo para la realización de esta memoria.

La formación antropológica brinda oportunidades laborales, es por ello que esta memoria da cuenta de cómo por medio de una forma de vida que es como yo concibo a la Antropología se pueden abrir nuevos campos laborales donde el accionar de un antropólogo enriquece con su visión y manera de comprender la cultura las nuevas oportunidades de abrir otros espacios, para que los futuros antropólogos encuentren en esta memoria una guía de estrategias laborales y para aquellos que deseen abonar mayores resultados a este tema.



# CAPÍTULO I

## Antropología Social y la Cultura

### 1.1 ¿Qué es Antropología?

La antropología se define como la disciplina cuyo objeto de estudio es el hombre mismo y sus obras sin limitaciones de época ni de lugar, para ello debe tomar en consideración una multitud de cuestiones distintas y aparentemente inconexas. Para ejemplificar lo anterior, se puede referir al lenguaje como a la estructura física, las costumbres, la organización política de cualquier grupo viviente o extinguido; además de las obras de arte, la religión y cualquier otra manifestación que sea realizada por el hombre en sociedad.

Desde la antigüedad los hombres han hecho reflexiones a su propia naturaleza para dar explicaciones a fenómenos que en ocasiones no se comprenden y para organizar sus formas de vida. Por lo tanto, como menciona Salmzmann Sdenek en el libro de Introducción a la Antropología (1992: 23) “La Antropología como ciencia apenas nace en el siglo XIX, con estudios de diversos autores y la utilización de técnicas y métodos particulares idóneos para esta ciencia”, esta afirmación se complementa con lo que menciona Cuevas, en Argüello (1974: 1), fue a mediados del siglo XIX en el continente europeo al fundarse la Société d’ Anthropologie de Paris, en 1859.

La Antropología se asocia con el estudio de sociedades en proceso de extinción o ubicadas en lugares apartados, esto debido a que la Antropología surge acompañando a las expediciones colonizadoras europeas que tenían como interés principal la expansión económica de algunos países del continente europeo en el siglo XV, dichas expediciones tuvieron lugar en tierras africanas y americanas. Como menciona Lagunas “Los asentamientos comerciales iban acompañados de presidios militares, extracción de materias primas, esclavos, etcétera, pero no había interés por comprender aquello nuevo [...] si la primera fase expansiva europea tiene un carácter marcadamente comercial la segunda fase es bélico-política y la tercera misional”. (2003: 1). Es precisamente en la tercera fase en la que se utiliza la Antropología para poder comprender a dichas sociedades, sin embargo, la ciencia era utilizada como una estrategia de colonización, ya que por medio de

la Antropología fue que se dieron a conocer los aspectos culturales de cada sociedad colonizada y así ejercer un control y obtener el beneficio deseado para los países europeos.

La Antropología ha dedicado su área de investigación a otras culturas, en ocasiones ubicadas en lugares de difícil acceso, pero su finalidad no es investigar a otras sociedades en busca de lo exótico, si no explicar a través de nuevos campos de conocimiento las distintas formas culturales de las sociedades humanas. La manera de cómo construir este conocimiento se basa en la observación de las sociedades, como dice Tejera Gaona “Mediante la observación de otras sociedades y el diálogo con quienes forman parte de ellas, los antropólogos realizan un esfuerzo por promover la tolerancia y el respeto a la diversidad” (Tejera 2002: 2), de esta manera se debe reconocer y respetar la diversidad para lograr una coexistencia pacífica entre todas las culturas del mundo.

El término Antropología proviene de las voces griegas *ánthros* y *logia*, definiéndose como la ciencia del hombre, esta definición no es clara para poder entender el objeto de estudio de la Antropología, es por eso que para llegar a ese entendimiento es importante señalar que la Antropología actualmente se divide en diferentes ramas y áreas de estudio, la Arqueología, la Lingüística, la Antropología física y la Antropología social, sin embargo, para esta investigación es la última rama que nos atañe, es decir, la Antropología social.

Para poder comprender las características del objeto de estudio, es necesario dedicar un apartado específicamente a la cultura, donde se abordarán las características principales vistas desde la perspectiva antropológica, las cuales son: la cultura y las formas en las que se manifiesta el ser humano en sociedad.

## **1.2 La Cultura**

Para comprender la Antropología social es importante tomar en cuenta dos términos “cultura” y “sociedad”. Como ya se había mencionado anteriormente la Antropología estudia a los grupos humanos que conviven en sociedad, Harris hace una distinción entre ambos términos: “Algunos sociólogos y



antropólogos emplean el término <<social>> para designar la relación entre los distintos grupos de una sociedad. Para estos científicos sociales, la <<cultura>> se refiere a los estilos de vida de los miembros de una sociedad, pero no a la estructura de esta” (Harris 1996: 21).

Por lo tanto y tomando la definición de Marvin Harris sobre “sociedad” esta es, “un grupo de personas que comparten un hábitat común y que dependen unos de otros para su supervivencia y bienestar” (Harris 1996: 21). Esto nos lleva a una diferenciación más clara entre ambos términos, ya que, en ese sentido, lo que atañe a los antropólogos son las manifestaciones culturales que las sociedades crean, es decir, para los antropólogos el término “cultura” no es comprendido como todas aquellas manifestaciones artísticas, musicales, teatrales, literarias, o como se emplea coloquialmente para referirse al refinamiento o saber de una persona, la cultura en Antropología es entendida como algo más complejo.

Para su definición entonces se considera que “cultura” es; “ese complejo total que incluye conocimiento, creencia, arte, moral, ley, costumbre y otras aptitudes y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad” (Tylor citado por Bohannan 1998: 64), este término es acuñado en 1871 en el libro “Primitive Culture”, escrito por el antropólogo inglés Edward B. Tylor quien es el primero que le da el uso antropológico, se continua citando debido a que con esta definición se permite expresar las opiniones de los antropólogos.

La cultura comprende los rasgos humanos que son aprendidos y que se transmiten a través de las sociedades, en otras palabras, la cultura es aquel conocimiento adquirido que es aprendido de generación en generación, a este proceso se le conoce como <<endoculturación>>. “La endoculturación es una experiencia de aprendizaje parcialmente consciente y parcialmente inconsciente a través de la cual la generación de más edad incita, induce y obliga a la generación más joven a adoptar los modos de pensar y comportarse tradicionales”. (Harris 1996: 22). Sin embargo, este proceso tiene sus límites dentro de la misma cultura, es decir no todas las sociedades han podido inducir eficazmente a las generaciones más jóvenes a replicar las propias pautas de pensamiento y conductas. Por lo tanto, la cultura y los procedimientos de

transmisión, tienen coherencia y una lógica característica, esto quiere decir, que la cultura es la reguladora de los comportamientos humanos, ya que a través de ella se crean diferentes modos de organización, que dependen de cada sociedad y del espacio donde estas se desarrollen.

A finales del siglo XIX se realizan nuevas maneras de analizar la cultura de las sociedades, es a partir de los estudios efectuados por Franz Boas en Estados Unidos, en el trabajo "The Mind of Primitive Man (1911)" habla de las limitaciones del "método comparativo", que desde su punto de vista se ocupaba como método de investigación en los trabajos antropológicos que se desarrollaban en Europa; Boas critica al etnocentrismo y para sus investigaciones propone la idea de utilizar el concepto de "culturas plurales" (Bardfiel 2000: 139), al referirse a la cultura de una manera plural se refiere específicamente al "relativismo cultural". Dicho relativismo también se vería influenciado en Alfred Kroeber y en el interés por analizar la naturaleza de la cultura.

Al hablar de la cultura debemos considerar su naturaleza y para ello se debe reconocer que la cultura es compleja. Se debe considerar el relativismo cultural como la naturaleza de la cultura, ya que como menciona Carol R. Ember "el evolucionismo unilineal no explicaba de forma suficiente los detalles de las culturas que trataban de analizar, ni se comprendía el contexto en que estas costumbres aparecían" (Ember 2004: 262). Por ejemplo, Kroeber, al analizar la cultura, mencionó que la cultura formaba modelos reconocibles y persistentes, en ese sentido habla de cuatro aspectos superpuestos que conforman lo <<sociocultural>>; cuerpo, psique, sociedad y cultura, llamándolos niveles de abstracción. Esto quiere decir, que la Antropología debe estudiar cada nivel por separado para llegar a la comprensión total de los fenómenos y al mismo tiempo complementarse en los aspectos subyacentes que se interrelacionan, dando así un análisis más completo de cada nivel científico.

Sin embargo, no solo fue Kroeber quien se dedicó a estudiar la naturaleza de la cultura, otro antropólogo que ofrece una definición de la naturaleza de la cultura y que va en contra del etnocentrismo es Herskovits (2007:30), para quien "...la cultura es paradójica:

- La cultura es universal, es la experiencia del hombre; sin embargo, cada manifestación local regional de aquélla es única.
- La cultura es estable, y, no obstante, la cultura es dinámica también y manifiesta continuo y constante cambio.
- La cultura llena y determina ampliamente el curso de nuestras vidas, y, sin embargo, raramente se entremete en el pensamiento consciente”.

Estos cuatro puntos que menciona Herskovits, no son todas las características que determinan la naturaleza de la cultura, ya que a través de los trabajos realizados por más antropólogos durante el desarrollo de esta ciencia, se pueden detectar características que se encuentran en un plano intangible pero observable, y que puede ser analizado durante la interacción de las personas en sociedad, las características a las que se refiere son; la cultura es aprendida-compartida-implicita-simbólica-integral-normativa-dinámica. Este tipo de características de la naturaleza de la cultura pueden ser analizables a través de lo mencionado antes como la “endoculturación”.

Una de las características más interesantes de la naturaleza de la cultura que se debe analizar, es a la que se refirió anteriormente como “dinámica”, debido a que se puede dar por entendido que la cultura está en un constante movimiento y al mismo tiempo en un constante cambio, pero que hace que la cultura se considere dinámica.

En realidad, pueden ser muchos factores, es decir, cualquier impacto que modifique el comportamiento en sociedad se puede decir que está haciendo que la cultura sea dinámica. Sin embargo, para poder explicar esta dinámica se tomara como referencia a Marvin Harris, el menciona que la cultura tiene impactos a través de algo que él llama como “Difusión”, de la cual menciona que la “difusión no desempeña papel alguno en la evolución sociocultural, la proximidad entre dos culturas a menudo influye en la dirección y el ritmo de los cambios, y moldea detalles específicos de la vida socio cultural, aunque tal vez no logre moldear los rasgos generales de las dos culturas” (Harris 1996: 6), esto quiere decir que el constante intercambio y transmisión de rasgos

culturales de una cultura y sociedad a otra distinta, en este sentido, se puede decir que las instituciones sociales son préstamos culturales entre distintas culturas, lo que vuelve a la cultura dinámica en torno a dichos intercambios.

En otras palabras y retomando lo mencionado por David Kaplan y Robert A. Manners (1979), “los antropólogos no se interesan simplemente en el comportamiento humano, sino más bien en el comportamiento tradicional o institucionalizado”. Los antropólogos del siglo XIX sintieron necesidad de un concepto como el de cultura porque requerían de alguna forma de explicación de las variaciones de los patrones de comportamiento y de las instituciones societarias que no podían explicar biológicamente. “Cultura se refiere aquellos fenómenos que conforman patrones de comportamiento que no pueden explicarse por completo mediante conceptos psicobiológicos”. Se admite que cultura es un término muy amplio (Kaplan y Manners 1979: 22).

Para concluir con el concepto de cultura, es importante mencionar, qué si se ve al hombre como un animal desde un aspecto biológico, la cultura es la característica que lo hace diferente del resto de los animales debido a que engloba aquellos “patrones de comportamiento aprendidos de una manera social, mediante la asimilación de símbolos que expresan algo determinado” (Pelto 1975: 4), convirtiéndose así en el objeto de estudio de la Antropología social.

El análisis del concepto cultura es importante debido a que será la pauta para poder comprender desde su complejidad el fenómeno a investigar y para ello se considera necesario hablar sobre la Antropología aplicada y la relación que tiene con las ideas sobre el desarrollo, las cuales se abordaran en el apartado sobre la Antropología y la Planificación del Desarrollo, así como su relación con el sector gubernamental.

### **1.3 La investigación de la Cultura: la Etnografía**

El trabajo del antropólogo lo define la etnografía, que es un enfoque, un método y un producto. Desde la perspectiva del enfoque, se caracteriza por dos; una *emic* y otra *etic*. La *emic* hace referencia a “la mirada desde dentro” es decir, como el punto de vista del nativo, que somos todos los que estamos

interrelacionados por todas nuestras relaciones históricas, a partir de las cuales construimos nuestras formas de organización social, como la familia como se conjugan entre los integrantes y la sociedad, los sistemas políticos, los sistemas religiosos, entre otros. El análisis de las manifestaciones culturales no ofrece otro enfoque que nos permite recoger las interpretaciones, opiniones y análisis de los sujetos, que son interpretadas por el investigador, que llamamos *etic* que son el punto de vista del analista.

El método etnográfico, es un método cualitativo. La manera en como un antropólogo obtiene su información con esta metodología implica, vivir la experiencia de estar presente en el contexto de los hechos, a esto le llamamos “Trabajo de Campo”, este trabajo es realizado por el antropólogo para poder registrar las opiniones y voces de los sujetos, en el lugar de donde suceden los hechos y en el momento, en el cual estos lo enuncian.

La etnografía también es reflexiva, es la herramienta principal de la investigación ya que el investigador hace uso de ella por medio de sus análisis e interpretaciones, eso invita a que el antropólogo se cuestione, cómo se dirige a los sujetos de estudio, cómo observa su entorno y el contexto sociocultural, en el cual se plantea el tema de investigación.

En los inicios de la Antropología, los investigadores pioneros realizaron trabajos que fueron de carácter colonialista. Se consideran investigaciones colonialistas debido a que los primeros antropólogos realizaban Etnografía con la finalidad de obtener datos relevantes sobre las sociedades que se descubrían, brindando el conocimiento de la cultura desde dentro; estos datos eran utilizados por sus gobiernos natales lo que permitía que por medio de estos trabajos, se pudieran configurar nuevos estados coloniales.

Actualmente, el antropólogo ya no necesita desplazarse a lugares recónditos donde pueda encontrar una sociedad cerrada a la cual pueda describir, conocer e interpretar. Hoy en día, los grupos sociales tienden a construir asentamientos cerrados donde el antropólogo puede encontrar relaciones endogámicas con formas de distinción exclusivas y diferenciadas de otras sociedades, por lo que el trabajo de campo se puede realizar en diferentes

contextos, rurales, urbanos, locales, institucionales, nacionales o globales. La Etnografía lo que permite es la comparación y traer la especificidad de lo local, siendo este un rasgo general que permite la comparación entre la sociedad que se describe y otras sociedades.

Finalmente, la Etnografía presenta resultados, que permite conocer la heterogeneidad de la cultura, muestra las especificidades de los sujetos sociales, desde lo cultural, es decir, como la cultura se crea y se recrea en cada contexto de acción donde convergen los sujetos y como la ponen en práctica. También permite conocer cómo nos relacionamos entre individuos, construyendo relaciones sociales basadas en sentidos de identidad, que pueden ser; una identidad cultural, étnica, local o nacional. Para efectos de este trabajo, se crean en las relaciones laborales del IMSS una identidad laboral, la cual es la que permite la interacción como trabajadores y como compañeros de trabajo, para efectuar un servicio a los derechohabientes.

#### **1.4 Antropología Aplicada**

La Antropología aplicada es una subdisciplina especializada de la Antropología, se enfoca actualmente al estudio de los problemas sociales y culturales que van de la mano con el cambio tecnológico y la modernización.

George M. Foster, es un pionero en el área de la Antropología aplicada, él hace énfasis en lo que considera como "cambio cultural", este concepto con base en los textos e investigaciones posteriores se le denominará como "aculturación". Foster define a la Antropología aplicada a través del trabajo de los antropólogos, menciona que "cuando los antropólogos emplean sus conceptos teóricos, conocimientos fácticos y metodología de investigación en programas destinados a resolver problemas sociales, económicos y tecnológicos contemporáneos, están ocupándose de Antropología aplicada". (Foster 1985: 7). En otras palabras, la Antropología aplicada es la forma pragmática de analizar los cambios culturales de una sociedad.

La Antropología aplicada y los intereses de uso que tiene han variado con el paso del tiempo. Como ya se menciono la Antropología sirvió para la administración de los pueblos conquistados, y es justamente esa

administración el primer uso de la Antropología aplicada, una vez terminada la conquista y posterior a la Segunda Guerra Mundial, se basó en los estudios de los problemas sociales y culturales que se efectuaron con la incorporación de la tecnología. Finalmente, en la actualidad los antropólogos aplicados responden a intereses de tipo cultural y social, que se enfocan en ámbitos como; servicios médicos y de salud, sistemas educativos, programas de asistencia social, desarrollo comunitario, sistemas económicos, empresas, entre muchos temas más.

Es importante señalar que el concepto del cual se desprende el objeto de estudio de la Antropología aplicada es el de aculturación, este concepto se puede entender como el fenómeno social que modifica el comportamiento de ciertas culturas a través de innovaciones propias, dicho de otro modo, del uso de tecnologías dentro de su desarrollo, así como de imitaciones de otras culturas. Para dar una mayor explicación Roger Bastide basándose en Herskovits, Redfield y Linton menciona los fenómenos de aculturación que son aquellos "procesos de difusión en trance de concretarse; las observaciones de los etnógrafos demuestran que los hombres, si bien se resisten a los cambios, también aceptan, cuando les parecen buenas técnicas, instituciones y prácticas provenientes de otras culturas". (Bastide 1977: 21).

La definición anterior es de suma importancia para entender desde la perspectiva de la Antropología aplicada que cualquier cambio social es lento y exige mucha prudencia a quien quiera orientarlo. Es por eso que esta subdisciplina se ha convertido en un apoyo para la evaluación de programas o estrategias de asistencia social, evaluando, sobre todo, la voluntad de asimilar las minorías a las mayorías, en manos de las cuales se encuentran las llaves del poder y la dirección de cualquier estrategia.

Una definición que se enfoca al quehacer del antropólogo aplicado la menciona Latapí: "... lo entendemos como el de prestación de un servicio, en el que se definen una serie de características que lo hacen útil al contratante, sea éste el Estado o el mercado". (Latapí 2005: 103). Justamente con esta definición surge una pregunta importante, ¿Para quién trabajan los antropólogos?

Para dar respuesta a la pregunta anterior, se debe entender el trabajo del antropólogo como algo complejo. Es a partir de la década de los noventa del siglo pasado que surgen nuevas temáticas para ser estudiadas desde el punto de vista antropológico, pero cabe mencionar que no solo para ser estudiadas, ya que a través de la Antropología aplicada se puede proponer soluciones y nuevas formas de trabajo para temáticas como; “desarrollo de lo digital, de la cultura organizacional, desarrollo sustentable, violencia, ecología, pobreza, desigualdad, derechos humanos, migrantes, género, sida, cambio climático entre muchos otros”. (Latapí 2005: 106). En palabras de Marvin Harris, menciona que “El núcleo de la Antropología aplicada consta de investigaciones encargadas por organizaciones en espera de conseguir objetivos prácticos de interés para esas organizaciones”. (Harris 1996:150). Incluso, Marvin Harris en el mismo texto menciona tres características que pueden ofrecer los antropólogos que realizan Antropología aplicada, los cuales son:

1. Delineación del etnocentrismo. La tarea antropológica aquí es desenmascarar las suposiciones etnocentristas ya que en muchas ocasiones las organizaciones que pretenden desarrollar proyectos creen estar en la vanguardia tecnológica por lo que no toman en cuenta a la sociedad en cuestión, dadas las suposiciones etnocentristas, ligadas a la cultura y estas bloquean los programas orientados, y por lo tanto no se consiguen los objetivos determinados.
2. Una visión holística. El antropólogo permite englobar una visión del conjunto cultural de las instituciones sociales de una sociedad que daría una importante visión de todo el conjunto, abriendo oportunidades de conseguir los objetivos fijados y tomar mejores decisiones.
3. Una visión *etic* de las organizaciones. Con frecuencia las organizaciones no distinguen los efectos reales de la implementación de un proyecto en una sociedad, por ello, el antropólogo que desarrolla Antropología de acción permite dar un punto de vista objetivo, tomando en cuenta la parte *emic* de la sociedad y la *etic* de la organización.

Sin embargo y para finalizar, a pesar de tener un campo de acción amplio actualmente la Antropología aplicada presenta varias limitaciones según Augé:



“La Antropología aplicada choca con varias limitaciones. El análisis de la lógica de las situaciones sociales solo interesa a los gestores cuando pueden ayudar a tomar posición, enunciar una doctrina y proponer medidas. En general, quienes toman decisiones necesitan una <<ciencia corta>> a fin de poder ajustar elecciones a un muy corto plazo”. (Augé 2005: 78). De acuerdo con lo mencionado por Augé, se puede entender que el hecho de que quienes toman las decisiones para un grupo social lo hace a corto plazo, genera un poco efectividad de ejecución en las estrategias o programas de asistencia social, es por ello que se considera de vital importancia la implementación de conocimientos en Antropología aplicada.

## **1.5 Antropología y Planificación del Desarrollo**

### **1.5.1 Antropología del Desarrollo**

La Antropología del desarrollo es uno de los campos de acción de la Antropología aplicada, se enfoca generalmente en aplicar y generar modelos de desarrollo social, económico y cultural, respetando en todo momento la diversidad cultural. Sin embargo, al igual que el concepto de cultura tiene diferentes acepciones (vista como objeto de estudio de la Antropología), sucede algo similar con el concepto de “desarrollo”.

Al hablar de desarrollo la primer forma de entender el concepto es en su forma práctica, que en este sentido, el desarrollo se refiere a futuros sonrientes, tomando en cuenta aspectos como los “patrones de consumo, de producción, de tecnificación y de ingresos semejantes a los que gozan las naciones más ricas e industrializadas” (Margulis 1988: 8); esta concepción genera un sin número de problemas para los antropólogos, ya que los programas propuestos desde el gobierno o alguna organización van de la mano con esta idea de “desarrollo”, la cual no toma en cuenta los aspectos culturales de una sociedad y enfocándose en una idea de modernización.

Para fines de esta investigación, por lo tanto, se tomará la definición expuesta por Gardner (2003): “Utilizamos el término [desarrollo] en este libro para referirnos a los procesos de cambio social y económico que se han visto precipitados gracias al crecimiento económico y/o planes y políticas

específicos, tanto a nivel del Estado, como en agencias de donantes o movimientos sociales indígenas”. Estos procesos pueden tener efectos benéficos y desfavorables en las personas que los experimentan. El desarrollo es una serie de eventos y acciones, así como un discurso particular y un constructo ideológico (Gardner y Lewis, 2003:56).

Una vez que se han comparado dos definiciones diferentes y de acuerdo con Gardner y Lewis (2003:92) la Antropología del desarrollo puede organizarse grosso modo de acuerdo con los siguientes temas:

1. Los efectos sociales y culturales del cambio económico.
2. Los efectos sociales y culturales de los proyectos de desarrollo (por qué fracasan).
3. Los discursos y operaciones internas de la “industria de la ayuda”.

Partiendo de la organización de la Antropología del desarrollo expuesta por Gardner y Lewis, se pueden comenzar a vislumbrar las áreas de acción de los antropólogos aplicados, los cuales comenzaran a trabajar debido a “el cambio de discurso de las principales instituciones internacionales, motivado por el desprestigio del desarrollismo clásico y la efervescencia de las corrientes intelectuales y políticas de orientación tercermundista” (Viola 2000: 26), este cambio de discurso se origina a finales de la década de 1970, donde se comienza a reflejar un nuevo enfoque que consideraba “necesidades básicas”.

Actualmente, en las intervenciones de los antropólogos aplicados se pueden identificar tres acepciones sobre la participación social:

- a) La participación puede sólo referirse a un proceso en el que la información sobre un proyecto planeado queda disponible al público.
- b) La participación puede incluir actividades relacionadas con el proyecto, más que meros flujos de información.
- c) Las propias iniciativas de las personas. Esta última acepción es para algunos la que representa la verdadera participación, pues en ella los integrantes de los proyectos no son forzados a actuar por parte de agentes externos.

Por último, para necesidades de esta investigación se cita el análisis de Herrera Tapia (2005) al trabajo de Gardner y Lewis, donde menciona respecto a los tres puntos anteriores de participación que “De estas formas de participación, es de singular relevancia la investigación de acción participativa (investigación participativa), la cual se conforma con lineamientos metodológicos en la idea de lograr el involucramiento directo de las comunidades. Dicha metodología va más allá al tratar de contribuir a la generación de un “empoderamiento” entre las personas que accedan a través de la activa participación de una modalidad de conocimiento útil para su desarrollo. Esta participación indica que el principal objetivo del desarrollo es la satisfacción del impulso humano para el involucramiento creativo y, por lo tanto, no se centra en la mitigación de la pobreza, la satisfacción de las “necesidades básicas” o el cambio estructural como las metas inmediatas que deben emprenderse.

El párrafo anterior, explica de manera general la aplicación y la manera de intervenir actualmente en localidades, grupo de personas, familias, etc. con programas de desarrollo pensados desde una organización o un gobierno, de la misma manera que en otros programas sin tomar en cuenta las cuestiones culturales de dichos sujetos.

### **1.5.2 Antropología para el Desarrollo**

El desarrollo es una cuestión política que pretende que regiones del planeta como África, Asia y América Latina, obtengan una sostenida mejora social, cultural, económica y ambiental, las perspectivas actuales sobre el desarrollo generan políticas con la intención de formular preocupaciones sociales y políticas relativas a la naturaleza, la sociedad, la economía, el estado y la cultura.

La teoría y la práctica del desarrollo han sido moldeadas en gran parte por economistas neoclásicos. Sin embargo, hay antropólogos como Michael Cernea que manifiestan ideas respecto a las ideas económicas que determinan el desarrollo, para Cernea existen “desviaciones conceptuales econocéntricas y tecnocéntricas de las estrategias para el desarrollo, considerándolas

profundamente perjudiciales”. (Cernea 1995: 15), este enfoque ha permitido que muchos antropólogos hayan podido corregir algunas de estas ideas, pues lo más importante es tener un desarrollo desde dentro, es decir, desde las instituciones, que es las maneras de encontrar voz y voto para representar las sociedades y buscar satisfacer las necesidades reales, por medio de la contribución del conocimiento antropológico, con perspectivas horizontales de orientaciones culturales.

Para finalizar este apartado, se pretende explicar a qué se refiere la Antropología para el desarrollo. Se tomo como base a Andreu Viola, ya que él la define como una corriente “directamente implicada en el trabajo de las instituciones de desarrollo, a través del diseño, evaluación o asesoramiento de proyectos (Viola 2000: 27), sin embargo, esta libertad laboral ofrecida en dichas instituciones, en muchas ocasiones no permite la toma de decisiones de los antropólogos, debido a que los intereses de las organizaciones o instituciones así como sus objetivos no siempre buscan tomar en cuenta las dimensiones culturales, a pesar de ello, la incursión de los antropólogos y la perspectiva cultural de su formación permite contribuir, como menciona Viola, (2000) a reformar desde dentro las orientaciones de los proyectos, introduciendo una dimensión más participativa y más respetuosa con las culturas locales.

Es justamente en el párrafo anterior donde entra la labor del antropólogo como antropólogo aplicado, ya que, con las recomendaciones hechas por el investigador, se puede definir el rumbo de una investigación a favor de las necesidades de las personas a quien va enfocado dicho proyecto o programa, obteniendo una nueva sensibilidad hacia factores sociales y culturales.

## **1.6 La Antropología y el Sector Gubernamental**

La Antropología mexicana durante los años 70 fue cuando logro romper con su influencia directa los Estados Unidos, cuando se inició una amplia discusión sobre la necesidad de descentralizar los modelos teóricos y construir interpretaciones más acordes con nuestras realidades latinoamericanas y más

cercanas a las necesidades y prioridades de los sujetos de las investigaciones antropológicas.

La praxis antropológica se ha modificado notablemente, principalmente por que se cuentan por naturaleza de la misma ciencia con dos áreas, una dedicada a la investigación en universidades y centros de investigación especializados y el otro vinculado al trabajo en instituciones públicas dedicadas a la política indigenista, cultural y patrimonial del país. Los trabajos para los antropólogos se han diversificado en los últimos años. Esto se debe a que, en primer lugar, los espacios institucionales para la investigación y docencia no crecen al mismo ritmo que los nuevos antropólogos demandan.

Por otra parte, de forma paralela se han abierto nuevos nichos laborales en otras instituciones públicas, organismos para estatales y no gubernamentales. La inserción laboral como antropólogos en la actualidad ya no es directamente en instituciones, sino que ha variado de tal manera que generalmente los antropólogos proporcionan herramientas analíticas para desempeñarse como agentes o consultores de las agencias gubernamentales encargadas del cambio social planificado.

Actualmente, los nuevos espacios laborales para los antropólogos están relacionados generalmente con la aplicación de los conocimientos y las metodologías antropológicas en instituciones públicas, organizaciones sociales, consultorías y fundaciones, entre otras.

El trabajo en las instituciones para antropólogos en México data de 1990, cuando el gobierno mexicano tomaba como parte de su discurso el respeto a la pluralidad política y sociocultural. Un ejemplo que podríamos encontrar como parte del sector gubernamental, son los empleos por medio de la Secretaría de Educación Pública o en el Estado de México, por medio de la Subsecretaría de Desarrollo a través de programas de desarrollo.

En el caso de la SEP, nos encontraremos con proyectos que atienden particularmente en las áreas de atención a la población rural e indígena. Las dependencias gubernamentales son la Dirección General de Educación

Indígena y el Consejo acci3nale para el Fomento Educativo (CONAFE), hay otros espacios en la Coordinaci3n General de Educaci3n Intercultural y Bilingüe.

En el caso de la Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL), en sus departamentos nos encontramos el 3rea de pol3ticas p3blicas que promueven la igualdad de oportunidades para el desarrollo social y humano. Otro espacio laboral es el Programa de Desarrollo Humano "Oportunidades"

Para finalizar la Secretar3a de Salud, ha invitado a antrop3logos a asesorar sobre la estrategia adecuada para lanzar campañas salud, de vacunaci3n, y control de la natalidad, entre otros. Los antrop3logos de la medicina en el desarrollo de programas de atenci3n m3dica en la situaci3n intercultural, sobre todo porque han llevado al gobierno federal a plantear la necesidad de incorporar un enfoque intercultural.

De esta manera podemos ver que los espacios laborales a los que puede acceder un antrop3logo est3n en su propio contexto, incluso en las instituciones p3blicas, pues el antrop3logo siempre ofrece un enfoque intercultural, donde interpreta a ra3z de su conocimiento cualquier fen3meno de tipo social, y compartiendo una formaci3n diferente a los personajes que dirigen los centros de salud y dem3s compaÑeros con los que se relacione el antrop3logo.



## **CAPÍTULO II**

### **El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) como ámbito laboral**

#### **2.1 Antecedentes**

El Instituto Mexicano del Seguro Social es un organismo público descentralizado encargado de la organización y administración de una compleja relación jurídica de aseguramiento, tiene personalidad jurídica y patrimonios propios y diferentes a los del estado nacional, brinda Seguridad Social a todos aquellos ciudadanos que laboran en el país y que los patrones paguen por sus servicios de Seguridad Social, al Instituto Mexicano del Seguro Social.

##### **2.1.1 Origen del IMSS**

La seguridad social en México tiene su origen a principios del siglo XX, a finales de la época Porfirista; en dos disposiciones de rango estatal: la Ley de Accidentes de trabajo del Estado de México que se expidió el 30 de abril de 1904, y la Ley sobre Accidentes de Trabajo, de Estado de Nuevo León, expedida en Monterrey el 9 de abril de 1906. Estos documentos reconocían por primera vez la obligación para los empresarios de atender a sus empleados en caso de enfermedad, accidente o muerte, derivados del cumplimiento de sus labores, serían estos documentos los que sentarían las bases para que en 1915 se formulara un proyecto para la Ley de accidentes, que establecía las pensiones e indemnizaciones a cargo del empleador, en el caso de incapacidad o muerte del trabajador por causa de un accidente de un profesional, es decir, cada accidente o las muertes tendrían que ser evaluadas por profesionales en el área de la medicina para obtener las pensiones o las indemnizaciones a las que se tuviera derecho.

Para 1917, cuando se promulgo la Constitución el 5 de febrero, se incluye un artículo específico al trabajo, en este artículo se encuentra la base constitucional del seguro social en México, en el apartado XIII, XIV, y XV encontramos, lo referente a la Seguridad Social.

El apartado XIII del artículo 123, menciona que todo trabajador debe recibir capacitación o adiestramiento para poder ejecutar sus labores, y que es



obligación de los patrones el otorgarlo. El apartado XIV, hace responsable a los empresarios de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales de los trabajadores, que se tengan derivado de la ejecución de sus labores, toda indemnización también será pagada por parte de los patrones. En el apartado XV, menciona que el empresario debe tener las condiciones de salud e higiene que permitan que el trabajador desempeñe sus labores de forma segura, garantizando la salud y la vida del trabajador.

En el año de 1925, se presentó la iniciativa de Ley sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. En ella se disponía la creación de un Instituto Nacional del Seguro Social, la intervención económica sería exclusivamente al sector patronal, en la iniciativa se contemplaban la responsabilidad de los empresarios con los accidentes de trabajo y se determinaba el monto y la forma de pago de las indemnizaciones correspondientes. Esta iniciativa genero molestias por parte de los empresarios, donde mencionaban que no deberían ser los únicos contribuyentes. Esta situación genero que para el año 1929, el Congreso de la Unión modifico la fracción XXIX del artículo 123 constitucional, se considera de utilidad pública la expedición de la Ley del Seguro Social y ella comprenderá seguros de invalidez, de vida, de cesación involuntaria de trabajo, de enfermedades y accidentes y otros fines análogos. Sin embargo, dicha Ley del Seguro Social existiría 15 años más tarde.

La composición del instituto es de forma Tripartita, integrado de forma igualitaria, por representantes de los trabajadores, de los patrones y del Gobierno Federal, actualmente continua siendo esta forma la que sostiene la vida actual de los servicios de salud y de los trabajadores que integran al Instituto Mexicano del Seguro Social, dentro de los cuales existen infinidad de categorías que le dan la estructura interna para que se puedan llevar a cabo los diferentes servicios que ofrece el instituto.

El primero de enero de 1944, fue cuando se inició por un decreto la creación del IMSS y que comenzó con sus primeros servicios de salud, para 1950 se inauguró el edificio de las oficinas centrales que se encuentra ubicado en la Av. Reforma en la Ciudad de México, este edificio en el año de 1952 se convertiría en la Sede de su Comité, designada por la Conferencia Interamericana de

Seguridad Social, el cual es un organismo internacional que agrupa a las instituciones de seguridad social del continente americano. En 1960 quedaría designada que la Conferencia antes mencionada siempre fuera presidida por el Director General del Instituto, esto debido al liderazgo que ejerció el instituto en materia de salud y Seguridad Social que impacto en el resto de los países que conforman la Conferencia.

En 1973, se reformo lo que se conoce como la Ley del Seguro Social, debido a la imposibilidad económica de seguir expandiendo la seguridad social a otros grupos de la población bajo un régimen ordinario, esto otorgo seguridad social a grupos antes excluidos mediante el programa de Solidaridad Social, este programa otorgaba servicios a través del IMSS a grupos específicos de la población rural de por la Secretaria de Salubridad y Asistencia.

Posteriormente a esta etapa de desarrollo del instituto y con la finalidad de recuperar la viabilidad económica del instituto en materia de pensiones, en 1995 se tuvo que modificar la conocida Ley de 1973, y surge una nueva Ley del Seguro Social. Esta nueva ley incluía en sus nuevas reformas la creación de cuentas individuales para el retiro de los trabajadores, las cuales serían encomendadas a las Administradoras de Fondos para el Retiro conocidas como (Afores).

Dentro de esta nueva ley se volvieron aperturas nuevas formas de contrato de Seguridad Social, mediante la creación del Seguro de Salud para la Familia, ahora se permite que los trabajadores no asalariados, que laboran por su cuenta, puedan disfrutar junto con sus núcleos familiares, la atención medica integral que ofrece el IMSS. Esta nueva ley extendió el régimen a los jornaleros agrícolas y posibilitó la creación de guarderías para los hijos de las madres trabajadoras del campo.

En materia interna el instituto ofrecía a sus trabajadores la posibilidad de obtener una jubilación con un pago mensual al 125% de sus salario neto con la condición de ofrecer por parte del trabajador 27 y 28 años de servicio al Instituto mujeres y hombres respectivamente, esta forma de jubilación fue a partir de la creación de la Ley del Seguro Social de 1973, sin embargo, con la

crisis económica que golpeo al país en la década de 1990 y con la nueva Ley del Seguro Social de 1995, el instituto fue incapaz de solventar de forma eficiente las necesidades de sus usuarios y al mismo tiempo de sus trabajadores, por lo que mediante negociaciones entre las partes representativas del instituto y del Sindicato de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), en el año de 1997, se modificó el Régimen de Jubilaciones y Pensiones.

La nueva forma de jubilación sería que los trabajadores del Instituto deberían trabajar 35 años de servicio hombres y mujeres para alcanzar una jubilación que se redujo a un pago mensual de 125% al 100% del salario neto, sin embargo, a pesar de esta reforma interna no fue suficiente por lo tanto para el año de 2003, se modificó nuevamente la forma de retiro, eliminando la posibilidad de obtener una jubilación y adaptando a sus trabajadores al régimen de cuentas individuales para el retiro de los trabajadores por medio de las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores), que es el actual régimen con el que ingresa la nueva fuerza laboral del instituto.

### **2.1.2 Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS)**

El IMSS no se puede entender solamente desde el aspecto Institucional visto como una creación del Gobierno, es importante mencionar que el funcionamiento depende de una base trabajadora la cual está representada por el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS). A continuación, se realizará una breve remembranza de este sindicato.

El sindicalismo nace a la par de la creación del Instituto, el sindicato surge de la necesidad de tener representatividad laboral frente al carácter gubernamental representado como Instituto y con miras al futuro del entonces naciente IMSS, por lo que se decidió que se debería constituir un organismo sindical integrado e identificado con los principios de la Seguridad Social y en defensa de sus derechos laborales. Es por ello que, el 6 de abril de 1943 se reunieron 36 personas las cuales realizaron la Primera Asamblea Constitutiva del Sindicato Nacional. En dicha reunión se suscribió un acta constitutiva que indicaría la política a seguir la cual solicitaba que para los trabajadores el Instituto no era

un patrón explotador, si no una institución de beneficio social y por lo tanto de interés para el país, con ello le otorgaban al sindicato una misión de política doble:

1. Defender la naciente Organización Sindical.
2. Defender la Institución que se estaba formando.

Los representantes de aquella reunión se convertirían en el primer Comité Ejecutivo Nacional y serían representados por el primer Secretario General el cual sería el Profesor Ismael Rodríguez Aragón. El 10 de junio de 1943, se aprobaron los estatutos que inicialmente contuvieron 55 artículos y 3 transitorios. A partir de ahí la primera labor de este comité sería la creación del Primer Contrato Colectivo de Trabajo el cual se firmó después de 8 meses de iniciadas las labores de la Institución reconociendo legal y jurídicamente los derechos de los asociados, a la fecha del registro del sindicato contaban con 36 socios.

## **2.2 Funciones**

### **2.2.1 Misión**

La misión del IMSS es “Ser el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para todos los trabajadores y trabajadoras y sus familias”.

### **2.2.2 Visión**

La visión describe una expectativa ideal sobre lo que se espera que la organización sea o alcance en un futuro.

En el IMSS es: “Por un México con más y mejor seguridad social.”

### **2.2.3 Mandato**

El Instituto Mexicano del Seguro Social tiene un mandato legal del Art. oculto 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Se persigue el aumento de la cobertura de la población como un mandato constitucional, con un sentido social. Por su parte, el Artículo 2 de la Ley del Seguro Social

(LSS) establece que la seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.

#### **2.2.4 Política de Calidad**

El Instituto Mexicano del Seguro Social, es auditado por un organismo que representa a la Secretaría de la Función Pública, el cual tiene por nombre Órgano Interno de Control, tiene la finalidad de prevenir, detectar y abatir los actos de corrupción, promueve la transparencia y la legalidad de los servidores públicos, mediante la realización de auditorías y revisiones a los diferentes procesos de la Institución, así como la atención de quejas, denuncias, peticiones ciudadanas resolución de procedimientos administrativos y de responsabilidades de inconformidades, en apego a lo establecido en el Programa de Mejora de la Gestión Pública.

Este órgano de control ha diseñado una política de calidad, basada en su propio marco jurídico, que esta sustentado en la Constitución Política Mexicana, en distintas Leyes, Códigos, Reglamentos, Decretos y Acuerdos que pueden ser consultados en la pagina web del IMSS. La política de calidad actual del IMSS tiene por nombre, Modelo Institucional para la Competitividad “MC”.

Es el instrumento para guiar a las Unidades Médicas, Sociales o Administrativas, que constituye el marco de referencia para lograr la mejora e innovación de los procesos, con el propósito de transformar la gestión directiva en un desempeño integral y efectivo para los diferentes grupos de interés.

Pretende implementar y mantener en las unidades Médicas, Sociales o Administrativas el Modelo Institucional para la Competitividad “MC”, con el fin de obtener procesos y servicios acordes a las necesidades y expectativas de las y los usuarios, incrementando su satisfacción y confianza, que permitan el desarrollo de las capacidades y ventajas competitivas del Instituto Mexicano del Seguro Social.

### **2.2.5 Objetivos de calidad**

El Modelo Institucional para la Competitividad “MC”, con el fin de construir una cultura de competitividad que responda a las necesidades y expectativas de las y los usuarios, se basará en seis objetivos básicos:

1. Enfoque al usuario. La o el usuario es el receptor medular de los servicios, por lo tanto, el personal de la Unidad debe identificar sus necesidades y expectativas para generar consistencia, seguridad, valor y confianza en los servicios que se otorgan, incrementando el nivel de satisfacción y percepción que tiene de los mismos.
2. Liderazgo estratégico. El Cuerpo de Gobierno es responsable de guiar al personal y dar rumbo a la Unidad hacia una cultura de competitividad con base en la misión, visión, principios y valores. Se caracteriza por su integridad y competencias para identificar oportunidades, necesidades y riesgos para establecer estrategias y propuestas de valor que generen ventajas competitivas.
3. Resultados competitivos. El rumbo estratégico de las Unidades se logra mediante la ejecución sustentada en el alto desempeño y la satisfacción de las y los usuarios, así como los demás grupos de interés, por lo que el personal de la Unidad orienta sus esfuerzos al logro de objetivos y metas que le permitan la generación de ventajas competitivas.
4. Personal comprometido. El personal muestra permanentemente una actitud y vocación de servicio, participativo, visionario, convencido, responsable y que aporta sus conocimientos a la mejora e innovación de los procesos y sus resultados, mediante un enfoque ético orientado a la satisfacción de las y los usuarios, con apego a la Ley y a la misión institucional.
5. Creatividad e innovación. Son características del personal de la Unidad, quienes en su actuación diaria transforman una necesidad del usuario o un problema organizacional en una solución a través de la generación de ideas o innovaciones que mejoran procesos, sistemas o servicios que agregan valor a los grupos de interés.
6. Compromiso social. Los integrantes de la Unidad, están comprometidos con la prevención, conservación, mejoramiento y desarrollo de la cultura

del cuidado del medio ambiente; de igual manera contribuyen y se integran a la comunidad.

### **2.2.6 Sistemas de Gestión de Calidad**

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 268, fracciones IX y XII y 303 de la Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, y sus reformas publicadas posteriormente, así como los artículos 31, fracciones II y XII y 69, fracciones VIII y XXVIII, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2006 y sus reformas publicadas posteriormente, se expide la siguiente:

NORMA QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL MODELO INSTITUCIONAL PARA LA COMPETITIVIDAD “MC”

La presente norma es de observancia obligatoria para los Órganos Normativos, de Apoyo a la Dirección General, de Operación Administrativa Desconcentrada y Operativos, del Instituto Mexicano del Seguro Social, que decidan implementar y mantener el Modelo Institucional para la Competitividad “MC”.

El personal que labora en las Unidades Médicas, Sociales o Administrativas del Instituto Mexicano del Seguro Social, en las que ya se tiene implementado o se está implementando el Modelo Institucional para la Competitividad “MC”.

### **2.3 Descripción de lo Que es y lo Que hace**

La principal actividad que realiza el instituto con sus usuarios es de garantizar la Seguridad Social la cual incluye; el derecho a la salud mediante; la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión, la cual será garantizada por parte del Estado.

El Instituto Mexicano del Seguro Social al ser un organismo público descentralizado tiene como función principal, la organización y administración de una compleja relación de aseguramiento, tiene una personalidad jurídica y

patrimonios propios y diferentes a los del estado nacional, lo que quiere decir que a pesar de ser un organismo de carácter federal el cual emana del gobierno se encarga del ofrecimiento de servicios de salud y de seguridad social.

Establece un servicio público de carácter nacional, sin perjuicio de los sistemas instituidos por otros ordenamientos. El IMSS para tener una operación se integra de órganos que tienen carácter tripartito en razón de que la misma concurren los sectores público y privado, con la característica de ser un organismo fiscal autónomo, esta es una facultad que le permite al instituto realizar pagos y cobros de créditos que corresponden como aportes, intereses moratorios y capitales constitutivos que es una de las maneras de captación de dinero que tiene el instituto para llevar a cabo sus actividades.

Los usuarios que se consideran como la base de ingreso económico para el instituto son tres agentes:

- Patrones.
- Usuarios, Asegurados, o Derechohabientes.
- Beneficiarios o Derechohabientes.

La forma en como se compone el IMSS, es bajo la forma de Delegaciones, actualmente se cuentan con 37 delegaciones en todo el país que permiten dividirlo por zonas de atención y cubrir la gran mayoría de las necesidades en materia de salud, los usuarios que pertenecen al grupo conocidos como "derechohabientes", reciben por un descuento mínimo de su salario, el servicio de salud en los tres niveles de atención, los cuales se definen como:

1. Primer Nivel. Servicio de Medicina Familiar.
2. Segundo Nivel. Servicio de Especialidades.
3. Tercer Nivel. Servicio de Subespecialidades.

Estos tres niveles son los que cubre el Instituto con el descuento mensual a los derechohabientes y se complementa con una aportación patronal, por último, se incluye una aportación en forma de servicio por parte del estado, el cual le



da el carácter Tripartita que es el configura el Instituto Mexicano del Seguro Social.

### **2.3.1 Área de Información Médica y Archivo Clínico (ARIMAC)**

A partir de 1944, en que el Instituto Mexicano del Seguro Social otorga las primeras prestaciones en especie, éstas tienen registro en los expedientes clínicos, que a su vez son integrados, controlados y custodiados por el Archivo Clínico, órgano que depende administrativamente del Director de la Unidad Médica. Esta área además registra y procesa la información derivada de la atención médica y realiza las actividades de recepción de derechohabientes.

En el año de 1950 la Subdirección General Médica integra a su estructura el Departamento de Archivo Clínico y le confiere la responsabilidad de normar las actividades del área de archivo clínico en las unidades de atención médica.

En 1960 la Subdirección General Médica utiliza y difunde la primera norma de organización y procedimientos para el archivo clínico, publicada en el Boletín Médico # 6, del mes de marzo del citado año.

En 1987, como resultado del proceso de reclasificación e implantación de estructuras de los servicios administrativos de las unidades médicas se hace la regularización a plazas escalafonarias de los ocupantes de puesto de jefe o responsable de archivo clínico, ajustándolos a la estructura administrativa de acuerdo a una clasificación por tipo de unidad médica.

La reestructuración de la Rama Administrativa efectuada el 16 de julio de 1990, originó la conformación de los siete sectores actuales; entre ellos el Sector de Estadística del que se responsabiliza administrativa y normativamente la Dirección de Prestaciones Médicas, con cuyas plazas se integra el Área de Información Médica y Archivo Clínico (ARIMAC).

Al ARIMAC se le confiere la responsabilidad de elaborar, preservar y custodiar el expediente clínico; además de efectuar las actividades inherentes al proceso de integración de la información, como son: integrar, validar, concentrar,

procesar, explotar y difundir la información médica en su ámbito de responsabilidad.

Las definiciones sobre el Archivo las encontramos en la Ley Federal de Archivos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero del 2012, esta ley se vincula con la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas con el mandato de documentar todos los actos administrativos derivados de las funciones de los sujetos obligados y, una vez documentados, la obligación de tenerlos organizados.

En su Artículo 1 indica que el objeto de esta Ley es: “establecer las disposiciones que permitan la organización y conservación de los archivos en posesión de los Poderes de la Unión, los organismos constitucionales autónomos y los organismos con autonomía legal, así como establecer los mecanismos de coordinación y de concertación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para la conservación del patrimonio documental de la Nación, así como para fomentar el resguardo, difusión y acceso de archivos privados de relevancia histórica, social, técnica, científica o cultural. (Ley General de Archivos).

Y en su Artículo 4 donde define los conceptos que son necesarios para comprender un archivo, los cuales son los siguientes:

#### I. Administración de documentos

Conjunto de métodos y prácticas destinados a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivo; LEY FEDERAL DE ARCHIVOS CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios Nueva Ley DOF 23-01-2012;

#### II. Archivo

Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos por los sujetos obligados o los particulares en el ejercicio de sus atribuciones o en el desarrollo de sus actividades.

Los tipos de archivos que encontramos en este Artículo son los siguientes:

- a) Archivo administrativo actualizado: Aquél que permite la correcta administración de documentos en posesión de los poderes Ejecutivo, Legislativo, Judicial, de los órganos constitucionales autónomos de los tres órdenes de gobierno.
- b) Archivo de concentración: Unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de los sujetos obligados, y que permanecen en el hasta su destino final.
- c) Archivo de trámite: Unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.
- d) Archivo histórico: Fuente de acceso público y unidad responsable de administrar, organizar, describir, conservar y divulgar la memoria documental institucional, así como la integrada por documentos o colecciones documentales facticias de relevancia para la memoria nacional.
- e) Archivo privado de interés público: Documentos o colecciones que ostenten interés público, histórico o cultural en poder de particulares.

Para efectos de este trabajo podemos encontrar útil la definición de *Archivo de Trámite* y *Archivo de Concentración* a todos los documentos que se concentran dentro de las unidades médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social y su resguardo es en el área de ARIMAC.

Cuál es su objetivo

Proporcionar al personal del Área de Información Médica y Archivo Clínico (ARIMAC) y al personal de salud, los elementos técnico-administrativos y legales necesarios para el desarrollo de sus actividades en la elaboración, resguardo, conservación y depuración del expediente clínico en unidades médicas hospitalarias.

Estructura Funcional.

## Normativo - División de Información en Salud (DIS).

### Funciones:

- Elaborar y mantener actualizada la normatividad de los archivos clínicos para la correcta apertura, estructuración, resguardo y control de expedientes clínicos en las unidades médicas, garantizando en el proceso integridad y confidencialidad.
- Diseñar instrumentos y estrategias para validar y controlar la calidad de la información en salud, generada por los sistemas institucionales.
- Coordinar la captación, procesamiento, evaluación y presentación de la información en salud de acuerdo a los programas y políticas del Instituto

## Control - Coordinación de Información y Análisis Estratégico (CIAE).

### Funciones:

- Vigilar la correcta aplicación de los procedimientos normados en las áreas de Archivo Clínico de las unidades de Atención Médica del ámbito delegacional.
- Promover ante los directivos de las Unidades de Atención Médica la depuración sistemática y oportuna de expedientes clínicos.
- Vigilar en colaboración con la Coordinación de Prevención y Atención a la Salud, la operación y el cumplimiento de la vigilancia epidemiológica en las Unidades Médicas de la Delegación.

## Operativo - Área de Información Médica y Archivo Clínico (ARIMAC).

### Funciones:

- Satisfacer las necesidades de información operativa requeridas para el conocimiento y control técnico, administrativo de la atención médica.
- Facilitar la prestación óptima de los servicios de salud, mediante la realización de las funciones relativas al manejo interno de los expedientes, la documentación clínica, los catálogos, las formas de registro y el control de los mismos con base a su vigencia de derechos.

## Expediente clínico

Conjunto de documentos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con un arreglo a las disposiciones sanitarias.

Los expedientes clínicos están organizados dentro de un Archivo de Concentración, para su consulta por parte de los servidores públicos en materia de salud que conforman el catálogo de médicos de cada Unidad Médica u Hospital. El archivo de Concentración se divide en dos tipos:

- Archivo I de Trámite:

Se integra con los expedientes clínicos de los pacientes que son enviados de otras unidades y que son atendidos en la consulta externa de especialidades, cirugía u hospitalización. Se depura ésta sección con los expedientes de los pacientes que causan alta médica, pasándolos al Archivo de Concentración.

- Archivo II de Concentración:

Se integra con los expedientes clínicos del Archivo de Trámite. Unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica y que permanecen 5 años en ésta hasta su destino final.

Secciones que componen el Archivo de Concentración:

- Semi-activos
- Defunciones
- Casos legales
- Convenio General (Interinstitucional) de la Emergencia Obstétrica

## Etapas del trabajo archivístico

Procedimiento para la apertura, control, integración, depuración y recuperación del expediente clínico en las Áreas de Información Médica y Archivo Clínico (ARIMAC) de las Unidades Médicas Hospitalarias (Hospitales de 2do. Nivel)

La apertura del expediente clínico en soporte físico es responsabilidad exclusiva del personal de ARIMAC, con base a la vigencia de derechos del trabajador y éste solo se elaborará cuando los sistemas de información presenten alguna inconsistencia.

En la unidad se integrará un solo expediente clínico por cada paciente, en donde contenga todos y cada uno de los documentos generados por el personal de salud que intervenga en su atención (diferentes servicios).

Los expedientes solo podrán salir del Archivo Clínico para atención médica en los servicios de la unidad, mediante los formatos 4-30-9/72 "Vale al archivo clínico" o 4-30-6/99 "Control e Informe de Consulta Externa" o un memorándum de la dirección, todos debidamente requisitados con nombre, apellidos, matrícula y rúbrica del solicitante.

Los expedientes serán devueltos al archivo clínico al finalizar el turno, íntegramente y en el mismo orden que se entregaron.

El ordenamiento dentro del ARIMAC de los expedientes clínicos en cada sección será por número de seguridad social, de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo por cada uno de los archiveros o baterías que la componen. Aquellos que carezcan de número de seguridad social, se archivarán por orden alfabético por apellido paterno, materno y nombre(s) al final de los ordenados por número de seguridad social.

El expediente clínico cumplirá toda su etapa activa y semi-activa en la Unidad Médica de (5 años), posteriormente se gestionará su baja documental previa validación del área médica, ante la División de Administración de Documentos (DAD), con el formato "Inventario de Baja Documental-Expediente Clínico", y de acuerdo al "Instructivo para el trámite de baja documental de los archivos del Gobierno Federal".

Todo el personal que labore dentro del ARIMAC deberá conocer el siguiente proceso que a continuación se describe, para la solicitud de un Expediente Clínico, los cuales se entregaran en los siguientes escenarios diarios:

Control de expedientes clínicos físicos solicitados de pacientes con cita previa para la Consulta Externa.

Con base al formato 4-30-6/99 “Control e Informe de Consulta Externa” requisitado por la asistente médica con 24 horas de anticipación, personal del ARIMAC rescata expedientes clínicos ordenándolos conforme a la secuencia que aparece en dicho formato y los entrega a la Asistente Médica, quedándose en el archivo clínico una copia del formato mencionado hasta la recuperación total de los expedientes. En caso de prestarse, estos quedarán amparados con la forma 4-30-9/72 vale al archivo clínico por el (los) expediente(s).

a) Control de Expedientes Clínicos físicos solicitados de Pacientes No Citados para Consulta Externa

Con base al formato 4-30-9/72 “vale al archivo clínico” por el (los) expediente(s) requisitado por la asistente médica en original y copia. Se rescatan los expedientes de la Sección I o II de trámite o concentración y se envían al consultorio correspondiente. A la devolución de estos, se devuelve el respectivo vale.

b) Control de expedientes clínicos físicos solicitados de pacientes que se encuentran hospitalizados

En el formato 4-30-9/72 “vale al archivo clínico” por el (los) expediente(s) requisitado por la asistente médica, se rescatan expedientes de la Sección I o II de trámite o concentración y se envían al módulo de Admisión Hospitalaria. A la devolución de éstos se devuelve el respectivo vale.

c) Control de expedientes clínicos para investigación médica

Para fines académicos, los médicos residentes, internos de pregrado, pasantes de servicio social, enfermeras pasantes del servicio social, pasantes de otras disciplinas médicas, así como estudiantes de diversas universidades, deberán

consultar los expedientes clínicos en el archivo clínico, previa solicitud autorizada del jefe de educación médica y/o director de la unidad.

- d) Préstamo de Expedientes clínicos por causas legales, auditorias y supervisiones

Personal con facultad de solicitar un expediente clínico sujeto a averiguación previa por parte de un organismo jurídico-legal:

- Director de unidad médica
  - Subdirector médico de la unidad
1. La solicitud de expediente clínico y/o antecedentes de atención médica proporcionada al paciente ante el ARIMAC a través del formato vale al archivo clínico por el (los) expediente (s) 4-30-9/72, clave 2E10-009-020 (Anexo 3), en original y copia.
  2. Se retira, “Expediente clínico” y/o antecedentes de atención médica, coloca la fajilla o separador en la carpeta y registra en el original y copia del formato vale al archivo clínico por el (los) expediente (s) 4-30-9/72 clave 2E10-009-020 (Anexo 3), una marca que indique que está suministrado.
  3. El personal del ARIMAC aplica el sello de “Información Confidencial” en la “Carpeta de Contención MF1/2000 (cubierta)”, clave 2E1-009-018 (Anexo1) del expediente, asimismo folia las hojas de los expedientes clínicos y se envía al personal que lo solicitó con el mensajero del archivo clínico.
  4. El mensajero entrega el original y copia del formato vale al archivo clínico por el (los) expediente (s) 4-30-9/72, clave 2E10-009-020 (Anexo 3) y devuelve el original de éste, al responsable del archivo clínico, con el nombre completo, matrícula y firma de quien recibió el expediente clínico y/o antecedentes de atención médica.
  5. Se conserva el original del formato vale al archivo clínico por el (los) expediente (s) 4-30- 9/72, clave 2E10-009-020 (Anexo 3), en espera de que sea devuelto el expediente respectivo.



6. Se registra en el sistema e - CEC, los datos de los formatos valen al archivo clínico por el (los) expediente (s) 4-30-9/72, clave 2E10-009- 020 (Anexo 3), que amparan el expediente suministrado.
7. Los expedientes se conservarán por dos años más a la conclusión de su vigencia documental, en el archivo de concentración, en la sección de “casos legales” de conformidad a lo establecido en el lineamiento décimo octavo de los Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la administración Pública federal, aplicando la leyenda “Solicitud del INAI”.

e) Expediente clínico por Convenio General (Interinstitucional) de la Emergencia Obstétrica

Los expedientes derivados de la atención por el Convenio General de Colaboración Interinstitucional para la Atención de la Emergencia Obstétrica, al alta del paciente serán resguardados en la sección de Convenio General en el archivo de concentración, apartado “Emergencias Obstétricas a No derechohabientes del IMSS”, su custodia es por un periodo de 5 años, tomando en cuenta que se trata de documentos auditables.

f) Leyenda de Información Confidencial en la carpeta de contención del expediente clínico

Todos los expedientes clínicos integrados en el archivo clínico deberán contener la leyenda de “Información Confidencial” (incluyendo los electrónicos, así como todos aquellos que sean requeridos mediante una solicitud de información, Acuerdo 009/7/2004 del Comité de Información del IMSS).

g) Recepción de documentos para glosar en el Expediente Clínico

Recibe formas 4-30-8/98, notas médicas y resultados de laboratorio y radiográficos para integrarlos al expediente. De los sobrantes se integra un minutario mensual para aclaraciones posteriores.

h) Baja documental

Todo tipo de documento que ha causado baja en el ARIMAC, deberá registrarse en el formato de inventario de baja documental, el cual se envía por vía electrónica al jefe de la División de Administración de Documentos (DAD) solicitando pasen a recoger las cajas rotuladas.

La responsabilidad para el jefe del ARIMAC, concluye hasta que le reciban la documentación original con las cajas correspondientes.

#### **2.4 Mi trayectoria Institucional al día de hoy**

En el año 2006 ingrese al Instituto Mexicano del Seguro Social, en esa época estaba terminando la preparatoria y había sido aceptado en el primer semestre de la Licenciatura en Antropología Social de la UAEMex. Mi ingreso fue con la categoría de Mensajero, con un horario de 6.5 horas, 5 días a la semana, como en muchos trabajos, inicié realizando suplencias y por contratos de 15 días como mínimo hasta 30 como máximo cubriendo las vacaciones en diferentes servicios de las unidades médicas de medicina familiar y en las unidades médicas hospitalarias, que existen en la ciudad de Toluca.

Para ingresar a laborar al Instituto Mexicano del Seguro Social, se debe obtener una propuesta sindical, las cuales son entregadas por medio del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, se adquiere en las delegaciones sindicales del Instituto, cuando se abra la bolsa de trabajo y con base en las categorías laborales solicitadas, bajo los requisitos solicitados para su obtención, los cuales están descritos en el Contrato Colectivo de Trabajo. Hay dos tipos de propuestas, las que son abiertas a profesionales de la salud y que se pueden solicitar por medio de las instancias delegacionales de Bolsa de Trabajo y las administrativas, las cuales generalmente se otorgan y se da prioridad a los familiares directos de los trabajadores sindicalizados.

En mi caso, la propuesta que obtuve fue otorgada a mi madre María Cristina López Sandoval, la categoría a la cual aspiraba era la del puesto de mensajero, esta categoría solicitaba como mínimo tener acreditada al 100% la secundaria, el certificado de culminación de mis estudios de secundaria fue con el que me registraron como aspirante.

Una vez registrado, hice tres exámenes diferentes:

1. Examen de conocimientos generales
2. Examen psicométrico
3. Examen físico y de salud

Estos tres exámenes se convierten en los filtros de ingreso y tienen la finalidad de evaluar si el aspirante es una persona apta para desempeñar el puesto que en mi caso personal competí para ingresar con la categoría de mensajero.

El proceso de selección para el ingreso al Seguro Social fue largo, pues tuve que estar acudiendo a reuniones esporádicas para ir revisando el proceso de selección y sobretodo mostrar el interés por ingresar al instituto, posterior a los exámenes realizados, publicaron una lista de aceptados para recibir un curso de inducción, este curso constaba de un mes en capacitación sin goce de sueldo, dos semanas en el Centro de Capacitación y Calidad IMSS-SNTSS Toluca, ubicado en la calle Nuevo México, San Felipe Tlalmimilolpan, en Toluca.

Este mes de capacitación lo impartieron por parte del Comité que representaba al Sindicato de aquellos años, terminando esas dos semanas en dicho lugar, se asignaban las unidades médicas para empezar dos semanas en escenario real, para que en cualquier momento en donde se me contratara conociera mis actividades a realizar, posterior a la capacitación espere cerca de 6 meses para que firmara mi primer contrato.

Cuando recibí mi primer contrato me encontraba estudiando la mitad del segundo semestre de la carrera. Sin embargo, a pesar del tiempo que demoro mi ingreso al Instituto, este contrato fue en el Hospital General de Obstetricia 221, ubicado en la calle de Morelos esquina con Josefa Ortiz de Domínguez, en el centro de Toluca en el turno matutino, el 3 de marzo del 2006, fue un contrato por 2 semanas (15 días), el área a la que fui asignado era el ARIMAC del Hospital.

Las contrataciones no eran tan recurrentes, pero en el primer trimestre del año 2007 en el mes de marzo, obtuve mi primer interinato que tuvo una duración de

6 meses; la plaza a ocupar fue en el H.G.R. 222, ubicado calle Josefa Ortiz de Domínguez, en la colonia Santa Clara de la ciudad de Toluca, con horario de 14:30 a 21:00 hrs, de lunes a viernes con descansos de sábado y domingo, a partir de ese momento me desempeñe como empleado del IMSS pues ya no deje de laborar y al mismo tiempo continué estudiando la Licenciatura, durante estos 6 meses no podía postularme a nuevas categorías de mayor jerarquía hasta tener una base definitiva.

Al final de ese interinato, me basificaron con la categoría de mensajero y mi jornada laboral se componía de 6.5 horas diarias con dos días de descanso, los cuales serían asignados conforme a las necesidades del servicio al que quedara adscrito. El Hospital al que llegue al área de ARIMAC fue, el Hospital General Regional No. 220, "José Vicente Villada", ubicado en la avenida Paseo Tollocan, 620, colonia Vértice, en la ciudad de Toluca.

La necesidad de seguir estudiando, me llevo a laborar con esta categoría durante 5 años, en la misma área; lo que me permitió desarrollarme laboralmente dentro del ARIMAC en todos los aspectos y necesidades que conlleva este servicio. Durante este tiempo laboral como mensajero que comprendió del 2007 al 2014, cuatro años me mantuve en el turno vespertino, en aquel momento mi horario era de 14:30 hrs a 21:00 hrs. este tiempo se combinó con la carrera de Antropología social, por lo que cada vez que desarrolle prácticas de campo que fueron cada 6 meses en el periodo Intersemestral, tenía que solicitar una Licencia Sin Goce de Sueldo, para que este documento fuera aprobado por el departamento de personal, tenía que irme como mínimo 2 meses por cada permiso, para que mi plaza pudiera ser cubierta por otro compañero mensajero que estuviera en espera de su base definitiva y de esta manera el servicio no se viera afectado.

Este tipo de permisos me permitieron que mis estudios los llevara a la par de mi trabajo, pues acudía a mis clases por las mañanas y saliendo de la Facultad me desplazaba a mi centro de trabajo, el proceso que viví de trabajar y estudiar, fue complejo para mis rendimientos en ambos lados, tanto en el trabajo como en lo educativo, a pesar de eso es una experiencia gratificante para mí el haber podido combinar estas dos situaciones pues me ayudo que al

estar dentro de la carrera, mis formas de entender la vida como servidor público se vieron marcadas por un aspecto cultural y humanístico con empatía al respecto de los usuarios a los cuales le brindábamos un servicio.

En el año 2009, registre un intercambio académico, el lugar al cual por parte de la Universidad tuve el apoyo para estudiar fue a Perú, para poder estudiar allá, nuevamente solicite una Licencia Sin Goce de Sueldo, por 8 meses, esta licencia, tenía algo en particular, pues por estar estudiando, en aquel momento, me permitieron, generar esa antigüedad, esto derivado de que los representantes del sindicato de aquel momento, notaban ciertas características diferentes al resto mis compañeros, que como mencioné antes la carrera de Antropología social, me iba moldeando con una visión holística de mi cultura laboral, por lo tanto, me mude durante 8 meses a dicho país y una vez terminado el intercambio y el tiempo de permiso laboral, regrese a mi centro de trabajo; considero que esos apoyos hoy en día me beneficiaron pero son resultado de una formación social y cultural.

El 2011, egrese de la Facultad de Antropología Social, y para ese momento, me habían cambiado la base, para ese año, se modificó mi plaza al turno matutino con una ampliación de jornada laboral de 8.0 horas, lo que conllevaba un aumento de salario, con las mismas obligaciones y los mismos derechos que pertenecen a la categoría de mensajero, el horario se modificó de 8:00 a 16:00 hrs. Una vez con esa modificación y al terminar mis estudios, comencé mi carrera institucional.

Para crecer de forma institucional dentro del IMSS, se deben presentar exámenes para la categoría a la que se postule, la siguiente categoría de mensajero es; Auxiliar Universal de Oficinas.

Aprovechando las aptitudes y habilidades que había adquirido en la Facultad, principalmente la comprensión de textos opte por inscribirme al examen para obtener la categoría de Auxiliar Universal de Oficinas, dicho examen estaba organizado por 3 módulos, español, matemáticas y conocimientos prácticos. Estos exámenes se basan en manuales de operación que corresponden a las diferentes categorías, por lo que descubrí que no eran para verificar los

conocimientos que uno como personal adquiere, si no el aprendizaje de los procesos, actividades que se desarrollaran en la categoría a la cual se aspira, constan de 50 preguntas y la calificación aprobatoria mínima es de 70 puntos, además de que el examen práctico, pretendía conocer las habilidades para manejar equipos de cómputo, en sus diferentes sistemas o paquetes de software. Aprobé mi examen con un promedio de 92, una vez que apruebas te otorgan un Nombramiento con tu calificación y pasar a pertenecer a un grupo de personas que espera base la cual será asignada por medio de escalafón, pero ahora como Auxiliar Universal del Oficinas.

Mi cambio de rama llego para el año 2012, y me mantuve como A.U.O. (Auxiliar Universal de Oficinas) durante 3 años, abandoné el servicio de ARIMAC y me colocaron en el área de Salud en el Trabajo, en el mismo hospital H.G.R. 220. El Departamento de Salud en el Trabajo ofrece el servicio de atención médica y calificaciones de riesgo de trabajo a los trabajadores que por accidentes laborales deben recurrir a incapacidades.

Este servicio revisa que sean situaciones laborales las que ponen en riesgo a sus trabajadores y una vez que se comprueba un accidente de trabajo se indemniza a los pacientes de acuerdo a la situación tipificada en la Ley Federal del trabajo, ya sea ausentismo por incapacidad laboral cubriendo sus salarios a un 100% originado por un Riesgo de Trabajo o el pago de sus incapacidades a un 60% por Enfermedad General. Permanecí en este servicio 2 años y posteriormente me cambiaron de unidad a la U.M.F. 249 “Santiago Tlaxomulco”, donde nuevamente me asignaron al ARIMAC.

Cabe mencionar que existen diferencias entre un ARIMAC de Hospital y uno de Medicina Familiar, pero el cambio es de acuerdo a los procesos y los sistemas de información que se utilizan, sin embargo, ambos lugares son de tipo operativo para generar información para la toma de decisiones de los directivos, el ARIMAC de Hospital, cuenta con un Archivo, para salvaguardar los expedientes clínicos de los pacientes, mientras que el ARIMAC de UMF, es un espacio donde se captura la información laborada de la unidad generando indicadores e información estadística para el monitoreo de las enfermedades que aquejan a la población adscrita a la Unidad.

Durante los 3 años que labore como AUO, se abrió una convocatoria para participar para la 2a. Categoría del Sector Estadística “Oficial de Estadística”, como ya se mencionó anteriormente, la forma de la evaluación es la misma, por medio del estudio del Manual Didáctico, el examen para esta categoría solamente se basaría en el estudio de ese manual. Una vez inscrito te dan la oportunidad de prepararte durante 30 días naturales hasta la fecha del examen, dicho examen nuevamente se conforma de 50 reactivos los cuales son sacados del Manual didáctico, y en caso de aprobar, se coloca el aspirante en escalafón, y así sucedió, nuevamente aprobé el examen en esta ocasión con un promedio de 7.6, la calificación mínima aprobatoria era de 7.0, entonces este cambio, me definía directamente en el Sector de Estadística, que es en el que se encuentra el área de ARIMAC, a partir de este momento una vez basificado como Oficial de Estadística no podría buscar hacer carrera institucional en otro sector de los 6 restantes que le dan la parte operativa al IMSS. Para el año 2015, me basificaron como Oficial de Estadística en la Unidad de Medicina Familiar 249, lo que implicó que como ya se mencionó antes a partir de ese momento mi vida laboral está dentro del Sector Estadística y el área asignada es ARIMAC.

Continuando con mi trayectoria institucional, en el año 2018 se apertura la oportunidad de contender por la 3a. Categoría del Sector Estadística “Coordinador de Estadística”, nuevamente vuelvo a participar y apruebo el examen, actualmente es la categoría que desempeño dentro del Instituto. Cabe mencionar que las categorías que pertenecen al sector de Estadística son las siguientes:

- a) 2a. Categoría Sector Estadística “Oficial de Estadística”
- b) 3a. Categoría Sector Estadística “Coordinador de Estadística”
- c) 4a. Categoría Sector Estadística “Jefe de Grupo”

El cargo que desempeño actualmente desde enero del año 2019, es la 3a. Categoría, esta categoría contiene mayor responsabilidad pues tengo a mi cargo personal operativo que es quien concentra, captura la información de la productividad del Hospital y del área médica, actualmente me encuentro laborando nuevamente en el ARIMAC del H.G.R. 220 “José Vicente Villada”,

que es de donde salí como mensajero, ahora los procesos están empezando a sistematizarse más, con la incorporación de nuevas tecnologías que ayudan a la eficiencia de los sistemas de salud en información y que permite nuevas formas de resultados para la toma de decisiones a niveles directivos en función de los usuarios y de las enfermedades que se presentan con mayor frecuencia en la población adscrita al hospital. En el aspecto laboral la Antropología social me ha dotado de cualidades de comunicación de mis ideas para ser un apoyo a nivel laboral desde el departamento de información para la solución de conflictos tanto internos como externos a los que me enfrento todos los días.

## **2.5 Función Asignada**

Una vez que llegue al ARIMAC o Archivo Clínico con mi base definitiva en el turno vespertino y con la categoría de mensajero, describiré mis funciones desde mi experiencia de enculturación en cada una de las categorías que labore, solamente pasando por alto la categoría de Auxiliar Universal de Oficinas, pues en ella no me encontré en el área de la cual hablo en este trabajo.

La enculturación principal se dio como mensajero, pues al ser un personaje de nuevo ingreso al Instituto tuve que adaptarme desde los nombres de los documentos que conforman los expedientes clínicos hasta los resultados mensuales que se entregan como informes de resultados, la práctica que desarrolle desde la Antropología fue primero la observación, donde mediante esta técnica identifiqué hábitos laborales, que permitían que existiera una forma de relación social en el espacio laboral entre los compañeros.

La llegada fue complicada pues en el ARIMAC, siempre ha habido un personal numeroso, por lo tanto el espacio entre los compañeros es reducido para efectuar las labores entre los dos turnos, sin embargo las actividades están repartidas de forma equitativa desde la cabeza del servicio representada por un “Jefe de Grupo”, todo el personal que convive en el ARIMAC, somos sindicalizados, sin embargo, las personalidades que conviven dentro del área de servicio suelen ser de enfrentamientos entre compañeros pues dependemos de que cada uno desempeñe su trabajo de la mejor manera.



Como mensajero en el H.G.R. 220, el Jefe de Grupo que me recibió como mensajero y el Coordinador de Estadística del turno vespertino, se convirtieron en los informantes claves, pues desde su conocimiento me enseñaron las formas de trabajo que iba a realizar diariamente, para empezar ellos fueron quienes me explicaron la conformación del ARIMAC, el cual esta, dividió en tres áreas; el Archivo I de Trámite, el Archivo II de Concentración y el Área del SIMO (Sistema de Información Médico Operativo), cuando me desempeñe en esta categoría, solamente me mantuve laborando en las dos áreas de Archivo, es decir no aprendí ningún proceso de lo que se desarrolla en el SIMO.

El espacio físico del ARIMAC del Hospital, se encuentra ubicado en la planta baja del H.G.R. 220, en dicho espacio encontramos dos niveles la planta baja y un sótano, que se utilizan para dividir el área. En el planta baja, encontramos el Archivo I de Trámite, que es el lugar donde se encuentran todos los expedientes clínicos organizados por número de seguridad social consecutivo, se encuentra, 4 anaqueles de aluminio que dividen en tres pasillos, y toda una pared con repisas para la colocación de expedientes, el mobiliario con el que se cuentan son 7 escritorios los cuales son de uso común entre los dos turnos y dos anaqueles de aluminio con separación donde se colocan los expedientes solicitados para la consulta externa.

Los informantes clave, lo primero que me enseñaron fue la composición del número de seguridad social, pues el número de seguridad social es la materia prima con la que se labora dentro del Archivo Clínico, el NSS, es la identidad social del trabajador que cotiza en el IMSS y se compone por 11 números, los cuales no son aleatorios. Tomemos como ejemplo este NSS: 92-91-90-8443-1

- 92 = Número de la oficina administrativa o subdelegación del IMSS en que te inscribiste por primera vez
- 91 = Año en el que te inscribiste por primera vez ante el IMSS
- 90 = Año de nacimiento del trabajador
- 8443 = Número consecutivo de inscripción asignado por la oficina administrativa o subdelegación del IMSS.
- 1 = Dígito verificador asignado por el IMSS.

Este conocimiento es el primordial que se debe tener para laborar dentro del Archivo, pues a partir del NSS es como se ordenaran los expedientes de menor a mayor, en el archivo del H.G.R. 220, se cuentan con numeración que inicia como 01 hasta la 99 distribuidos en los dos tipos de archivos.

En el Archivo II de Concentración, se encuentran organizados de la misma manera que en el de trámite, pero ahí están los expedientes que estarán preparándose para su depuración y deberán estar durante 5 años, tiempo estipulado para su conservación por la Ley Federal de Archivos y por Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; ya que en ocasiones se utilizarán con base en las necesidades de los usuarios.

El ARIMAC se encuentra enlazado con el servicio de Consulta Externa, y a su vez este mediante la categoría de Asistente Médica solicita los expedientes que se localizarán en el Archivo I de Trámite, con 24 horas de anticipación por medio de una relación de usuarios que son citados por medio de una agenda y que esperan recibir consulta.

A mí se me asignó a un control, mis compañeros me explicaron que un control en un grupo de médicos por especialidad el cual tenía asignada una asistente médica que sería la persona con la que trabajaría de forma directa, en la búsqueda, entrega y recepción de vuelta de los expedientes. El control que recibí contenía 3 médicos de la especialidad de Traumatología, 1 Psicóloga y 1 Cirujano pediatra, todos los días recibía mi listado de pacientes y me dedicaba a buscar cada uno, cuando localizaba su expediente palomeaba su nombre para llevar un control de lo que saldría del archivo, al día siguiente revisaba con la asistente médica el listado verificando que todo lo palomeado ella lo tendría durante la tarde, al finalizar la consulta médica a las 08:00 pm. ella bajaba los expedientes que se llevó y verificábamos lo que se entregó, para que de forma inmediata se archivaran en su lugar.

Cuando no se encontraban un día antes de la consulta algún expediente del listado solicitado, debía entrevistarme con el derechohabiente para realizar una serie de preguntas y lograr un rastreo de su expediente, para ello se debía identificar con su cartilla de citas médicas y partiendo de su última consulta

empezaba el rastreo hasta localizar el expediente, una vez localizado o creado, yo personalmente subía el expediente al control con la asistente médica. Este proceso lo realice durante mi etapa estudiantil y mis primeros años como mensajero dentro del ARIMAC.

Con la categoría de Oficial de Estadística, el trabajo fue completamente diferente, en una Unidad de Medicina Familiar (U.M.F.), se trabaja mediante sistemas, el proceso de aprendizaje nuevamente fue a cargo del Jefe de Grupo y del Coordinador de Estadística, ellos me enseñaron otro proceso que considero como un proceso de enculturación, ya que en este espacio no trabajaría directamente con usuarios, si no con sistemas computarizados, las funciones que desarrollaba ahí eran la captura de la productividad diaria a de los médicos de Medicina Familiar y de las Enfermeras Especialistas.

Me explicaron que diariamente los médicos y las enfermeras están obligados a atender a 24 usuarios distribuidos en jornadas de 6.5 horas con una duración por paciente de 15 minutos, la productividad se registra en un formato fuente conocido como RAIS (Registro de Atención Integral de la Salud), en este documento se anotan los NSS, Nombres, y diagnósticos, que serán ingresados de forma manual al SIAIS (Sistema de Información de Atención Integral a la Salud). Por medio del formato fuente, se ingresan los datos de cada hoja RAIS al sistema y se capturan las atenciones brindadas a los usuarios, lo que arroja información estadística, sobre la productividad de la clínica y por médico o enfermera. Esta labor la desempeñe principalmente durante mi tiempo como “Oficial de Estadística”.

Actualmente laboro como Coordinador de Estadística, lo que implica que tengo un conocimiento de los procesos y sistemas que se necesitan en el Sector de Estadística. Este conocimiento lo he adquirido de las personas que me comparten su conocimiento diario. Con las habilidades de aprendizaje que obtuve durante la formación antropológica, he podido desempeñarme a cargo del personal que tengo que en este caso son los Oficiales de Estadística.

Como Coordinador de Estadística, con toda la información capturada por parte de los oficiales, yo genero los reportes mensuales que nos darán información

estadística valiosa sobre las condiciones de la población adscrita, así como de las enfermedades más comunes a las cuales aquejan como sociedad mexicana.

Hoy en día me encuentro laborando para el ARIMAC del H.G.R. 220, en la tercera división SIMO (Sistema de Información Médico Operativo), mi jefe ha sido el encargado de realizar el proceso de enculturación, a través de enseñarme todo su conocimiento con respecto al área y la forma de trabajo. Así mismo, ahora también yo lo genero con mis compañeras y compañeros que me consultan la forma de como trabajar en el ARIMAC, ya que conozco desde la parte operativa en el Archivo Clínico como del proceso de captura del sistema SIAIS y su formato fuente RAIS.

Al ir subiendo de categorías se incrementan las responsabilidades, ahora debo reportar mensualmente los resultados de la productividad generada por los médicos del Hospital. Esto conlleva un grado mayor de responsabilidad con el uso y manejo de la información, ya que esta información es la que ofrece un panorama a los directivos del Hospital para la toma de decisiones y sobre todo para tener un panorama del trabajo que realizan, médicos y enfermeras con los usuarios y que impactan en un indicador de productividad que es la referencia a nivel delegacional con respecto a los servicios brindados y comparados con el resto de las Unidades.

En el aspecto socio laboral, considero que las fortalezas que adquirí durante mi carrera como estudiante de Antropología social me han dado la oportunidad de desarrollar en voz de mis compañeras y compañeros con quien laboro, un ambiente laboral ameno, agradable entre mis compañeros subordinados y mi jefe, este ambiente es propicio para el intercambio de experiencias que enriquecen de forma recíproca para conmigo y con mis compañeros de trabajo; las capacidades analíticas desde el punto de vista de la ciencia social, de tal manera que al entregar los resultados, mis interpretaciones son tomadas en cuenta por las autoridades del Hospital y el apoyo de mi Jefe de Servicio.

La sensación de tener un ambiente laboral ameno, discrepa mucho de las auditorias, que realiza el Órgano Interno de Control con respecto al Clima

Laboral, empezando por que el Departamento cuenta con deficiencias estructurales, falta de equipos de cómputo para ser mas eficientes los procesos, falta de mobiliario y de espacio, lo que genera una insatisfacción del personal en general, pero en cuestión social entre los que compartimos el espacio hemos desarrollado una cordialidad entre los compañeros, que nos hacen pasar gratos momentos durante la jornada laboral.

Esto es lo que de forma descriptiva he realizado como trabajador del IMSS, en el Sector de Estadística y mi proceso educativo, como me ha permitido insertarme un una subcultura institucional, que genera lazos sociales a través de las relaciones laborales, así como procesos de endoculturación para mi todos los días pues, con la experiencia de mis compañeros en el área más el apoyo de mi jefe, todos los días aprendo algo y sobre todo y lo más importante que busco la satisfacción social de los usuarios que acuden al IMSS en la búsqueda de soluciones de carácter de salud.

## **2.6 Reflexión sobre la Función Designada: El Aprendizaje en el Trabajo**

Durante los 10 años laborados en el Sector de Estadística, ha existido un proceso de enculturación desde que ingrese al IMSS, debido a que en cada área en la que me he podido desenvolver, se me han transmitido habilidades, conocimientos, conceptos y lenguaje, con la intención de generar conocimiento entre los compañeros, para hacer más eficiente el trabajo. Las dos formas de aprendizaje son; por medio de cursos de capacitación que ofrece el Instituto a través de los manuales operativos de las áreas y por medio de los veteranos que se han desarrollado en el área que comparten su experiencia y su conocimiento sobre las formas de trabajo que sirven para los compañeros que se integren a los departamentos.

Actualmente, apoyo en el mencionado proceso de enculturación para las personas que tengo a mi cargo, con el mismo objetivo, realizar de manera más eficiente el trabajo. Para mí, ha sido importante utilizar herramientas antropológicas basadas en el método etnográfico:

- Observación. Por medio de la cual aprendí patrones de conducta y hábitos laborales.

- Observación participante. Esta herramienta se utilizó una vez que tuve que desempeñar mis labores, las cuales en un principio solo eran observadas por el resto del personal y una vez que llegué a cometer errores en los procesos se me corregían con la intención de que no se volvieran a cometer.
- Entrevista abierta. La cual se realizaban a manera de diálogo entre los compañeros y que se convirtió en análisis de un trabajo de campo en el ARIMAC, ya con esta información que he recabado a lo largo de tiempo laboral y mis aptitudes se me ha hecho sencillo poder rastrear, ubicar, acomodar cualquier expediente, así como con lo aprendido de los manuales el poder avanzar de categorías, para tener un crecimiento personal y laboral.

Parte de este conocimiento que he adquirido tiene que ver con una característica cultural, la adaptación, debido a que el conocimiento es transmitido socialmente, se convierte en el principal mecanismo de adaptación, demostrando que cada individuo tiene una propia cultura. Este choque de culturas origina un enfrentamiento entre la cultura del individuo vs la cultura organizacional, es decir, una vez que conviven diferentes formas culturales representadas en los compañeros de trabajo se crea una nueva cultura particular, la cultura laboral, lo que configura una serie de valores fundamentales que definen el área laboral.

La Antropología, con las prácticas de campo que tuve la oportunidad de llevar a cabo, me dieron herramientas las cuales ocupé en mi diario vivir, pues una vez que aprendí, la Etnografía como práctica de campo, los recorridos de área, y los diagnósticos comunitarios, aplicados a mi vida laboral, se presentan en los momentos donde primero he tenido que observar las dinámicas sociales y de convivencia, para posteriormente por medio de la observación participante, tratar de desempeñar mis labores, pero al mismo tiempo ocupar esa observación para poderme integrar en la sociedad laboral a la cual me comenzaba a integrar.

Los recorridos de área me sirvieron para que de alguna manera ahora en un espacio laboral, identificara los diferentes servicios y las especialidades con las

que iba a laborar directamente, así como las instancias institucionales y sindicales para poder tener un apoyo en cualquier situación que requiriera.

Los diagnósticos comunitarios, me dotaron de una capacidad de análisis, los cuales ahora me permiten observar desde metodologías como el FODA, los procesos que se realizan diario y como se pueden modificar de tal manera que se busque siempre hacer más eficiente el trabajo.

Por lo tanto, la Antropología me ha dotado de una capacidad para poder analizar la información que se obtienen de los sistemas con los que trabajo, esta capacidad de análisis me permite interpretar situaciones o escenarios y necesidades, sociales, médicas y culturales, tomando como referencia los datos estadísticos, que son de suma importancia como indicadores para la Institución.

Considero que es a partir de la observación participante diaria, se genera la fortaleza personal que me ha dado la Antropología para mi diario vivir, pues me dota de una seguridad al realizar las actividades encomendadas, mi aprendizaje es mejor, incluso ahora que yo enseño ciertos procesos, una de las estrategias que le pido a la persona que va a realizar cualquier tarea que se necesite en el área de trabajo del ARIMAC, es que aprenda mediante la observación participante, pues de esa manera reafirmo su conocimiento y al mismo tiempo su confianza para acercarse a mi para resolver cualquier duda sobre los procesos que esta aprendiendo, generando una mejor interacción social entre mis subordinados y yo, y viceversa.

La capacidad que me dota la observación participante, me permite entrar sin miedo a los errores, en caso de haberlos también aprenderé a solucionarlos, ya que me da la oportunidad de poder preguntar sobre cómo realizar los procesos para llevar a cabo de mejor manera el trabajo por que como son trabajos colectivos, los errores de uno impactan a todo el servicio, atrasando el trabajo.

Una herramienta que es de carácter esencial, desde que llegué al IMSS y que aprendí en mi formación académica, es la de aprender a escuchar, pues primero me dio la oportunidad de entender como se debe laborar en las

diferentes áreas, esta información me la brindaban, las personas que ya tenían una experiencia dentro del servicio. Además de identificar y de conocer a mis compañeros desde su forma de organización hasta sus características personales que los distingue entre ellos, sus aficiones, sus gustos, sus metas, sus sueños, su experiencia laboral, su manera de tratar a los demás, su comportamientos individuales y colectivos, pues aprendiendo a escucharlos me permitió interactuar y poderme integrar en la subcultura laboral de las áreas donde me he podido desarrollar.

Debo mencionar que en cada área donde me he desempeñado, siempre he encontrado un compañero que se convierte en un facilitador de la información, y es quien me comenta y enseña los procesos que deberé desarrollar para poder desempeñar mi trabajo de la mejor manera. Generalmente, esta persona siempre ha sido el jefe, o mi superior, quienes tienen tiempo, experiencia y conocimiento.

Cada etapa que labore, han sido experiencias que en su momento me han llevado a enfrentarme a resistencias al cambio, tanto de mí persona como de mis compañeros a donde he llegado a laborar, porque he tenido que salir de una subcultura para tener que integrarme a otra cuando he tenido que cambiarme de unidades, por lo que las relaciones entre los jefes de servicios y los subordinados cambian de acuerdo a la personalidad del líder. En mi experiencia puedo identificar dos tipos de jefes; los que enseñan a través de su ejemplo y los normativos.

Los Jefes Normativos. Les denomino con ese nombre por que los identifiqué como aquellas personas que ejercen un liderazgo autoritario o autocrático, ya que ejercen un poder y la forma en como dirigen al grupo de trabajo es a través del flujo de la información en forma vertical, dando órdenes y asignando tareas de forma autoritaria, generalmente siempre sustentan su forma de liderazgo en las cuestiones que norman los procesos y en los manuales operativos, pero en muchas ocasiones he identificado, que generalmente mandan las acciones que se deben realizar, pero ellos no siempre saben como se llevan a cabo.



Los Jefes que enseñan por medio del ejemplo. Estos compañeros, fomentan la participación de los compañeros por medio de la integración en los procesos, generalmente conocen la normatividad y los manuales de operación del área, pero su forma de liderazgo es por medio de la inclusión, este es el tipo de jefe que me gusta ser con mis subordinados, les doy la confianza de realizar procesos bajo mi supervisión, pero la información es de forma vertical, lo que me ha dejado buenos resultados, pues los compañeros en caso de no estar yo, están capacitados para entregar información y esto impacta en el servicio, y en las áreas donde nos solicitan información.

La resistencia a los cambios, desde mi perspectiva tiene que ver con una ruptura del estado de confort, yo he tenido la oportunidad de verlo y sentirlo de parte de mis compañeros, ha sido en las ocasiones que he llegado a nuevas áreas, el proceso de adaptación por el que pasa el grupo, es lento, la manera de cómo romper con la resistencia al cambio y con esa tensión que se crea entre compañeros ha sido a través del trabajo, una vez demostrado que se tiene buena disposición para el trabajo me aceptan en su grupo social.

No siempre es sencillo, me ha tocado ser observador de conflictos entre compañeros debido a una resistencia a los cambios, desde los que se integran al equipo de trabajo por que no están de acuerdo con las prácticas implementadas hasta cuando hay un personaje nuevo, en ambas situaciones hasta que se logra adaptar, se torna complicada la relación laboral.

Ocasionalmente con un nuevo elemento, llegan nuevas ideas de cómo realizar las cosas, las cuales en ocasiones son buenas propuestas para los servicios, algunas se implementan siempre y cuando no se perjudique o se salgan de los lineamientos que norman los procesos. En caso de haber propuestas nuevas, las valora el jefe de servicio y después en consenso con el resto del personal se toman las decisiones sobre implementar las nuevas ideas o propuestas dentro el área de trabajo. Como se menciono anteriormente, me ha tocado dos tipos de jefes de servicio, los que practican una cultura laboral flexible y una cultura laboral tradicionalista.

Todo el aprendizaje que he tenido a lo largo de mi estancia en las diferentes áreas de ARIMAC, ha sido por medio de la interacción social y a través de cursos de capacitación anuales que ofrece el Instituto. El área de aprendizaje ha sido sobre todo en el funcionamiento de los sistemas computarizados para el desarrollo de mi trabajo.

La interacción social la entiendo como un compartimiento, de una de las manifestaciones culturales como la del compartir el conocimiento, que en el caso del ARIMAC es de suma importancia poder compartir esos conocimientos a todos los compañeros que compartimos el tiempo de trabajo en el área de servicio, pues de esa manera, se generan lazos de apropiación con el trabajo y el equipo de trabajo y se refuerzan por medio del compartimiento de conocimientos las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo.

El tiempo y la convivencia que se tiene mientras se labora tiene una consecuencia, la cual es, la formación de relaciones sociales informales, las cuales incluso llegan a terminar en grandes amistades o hasta compadrazgos. Esta situación lo que crea aparte de la cuestión social cultural, demostrara las formas de pensar, actuar, sentir, responder, las que se comparten entre compañeros por medio de la enculturación, la cual creara una cultura especial basada en la convivencia de un grupo específico de personas que con el compartir diariamente el trabajo, genera un contexto cultural y específico del cual al principio fue complicado ser parte, pero una vez con las herramientas ya mencionadas que otorga la antropología social, me ha sido sencillo ser aceptado en la subcultura del ARIMAC.

Las relaciones informales, tienen un impacto en el grupo de trabajo, en ocasiones esto ha llevado a que si existen favoritismos o relaciones de poder y privilegio, generalmente de parte de los jefes que practican la cultura laboral tradicional, sobretodo por que trabajar en un Instituto donde generalmente la mayoría de las personas que se conocen, se debe a que son familiares de otros compañeros, no permite que haya relaciones equitativas entre algunos compañeros.

Sin embargo, también me ha tocado ser observador de que a partir de un liderazgo inclusivo, sin favoritismos, se creen espacios de convivencia social con un ambiente de trabajo mas cordial, ya que ha pesar de que haya o existan relaciones de tipo informal, hay algunas personas y jefes de servicio con los que he compartido tiempo de trabajo, que separan las cuestiones familiares de las cuestiones laborales, por lo que se siente un buen ambiente de trabajo.

## **2.7 La Experiencia en el Trabajo (situaciones específicas que enfrenté o problemáticas)**

### **a) En Relación con los Derechohabientes**

El trabajo que se realiza con los derechohabientes desde el área de ARIMAC, va en función de la entrega de los expedientes clínicos, las problemáticas que he enfrentado tienen que ver desde el extravío de un expediente, falta de entrega de resultados de laboratorios y trámite o cancelación de citas a especialidades.

Detallare un incídete con un usuario que tengo muy presente, pues tuve que utilizar algunas de las habilidades que se adquieren durante el estudio de la carrera de Antropología social. Primero, explicare el proceso de cómo es que los pacientes llegan al servicio de Archivo Clínico, posteriormente la situación que se convirtió en una problemática, continuando con el proceso donde busque las formas de solucionar la problemática que aquejaba al usuario y el resultado obtenido, analizado desde la perspectiva de la Antropología social.

En primera instancia los usuarios para llegar al ARIMAC son referidos por parte de la Asistente Médica quien es responsable del filtro de pacientes que recibirán atención en la consulta externa, el proceso es el siguiente. La asistente médica verifica que el paciente esté registrado en su relación de pacientes del día, posteriormente revisa que cuente con el expediente clínico, de no ser así, envía al usuario al área de ARIMAC con un documento que llamamos “vale” este documento contiene los datos del paciente. Una vez que llega el paciente al servicio de ARIMAC, se da inicio la búsqueda de la solución a la problemática que se tiene directamente con el usuario.

Existe un protocolo, el cual esta determinado por los manuales de procedimiento del área, así como cursos de sensibilización al trabajador, basados en la política de calidad conocida como “Modelo de Competitividad (MC)” por parte del Instituto que funcionan para interactuar con los derechohabientes, este protocolo invita al trabajador a mantener en todo momento respeto por el usuario, el protocolo inicial consiste en saludar, escuchar y responder con cortesía en todo momento.

En aquella ocasión fui yo el trabajador que recibió con el protocolo a la derechohabiente, esta persona recuerdo que venía muy molesta, de tal manera que ni siquiera respondió al protocolo de inicio de atención, su actitud fue agresiva y déspota.

Recuerdo que me entrego el vale antes mencionado con el que se ampara la salida de un expediente del Archivo de Trámite, y en ese momento me exige que de inmediato le entregue su expediente haciendo mención de que en el Instituto los trabajadores somos personas “incompetentes y buenos para nada”, este tipo de juicios de valor que existen desde los usuarios para con los trabajadores, las he escuchado a lo largo de mi trayectoria institucional en diferentes servicios.

El siguiente paso fue que le pedí amablemente que me diera unos minutos, en lo que rastreaba su expediente y que por favor tomara asiento, a lo que me respondió de forma negativa y tajante que “no se iba a sentar y que me apurara a entregarle su expediente pues ella tenía mucha prisa”. Comencé entonces el rastreo del expediente, cabe mencionar que, es una situación crítica el no tener o no encontrar el expediente de algún derechohabiente, ya que de no contar con ese documento no podrá acceder a su consulta en la especialidad programada y eso entorpece el servicio médico del derechohabiente.

La siguiente situación complico mi trabajo aquella tarde, a pesar de haber un control que ha sido eficiente a lo largo del tiempo, muchas veces encontramos mal archivados los expedientes, en esta ocasión fue lo que sucedió, no estaba en el lugar que le corresponde el expediente clínico del usuario.

Después de unos minutos y de una primera búsqueda del expediente dentro del archivo clínico, tuve que salir a entrevistar a la paciente para comenzar con el segundo proceso de rastreo, el cual consiste en averiguar en palabras e información de los usuarios las últimas consultas que han tenido, previas a la de la cita, para nosotros empezar a realizar un rastreo por especialidad, por posibles combinaciones numéricas, rastrearlos en alguno de los 6 pisos que cuenta el Hospital, en caso de que haya pasado a revisión por el Jefe de Servicio de la especialidad, o en alguna área donde se nos hubiera solicitado previamente.

Esta situación provocó una molestia inmediata en el usuario, ya que las citas a especialidad generalmente son muy espaciadas entre una y otra, es decir, el tiempo entre una cita y otra son mínimo de un mes hasta 6 meses o más tiempo, esta problemática del tiempo se debe a la cantidad de personas que atiende el Hospital, es por eso que en aquella ocasión cuando le comente que no contaba con su expediente y le pedí que me indicara cuando había sido la última consulta a la que había acudido, se generó un malestar por lo tanto a partir de ese momento todas sus peticiones fueron irrespetuosas y contenían un marcado enfado.

La respuesta que me dio sobre la última consulta a la que había ido fue que “llevaba acudiendo durante años al hospital a diferentes especialidades, y su expediente clínico era diferente por caracterizarse por un tamaño mayor al resto de los expedientes”. La situación se complicó debido a que tardé entre 3 o 4 horas en resolver la problemática, la cual ya no se centraba en la localización del expediente si no en como tranquilizar a la derechohabiente que me gritaba, exigía, amenazaba y me ofendía con groserías y con insultos por la incompetencia de mi trabajo.

El expediente estaba extraviado, se había confundido con un grupo de expedientes que se habían depurado y se colocarían en el Archivo II de Concentración. La localización del expediente nos tuvo a todo el personal del Archivo trabajando en equipo, tratando de localizar el documento. Durante todo este tiempo podría dividir el trabajo en diferentes momentos, el primero fue que el rastreo de ese expediente nos llevó trabajar en el Archivo I de Trámite,

tuvimos que buscar entre cada expediente uno por uno en la zona donde debería estar archivado sin éxito. Esta situación me empezó a nublar las maneras de como resolver el problema, pues la presión que ejercía el usuario era insistente y agresiva.

El segundo momento donde pude clarificar una forma de resolver el problema fue que identifiqué que lo que necesitaba la señora es recibir su atención médica, por lo que una de las formas como le logré a dar solución al problema. La relación que existe entre médicos, asistentes médicas y personal de ARIMAC, permite que para situaciones críticas como lo es un extravío de un expediente, los médicos apoyen otorgando la consulta, pues es parte de la productividad que marcan los manuales de operación de la consulta externa, mientras que el personal del archivo rastrea y localiza el documento.

En caso de no ser encontrado el día de la consulta se continúa su búsqueda en días posteriores, hasta ser encontrado. Si por alguna razón no es posible encontrar el documento, para las consultas posteriores el derechohabiente cuenta con un área especializada en quejas, donde se levanta una queja que llega a los directivos del Hospital y por medio de ellos el Instituto tiene la facultad de sancionar a su personal de archivo de forma económica, previa a una investigación partiendo del último lugar donde fue entregado el expediente.

Una vez mencionado lo anterior y retomando la narrativa de la problemática a la que me enfrenté, acudí con la asistente médica para explicarle la situación y que me permitiera hablar con el médico especialista para ver si existía una posibilidad de que la paciente recibiera su atención médica sin el expediente clínico, la compañera accedió y me introdujo con el médico.

Una vez en el consultorio con el médico, él me hizo saber la importancia de siempre tener la posibilidad de revisar el expediente pues al valorar a varios pacientes no tienen otra forma de saber el tipo de tratamiento, avances o problemas que enfrenten sus pacientes, pero la capacidad de comunicación asertiva me permitió que el médico nos apoyara sin su expediente, de tal manera que él, realizaría una nota médica donde valoraría a su paciente para que se integrara el documento al expediente, una vez que se encontrara.

Terminando de hablar con el médico especialista, me dirigí a la derechohabiente la cual todavía con su molestia comento que me exigía el documento, nuevamente escuche y comprendí su molestia y preocupación, pero también me di la oportunidad de explicarle que estábamos trabajando para localizarlo y que lo pudiera tener, pero que tenía dos opciones; la primera, pasar con el médico sin expediente para no perder su consulta o la segunda que tramitara una nueva cita y para entonces esperábamos ya contar con su expediente, una vez que le comente esas dos opciones accedió a dirigirse a esperar su consulta.

Mientras tanto, una vez que dejamos de tener la presión de la usuaria en la ventanilla del archivo, emprendimos la búsqueda en el Archivo II de Concentración, y con la misma técnica, buscamos expediente por expediente en la posible zona de donde se podría archivar. En ese momento el personal se había dividido a buscar realizando combinaciones de los números de como se podrían confundir y archivarse en otras numeraciones del archivo.

El documento fue encontrado en un grupo de documentos que se disponían a ser depurados por médicos, para ver que documentos seguían siendo de importancia, para cuando encontré el expediente, lo subí de manera inmediata al consultorio y ya se encontraba la paciente recibiendo su consulta, al ver que llevaba su documento su estado de ánimo cambio, se calmó y de esa manera pude resolver ese conflicto.

Posteriormente, mis compañeros notaron que podía soportar la presión de los derechohabientes sin que les respondiera de forma grosera o agresiva y que además podía hablar con los médicos, de forma que en casos como esos, nos pudieran apoyar, por lo que mi jefe me daba la orden de que hablara con los pacientes que generalmente llegaban con una actitud de enojo o enfado, al principio era complicado, pero con las herramientas de observación, de saber escuchar que desarrolle durante las prácticas de campo, me permitían primero escuchar, esto me ayudo porque una vez que los derechohabientes manifestaban su malestar, me daban la oportunidad de explicarles la forma de trabajo que realizábamos y los posibles errores que podrían ocurrir, lo que nos

daba tiempo para trabajar de forma exhaustiva en la localización de los expedientes.

No todos los casos fueron satisfactorios, en muchas ocasiones los expedientes se traspapelaban y no se encontraban hasta que se revisaba cada año todo lo que sería desplazado al Archivo II de Concentración, pero lo que si es que con saber escuchar y comunicarme con los pacientes y los médicos obtuvimos una buena relación laboral, que genero mayor responsabilidad pero también mayor compañerismo dentro de los procesos que competen al ARIMAC.

Una de las cosas que fueron gratificantes para mí, era que por ejemplo en el caso que narre con la derechohabiente, el resto de las ocasiones que continuó acudiendo a sus consultas, llego a saludarme de forma cordial lo que me generaba una satisfacción personal por haber realizado lo que nos correspondía como personal del ARIMAC.

Este tipo de acciones laborales de parte de mis compañeros me generaron un buen sabor de boca, porque se contaba con un personal que buscaba siempre lo mejor para que los usuarios, no pasaran por estas experiencias.

#### **b) En Relación con los Compañeros de trabajo**

En Antropología se le denomina juicios de valor a las opiniones emitidas desde mi perspectiva, siempre pensando que mis pensamientos o mis formas son las correctas, la ciencia antropológica siempre invita a los científicos sociales de la cultura que evitemos expresarlos en nuestras investigaciones, sin embargo, en la cotidianidad de la vida laboral, estos juicios son los que generalmente crean conflictos sociales entre los compañeros, para mí, las herramientas de observación y escuchar, me permitió primero evitar emitir estos juicios sobre las formas de trabajo de mis compañeros, de los cuales yo consideraba que realizaban mal el trabajo, además de que cuando yo llegue ya existía una dinámica social laboral la cual yo no podía modificarla, al contrario tenía que incluirme en ella, la manera más sencilla para hacerlo, fue primero observado el sistema organizado en el área de trabajo, basado en las creencias, valores y costumbres, las cuales coincidía con mis patrones culturales, por lo tanto fue más sencillo poder llevar a cabo el proceso de endoculturación, que tuvieron



los compañeros para cuando ingrese a las diferentes áreas laborales en las que he estado.

Las primeras observaciones que realice eran, sobre las conversaciones cotidianas entre mis compañeros, las cuales se desarrollan generalmente en tres tiempos distintos, el primero en el cambio de turno, que es cuando se cruzan ambos turnos y se ponen al día el personal matutino y el vespertino en cuanto a los pendientes que quedan de la mañana para la tarde.

El segundo tiempo es, mientras se comparten unos minutos a una hora específica para comer, donde salen a relucir las cuestiones personales y cotidianas de los compañeros. Y por último el tercer tiempo, es al finalizar la jornada, donde generalmente se conversan los planes que se tienen para los próximos días y se planean las actividades laborales del siguiente día. Estas conversaciones me daban un panorama social de las necesidades o situaciones económicas, religiosas, políticas, pues al entrar a laborar se platica el diario vivir desde los problemas familiares hasta los pensamientos políticos que tienen cada compañero.

Esto me dio total evidencia de como comenzar a participar dentro de la dinámica social, otro tipo de situaciones que se conversan son los problemas económicos, las actividades que efectuaron el fin de semana, de forma personal o las que algunos compañeros tienen con su familia, estas situaciones generan es un sentimiento de cercanía personal entre compañeros pues se crean lazos sólidos de amistad, que incluso algunas de estas relaciones se han creado lazos de compadrazgo. Existe un factor que es determinante para esta relación sólida en el área laboral y es el tiempo, pues el personal de más tiempo son los que propician estas formas de convivencia.

La llegada y la inclusión al personal al ARIMAC fue permeándose por medio de las habilidades adquiridas de Antropología, pues de inmediato participe en sus roles laborales y al mismo tiempo en todas las actividades que se desarrollaran, pude percibir que hay un momento trascendental para la convivencia, la hora de la comida es el punto de compartimiento más importante. De las primeras cosas que se me informaron al llegar al ARIMAC,

era la hora de la comida en ese momento, todos los compañeros ya sea que compren sus alimentos o lleven de casa, es el momento de mayor integración, pues al compartir ese momento, se crea una unidad, compañerismo y una excelente relación.

Los horarios que se tienen para comer dentro de la jornada laboral, son al libre albedrío de los trabajadores, esta reglamentado que dentro de una jornada laboral se cuentan con 30 minutos para el consumo de alimentos. El hospital General Regional No. 220 “José Vicente Villada”, cuenta con un comedor para el personal, el cual ofrece alimentos de acuerdo a la jornada laboral, el personal del turno matutino, tiene derecho a una comida, la cual se sirve de 12:30 a 14:00 hrs de lunes a domingo, el turno vespertino tiene derecho a una cena, que se sirve de 19:00 a 20.30 hrs, toda la semana y el turno nocturno tiene derecho de lunes a domingo de 6:30 a 08:00 hrs de un desayuno.

Sin embargo, las prácticas que se han desarrollado en el ARIMAC desde hace mucho tiempo, es que quien quiera puede comer dentro del área de trabajo, por reglamento y por normatividad esto esta prohibido, a pesar de ello, esta es la dinámica que ayuda a la conformación de equipos de trabajo y de un buen ambiente laboral. Se come dentro del área de trabajo, para mantener el servicio en horario laboral, es decir, de esta manera en caso de que se necesite entregar algún documento a los derechohabientes, se cuenta con toda la plantilla para realizar el trabajo.

En mi experiencia, los directivos que he conocido han permitido estas prácticas de convivencia a pesar de estar prohibidas, pero si he sabido de situaciones donde se han sancionado de forma económica, cuando hay supervisiones por parte del Instituto y han encontrado a los compañeros en estas dinámicas sociales, aún con esas situaciones, el personal del ARIMAC y de otros servicios continúan con estas practicas de convivencia, cabe recalcar que dentro del archivo, se tiene un espacio acondicionado para que se reúnan los compañeros a comer y a conversar las situaciones de su vida.

Sin embargo, a pesar de estas situaciones, en el trabajo no todo el tiempo son buenos momentos entre los compañeros. Generalmente en el ARIMAC hay

situaciones de conflictos por la distribución del trabajo, en este caso, específicamente por las labores asignadas al turno matutino y al turno vespertino, estos conflictos emanan de la carga que hay de usuarios entre los dos turnos, es verdad que el turno matutino por lo regular presenta mayor concentración de personas, pero las actividades terminan por ser las mismas para ambos turnos. Estas situaciones de molestia se manifiestan desde la perspectiva de quien cree tener mayor conocimiento.

Por lo regular, se respeta a los compañeros de mayor antigüedad, pero no por ello quiere decir que siempre tengan la razón, además de que cada persona encuentra estrategias propias que le ayudan a desempeñar sus labores como creen que es mejor, siempre y cuando no se salgan de los lineamientos normativos, los cuales son vigilados por el Jefe de Servicio.

Las actividades son asignadas por categorías y las encomienda el Jefe de Servicio y son repartidas en función de los usuarios, por eso comentaba que el personal del turno matutino tiene una mayor carga de trabajo, debido a que la población adscrita al turno matutino es mayor que la del turno vespertino, pero las actividades son las mismas para ambos turnos, solamente habría que mencionar que cada categoría que hay en el ARIMAC, tiene un grado de responsabilidad, a mayor cargo mayores responsabilidades con respecto al derechohabiente y al resto de los compañeros del área.

A continuación, describiré una situación de conflicto que se presentó con un grupo de compañeros con mayor antigüedad en el puesto, que laboraban en el turno matutino y me reclamaban a través del jefe de servicio, sobre mis malas prácticas laborales.

Como se mencionó anteriormente, los conflictos laborales tienen que ver con una idea etnocéntrica donde los compañeros de mayor antigüedad en el servicio y que generalmente son los que se resisten al cambio, consideran que sus formas de trabajo son las mejores y las únicas maneras útiles para trabajar, esto quiere decir, que las prácticas implementadas por la gente de mayor experiencia en el servicio son y deberán ser como ellos dicen, ya que cuando alguien intenta modificar un proceso interno para su comodidad y que cumple con

lo establecido y los objetivos del Instituto generalmente se ven con desaprobación.

Una ocasión a pesar de haber sido inducido al campo laboral, habían procesos particulares para resolver situaciones, o son las maneras de como se debe trabajar dentro del ARIMAC. Desde mi punto de vista, al ser un personaje de nuevo ingreso de inmediato me vi envuelto en una serie de críticas que llevo a tener confrontamientos directos con otros dos compañeros que no les gustaba mi forma de trabajar, mi intención no era cambiar los patrones o procesos para realizar las actividades, si no a titulo personal, poder agilizar mi proceso, esto fue durante el tiempo de adaptación que tener, adaptarme al personal y a los procesos ya establecidos.

Las criticas eran evidentemente por ser un recién llegado al servicio y al mismo tiempo por que según ellos no tenía conocimiento sobre las formas de cómo realizar el trabajo, a pesar de que yo era guiado por otra persona la cual me inducía diariamente en los procesos de como se desarrollaba las actividades laboras, esas dos personas que estaban en desacuerdo con mi trabajo continuaban criticando. El ejemplo ocurre en la siguiente situación que describo.

Los procesos diarios de trabajo en el ARIMAC, son con un listado entregado 24 horas antes de las citas de consulta, se rastrean los pacientes dentro de los dos archivos donde guardamos los expedientes, en las listas generalmente aparecen 24 pacientes por día, de los cuales los primeros 8 pacientes serán pacientes que son enviados por primera vez a la especialidad (cualquier especialidad que exista en el Hospital), y el resto son pacientes de carácter subsecuente.

El conflicto se suscitó por que la asistente medica con la que yo laboraba diariamente, me entregaba las citas de 5 días previos, es decir cada semana los días viernes me entregaba los listados de los siguientes 5 días de consulta, las asistentes y los médicos trabajan con una agenda de cita previa, por lo tanto, ellas y el médico tienen el control de saber que pacientes acudirán (en teoría) a su consulta y por eso es que entregan los listados de forma semanal.

Esta situación para mí era más sencilla, los días lunes dedicarle toda mi jornada laboral al rastreo de todos los expedientes de los pacientes que estarían acudiendo a consulta durante esa semana. El conflicto estaba en que la gente de mayor antigüedad, veía que me sobraba tiempo durante los días de la semana y consideraban que no realizaba el trabajo como se debía, cuando para mí era más sencillo laborar de esa manera, pues en caso de tener algún expediente que buscar por extravío, me dedicaba el tiempo que fuera necesario a resolver ese tema, las críticas venían a mis espaldas al principio.

Un día, en el turno de la mañana no encontraban un expediente y cuando ingrese yo en el turno vespertino me dijeron que la última cita a la que había acudido el paciente era a una de las especialidades que yo llevaba, eso me llevo a revisar el Carnet (que es el documento con el cual el paciente se identifica como derechohabiente) y note que tenía una cita dos días después, por lo tanto el expediente se encontraba en los listados que yo había adelantado, se los entregue y entonces pidieron hablar conmigo y con el jefe.

Como mencionaba al principio de este apartado, los juicios de valor, llevaron a que mis compañeros consideraran que mi forma de trabajo fuera errónea, y esto no solo implicaba una crítica a mis labores, sino que además como persona era atacado por mis dos compañeros, insultándome haciéndome ver ante el resto del equipo del trabajo, como una persona floja, arrogante, sin conocimiento, aunque la realidad era que yo tenía menos problemas durante mis jornadas de trabajo.

Después del incidente el jefe me sentó con mis compañeros y tuve que escuchar sus molestias y sus regaños del porque ellos consideraban que yo estaba trabajando mal, pero afortunadamente el Jefe de aquel momento, notaba en mi cualidades resolutivas que en lugar de recibir un regaño por su parte o alguna sanción tuve la oportunidad de expresar, el porque trabajaba de esa manera. Lo que abrió un debate, de ideas, claras con un fin en especial, que el servicio y el trabajo fuera de mejor manera.

Yo era de los más nuevos, pero pude expresarles mis razones de por que trabajaba de esa manera las cuales hacían que mis actividades y mi tiempo

fuera más eficiente, logrando cambiar las ideas que habían al respecto de mi persona y mi trabajo y acordando que no adelantaría más de tres días de consulta, pues al final de cuentas el problema que narre anteriormente, había resultado en una problemática para el turno matutino y para el servicio que le brindamos a un derechohabiente.

Para evitar mayores conflictos, accedí a las sugerencias y con el paso de los días mi relación con esas dos personas del turno de la mañana mejoro en su totalidad. Al poder compartir ideas, el poder escuchar y que me permitieran ser escuchado llevo a que desarrolláramos una relación laboral, agradable y de ayuda mutua entre nosotros tres como compañeros, lo que me dejo como experiencia fue que para futuros problemas, tenía la capacidad para escuchar y expresar mis ideas lo que permitió a lo largo de mi trayectoria institucional evitarme muchos conflictos con mis compañeros.

La Antropología me enseñó la forma de enfrentar conflictos, ahora confronto los problemas con los compañeros, por medio de respeto, escuchar, y expresar ideas claras, lo que me da resultado a recibir el mismo respeto. Parte de la experiencia que me quedó una vez que aprendí del conflicto con esos dos compañeros es que ahora ayudo y al mismo tiempo les enseño cuando tengo el conocimiento a los nuevos personajes que se acercan a mí, lo que he aprendido, de mis compañeros pues al final, son experiencias que me han ayudado a dar buenos resultados, siempre en función con los usuarios que son a quienes servimos.

### **c) En Relación con los jefes o Autoridades**

La jerarquía en mi ámbito laboral este designado por categorías, he tenido la oportunidad de ir creciendo laboralmente, por lo que conozco 4 categorías desde la primera que he trabajado, eso me ha dado la pauta de entender con claridad las jerarquías de las cuales se distribuye el trabajo, sin embargo, no ha sido mi contacto hasta la 3a. Categoría de Coordinador de Estadística, es como me he podido empezar a relacionar con los Jefes tanto del H.G.R. 220 como del Sector de Estadística.

Las responsabilidades son otras a partir de esta categoría, por ejemplo, desde el nivel delegacional se me pide información, la cual se genera en el área del Sistema de Información Médico Operativo (SIMO), los directivos del hospital, también necesitan información que se encuentra en los sistemas del área, por lo que la relación ha sido cordial con los directivos.

En cuanto mis Jefes de servicio, debo mencionar que con todos he tenido una relación laboral excelente, la cual ha trascendido hasta la amistad, el proceso que he tenido con ellos de aprendizaje en mi desarrollo laboral, ha sido importante pues gracias a los conocimientos que me han compartido he ido creciendo en las oportunidades laborales que se presenta, además de que también me han formado de un carácter que me ayuda a dirigir a mis compañeros de menores categorías, la formación antropológica me ha dado una cualidad frente a mis jefes, pues toman mucho en cuenta mis aportaciones para los análisis estadísticos o las propuestas de planes de trabajo que desde el ARIMAC debe proponer para lograr los objetivos que se plantean por parte de las autoridades tanto delegacionales como internas de la unidad.

Sin embargo, a pesar de que ahora he desarrollado unas buenas relaciones sociales, he tenido problemas también, una de las problemáticas que tuve en años pasados fue con una Jefa de Servicio. Como trabajadores del IMSS, nos otorgan un día festivo como prestación exclusiva del Seguro Social el 15 de septiembre y el que ésta regulado como prestación de ley que es el 16 de septiembre estos dos días se consideran días festivos y son de descanso.

En uno de esos puentes, días previos por falta de personal en el servicio se había acumulado trabajo, por lo que se le hizo fácil, a la jefa del servicio repartir ese trabajo entre los dos turnos del ARIMAC, yo me encontraba adscrito al turno vespertino, sin embargo, el error de la jefa fue que repartió el trabajo, pero no realizó un listado de la documentación que cada uno de nosotros tendríamos que realizar durante el puente.

Esto desato que al regresar de los días de descanso al entregar cada turno sus actividades, ella noto que no era toda la cantidad de trabajo que había delegado. Desafortunadamente para el servicio se perdieron documentos, los

cuales al principio los compañeros del turno matutino asumieron que eran del turno vespertino, por lo tanto la jefa, al no saber con exactitud quienes eran los responsables de esa documentación, pues fue más sencillo para ella señalar como culpables al turno vespertino.

La problemática que se desencadenaría por el extravío de estos documentos era la siguiente, eran 50 notas de primera vez del servicio de oftalmología, donde el médico especialista solicitaba la apertura de esos expedientes, algunos pacientes, tendrían procedimientos quirúrgicos y otros continuarían con atención médica. Esto generó que existiera un confrontamiento directo entre la jefa con mis compañeros del turno vespertino.

La plantilla del turno vespertino entrábamos a laborar en dos horarios diferentes el primer grupo a las 13:30 hrs. y fueron quienes se enfrentaron con la jefa y otro grupo 14:30 hrs. donde yo entraba. En primera instancia una vez que llegue a mi servicio note un ambiente de molestia generalizado, segundo la jefa nos reunió al turno vespertino para hacernos saber que habría consecuencias de carácter económico por la situación y que no solo serían las consecuencias económicas, sino que en un mes empezaríamos a tener problemas con los médicos pues no tendríamos en nuestro poder dichos documentos y habría quejas de parte de los derechohabientes.

La reunión fue complicada pues la jefa estaba preocupada y no encontraba soluciones, además de que para su mala fortuna, yo había tenido la iniciativa el día que nos asignó de elaborar un listado con la información que los compañeros del turno vespertino nos estábamos llevando a casa, lo que le genero una molestia más, de alguna manera pensaba que yo la evidenciaba en su falta de administración y organización.

Sin embargo, a pesar de que no pudieron encontrar esos documentos, la jefa encontró una oportunidad de resolver el problema también a través de mí, pues yo me llevaba bien con el Jefe Clínico de primer nivel de atención y por medio de él podíamos reimprimir las notas de primera vez.



Lo complicado fue identificar que pacientes eran los que no teníamos su información. Una vez pasado el mes comenzaron a llegar los pacientes, los entrevistábamos y deducíamos por las listas de control de pacientes y por la información que nos daban, refiriéndose a que era la segunda consulta, entonces, recurría yo al Jefe Clínico de Primer Nivel de Atención (Medicina Familiar) quien nos apoyaba reimprimiendo la nota médica. Esto me sirvió para ser reconocido como mi jefa como un apoyo durante su estancia en el ARIMAC.

Cabe aclarar que no es correcto sacar documentos del área de trabajo del IMSS, pero aquella ocasión por la falta de personal en el Archivo, la encargada del ARIMAC de aquel momento, acordó con los directivos lo que se iba a realizar, con la finalidad de aprovechar los días festivos y sacar el rezago en el servicio. Sin embargo, eso quedo como antecedente para las futuras generaciones de trabajadores del Instituto adscritos al Archivo, de no sacar documentos fuera del archivo, salvo los formatos establecidos por manuales operativos.

En el caso anterior considero que la formación antropológica me doto de cualidades como; saber observar, analizar, interpretar, describir, los fenómenos sociales, me han abierto las puertas a ser un elemento importante en cada lugar en el que me he desarrollado como trabajador, pues para los jefes he sido útil, en la comunicación entre los trabajadores subordinados y el jefe, así como un interlocutor entre las autoridades internas del hospital y mis jefes, además de ser un apoyo para la solución de problemas o la eficiencia en el manejo de las tecnologías que nos ayudan a través de los sistemas que se manejan para la generación de la información que se concentra en el ARIMAC.

Los resultados que entregamos como servicio hablan de un liderazgo ejercido desde mis jefes de los cuales he aprendido esa parte de liderazgo, pero si algo tengo que destacar es que ese liderazgo se complementa con la capacidad de interrelacionarme con las personas que me rodeo, el entender de forma holística el comportamiento de las personas, me da la posibilidad de enfrentarme sin entrar en conflictos con las personas que están con mayor jerarquía, y al contrario en convertirme en un agente de cambio desde mi

experiencia con el entendimiento de la cultura, tomando en cuenta que cada individuo tiene su propia cultura, se generaran ideas desde los jefes que pernearan la cultura colectiva del espacio laboral, confluyendo culturas particulares a una con un sistema de comportamientos, normas y obligaciones que será la cultura en un aspecto general y que eso determinara la forma de trabajo.

#### **d) Con Relación a mi Propio Trabajo**

Antes de mi curso de inducción de cuando ingrese al IMSS, no había tenido ninguna experiencia laboral en el área burocrática, sin embargo, el área de ARIMAC para mí fue un lugar totalmente desconocido de principio a fin, puesto que todos los códigos que se manejan para el resguardo de los expedientes clínicos, contienen manuales y procesos de operación que son muy característicos de las funciones a desarrollar.

Para poder empezar a entender estos procesos laborales, al inicio tuve que aprender a adaptarme a un escenario completamente nuevo, el cual incluía desde la puntualidad al trabajo hasta la resolución de problemáticas directamente con los derechohabientes de la unidad, una vez que se logró el completo manejo del proceso de localización, entrega y archivo de expedientes, gane confianza para desenvolverme mejor en el área laboral.

Al mismo tiempo, aprendí otro proceso que fue más sencillo de operar la Apertura de expedientes, pues existen lineamientos y manuales de operación que te indican las formas correctas que se deben tener para elaborar la apertura de un expediente, con este proceso completé el conocimiento necesario para laborar en el Archivo Clínico.

Sin embargo, cada vez que se avanza en las categorías se obtienen nuevas responsabilidades, una vez que cambie de categoría a Oficial de Estadística, me tuve que preparar para conocer los Sistemas electrónicos, que se manejan en el Instituto, pues ahora dependía de mi trabajo el que se reflejara un indicador de productividad el cual era obtenido por medio de un formato fuente que entregaba el medico a la asistente médica, este trabajo es el que resulta la productividad de la unidad de medicina familiar, esto es importante me otorgo

conocimientos diferentes y más completos sobre cómo funciona el ARIMAC, también este conocimiento me permitió encontrar las deficiencias que existen en los sistemas y que con esos errores detectados se han ido actualizando los programas y los manuales operativos.

Actualmente, mi trabajo me da la autoridad de coordinar las actividades del personal operativo a mi mando, por lo tanto, esto me obliga a encargarme solamente de procesos técnicos que se efectúan desde el sistema computarizado, a través de los programas que procesan la información, esta información sirve para que desde el Sector de Estadística con sus análisis e interpretaciones de la información numérica, se apoye a tener un panorama más claro y que sirva para la toma de decisiones que beneficiaran a los usuarios, y que pretendan hacer más eficiente nuestro trabajo con la finalidad de hacer los procesos menos burocráticos y más resolutivos.

Cada vez he adquirido mayor experiencia laboral y eso me da una confianza pues considero que esta situación tiene que ver directamente con la formación académica que elegí, que me permite entender la cultura laboral de una manera objetiva y crítica que me da las herramientas para introducirme en la subcultura del ARIMAC, con conocimientos previos, y con la apertura de seguir aprendiendo.

#### **e) En Relación con los Médicos**

La relación con los médicos fue algo complicada al principio puesto que como el archivo es un área operativa los médicos no tienen mucha relación con el personal, salvo con los compañeros o compañeras de mayor tiempo en el área así como con el Jefe del área, sin embargo, tenemos un enlace con el panorama del médico y es el paciente, pues el paciente nos muestra una realidad que existe entre la dicotomía Médico-Paciente, en la función del médico del sanador, esta relación interpersonal entre los dos sujetos nos muestran la interacción social, que es determinante para un usuario y que eso determine el continuar con sus tratamientos dentro del IMSS.

Desde el punto de vista de la Antropología social, es importante conocer la relación médico paciente, ya que es la parte sustancial de los procesos que se

desempeñan en el IMSS, pero, el servicio que ofrece el área de Archivo Clínico, a pesar de ser meramente operativo, juega un papel importante, pues el trabajador del archivo, suele ser empático con la situación del paciente, además de que es el enlace con la historia clínica del derechohabiente y el médico tratante.

Con el paso del tiempo y sobre todo con los favores que se les pedían a los médicos para que pudieran ver a sus pacientes en aquellas ocasiones en que no localizábamos el expediente se desarrolló una comunicación entre el personal del archivo y algunos médicos, esto nos llevó a tener una mayor convivencia entre las dos áreas, en algunas ocasiones incluso los médicos nos acompañaron a comer y en esos momentos nos compartían sus experiencias y sus sentimientos partiendo de las cuestiones laborales. Esta convivencia generó que en algunos compañeros existieran relaciones sociales de carácter formal especialmente manifestados por amistades.

Esta forma de relacionarse en la cuestión laboral culminó en situaciones que cuando algún médico solicitaba con urgencia el expediente nosotros tratábamos de llevarlo a la brevedad, para que pudiera atender al derechohabiente, esto me abrió las puertas con ellos para que me tomaran en cuenta en caso de que tuviera que necesitar alguna atención médica, lo cual en ocasiones se presentó, y dejaba de ser compañero y ahora un paciente, afortunadamente mis relaciones sociales me permitieron mejorar en cualquier situación que me sucedió.

Sin embargo, no con todos los médicos se ha podido desarrollar una relación cordial de trabajo, en mi experiencia laboral, tuve un roce de conflicto con un compañero médico, en aquella ocasión fue la manera en cómo se dirigía a todos los compañeros del servicio haciendo mención de nuestra incapacidad de poder trabajar y como nosotros le obstruíamos su trabajo, ya que a su modo de ver las cosas éramos un grupo de personas ineptos y sin estudios ni educación, que no deberíamos estar trabajando en el hospital, claramente para mi forma de ver, existiría un menosprecio dado la condición de ser profesionista de la medicina, sin embargo para mí, los dos éramos a empleados del IMSS, por lo que una ocasión le hice frente.

La vez que lo enfrente, le pedí que por favor se dirigiera por los medios de comunicación y de enlace que existen entre médico, asistente y ARIMAC, por lo que la primera vez le pedí por favor, saliera del servicio y qué si necesitaba algo del archivo, lo solicitara por medio de la asistente médica. Su reacción fue arrogante, pero afortunadamente para el equipo de trabajo que ya habíamos conformado en el turno vespertino, me respaldaron los dos personajes de mayor antigüedad en el servicio, solicitándole que se retirara y que no le íbamos a entregar a él ningún documento, pues por Manual de Servicio, solamente podíamos entregarle cualquier petición por medio de su enlace que eran la compañera asistente.

En esa ocasión, salió y no solicitó ningún documento, pero más adelante volvió a ir al Archivo, pidió un expediente de forma altanera y con tono autoritario, nuevamente basándonos en nuestros manuales del servicio le pedimos que fuera por medio de su compañera enlace, se molestó y nos agredió con insultos, pero finalmente eso dio como resultado que el servicio y mis compañeros fuéramos tratados por otros compañeros con dignidad y respeto, sobre todo, porque los que trabajábamos en el ARIMAC, hacíamos nuestro mejor esfuerzo basado en trabajo en equipo y apoyo mutuo entre compañeros.

Para finalizar este capítulo, en este inciso encuentro al área de ARIMAC como un punto central de convergencia social, donde se intercambian diferentes tipos de culturas, pero que todas son permeadas por una general que otorgara la convivencia social determinada como una cultura laboral, en ese sentido los médicos se relacionan con el personal de diferentes formas, desde el análisis de la relación paciente - médico hasta, la interacción directa con el personal. Pero también me permite ver que en área del ARIMAC se desarrollan relaciones de poder entre compañeros, estas relaciones serán las que determinen el rumbo de las personas que lleguen a laborar en el archivo clínico, pues para mi fue importante el análisis visto desde lo aprendido de la Antropología y como esa formación me ha abierto paso, por las cualidades personales que tengo pero además por saber desarrollarme en ámbitos socio-culturales, observando, analizando la forma de vida y el actual del hombre en sociedad, en este caso en la sociedad del Archivo Clínico.



## **CAPÍTULO III**

### **Reflexión en torno a la relación entre la formación antropológica y mi desempeño laboral**

#### **3.1. La Cultura y las Relaciones Sociales**

La Antropología social, me dota de la capacidad de analizar la cultura vista desde sus actores, entender a los seres humanos como sujetos socioculturales, la capacidad de ver, comprender, analizar y estudiar a los seres humanos conviviendo en sociedad me permite dar una explicación de las diversas formas de estructura social y comportamiento cultural de diferentes sociedades humanas.

La educación que recibí durante mi tiempo en la Universidad, me generó una serie de conocimientos, aptitudes y habilidades que desde que egrese podía analizar que en donde vea un ser humano el cual convive, crea manifestaciones sociales, crea lo que mencionamos en antropología como cultura. La cultura es la que determina los comportamientos individuales pero que se comparten en sociedad mediante códigos morales que confluyen en pueblos, ciudades, países y en este caso en centros laborales, creando una diversidad cultural.

El ser humano convive de diferentes formas, de acuerdo a la cultura donde se encuentre, es decir, en el núcleo familiar se comporta de acuerdo a las normas, valores, costumbres y tradiciones que determinan a una familia, pero esta cultura aprendida, se transporta a lugares donde la sociedad se interrelaciona, como por ejemplo, en la escuela. Durante mi etapa como estudiante, encontré diferentes tipos de personas con una cultura particular, pero dentro del espacio académico, la cultura se generalizaba en un proceso de homogeneidad entre alumnos con sus profesores, ofreciendo desde las culturas en su particularidad una sociedad específica.

Lo mismo sucede en el trabajo, toda aquella cultura interiorizada por mí desde mi núcleo familiar lo ejercía en mi área laboral, sin embargo, en este espacio no solo son mis comportamientos, si no que se modifican de acuerdo al resto de los actores sociales con los que se convive diariamente, hasta encontrar un

patrón de comportamiento homogéneo que lleva a transformar las ideas y a moldear nuevos procesos de endoculturación entre los compañeros al ser un intercambio de culturas de forma recíproca, el resultado de este intercambio, es la generación de lo que conocemos en antropología como relaciones sociales.

Las relaciones sociales son aquellas interacciones entre los individuos que conviven pero que son reguladas por la cultura, en este sentido, la cultura laboral, además de marcar las formas de trabajo, las normas y las obligaciones que se tienen como trabajadores, se crean lazos sociales donde se presentaran problemas entre personas por diferentes ideas particulares, pero que serán normadas por la cultura que se creó en el espacio laboral, reconociendo que esta creación de relaciones sociales provienen de prácticas de tiempo atrás y aprendidas de generación en generación, transmitidas diariamente con el ejemplo laboral de los que tienen la experiencia para que los nuevos integrantes se formen una idea particular de cómo deben llevarse a cabo las cosas.

Las pautas de esta cultura y su transformación son por medio del proceso ya mencionado de socialización, estos procesos fomentan otros procesos que son necesarios para la convivencia entre los compañeros, la percepción de las cosas en donde todos comparten una visión, la motivación que encuentren como equipo de trabajo o en forma particular para continuar conviviendo en sociedad, el aprendizaje que es el que considero de suma importancia para crear lazos sociales, pues es por medio de la enseñanza una de las formas de crear lazos sociales entre las personas y por ultimo las creencias, que son los códigos morales individuales que cada persona manifestara bajo su comportamiento, en otras palabras, es la ideología del individuo sobre como entiende el mundo y como debe comportarse.

Las relaciones sociales pueden ser; formales, informales, laborales, entre otras. pero para ser parte de una sociedad el individuo recién llegado debe pasar por códigos que solamente pueden ser comprendidos desde el punto de vista de la antropología social desde la observación participante, sobre todo en áreas laborales burocráticas, pues son por medio de la práctica diaria de las actividades que se debe realizar las maneras en como el sujeto aprende a



laborar y su desempeño será evaluado por el grupo de personas que se encuentra antes que él y que conocen los procesos, normas, obligaciones y derechos a los cuales se tiene acceso desde el aspecto laboral.

Una vez que el grupo acepta o rechaza al individuo se analiza el estado cultural, pues con la integración de nuevos agentes a una cultura, esta se modifica en función de los nuevos patrones sociales que este sujeto sumará, dándole una particularidad de la cultura, el dinamismo que se necesita para que esta no sea estática, y siempre busque encontrar nuevas formas culturales, que lleven a nuevos procesos y nuevas formas de aprendizaje.

Sin embargo, también existirá una resistencia al cambio, en este sentido la adaptación es de suma importancia, visto desde el punto de vista donde si él nuevo sujeto que se integra a una nueva cultura, no se compenetra con el resto de los actores sociales, no será sencillo que logre adaptarse a este nuevo espacio, por lo que los mismos individuos lo segregan con sus comportamientos.

Estos patrones generalmente están representados en características culturales particulares y momentos específicos dentro del grupo como por ejemplo; el lenguaje entre los compañeros, las charlas sobre la cotidianidad de cada uno de los compañeros, la hora de la comida, los horarios de trabajo, la resolución de problemas, el compañerismo, el aprendizaje y el desempeño laboral, todo esto socialmente lo resumimos como formas de convivencia desde el punto de vista emic de la antropología.

La conformación de las relaciones sociales entre los individuos, no es sencilla, generalmente conlleva la modificación de los comportamientos propios para ser aceptado e incluirse en la dinámica social en la que se está enfrentando, basado en el aprendizaje de nuevas formas de convivencia. El proceso es lento y no son posibles de forzar, la herramienta fundamental para llevar a cabo este proceso es la comunicación, ya que será a través de ésta, el aprendizaje de los nuevos símbolos, códigos, normas, responsabilidades que caractericen al grupo social al que se pretende adentrar, durante este proceso se enfrentara a conflictos personales el individuo pues al estar permeado por una cultura

propia, existirá lo que llamamos en antropología como “shock cultural”, este choque será el que determine una nueva construcción sociocultural creando la cultura laboral del archivo en el IMSS.

Al analizar mi proceso laboral, logro detectar los procesos socioculturales por los que he tenido que avanzar, que me permiten comprender el actuar el día de hoy, es importante mencionar que este análisis me permite ver como el entendimiento de la cultura, me da las habilidades para desenvolverme en cualquier escenario laboral, pues al comprender los códigos, símbolos y las particularidades de mis compañeros puedo, desarrollarme de una manera positiva en la conformación de una nueva cultura y poder ser incluido en una sociedad diversa pero al mismo tiempo homogeneizada culturalmente.

### **3.2. Habilidades de observar, escuchar y comprensión del otro**

La Antropología dota a sus estudiantes de herramientas que una vez que se aprenden difícilmente se dejen de ocupar, ya que estas herramientas se convierten en un estilo de vida, en mi percepción tres herramientas que adquirí son las que me han permitido desarrollarme en el aspecto laboral, sin tener muchas complicaciones con el resto de los compañeros con los que me ha tocado laborar, estas son:

#### **a) Habilidad de observar**

La gran mayoría de los seres humanos están dotado de el sentido de la vista, sin embargo, la cuestión de observar conlleva un procedimiento diferente al de solo limitarse a mirar, pues observar implica adquirir información a partir del sentido de la vista. Para el antropólogo, es de suma importancia desarrollar la observación como una técnica de obtención de información, pues al enfrentarse en un grupo social, no toda la información será brindada a la primera, por ello es que por medio de la observación codificara, los patrones culturales y las características que determinaran a los grupos o comunidades.

La observación siempre se ha necesitado para generar conocimiento, a lo largo de la historia el ser humano científico se ha dedicado a observar su entorno, para propia comprensión del mundo donde se desarrolla. En el área de las

ciencias sociales, la observación genera información la cual permite entender un entorno, una sociedad, un fenómeno, un sujeto, sin embargo esta información no es tan certera, debido a la característica de la cultura, que al ser dinámica, se modifica a cada instante, pero sirve para crear escenarios específicos sobre cada uno de los sujetos que son útiles para comprender, estudiar, analizar y explicar los fenómenos socioculturales.

El antropólogo tiene un pensamiento donde comprende la cultura diferente al resto de los seres humanos, esta definición le permite observar en la convivencia social, las características particulares de cada grupo social, determinadas por esa cultura en específico. La observación no solo es del comportamiento, se observa la dinámica cultural, desde el lenguaje, la comunicación, hasta los escenarios donde convergen los grupos sociales, analizando toda la actividad social, sin la necesidad de intervenir directamente con el grupo social, esta observación paciente y cuidadosa nos permite aprender códigos y símbolos los cuales serán, útiles una vez que se pretenda incluir en la dinámica del grupo social observado.

En el área de trabajo la observación es de suma importancia, pues una vez que uno llega a un servicio, y al no ser aceptado de forma inmediata por el grupo social. El antropólogo que esta por desarrollar su trabajo, observa los patrones de conducta de cada uno de los compañeros, sin la necesidad de pedir información, pues de esa manera se logran aprender los comportamientos suficientes para lograr una inclusión en el grupo social, una vez que codifica esta información, el antropólogo se apoya de informantes que él denomina “informante clave”, que será el personal capacitado con conocimientos previos y que le ayudara a comprender en primera instancia las actividades donde se manifiestan los procesos de convivencia sociocultural, posteriormente capacitará de forma personal al compañero nuevo en el aspecto laboral.

La observación, es una de las herramientas más importantes para desenvolverse en la obtención de información, pues será por medio de esta observación que se logre tener un informante clave, parte de sus aportaciones más importantes es que una vez con un sujeto del grupo que nos acepte.

La siguiente manera de practicar la observación es por medio de la “observación participante” la cual permite desarrollar actividades laborales al mismo tiempo de socializar con los compañeros, esta práctica tiene un apoyo valioso, pues para realizar observación se necesita de nuestro informante clave, pues resulta que el contiene el conocimiento necesario para la enseñanza de los nuevos procesos que se están por adquirir, y será el personajes que intervenga en la inclusión con los compañeros de trabajo. Este tipo de observación además de ofrecer un amplio panorama sobre cualquier situación, también otorga las formas de como conducirse en cualquier escenario, generando liderazgo, pues al aprender mediante la observación participante, ahora se crea conocimiento el cual será la herramienta para entonces ser aceptado por los miembros de la cultura del trabajo, y por lo tanto se desarrolle relaciones sociales haciendo más sencillo la parte laboral.

#### **b) Habilidad de escuchar**

La capacidad de oír al igual que la capacidad de mirar son características innatas del ser humano, pues la gran mayoría de los individuos tiene la posibilidad de tener este sentido activo, pero sucede lo mismo que con la mirada para un antropólogo, primero se complementan, ya que estas dos habilidades son las esenciales para que el antropólogo obtenga la información más importante, pues generalmente los informantes otorgan datos de forma verbal, por medio de entrevistas, formales o informales. El antropólogo desarrolla una capacidad de comunicación que le permite entablar conversaciones de cualquier tema y entre ese intercambio de información el con sus capacidades de escucha capta la información que busca o necesita.

Esta habilidad la desarrolle durante los trabajos intersemestrales de prácticas de campo, sobre todo en las dos primeras prácticas, y me han sido útiles en todos los aspectos de mi vida, en mi lugar de trabajo, en la convivencia de mi familia, el hecho de aprender a escuchar me ha permitido en lo laboral convertirme en una persona de confianza pues al escuchar implica crear un ambiente de confianza y cercanía que facilita la expresión de los compañeros de trabajo.

La escucha, depende de una habilidad de comprensión de las cosas que se estén compartiendo, para interpretar de forma adecuada la información es importante, escuchar con atención, concentración y empatía con las personas, es precisamente estas habilidades las que en mi ámbito laboral me ha abierto las puertas de la confianza de mis compañeros y esto me ha sido útil a para incluirme en la subcultura laboral del archivo en el IMSS.

A pesar de que generalmente las conversaciones son sobre situaciones personales cotidianas de mis compañeros como; hechos, sucesos, cosas de la vida personal y laboral, me permite entender las formas de su conducta, pero como se mencionaba anteriormente, no solamente por medio de la escucha es posible obtener análisis e interpretación, es necesario trabajarlo con la observación, pues solamente de esta manera se puede comprender la transmisión de las ideas de los compañeros o informantes, visto desde su perspectiva *emic*.

Las practicas cotidianas de compartir mediante charlas el diario vivir entre compañeros genera un proceso de endoculturación, pues no solo se comparte la información de la vida de los compañeros si no también, el aprendizaje de las actividades y roles laborales que se deben tomar de acuerdo a las experiencias de los compañero de más tiempo que son los agentes que influyen en las formas de como se debe laborar en el servicio.

Durante mi experiencia laboral he tenido la oportunidad de observar como la comunicación influyen en los problemas entre compañeros, los cuales en ocasiones terminan por afectar el área laboral y fracturar las relaciones sociales que existen entre los compañeros, generalmente me ha tocado tomar el papel de mediador en algunas de las problemáticas y es ahí donde me he percatado que lo que sucede es una falta de entendimiento entre los compañeros, pues han sido situaciones de perspectivas diferentes y que ningún involucrado entiende la perspectiva del otro.

Esta habilidad la adquirí a lo largo de la carrera, y se reafirmó en las prácticas de campo, que fue donde tuve que aprender a escuchar con atención a las personas, dándome una habilidad comunicativa, ya que puedo expresar e

interpretar, emociones personales y de los compañeros, o de los informantes con los que labore.

### **c) La Comprensión del otro**

La Antropología social, nos da la oportunidad de ver en el resto de las personas los comportamientos, conductas que tienen en un contexto determinado, pero no solo es para su análisis social sino que también ofrece al investigador un proceso de empatía con sus informantes, esto es una de las cosas que diferencia a los antropólogos del resto de los profesionistas, ya que la visión el análisis cultural permite no fijarnos en las relaciones humanas solamente en sus aspectos cotidianos que nos rebelan ideas superficiales de la cultura, sino que a partir de un shock cultural se desarrollan proceso de comprensión empáticos, pues el antropólogo descubre la realidad de la cultura con dos perspectivas *emic* y *etic*.

Cuando es *emic*, nos adentramos a la cultura, es decir, comprendemos la cosmovisión de la interpretación del mundo de nuestros informantes, y cuando nos vamos a la perspectiva *etic*, es cuando desde nuestro bagaje cultural nos enfocamos en analizar de forma objetiva y sin juicios de valor la cultura, describiéndola desde los ojos del informante.

Como ya se ha manejado en este trabajo la subcultura laboral, permite la interacción de diferentes personas con diferentes cultura que comparten un mismo espacio, lo que me llevo primero a adaptarme mediante de la observación, la habilidad de escuchar, a los compañeros como personas, dejando de lado la parte cultural que cada uno tiene implícito, pero una vez dentro de los códigos culturales del área de trabajo, comprende que cediste un proceso social en el investigador de homogeneidad con la cultura de estudio, pues deja de ser como el observador que diagnostica a sus informantes, si no que se convierte en un miembro más de la comunidad, que convive con los patrones, obligaciones y es sancionado con las mismas reglas que el resto de la sociedad donde confluye.

A este proceso le llamo empatía, pues es ponerse en los pies del otro y cuando se comprende las razones del por qué hay diferentes formas de trabajar,

expresarse, comer, hablar, entonces se es parte de las estructuras sociales y se comparte una cultura, y la socialización entonces es más sencilla pues se es parte de esa cultura previamente analizada y ahora desde la observación participante se vive una cultura laboral, que no solo abre paso a las cuestiones de trabajo sino que también al mismo tiempo genera lazos de relaciones sociales que eso da como pauta a mejores momentos laborales dentro y fuera el espacio de trabajo.

Este proceso de enculturación, desde el trabajo el cual viví, me marco no solo como investigador, si no como ser humano, pues después de un tiempo y aceptando una cultura laboral con sus normas me genera una oportunidad de comprensión con mis compañeros, aceptando sus personalidades, y cuando hay conflictos, esta misma sociedad laboral tiene sus propias normas de sanción las cuales generan siempre que independientemente de los problemas el espacio y los que convivimos en el no se vean afectados, pues la sociedad laboral con su dinámica resuelve los problemas que se susciten.

Sin embargo, esta situación lleva a pensar como la capacidad individual de las personas que conviven en una sociedad logran siempre, salir adelante con un objetivo en común el del servir a otro agente que es necesario mencionar ya que ese es el más importante. Algunas de las cosas que se debe tener en cuenta para llevar una sana convivencia es sobre todo, el trabajo en equipo, para que con el se obtengan resultados y que sean desde la participación activa de todos los trabajadores, con confianza sobre los conocimientos de los procesos por realizar y en un ambiente de cooperación que permita lograr el objetivo el Instituto.

Los derechohabientes o usuarios son las personas que le dan vida a mi trabajo, sin ellos nada de la institución existiría, y en ocasiones los dejamos en el último lugar, pues no nos preocupamos de forma empática por su situación, que en esta institución son temas de salud. Los usuarios vienen en búsqueda de una solución a su salud. Y se encuentran con una institución con una característica burocrática que entorpece los procedimientos y la calidad en el servicio.

Es por ello que no solo me integre a un grupo laboral con procedimientos ya asignados, sino que mi profesión me permitió generar proceso de aculturación a mis compañeros por mis conocimientos en el área social, esto a lo largo de mi tiempo laborando son las cosas que la antropología social me dejó, pues no solo tengo la empatía dentro de mi área laboral con mis compañeros, si no que trato de ofrecer el servicio más óptimo con los usuarios, valorizando su carácter humano, y respetando su tiempo, pero sobre todo entendiendo que el acudir a un hospital no es una situación grata y si en el tiempo que se encuentran en la instalación las cosas son más sencillas, amables, no estarán tan molestos con sus situaciones y al mismo tiempo obtendríamos un respeto de parte de ellos, simplemente por el hecho de hacer bien nuestro trabajo, pensando en las necesidades del otro.

### **3.3. Sobre el Relativismo, la Visión Holística y el Etnocentrismo**

#### **3.3.1 El Relativismo**

El relativismo desde la Antropología social nos permite entender que no existe una sola cultura, que defina los patrones de comportamiento de una sociedad. La antropología nos enseña a analizar a las sociedades desde dentro, es decir desde su cultura, esta cultura al mismo tiempo otorga patrones específicos que definen a estas sociedades. Es por eso que es de suma importancia en el caso de la antropología de ser lo más objetivos que se pueda, nuevamente sale la situación de decir que esos juicios de valor podrían desviar el análisis real de lo que se pretende cuando se trabaja con seres humanos. La ventaja de ser estudiante de antropología es que con la teoría aprendida, y el trabajo de campo se complementa una formación la cual permite desde las observaciones entender a las sociedades que conviven en un solo lugar, es por eso que la forma de convivir de un antropólogo termina por poder ser incluido en cualquier lugar, esto lo puedo comprobar porque mi aceptación en el IMSS en el área de ARIMAC, si bien fue complicada en un principio, con las habilidades ya mencionadas y con las posturas teóricas de la formación encontré la forma adecuada para continuar trabajando en la institución.

Desde el punto de vista del relativismo y de la Antropología, a los estudiantes de esta licenciatura nos deja un pensamiento abierto a las diferentes formas



que existen en las sociedades, es decir, el relativismo afirma que todas las creencias son diferentes y pueden ser verdaderas dependiendo de la sociedad, lo que me lleva a mencionar que en el actuar laboral converge este relativismo entre los compañeros pues cada uno de ellos tiene códigos de comportamiento diferentes, pero que al final una vez que se labora en el área se adquieren otros códigos de comportamiento pero que son en función de la empresa en este caso el IMSS, estos códigos, son lo que le darán la esencia social al área laboral, pues cada agente o sujeto social aporta desde su propia cultura a moldear este sistema laboral.

Lo anterior, me lleva a reflexionar que entender la cultura laboral como un solo tipo de cultura abstracta, vista desde el relativismo donde cualquier verdad de todo conocimiento o principio moral depende de las opiniones o circunstancias de las personas. Lo que quiere decir que se formara una cultura laboral de tipo particular que corresponde solamente a los procesos que se necesitan en el ARIMAC, pero que todo estará en función de una cosmovisión empresarial que dicta la misión, visión y los objetivos que pretende el IMSS para ofrecer sus servicios, de salud.

### **3.3.2 La Visión Holística**

Para entender la visión holística que nos ofrece la antropología debemos entender el término; que podemos definirlo como todo aquello que se considera de un todo, entonces, entendemos como objeto de estudio la cultura que es un todo complejo que determina la conducta y comportamientos sociales, sin embargo para poder comprender de cualquier sistema o sociedad como un todo la debemos analizar por partes, en este sentido la antropología por ejemplo, divide el estudio de la cultura en; religión, política, educación, economía, entre otros aspectos. De esta manera puede hacerse análisis de cada una de esas partes para al final entender a la sociedad de forma holística.

El IMSS, como Instituto se puede analizar como un todo de diferentes departamentos que ofrecen diferentes servicios en función de la búsqueda del Seguro Social, entre ellas está el departamento de ARIMAC que es donde yo laboro, al mismo tiempo este departamento tiene su organización la cual

podríamos definir como las partes del todo, pues para que este lugar funcione depende directamente de otros tres agentes, el más importante es del de los usuarios que son ellos los que le dan vida al departamento a través de sus necesidades. En cuanto a la parte operativa encontramos al departamento de asistentes medicas que son quien por medio de sus procesos solicitan al ARIMAC los documentos de los usuarios programados diariamente, para estos entregárselos al médico especialista que es quien otorga el último servicio y va en función de la solución de alguna enfermedad por parte del usuario.

En ese sentido podemos ver una interrelación entre los servicios del IMSS y los usuarios que requieren de esos servicios, esa correlación nos hace pensar desde una perspectiva directiva sobre cómo serán las mejores condiciones en las que se debe en entregar un servicio de salud, por lo que uno de los análisis desde mi punto de vista es que se debe planear las políticas de salud del hospital de manera holística, pues el contemplar el todo permite que el crecimiento o las mejoras puedan ser de forma colectiva.

Es evidente que en un Hospital las fallas o errores pueden ser en cualquier área, sin embargo, existen políticas las cuales pueden crear procesos de endoculturación a todos los trabajadores mediante, capacitaciones, donde se trate de englobar al personal a una misma idea, forma e intención del trabajo. Para ello el Instituto ha empezado a realizar capacitaciones sobre las gestiones de calidad a los altos mandos de los hospitales y al resto de los trabajadores se nos han capacitado para ofrecer una atención de mayor calidad y calidez.

En cuanto al servicio donde laboro, lo encontramos dividido en dos áreas Archivo Clínico que es donde se tienen en resguardo los expedientes y el SIMO (Sistema de Información Médico Operativo), que es el área que concentra, captura, genera toda la información de todos los servicios médicos que otorgan atención a la salud, esto nos lleva a pensar que el ARIMAC se conforma de dos partes, las cuales cada una tiene sus propias particularidades y estas son determinadas por los empleados que conviven en cada servicio y por las funciones laborales, al estar laborando continuamente y al ir creciendo institucionalmente, tengo el conocimiento de cada área por lo tanto, es más

sencillo para mí con base en mi experiencia poder apoyar a las personas que dentro del área necesitan que les indiquemos como debe de trabajarse.

En lo personal, esta visión holística que me dio la Antropología me permite en el campo laboral, entender cada uno de los procesos que se tienen en el servicio y sus porque, así como las conexiones que existen entre este departamento y el resto de las áreas del Hospital, además de que socialmente puedo comprender cada dinámica de las dos áreas del ARIMAC entendiendo a mis compañeros, y viéndolos como parte de una totalidad laboral pues sin ellos no podría llevarse a cabo el trabajo que determina al ARIMAC, por lo tanto cada uno de ellos es importante, lo que debe considerarse es que al ser seres humanos, tienen una cultura particular y esa es la que en ocasiones choca entre compañeros, pero también hay una regulación de esos comportamientos los cuales tienden a ser mas de apoyo social y amistad, que incluso se forman relaciones sociales formales hasta de carácter familiar o de amistad.

### **3.3.3 El Etnocentrismo**

Una de las actitudes que la Antropología combate desde que los alumnos llegamos a las aulas de la facultad de antropología es el etnocentrismo, que es la actitud de superioridad, que tiene una persona sobre los demás y hace de la cultura propia el criterio exclusivo para interpretar y valorar la cultura y los comportamientos de esos otros grupos. Estas características son normales en los seres humanos, pero desde el punto de vista de la antropología, el etnocentrismo es la creencia de que la cultura propia es superior al resto de las culturas, por lo tanto, se considera equivocadas esas apreciaciones debido a que ninguna cultura es mayor o mejor que otra, simplemente son diferentes. En el inicio de los primeros estudios antropológicos, el pensamiento que se utilizaba de parte del investigador al analizar a una sociedad, era una manera de en la que se catalogaban las sociedades en estadios, los cuales categorizaban el avance social, por medio de los avances tecnológicos o económicos, siempre comparados con la cultura madre del investigador, haciendo menos a esos grupos sociales.

Actualmente, se vive un proceso donde la sociedad actual pretende ser más equitativa en cuanto a ciertos temas sociales, pero individualmente cuando me he descubierto dentro de mi actividad laboral, que cada individuo tiene ciertas características etnocéntricas, en cuanto a las situaciones, costumbres, comportamientos que tienen que ver con las convivencias sociales entre los compañeros, el resultado de este fenómeno en el ámbito laboral es el nacimiento de estereotipos entre los compañeros, los cuales pueden llegar a ser de dos formas radicales, un estereotipo positivo o negativo y al mismo tiempo, de admiración o rechazo por las conductas con las que los compañeros se desenvuelvan en el centro laboral.

Generalmente la manera más sencilla de explicar lo que sucede en el ARIMAC del H.G.R. 220 es a través de los chismes y los problemas que se suscitan diariamente en el área del trabajo. Primero conviven dos turnos, el turno matutino que ha desarrollado una dinámica social y laboral diferente al turno vespertino, y el primer tipo de conducta etnocentrista que observe, fue que cada turno siente, piensa que trabaja mejor que el otro turno, esto complica la situación de convivencia entre algunos compañeros, debido a que, al tener esta actitud etnocentrista, se descarta de inmediato, la posibilidad de aceptar los trabajos en equipo. Al mismo tiempo la desacreditación de un turno a otro se justifica observando y descalificando las formas de trabajo o en otras palabras criticando a los compañeros.

Las críticas, van desde su forma de trabajar, hasta su forma de vestirlo o de hablar. Esta situación es preocupante pues genera conflictos de tipo personal entre los compañeros, y eso afecta a toda un área de trabajo, a pesar de haber manuales que de alguna manera indican y homogeneizan las actividades, este tipo de descalificaciones, me he percatado que son en su mayoría de las veces por actitudes etnocéntricas, ególatras y soberbias. Lo que desencadena también en un fenómeno social laboral que tienen que ver con los grupos internos de personas que forman pequeños grupos dentro del ARIMAC, los cuales en ocasiones terminan excluyendo al resto de los compañeros, por una situación de menosprecio.

El fenómeno etnocéntrico de las áreas laborales, se presenta con una serie de resultados sociales los cuales son; antipatía, discriminación y prejuicios, los cuales terminan, siendo justificados basado en una descalificación sobre los procesos laborales y una vez descalificando su trabajo, su persona.

Estas situaciones para mi han sido desde la perspectiva antropológica interesantes, pero la formación me ha permitido integrarme a cualquier grupo de los que me ha tocado observar dentro del ARIMAC, porque con las habilidades de análisis, de observación, y de comunicación, se me ha integrado si bien no al 100% en todos los grupos, pero por lo menos, las críticas hacia mi desempeño laboral no son severas, pero si he tenido mucho cuidado de no caer en situaciones etnocentristas, una vez que he estudiado mi área laboral y al mismo tiempo cuando me desempeño como empleado, la línea es muy delgada, pero una vez que emito juicios de valor y crítico, en ese momento, pierdo toda objetividad tanto como antropólogo y al mismo tiempo como empleado y compañero.

Como antropólogo entiendo que este fenómeno etnocéntrico, es peligroso desde el punto de vista del empleado del ARIMAC, ya que se convierte en un barra cultural, que rompe cualquier tipo de interacción social que se pudiera llevar a cabo, estos conflictos lo que generan en un ambiente desagradable para laborar, y la manera en como he podido desde la situación de empleado solventar el etnocentrismo, es por medio de un conjunto de valores que identifico como primordiales para encontrar un equilibrio tanto dentro del área de trabajo como con los usuarios que son la parte más importante, ya que al final, se brinda un servicio a esos usuarios, la manera en como combato mi etnocentrismo es por medio de los siguientes valores; responsabilidad, ética, sentido humanista, inclusión y tolerancia social.

#### **3.4. Mis valores: responsabilidad, ética, sentido humanista, inclusión y tolerancia social**

La carrera de Antropología social me dotó de un perfil el cual me permite, identificar problemas socioculturales en cualquier ámbito o contexto, en este caso para la cuestión laboral me otorgó de cuatro valores con los que rijo mi vida los cuales son:

### **3.4.1 Responsabilidad**

La responsabilidad se ha convertido en el concepto más importante para mi desarrollo laboral y actualmente personal. Durante mi tiempo como estudiante, tuve que llevar de la mano el trabajo, esto hizo que de alguna manera tuviera un grado de responsabilidad, con respecto al trabajo, pues al entender y verme que trabajaba para el IMSS, dedique parte de mi tiempo a dos actividades, la primordial, que era laborar en el instituto, esto no quiere decir que dejara de lado mi responsabilidad como estudiante, lo que me llevaba a tener también que cumplir con egresar de la carrera, sin embargo, una vez egresado, me enfoque en el aspecto laboral, al cual le otorgue el mayor peso de responsabilidad, lo cual me ha permitido ir creciendo dentro del instituto donde trabajo, por medio de las facilidades escalafonarias con las que cuenta el IMSS para mejorar las formas de vida de sus empleados.

Conforme ha ido transcurriendo el tiempo, mi concepto se ha ido transformado y al mismo tiempo se han ido añadiendo situaciones sociales, laborales las cuales requieren que la responsabilidad crezca al mismo tiempo que transcurre mi vida, pues entiendo qué hay diferentes tipos de responsabilidad y las consecuencias son los resultados de una toma de decisiones individuales.

En cuanto a la Antropología y mi trabajo, pues la formación antropológica me ha dotado de ese sentido de responsabilidad la cual viene dotada de una visión global, con respecto a las sociedades, en este caso la sociedad sería el IMSS en su forma general pero en la particular mi desempeño laboral en un área específica el ARIMAC, en ese sentido la responsabilidad desde el aspecto antropológico la entiendo como la serie de consecuencias laborales que se han desarrollado a raíz de comprometerme 100% a mi trabajo, lo que me ha permitido analizar e interpretar, las diferentes formas sociales y culturales que conviven en un mismo espacio, con un respeto total a cada una de las culturas con las que convivo.

Al hablar de decisiones la responsabilidad puede ser compartida, pues en un ámbito laboral las relaciones de trabajo son generalmente de forma grupal, ya que como se ha explicado, cada una de las cosas que sucedan en el ARIMAC

afectan a otras personas, esto de alguna manera genera tanto situaciones negativas como positivas, pero los compañeros tienen definidas sus responsabilidades laborales lo que permite que el departamento funcione, para el servicio de los usuarios que requieren del servicio del seguro. Pero así como puede ser compartida, depende de cada uno de los compañeros el ser responsable con su trabajo, en mi caso como empleado, el ir creciendo dentro del instituto me otorga cada vez que asciendo, un empoderamiento, y responsabilidades, de carácter más importantes para los procesos del ARIMAC, desde ordenar, vigilar, apoyar, dirigir a mis compañeros, hasta responder por los actos que se realicen con base en mis decisiones que pueden ayudar o afectar el servicio de ARIMAC, por eso es que pienso que desde que trabaje y estudie al mismo tiempo se configuro esa parte responsabilidad en mi aspecto laboral, pues he tomado las decisiones para realizar un crecimiento laboral dentro de mi trabajo.

La parte más importante de mi trabajo, es hacer mediante mi ejemplo, que el departamento al cual pertenezco brinde un servicio de calidad, con calidez y trato digno a los usuarios, esa es la responsabilidad que tengo como servidor público y empleado del IMSS.

### **3.4.2 Ética**

Es un comportamiento que emana de la conceptualización entre las nociones que existan con respecto del bien o el mal, la palabra ética proviene del latín *ethicus*, y deriva del *ethos*, que significa costumbre, hábito, manera de ser de pensar o sentir; conducta carácter, temperamento, en mi entendimiento sería la esencia de una persona.

La ética se basa en pensamientos, que rigen la conducta, es por ello que, en el caso de la antropología, me formo una ética personal, la cual está basada en el amplio entendimiento del universo cultural donde me desenvuelvo, basado en otros valores, como el respeto y la empatía del otro. Esta formación se fue generando a través de conocer el contexto donde me desarrollo, pues la antropología me sensibilizo ante escenarios de diferentes situaciones

socioculturales, lo que me dio una de entendimiento holístico del momento y lugar donde me desenvuelvo.

Para las cuestiones laborales, la perspectiva antropológica de mi ética me lleva a pensar en los demás, esta forma de ser se fue moldeando a través del estudio de la carrera al mismo tiempo que el desempeño laboral, por lo tanto, el resultado es la conjugación de dos formas diferentes, la cuestión cultural que me otorga la Antropología y la laboral que esta representada por la misión y la visión del Instituto. Por un lado, la Antropología me proveyó de experiencias por medio de las prácticas de campo que me sensibilizaron para captar los problemas sociales, esto me desarrollo una capacidad de entender diversos problemas sociales dentro de mi área de trabajo, así como el entendimiento de los problemas de los usuarios de los Servicios de Salud.

En este sentido, considero que la ética se ha convertido en una fortaleza personal, pues me permite conducirme de una forma respetuosa con un objetivo de brindar el mejor trato posible, con eficiencia laboral para ser un servidor público que comprenda las situaciones de los derechohabientes del IMSS, mientras que dentro del departamento de ARIMAC, me ha permitido, la visión antropológica y su ética, entender a mis compañeros y desarrollar, un ambiente personal de confianza, comunicación, seguridad y buen entendimiento de sus necesidades como compañeros.

Este valor es el que ha dado una personalidad basada en la cultura en la que me desenvuelvo, entendido mi contexto desde la cuestión cultural y analizando los cambios sociales que son efecto de la dinámica cultural.

### **3.4.3 Sentido Humanista**

El sentido humanista, que me ha otorgado el estudio de la licenciatura en antropología social, se desarrolló durante las salidas de prácticas de campo durante mi etapa estudiantil, y es resultado de una cuestión cultural particular que fui formando en mi etapa de formación educativa. El hecho de salir de un contexto social donde pertenezco, hizo de inmediato que experimentara un shock cultural, pues cada que conozco, otras formas de cultura y formas de convivencia social, a pesar de estar en un espacio local o territorial, hay



diferencias importantes que solamente mediante la comprensión de la cultura, se pueden entender.

Una de las tantas diferencias culturales que existen es la dignidad humana, la cual es de suma importancia para el desempeño de las labores del IMSS como una dependencia gubernamental de carácter federal que brinda el servicio de Salud a la población mexicana. Para poder entender la dignidad humana, tuve que pasar por un proceso que implicaba que tuviera que ampliar mi universo cultural para mejorar la comprensión del mundo y del entorno en el que vivo, para cuidar de la naturaleza y potenciar sus expectativas, así como el de ejercer el diálogo y el respeto como principios de la convivencia con sus semejantes, y de apertura al mundo. Una vez sensibilizando de la existencia de diferentes escenarios culturales, pude aplicar en mi vida como un valor el respeto de la dignidad humana.

Para entender la dignidad humana, como yo la concibo es obtener primero la definición de dignidad y esta sería definida como; la calidad de ser valioso, lo que implica que cada persona tiene un valor sin importar su cuestión material o vida social, durante toda su vida. Por ello entiendo que la dignidad humana, consiste en reconocer que cada persona es merecedora de respeto, por el simple hecho de ser una persona, sin importar sus cualidades o características propias, este reconocimiento y la aceptación de las diferencias le otorga a cada individuo, una cualidad de ser libres frente a la sociedad donde se desarrollen.

Es importante abordar este tema, pues en mi trabajo, el servicio que brindamos es a seres humanos, y lo otorgan otros seres humanos, además de que, a pesar de convivir en un ámbito local, existen diferencias, entre las particularidades que tiene cada ser humano, en ese sentido, tenemos que cada ser humano somos merecedores de derechos universales, donde todos gozamos los mismos derechos y libertades; por ejemplo, incluiré algunos de los que considero importantes sin menospreciar el resto:

1. Todos Hemos Nacido Libres e Iguales
2. No Discrimines
3. El Derecho a la Vida

4. Derecho a la Salud
5. Tienes Derechos Sin Importar a Donde Vayas
6. Todos Somos Iguales Ante la Ley
7. Libertad de Movimiento
8. Derecho de Buscar un Lugar Seguro en Donde Vivir
9. El Derecho a una Nacionalidad

La dignidad humana nos otorga el poder de elegir el rumbo de nuestras vidas, desde el punto de vista de la Antropología, se deben respetar a cada ser humano con sus singularidades y entenderlos independientemente de si nos parecen correctos o no sus comportamientos como diferentes.

En temas de salud el derecho a la salud esta otorgado por parte del Estado, en el caso de México, se brinda por medio de sus instituciones de salud, mi trabajo por medio del IMSS, brinda un servicio de salud a un grupo de personas determinado, las cuales son el motivo de la existencia del IMSS como institución pública, en ese sentido, como servidores públicos debemos atenderlos con dignidad, reconociendo que cada ser humano que acude al hospital donde trabajo y que solicita su expediente, ha tenido un proceso de aprendizaje de ciertos rasgos culturales.

En cuanto a la cuestión laboral, entre los compañeros debe haber un entendimiento de la situación, también visto desde la dignidad humana, entendiendo que cada ser humano tiene un grado de libertad siempre y cuando no trasgreda el de otra persona, es por ello que la dignidad humana es tan importante para poder desarrollar relaciones sociales basadas en el respeto y en la aceptación de los patrones culturales de cada compañero, con la finalidad de que se pueda convivir de forma respetuosa en sociedad. Sin embargo, en mi área laboral generalmente cuando hay conflictos entre compañeros considero que se debe a que no existe ese conocimiento sobre la cultura lo que hace que las personas se conflictúen entre ellas a consecuencias de un etnocentrismo y de la no aceptación de la dignidad humana de los demás. Los conflictos se pueden suscitar entre compañeros como entre usuarios y trabajadores, pero todos son por la falta de reconocimiento de la dignidad humana, eso generan un choque y conflicto, que solamente se puede resolver

aceptando y reconociendo que cada ser humano es diferente y merece un trato digno.

#### **3.4.4 Inclusión**

La inclusión, para mí y desde mi perspectiva antropológica la defino con la idea de que no es aceptar a las minorías si no, darle la bienvenida a la diversidad. Esto les da cabida a nuevas formas de interpretación social a la diversidad, se le normaliza lo diferente.

Durante todo el tiempo que llevo trabajando para el IMSS me he percatado que mis compañeros en ocasiones se olvidan de que cada uno de nosotros tenemos una esencia, una seguridad, una definición personal, la cual está determinada por la propia cultura, y expresada en ideologías de tipo, político, educativo, familiar, ideológico, por lo tanto pienso y trato de transmitir en mi trabajo lo aprendido como antropólogo, donde el contexto social es determinante para aceptar la cultura personal de cada individuo y que esta sea integrada en el resto de los compañeros y de esta manera crear una inclusión total.

La inclusión en el ámbito laboral, debe contar con acercamientos diferentes entre los compañeros sin importar sus necesidades, sus capacidades o sus intereses y con esto garantizar que todos tendrán un mismo trato en función de una integración, grupal, en el caso de mi trabajo, integrar ambos turnos, aceptando la diversidad de opiniones para construir una forma estructurada de trabajo que primero busque cumplir con la misión y visión del instituto, que son en función de brindar un servicio a los derechohabientes. Esta forma de trabajo aceptaría también la posibilidad de integrar un equipo de trabajo, que genere un sistema único para todo el servicio. En cuanto al trabajo será necesario crear un sentido de pertenencia para con el área de trabajo, y esto llevara a hacer equipo de trabajo y los resultados serán mejor en cuanto al proceso, lo que generara eficiencia, calidad, para brindar el servicio de salud del hospital donde trabajo.

### **3.4.5 Tolerancia Social**

La tolerancia es uno de los valores que tengo al estudiar la carrera en Antropología, pues logro entender las sociedades como sociedades plurales, la formación antropológica me permite entender la existencia de diversas formas de pensar, muchas formas de convivencia social, y muchas formas de entender el mundo. El estudiar Antropología me permite ver la diversidad y comprender las diferencias socioculturales.

Entonces, por lo tanto, en el IMSS nos encontramos con una diversidad de distintos puntos de vista, los cuales generalmente están en un continuo conflicto, es por eso que como antropólogo debo encontrar una estrategia para poder convivir y puedan armonizarse entre ellos, para que la convivencia de cada uno de nosotros no sea violenta o no impongamos nuestro punto de vista sobre los demás, y esto se lograra por medio del respeto. Las habilidades que me ha otorgado la carrera son las de conocer al otro, desde saber cómo piensa, actúa y siente. Todo lo que tiene que ver con la tolerancia es aprendido desde el contexto de cada uno de los compañeros de trabajo.

Una de las características que encontramos en la tolerancia es la de que tenemos que escuchar diferentes puntos de vista con respeto, pero no tenemos derecho de imponer nuestro punto de vista sobre los demás. Una definición de tolerancia podría ser como la aceptación de la diversidad de opinión, social, étnica, cultural y religiosa. Por lo tanto, tolerar socialmente, es la capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás. Tolerar, por lo tanto, se refiere a la aceptación de las personas, respetando a los demás, generando una armonía entre los distintos punto de vista, construyendo la convivencia cotidiana sana, y que motive a los compañeros a respetar y aprender de los demás, tomando en cuenta todas las diferencias culturales que tenemos entre compañeros, poniendo en primer lugar las diferencias culturales, rechazo a cualquier tipo de estereotipo que pueda llevar al racismo o discriminación.

## CONCLUSIONES

Durante mi estancia en la carrera de Antropología social, fui formando un carácter y una personalidad propia, la cual fue permeada al mismo tiempo con mi actividad laboral, las tres enseñanzas que me ayudaron para desenvolverme en mi área de trabajo fueron, la postura relativista de la cual, me permitió observar en mi área laboral que todas las personas con las que convivo tienen una cultura particular, por lo tanto al convivir con otras personas con su propia cultura, desde mi punto de vista y análisis si considero que se conforma una nueva cultura y esa es la que organiza el área de trabajo, la convivencia y la formación de las relaciones sociales entre los compañeros de trabajo del ARIMAC.

La segunda que me otorgó la Antropología para desenvolverme en mi área laboral, fue una visión holística de los contextos donde me desenvuelvo, esto me permitió entender que cada uno de mis compañeros pertenecen a una cultura propia pero que estas culturas en forma particular, están determinadas por una cultura general que nos engloba a todos, es decir entender la cultura desde una visión de lo particular a lo general. Esta misma perspectiva se puede aplicar al área de trabajo donde el ARIMAC también pertenece a un todo como área de servicio de un Hospital y ese Hospital da forma y vida al IMSS.

Estas dos herramientas me brindan la oportunidad de atacar mi etnocentrismo, con la finalidad de que al ser un Antropólogo Social es mi deber erradicar de mi pensamiento, aquellas formas de superioridad o de comparación sin objetividad y emitiendo juicios de valor sobre todos los problemas sociales que destacan en la vida laboral por medio de conductas entre compañeros o personales representadas por: intolerancia, racismo y exclusión social. La forma en como la Antropología me ayuda a romper con esas situaciones es por medio de valores personales que se fueron conformando mientras estudiaba la licenciatura y que con ellos me apoyo para entender una forma de vida a partir del estudio de la Antropología social pues me ha permitido desarrollarme e integrarme en cualquier ámbito social.

La Antropología social se ha convertido en una forma de vida, pues la manera de entender el mundo donde convivo no es la misma desde que inicie la carrera de Antropología, recuerdo que una parte de como entendía la forma de ver la vida era la siguiente, que una vez que se estudia Antropología era como colocarse unos lentes y a partir de ese momento se miraban las cosas de forma diferente, en otras palabras, el estudiar Antropología y egresar de la carrera me llevó a practicar en mi contexto cultural y social procesos de análisis sobre la diversidad social, desde sus agentes y participantes, observar la complejidad y dinamismo de las sociedades y culturas contemporáneas, en este caso me permitió observar desde mi experiencia laboral como ha sido el proceso de crecimiento y como me ha ayudado la Antropología a mantenerme insertado en el área laboral desde que inicie la carrera hasta hoy en día.

El trabajo que he llevado a cabo para poder insertarme en la cultura de un grupo y de esta manera comprender la esencia cultural de dicha sociedad, ha sido gracias a la formación antropológica, ya que fue esta formación la que me capacitó y habilitó por medio de experiencias con otras sociedades que no conocía, las herramientas necesarias para poder analizar, comprender e intervenir en una cultura y poderme integrar como un miembro más, en este sentido fue gracias a que de la mano de la carrera también tenía una vida laboral activa, pero la Antropología me ayudo a ir entendiendo los procesos por los cuales fui pasando y que me permitieron interpretar la vida laboral, esto me resulto útil pues se crearon en mi pensamiento formas particulares de cómo mantener mi trabajo por medio de un aprendizaje continuo (enculturación) y explotar todas las cualidades que tengo para trascender laboralmente y ser aceptado en este caso en particular en el Archivo del Hospital General Regional No. 220 “José Vicente Villada”.

Al mismo tiempo al irme formado una idea personal de cómo entender la vida laboral, la antropología me doto de habilidades conocimientos para poder entender el comportamiento de las personas, grupos y sociedades que interactúan en forma local, regional, estatal, nacional e internacional. Esto lo analice dentro de mi área de trabajo, la capacidad a las personas me dio la seguridad personal y una forma de relacionarme en favor de que cada

escenario complicado, mi formación antropológica, me lleva a un proceso donde, observa el fenómeno, lo analiza, interpreta y entonces mi comportamiento, se modifica en función de la situación. En el ámbito laboral es la manera en cómo he solventado los problemas a los que me he enfrentado, por medio de una situación donde ya subjetivamente este proceso me lleva inmediatamente a darle respuesta a las situaciones que se me presentes con mis compañeros de trabajo y los derechohabientes para apoyarlos a resolver las necesidades que tengan cuando acuden al IMSS.

Hay una rama de la Antropología que para mi ha sido de real importancia en mi andar laboral, la Antropología aplicada, ya que esta subdisciplina desde mi punto de vista abre un panorama a los nuevos antropólogos a la inserción laboral pues es una situación actual que la cultura en su carácter dinámico, va de la mano con el cambio tecnológico y con una modernización continua, esto genera que los antropólogos busquemos y desarrollemos nuevas áreas laborales, en mi caso personal, puedo mencionar que los conocimientos adquiridos que me ayudan a interpretar el entorno donde me desenvuelvo me ha permitido mantenerme en un espacio laboral, donde de alguna manera no se hubiera pensado que se podría insertar un antropólogo.

Es de suma importancia para mi mencionar que el término de aculturación, del cual se basa la Antropología aplicada, es la forma en como me he podido desarrollar en un ámbito gubernamental, ya que considero que en estos espacios los fenómenos sociales se modifican a cada momento debido a las modificaciones que existen en los comportamientos de los trabajadores que conviven bajo un sistema laboral. Es por ello que la herramienta metodológica de la Etnografía se convirtió en la mejor forma de poder entender, las relaciones laborales y sociales de las cuales soy parte, dentro de un Instituto de salud.

Considero que existen diferentes formas de integrarse en un contexto social, una de ellas es por medio de la convivencia diaria entre los compañeros y el compartimiento de experiencias y cuestiones cotidianas por las que pasamos los seres humanos, esta forma de convivencia integra socialmente a las personas a través del tiempo.

Sin embargo como antropólogo, en la cuestión laboral me fui integrando por medio de un conocimiento de la cultura que se conformó en el área laboral, partiendo del conocimiento de los patrones culturales que determinaban la convivencia social y una vez identificados, por medio de la observación participante iniciar el proceso de endoculturación que al final fue el que me llevo a integrarme en la totalidad en ese ambiente laboral, pues no solo aprendí las formas de cómo realizar el trabajo y tampoco las formas de convivencia entre los compañeros, si no que me convertí en un integrante más del equipo de trabajo, lo cual me permitió generar y desarrollar las relaciones sociales con algunos compañeros, como la amistad, la confianza, el apoyo en las cuestiones laborales, pero sobre todo existía una comprensión del otro que mis compañeros fueron notando lo que me llevo a posteriormente, con el tiempo a desarrollar propuestas en función de nuestro espacio y necesidades para mejorar los procesos del área laboral y tener impacto directo en el servicio que se brinda a los derechohabientes.

La aportación que considero que otorga este trabajo, es que permite observar la importancia del conocimiento de la cultura de un grupo social determinado, en este caso el IMSS como institución me permitió ver como es el actuar, el comportamiento de los servidores públicos que laboramos en el Seguro Social, este conocimiento explorado por un antropólogo dota de un entendimiento de como la cultura al ser la que permea las manifestaciones sociales y de convivencia, se pueden convertir en una herramienta útil primero para el antropólogo, pues al conocer la esencia del grupo social, esta le permitirá, integrarse de forma sencilla, por medio de procesos e interacciones sociales, que harán que se puedan desarrollar otras formas que determinen el comportamiento y las estructuras de las relaciones sociales, en otras palabras este trabajo, brinda a los futuros antropólogos a buscar por medio de la cultura la inserción a la vida laboral.

Con respecto a la idea de abrir nuevos campos de acción, se consideró pertinente para este trabajo, la relación que existe entre la antropología y el desarrollo, esto basado a que el sistema gubernamental de México, la Seguridad Social, fue y será un proceso social de desarrollo, debido a que por



medio de ella, se busca la satisfacción de necesidades de primera necesidad para el ser humano. Es por ello que se considera a la Antropología del desarrollo como la encargada de aplicar y generar modelos de desarrollo, social, económico y cultural, que desde mi punto de vista es donde se da importancia al deber ser del antropólogo, pues la capacidad de análisis cultural puede generar procesos de cambio social y económico, en función de las necesidades laborales para las que presten los servicios los antropólogos.

Una vez que se menciona la cultura como un medio para la inserción laboral, considero prudente otra aportación que este trabajo brinda, el cual es el hecho de que se debe entender que cada área laboral y cada institución donde un antropólogo se pueda desenvolver debe enfocarse en el conocimiento e interpretación de la cultura que determine las relaciones sociales y las formas de convivencia entre sus empleados, es aquí donde la antropología social, permite que un antropólogo explote todas sus habilidades adquiridas en la formación, para crear las estrategias que le permitan la integración total en un espacio social laboral, haciendo mención que los antropólogos al entender la cultura como la creación de los comportamientos sociales permiten amoldarse a las situaciones que se presenten siempre en función de la cultura, creando formas de identidad social entre los compañeros y ayudando a encontrar aspectos de identidad de parte de los trabajadores con su institución, facilitando la conformación de compromiso personal con el usuario que es de quien depende, la existencia de la institución como forma laboral.

En este sentido, la Antropología y el sector gubernamental, considero que es un área donde los antropólogos se pueden desarrollar como agentes de cambio dentro de las áreas gubernamentales, ya que las capacidades antropológicas que tienen que ver con el análisis de la cultura, además de la facilidad con la que se pueden adaptar a cualquier situación, el antropólogo otorgaría un análisis de las relaciones sociales entre los trabajadores y los usuarios de los espacios gubernamentales, de tal manera que esto podría ser una oportunidad de brindar nuevas formas de trabajo y de interacción entre los compañeros desde la perspectiva de los usuario.

Por último, otra aportación que considero que brinda este trabajo, es con respecto a que los antropólogos al conocer los patrones culturales de una sociedad, muestran como son y como se sienten las personas que trabajan en el ARIMAC del IMSS, además de ser un apoyo para los compañeros que trabajan en el Instituto acercándolos a que sus labores vayan más apegadas a las características que definen a la institución, estas definiciones las representan la misión y la visión del IMSS como institución pública de salud, el antropólogo con sus conocimientos, con su forma de comportarse, con su interacción con los usuarios y con los compañeros, crea ambientes sociales que están representados, por, un liderazgo, por compromisos laborales, eficiencia, calidad, trato amable, calidez, respeto, empatía, resolución de conflicto, capacitación, iniciativa, entre otras, estas son características personales que he desarrollado a partir del conocimiento de la cultura donde laboro y de la interacción diaria entre mis compañeros y los usuarios del instituto.

Es importante, mencionar que la gente que laboramos en el IMSS, somos personas de diferentes extractos socioculturales lo que da mayor diversidad en cuanto al entendimiento personal de los procesos laborales y de convivencia social, al mismo tiempo esta diversidad genera una serie de conflictos laborales, pero que el antropólogo con su capacidad de análisis e interpretación de los fenómenos sociales puede ayudar a solventar y crear espacios laborales donde la convivencia social y la responsabilidad laboral sean las cuestiones primordiales, en función de una convivencia y un clima laboral saludable.

Por lo tanto, la Antropología social, se ha convertido en un modo de vida, mediante el cual el conocimiento de los fenómenos sociales partiendo de un análisis cultural le brinda al antropólogo un panorama general y específico de la sociedad analizada en cuestión. A manera de crítica sobre los procesos de selección de personal para el IMSS, considero que deberían ser abiertos al público en general, debido a que existen muchas deficiencias dentro del Instituto por el personal con el que se cuenta, y considero que una vez que se abrieran al público las oportunidades laborales, los procesos de selección

serían con un mayor grado de sentido de pertenencia de los nuevos miembros que ingresarán. Sin embargo, las formas de ingreso siguen siendo las mismas por medio de propuestas sindicales como beneficio a los trabajadores del Instituto. Esto me da la pauta de recomendar mayor capacitación al personal del Instituto, pues al ir teniendo un personal que conoce la idea central de lo que pretende el IMSS con sus usuarios, esto nos da la pauta de ser un Instituto comprometido con brindar un servicio de Seguridad Social de calidad y ofertando un mejor servicio para cubrir el derecho universal de la salud.

Por último, quiero mencionar que la diversidad cultural se manifiesta en todos los aspectos de la vida, no solamente cuando un antropólogo analiza un grupo social específico, esto quiere decir que donde se encuentre un hombre conviviendo en sociedad ahí se manifiesta la cultura y por lo tanto la Antropología puede estudiar los fenómenos sociales, lo que hace que este modo de vida se convierta en una experiencia fascinante diaria, pues la formación del pensamiento del antropólogo, está siempre en la búsqueda del entendimiento de las relaciones sociales y por eso, es que esta ciencia, me ha ayudado a integrarme en un espacio laboral, integrándome desde adentro del sistema del Instituto y convirtiéndome en un líder que cuenta con características especiales que dota la Antropología para entender, comprender y a analizar cualquier ámbito social, para efectos de este trabajo mi vida laboral en el IMSS.



## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre Baztán, Ángel (1995) “Etnografía. Metodología Cualitativa en la investigación Sociocultural” Ed. Alfaomega, Colombia.
- Argüello Sánchez, Jorge (1974) “Antropología General”, Ed. Kapelusz Mexicana, México.
- Augé, Marc (2005) “La Antropología”, Ed. Paidós, España.
- Barfield, Thomas (2000) “Diccionario de Antropología” Ed. Siglo XXI, México.
- Bastide, Roger (1977) “Antropología Aplicada”, Ed. Amorrortu editores, Buenos Aires, Argentina.
- Bohannan, Paul (1998) “Antropología Lecturas”, Ed. McGraw Hill, España.
- Buettner-Janusch, John (1979) “Antropología Física” Ed. Limusa, México.
- Cernea, M. (1995) “Social Organization and Development Anthropology”, 1995 Malinowsky Award Lecture, Society for Applied Anthropology. Washington, D.C.: The World Bank (Banco Mundial).
- Ember, Carol (2004) “Antropología 10.<sup>a</sup> edición”, Ed. Pearson Educación S.A., Madrid.
- Foster, George (1985) “Antropología Aplicada”, Ed. Breviarios del F.C.E., México.
- Gardner, Katy (2003), “Antropología, Desarrollo y el Desafío Posmoderno, Ed. El Colegio Mexiquense, A.C., Zinacantepec, Estado de México.
- Harris, Marvin (1996) “Antropología Cultural”, Ed. Alianza Editorial, España.
- Herskovits, Melville J. (2007) “El Hombre y sus Obras”, Ed. F.C.E., México.
- J. Pelto, Pertti (1975) “El Estudio de la Antropología”, Ed. UTHEA, México.
- Kaplan, David y Manners Robert (1979) “Introducción Crítica a la Antropología” Ed. Nueva Imagen, México.
- Margulis, Mario (1988), “Cultura y Desarrollo en México. Reproducción de las unidades domésticas”, Ed. INAH, México, D.F.
- Sdenek Salzmán (1985) “Antropología Panorama General”, Ed. Publicaciones Cultural, México en Rosales Valdés, José Luis (1992) “Introducción a la Antropología, ANTOLOGÍA, UAEMEX, México.
- Tejera Gaona, Héctor (2002) “La Antropología”, Ed. CONACULTA, México.
- Viola, Andreu (2000), “Antropología del Desarrollo. Teorías y Estudios Etnográficos en América Latina”. Ed. Paidós, Barcelona, España.

## INTERNET

- "Capítulo 1. Antecedentes históricos del IMSS".  
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/10377/Capitulo1.pdf>
- "Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"  
<http://www.sct.gob.mx/JURE/doc/cpeum.pdf> Art. 123 / Inciso A-29 (XXIX).  
Inciso B-11 (XI)
- "Diplomado en Transparencia y Buen Gobierno".  
[http://www.cca.org.mx/apoyos/funcionarios/admon\\_publica/0106.pdf](http://www.cca.org.mx/apoyos/funcionarios/admon_publica/0106.pdf)
- "Introducción al IMSS"  
<http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/informes/20142015/04-introduccion.pdf>
- "La agenda de salud del Instituto Mexicano del Seguro Social".  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66221420001>
- "Los nuevos paradigmas del Derecho de la Seguridad Social en México".  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=429640272002>
- "Los Rostros del IMSS"  
<http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/acuerdos/4153.pdf>
- "Manual de Organización del Instituto Mexicano del Seguro Social"  
<http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/acuerdos/4153.pdf>
- "Renovar la mística en el Instituto Mexicano del Seguro Social".  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457744936002>
- Andrés Latapí Escalante Enseñanza y aprendizaje de la antropología aplicada en México Cuicuilco, vol. 12, núm. 35, septiembre-diciembre, 2005, pp. 103-113, Escuela Nacional de Antropología e Historia México. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35103506>
- David Lagunas Arias Antropología, historia y cultura: conexiones y permutaciones Cuicuilco, vol. 10, núm. 28, enero-abril, 2003, p. 0, Escuela Nacional de Antropología e Historia México. Fuente:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35102808>
- El campo laboral de la Antropología Mexicana  
<https://www.redalyc.org/pdf/1050/105015277013.pdf>
- El IMSS celebra 75 años de ser el Seguro de México.  
<http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/201818/012>

- Herrera, Francisco Reseña de "Antropología, desarrollo y el desafío posmoderno" de Katy Gardner y David Lewis Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, vol. 12, núm. 38, mayo-agosto, 2005, pp. 407-412 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10503817>
- Ley Federal de Archivos. <https://sre.gob.mx/images/stories/doctransparencia/transparencia/lfa.pdf>
- Ley del Seguro Social. <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/LSS.pdf>
- Manual didáctico para los aspirantes a la 3a Categoría Coordinador de Estadística y 4a Categoría Jefe de Grupo (Sector Estadística). Otorgado en oficina en capacitación del IMSS.
- Norma que estable las disposiciones para la implantación y mantenimiento del modelo institucional para la Competitividad "MC".
- Órgano Interno de Control. <http://www.imss.gob.mx/transparencia/oic>
- Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social 2020-2024. Derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- Setenta años de medicina en el Instituto Mexicano del Seguro Social <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745481024>