

Resistencia a los nuevos métodos de adquirir el Tarjetón Digital de los jubilados y pensionados del Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estado de San Luis Potosí.

Resistance to the new methods of acquiring the Digital Card of retirees and pensioners of the Mexican Institute of Social Security in the State of San Luis Potosí.

<https://doi.org/10.58493/ecca.2023.1.2.04>

José Antonio Rodríguez Rodríguez [1]
antonio_rdz2@hotmail.com

CC BY-NC 4.0



Fecha de recepción: 28/01/2023
Fecha de aceptación: 02/04/2023

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar si los jubilados y pensionados del IMSS se adecuaron a los nuevos mecanismos para adquirir su comprobante de pago. Las nuevas tecnologías en los diferentes órganos de gobierno en México, es algo inaplazable, con los lineamientos de los planes nacionales y la dinámica del mundo actual, el Instituto Mexicano del Seguro Social no se queda atrás en apearse a las disposiciones legales y los mecanismos tecnológicos, los antecedentes muestran, que no se contaba con que el cambio para los usuarios, y que a su vez esto representaría complicaciones para el personal que no está asociado con el uso de las nuevas tecnologías. Después de descrito la situación actual en la que se encuentra los jubilados y pensionados, respecto al mundo y los resultados de la encuesta, se muestra que, si bien los jubilados, se encuentran con un mundo en el cual los medios tecnológicos están más al alcance de la mano. Aún así se presentó una resistencia al cambio por parte de los usuarios a esta nueva modalidad de trámite. Aun con los datos mostrados, las personas pensionadas y jubiladas, la mitad de la población, siguió asistiendo a la oficina de retiro laboral, lo cual muestra que los jubilados se están adaptando a las nuevas plataformas. Las limitantes de la investigación sería saber el motivo real, de las personas que no recibieron su tarjetón digital así como saber que medios impiden que lo obtengan, sobre todo a las personas mayores de 70 años

Palabras clave: Resistencia, Tarjetón Digital, IMSS, Pensionados, Jubilados.

Abstract

The objective of this investigation is to determine if IMSS retirees and pensioners adapted to the new mechanisms to acquire their payment voucher. The new technologies in the different government bodies in Mexico, is something that cannot be postponed, with the guidelines of the national plans and the dynamics of the current world, the Mexican Social Security Institute is not far behind in adhering to the legal provisions and technological mechanisms. The background shows that the change was not expected for users, and that in turn this would represent complications for personnel who are not associated with the use of new technologies. After describing the current situation in which retirees and pensioners find themselves, regarding the world and the results of the survey, it is shown that, although retirees find themselves in a world in which technological means are more within reach hand in hand Even so, there was resistance to change on the part of users to this new procedure modality. Even with the data shown, pensioners and retirees, half of the population, continued to attend the labor retirement office, which shows that retirees are adapting to the new platforms. The limitations of the investigation would be to know the real reason of the people who did not receive their digital card, as well as knowing what means prevent them from obtaining it, especially people over 70 years of age.

Keywords: Resistance, Digital Card, IMSS, Pensioners, Retirees.

[1] IMSS

Para citar este artículo: Rodríguez, J. (2023). "Resistencia a los nuevos métodos de adquirir el Tarjetón Digital de los jubilados y pensionados del Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estado de San Luis Potosí ". Espacio Científico de Contabilidad y Administración-UASLP (ECCA) Vol. 1, Núm. 2, pp. 51-62.

1. Introducción

El tema a desarrollar, amplía lo manifestado en la investigación referente a la resistencia a los nuevos métodos de adquirir el comprobante de pago digital de los jubilados y pensionados del Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estado de San Luis Potosí, aun cuando la tendencia mundial es acercar a los ciudadanos a obtener toda la información por medios digitales; los usuarios de este medio de información que son los jubilados y pensionados del IMSS, se han mostrado renuentes ante el cambio, aunado a la dinámica de nueva normalidad y secuelas que se reflejaron derivado de la pandemia ocasionada por la Covid – 19.

La nueva normalidad y orden para los trámites dentro de las Instancias e Instituciones de gobiernos que se llevan a cabo en todos los posteriores fueron parte de la estrategia del Gobierno de México que marcaban brindar claridad, seguridad y certidumbre para la población, especialmente para los trabajadores, las empresas, así como los gobiernos estatales y municipales (PORFEDET, 13 mayo 2020). Es importante para el tema a desarrollar hacer mención que en el mundo actualmente se formulan nuevos estudios, en donde, al adulto mayor se le considera en una nueva cultura de longevidad, a través de medios que los llevarán a una adaptación a ser productivo y con una mejor calidad de vida.

Como lo describe López García (2020) en su artículo Uso de las TICS en tiempo de Coronavirus, desde hace ya bastantes años, integrar a los adultos mayores a la sociedad mediante el uso de la tecnología ha sido una estrategia generalizada, y se ha ido demostrando con el gran abanico de oportunidades y de formación que se les ha estado ofreciendo y se continua, en este campo a este sector de la población. Por suerte para estos momentos, se les ha venido recomendando tiempo atrás que se mantengan actualizados y bien informados, ya que en el mundo digital todo cambia muy rápido y es aconsejable ir adaptándose a los cambios, o de lo contrario aumenta la brecha generacional y el aislamiento social. Por lo general, la resistencia al cambio, el desinterés por aprender nuevos conceptos (ya que muchos no lo consideran necesario), déficit visual y cognitivo, falta de coordinación con los dedos, temor a estropear estos aparatos, son los factores que hacen que la tecnología sea vista por los más mayores, como algo complejo. (López García, Elena, 2019).

La Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH 2021) arrojó, que los principales indicadores en el uso de Tecnologías son Usuarios de Internet, Usuarios de Telefonía Celular y Usuarios de Computadora. Desde el año 2017 al año 2021 ha habido más usuarios de telefonía celular que de internet y computadora, observándose un registro un aumento con respecto del año 2017 al 2021 (11.9 y 6.2 puntos porcentuales respectivamente). Mientras que, los usuarios de computadora han tenido un comportamiento totalmente contrario, disminuyendo año con año, presentando una reducción 7.8 puntos porcentuales en el año 2021 con respecto al año 2017.

En 2022, se estimó que aproximadamente 98,6 millones de personas en México tenían acceso a internet, lo que supone un incremento de alrededor de 16 millones con respecto al número de usuarios registrados en 2021. Se pronostica que para 2026 alrededor de 118,2 millones de mexicanos tengan acceso a la red. Según una encuesta reciente, la mayoría de los internautas mexicanos navegan por internet a través de un Smartphone. (Statista Research Department, 24 jun 2022)

El estudio replantea las siguientes preguntas:

1. Cuenta con equipo de cómputo o celular con acceso a Internet
2. Durante la Pandemia del COVID 19, ¿Cómo obtuvo su comprobante de pago (tarjetón)?
3. Actualmente, ¿Cómo obtiene el comprobante de pago (tarjetón)?
4. ¿Usted ha ingresado a la página de Internet Tarjetón Digital?
5. Describir, brevemente, por qué motivo no usa la página de Tarjetón Digital Jubilados en Internet, para descargar el tarjetón (pregunta abierta).

Insistiendo en conocer la resistencia de los jubilados y pensionados, por lo que se consideró establecer la siguiente hipótesis: Si las nuevas tecnologías representan un obstáculo para las personas de la tercera edad, a

quienes se les busca facilitar los trámites, se busca entonces determinar si los factores como acceso a internet, poca o nula educación, o que no se cuenta con algún apoyo para llevar a cabo esta transición, son los que determinan esta resistencia al cambio o se busca mantener un procedimiento tradicional vigente a las que las personas de la tercera edad les da mayor seguridad.

La información obtenida ayudará a conocer los motivos por los cuales los jubilados no utilizan la plataforma o si ya son usuarios después de la información arrojada de forma inicial o si sigue siendo la ventanilla la opción primordial

Por ello, el presente estudio pretende conocer información respecto a la resistencia de los jubilados o pensionados del Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estado de San Luis Potosí, para obtener su comprobante de pago.

2. La resistencia al cambio en el IMSS

El IMSS, es la institución con mayor presencia en la atención a la salud y en la protección social de los mexicanos desde su fundación en 1943, para ello, combina la investigación y la práctica médica, con la administración de los recursos para el retiro de sus asegurados, para brindar tranquilidad y estabilidad a los trabajadores y sus familias, ante cualquiera de los riesgos especificados en la Ley del Seguro Social. Hoy en día, más de la mitad de la población mexicana, tiene algo que ver con el Instituto, hasta ahora, la más grande en su género en América Latina (imss.gob.mx).

En lo que refiere a los trabajadores al servicio de la salud, dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en materia del pago de sueldos y salarios, recientemente el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación enuncia: Cuando las leyes fiscales establezcan la obligación de expedir comprobantes fiscales por los actos o actividades que realicen, por los ingresos que se perciban o por las retenciones de contribuciones que efectúen, los contribuyentes deberán emitirlos mediante documentos digitales a través de la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria. Las personas que adquieran bienes, disfruten de su uso o goce temporal, reciban servicios o aquellas a las que les hubieren retenido contribuciones deberán solicitar el comprobante fiscal digital por Internet respectivo. (Código Fiscal de la Federación, 2003)

Dentro de lo cual se encuentran los pagos que se emiten a favor de una pensión jubilatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, los cuales también se ven obligados a cumplir con lo establecido en el citado artículo.

A partir de noviembre 2015, se empezaron las indicaciones de difusión por correos electrónicos a los directivos dentro del IMSS que interfieren en el manejo de la nómina de jubilados con la finalidad de llevar acabo actualizaciones de base de datos de jubilados.

Los beneficios de que los jubilados ya no tendrían que asistir presencialmente a firmar los comprobantes de pago serán, la facilidad de obtener el comprobante a las personas que se encontraban delicados de salud, fuera de la ciudad, ya no tendrán que apegarse a asistir presencialmente con las fechas únicas de entrega y horarios, son entre otros los beneficios por los cuales serán beneficiados.

Incluso si el jubilado decidiera ser residente de otro país, solo asistiría al consulado de México en el país en donde se encuentre residiendo y mencionar que es mexicano y jubilado del IMSS para que las embajadas informaran a la secretaría de relaciones exteriores la existencia de un jubilado o pensionado, con la finalidad de no afectar la continuidad de la pensión o jubilación que están recibiendo.

Internamente al IMSS cumple con lo ordenado en el Código fiscal de la Federación de la emisión de comprobantes fiscales digitales, la impresión de comprobantes de pago y el resguardo físico.

Diciembre del 2016 fue la fecha límite para actualizar datos personales, los correos electrónicos del universo de jubilados y Pensionados del IMSS en San Luis Potosí, teniendo así una respuesta de 4500 actualizaciones.

A partir de febrero del 2017 a los jubilados y pensionados del IMSS, actualmente son tres las formas que pueden acceder a su comprobante de pago:

1. Correo Electrónico: Proporcionando correo electrónico al Departamento de Personal en la Oficina de Prestaciones al Personal, directamente en la sección de retiro laboral.

2. Página Web: Registrándose en la página de internet <http://rh.imss.gob.mx/tarjetonjubilados/>

3. Presencial: Presencialmente en ventanilla de atención a jubilados y pensionados

Al día de hoy, se entregan comprobantes de pago presencialmente a más de dos mil jubilados en la capital del estado los cuales solicitan sus comprobantes de pago, del mes de pago y de meses anteriores.

Aun cuando se les hace la invitación para adquirirlos por los nuevos medios electrónicos los jubilados muestran renuencia y apatía a adaptarse a las nuevas formas, esto en base a los comentarios que les hacen las personas que atienden directamente a los jubilados y pensionados.

3. La cultura de hacer filas

Cuando se habla de culturas particulares se hace referencia a la cultura como sustrato de la vida (life support systems); esto es, como la configuración compleja de creencias, normas, hábitos, representaciones y repertorios de acción elaborados por los miembros de un determinado grupo humano a lo largo de su historia por medio de un proceso de ensayos y errores, con el fin de dar sentido a su vida, de resolver sus problemas vitales y de potenciar sus habilidades (Krzysztofek, 2001).

Los orígenes de la cola no están demasiado claros, pero se piensa que están relacionados con el desarrollo urbano e industrial, con la migración del campo a la ciudad y con la profesionalización del comercio y la conversión de los puestos de los mercados en locales fijos situados en calles y avenidas urbanas. Frente a los grupos desordenados de los mercados ambulantes, la mejor manera de acceder a una o varias tiendas dispuestas en una calle estrecha y alargada sería formando una fila. Si este origen es correcto, entonces tiene sentido pensar que Inglaterra, motor de la Revolución Industrial, hubiera sido pionera en adoptar esta costumbre (Cereceda, 2014).

Bajo los dos conceptos antes mencionados no hay que dejar a un lado que la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad.

Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana (García, 2007: p 44).

Los cambios adoptados por los gobiernos obedecen a un intento por restaurar su desempeño eficaz después del desplome fiscal y político en las décadas finales del siglo XX. De ahí que se emprendan trabajos de innovación institucional y gerencial que los gobiernos requieren para dar respuesta a las condiciones contemporáneas de la sociedad (Aguilar, 2006: 11). La sociedad actual tiene como características la mayor autonomía de las personas y sectores, la expansión de la economía global, la conectividad informativa, la formación de regiones políticas y económicas, el terror, la persistencia de la pobreza y la desigualdad (ibídem). Los esfuerzos de cambio institucional, fundamentalmente están orientados a satisfacer carencias y rezagos del pasado reciente y están auxiliados por las nuevas TIC, porque éstas han penetrado todos los ámbitos de la vida moderna (Aguilar, 2006: 11).

4. La tecnología en México

Hasta abril de 2013, en México 9.5 millones de hogares contaban con una conexión a Internet, es decir tres de cada 10, la falta de recursos fue señalada como la principal limitante para acceder a una, esto de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). Lo anterior representó un crecimiento anual de 19.8% entre el 2006 y el 2013, muy por arriba del alza que registró, por ejemplo, el servicio de telefonía que fue de 5.9%.

Según la última actualización del INEGI, referente a la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2021, tubo como finalidad obtener información sobre la disponibilidad y el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en los hogares y su utilización por los individuos de seis años o más en México, para generar información estadística en el tema y apoyar la toma de decisiones en cuestión de políticas públicas; asimismo, ofreció elementos de análisis a estudios nacionales e internacionales y para el público en general interesado en la materia.

Los hogares que cuentan con una computadora sumaban 11.1 millones, de los cuales el 17% no contaba con una conexión y la mitad de éstos reportó la falta de recursos como la principal limitante para acceder a una, poco menos de una quinta parte manifestó no necesitarla. Por otra parte, el 43.5% de la población de entre seis años o más, es usuaria de Internet, alrededor de 46 millones de personas esto de acuerdo con el Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2013 (MODUTIH 2013), el 74.3% de los cibernautas tiene menos de 35 años, mientras que los niños entre 6 -11 años, que navegan en la red es de 11.7%.

Lo anterior pone de manifiesto que son los jóvenes quienes hacen más uso de la tecnología. El documento expone que la mayoría de los usuarios de Internet tiene una escolaridad de nivel preparatoria (28.6%), seguidos de los de secundaria (24.5%) y en tercer lugar los que cuentan con una licenciatura (23%).

Las tres principales actividades que se realizan en Internet están las vinculadas a la búsqueda de información, uso como medio de comunicación y entretenimiento. Destaca que sólo el 6% de los internautas mexicanos compran bienes, adquieren o pagan servicios por esta vía. (Forbes México Staff, 2014)

Con base en cifras comparativas disponibles de hogares con acceso a Internet y a una computadora de algunos países latinoamericanos, México se encuentra superado por Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica y Uruguay desde el 2010.

Desde el Año 2017 al año 2021 ha habido más uso de telefonía celular que de internet en computadora, observándose un gran dominio en el uso de esta tecnología en la población mexicana. Tanto los usuarios de internet como los de telefonía celular han registrado un aumento con respecto del año 2017 al 2021 (11.9 y 6.2 puntos porcentuales respectivamente). Mientras que, los usuarios de computadora han tenido un comportamiento totalmente contrario, disminuyendo año con año, presentando una reducción 7.8 puntos porcentuales en el año 2021 con respecto al año 2017. (INEGI 2023).

La página del INEGI, publica que la pandemia afectó a los usuarios de información tanto en sus labores escolares como en sus actividades laborales.

Informa que los usuarios de Internet que acceden desde el hogar aumentó del año 2019 al año 2021, 10.0 puntos porcentuales, mientras que los que accedieron fuera del hogar disminuyeron 4.0 puntos porcentuales. Un comportamiento similar tiene los usuarios de computadora, tanto en el hogar como fuera de él.

Según las gráficas de Usuarios por Entidad Federativa publicadas por INEGI para el año 2021, de usuarios de internet, usuarios de telefonía celular y usuarios de computadora en el Estado de San Luis Potosí, el rango mayoritario se encuentra en de usuarios corresponde a las edades de 25 años a 34 años con un 21 por ciento, mientras que de 55 años o más durante el 2021 solo cuenta con 8.8 por ciento en relación al 74.3 por ciento de usuarios de internet en el año 2021.

5. La participación de la Tecnología en el IMSS.

La definición de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) según La Dirección de Cómputo y Comunicaciones del Instituto Politécnico Nacional de México, son "aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información y constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos 17 informacionales" (DCyC, 2008: en línea).

Es importante hacer mención respecto a el punto de vista de la auditoría realizada al Instituto Mexicano del Seguro Social, hace alusión que las organizaciones en su proceso de administración y gestión deben buscar la eficiencia en el manejo de la información y esto sólo será posible utilizando adecuadamente las TICs. Estas se conforman por un conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento e intercambio de información, para su uso eficiente debe asegurarse:

- Mantener la información con un alto nivel de calidad para soportar las decisiones.
- Generar valor a la organización a través de las inversiones en las TICs.
- Lograr la excelencia operativa aplicando la tecnología de manera confiable y eficiente.

- Mantener los riesgos relacionados con las TICs en un nivel aceptable.
- Optimizar el costo de la tecnología y los servicios de las TICs.
- Cumplir con las regulaciones, leyes, acuerdos contractuales y políticas relevantes. (Auditoría 12-1-00GYR-02-1178)

La operación del Instituto Mexicano del Seguro Social como instrumento básico de la seguridad social tiene como 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, entre otros, para ello se requiere la automatización de sus procesos y una sólida infraestructura tecnológica que permita soportar los sistemas informáticos de sus funciones. Entre 2004 y 2012, se han invertido alrededor de 12,361.2 millones de pesos en esta materia (Auditoría 12-1-00GYR-02-1178)

La invasión de las nuevas tecnologías la información va adquiriendo una nueva dimensión y un nuevo valor, hasta convertirse en un bien que hoy se propone como la materia prima de la sociedad digital[...]en la cultura actual[...]la dimensión de la información ha gozado de un protagonismo que la convierte en un insumo que posibilita ejercer influencia (poder) y control de quienes la poseen sobre quienes carecen de ella[...]hoy existen herramientas que potencian hasta dimensiones inimaginables la posibilidad de capturar, transformar y transmitir información a cualquier rincón del globo" (Cobo, 2005: 29).

Como lo menciona la Organización Naciones Unidas en el World Public Sector Report 2003 "E-government at the crossroads", la letra "e" que refiere al gobierno electrónico para el concepto en inglés "Electronic government" ayuda a reconocer que la administración pública se encuentra en un proceso de transformación de sus relaciones internas y externas con el uso de las nuevas TIC (ONU, 2003:1).

Este siglo es un período de auge de las tecnologías digitales, identificada por constantes cambios e innovaciones científicas y tecnológicas. La Sociedad de la Información y el Conocimiento es un concepto del que se ha discutido mucho pero no se ha establecido los consensos suficientes.

Esto se puede visualizar en dos perspectivas con el propósito de comprenderlo mejor. Por un lado, está la Sociedad de la Información (SI) y por el otro la del Conocimiento. La primera puede ser vista como un fenómeno "socio-económico-tecnológico-informacional" complejo (Cobo, 2005: 28) que ha sido sujeto de numerosos intentos de definición, conceptualización y delimitación.

Menciona la página de internet del Instituto Nacional de Salud Pública, que la desprotección social en la que vive la población de adulto mayor, es un factor determinante del empobrecimiento de la familia, sobre la cual frecuentemente recae la responsabilidad del cuidado de los ancianos. Así también hace mención que la situación del adulto mayor en México se caracteriza por la intersección entre las problemáticas de salud asociadas a la vejez, el género y la pobreza en un contexto de escasa protección institucional y profundas desigualdades sociales que se observa tanto en entornos rurales como urbanos.

El INSP hace pública en su página de internet, respecto a las investigaciones realizadas que, el acelerado crecimiento de la población de AM representa una problemática para los diferentes sectores gubernamentales, debido a que no se ha desarrollado ni la infraestructura necesaria para garantizar el bienestar de este sector de la población, ni la capacidad humana para atender profesionalmente sus muy diversas demandas.

Menciona, Hernández T. y Guzmán V. (2002) que el proceso de autorrealización implica el desarrollo o el descubrimiento del verdadero yo y de las potencialidades laterales, de los adultos mayores autorealizados son los más decididos y tienen mayor noción de lo que es adecuado y de lo que es inadecuado, se extiende a muchas áreas de la vida, poseen capacidad de escuchar a otros y de aceptar que otros les enseñen.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en su página internet dentro de los servicios digitales cuenta con acceso a Alta en Clínica o UMF; Registro de Hijos con CURP; Asignación de Número de Seguro Social; Incorporación Voluntaria al Régimen Obligatorio del Seguro Social; Registra, da de baja o actualiza datos de tus

beneficiarios; Incorporación del seguro de tu salud para la familia; Número de seguridad social; Consulta si están vigentes tus derechos en el IMSS; Registro de corrección de datos del asegurado; Actualización del Curp para el asegurado o pensionado; Cambio de clínica o UMF, Consulta del estado de adeudo, Descarga de comprobantes fiscales, por mencionar algunos de los que se encuentran en la página de internet www.imss.gob.mx/servicios-digitales. En este marco de posibilidades digitales se encuentra actualmente el IMSS, con la finalidad de facilitar los procesos propios de patrones y asegurados.

6. Metodología

En esta investigación, se utilizó la metodología de investigación cualitativa-descriptiva entendida como modalidad de producción y análisis sistemático de datos, información y variables, para describir las características de los fenómenos sociopolíticos, económicos, culturales etc., con el fin de generar y afinar categorías conceptuales, descubrir y validar relaciones causales entre las unidades de análisis de esos fenómenos (Quecedo y Castaño,2002;) Como bien lo enfatizan Hernández Sampieri et al (2014) “la dimensión científica de los estudios descriptivos radica en que buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice; la meta del investigador aquí, consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos para especificar las propiedades y características de dicho fenómeno. Esa orientación metodológica se realizó con énfasis en la revisión y el procesamiento de fuentes bibliográficas, documentales etc. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar, en este caso nuestro estudio será la Resistencia a los Nuevos Métodos de Adquirir el Tarjetón Digital de los Jubilados y Pensionados del Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estado de San Luis Potosí.

6.1 Instrumento de recolección de datos

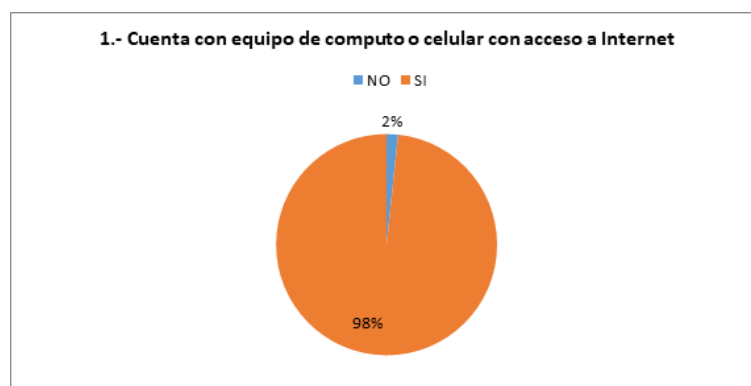
Se aplicó un cuestionario de 4 preguntas cerradas de opción múltiple y 1 pregunta abierta a los pensionados y jubilados solicitando describan brevemente por qué no se usa la página de Tarjetón Digital del Instituto Mexicano del Seguro Social.

6.2 Población de Jubilados y Pensionados del Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estado de San Luis Potosí.

Hacia marzo del 2023, la nómina de jubilados y pensionados en estado de San Luis Potosí, dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con 6,876 personas de los cuales 2,057 son hombres que representan el 30% y 4,865 son mujeres que representan el 70%.

Respecto al resultado de la primera pregunta de la encuesta realizada, ¿ Cuenta con equipo de cómputo o celular con acceso a Internet?, se obtuvo, que del universo de encuestados solo el 2 por ciento no cuenta con equipo de cómputo, mientras el 98 por ciento si cuenta con equipo de cómputo o celular con acceso a internet.

1. Gráfica 1. ¿Cuenta con equipo de cómputo o celular con acceso a Internet?

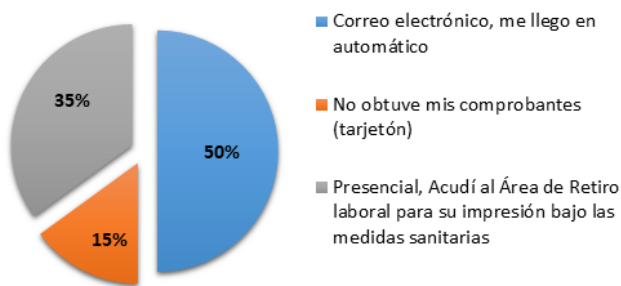


Fuente: Elaboración propia.

Referente a la respuesta de la segunda pregunta Durante la Pandemia del COVID 19, ¿Cómo obtuvo su comprobante de pago (tarjetón)?; el 50% indicó que fue mediante correo electrónico, le llegó en automático; el 35% acudió de forma presencial acudió al Área de Retiro Laboral para su impresión bajo las medidas sanitarias y el 15% no obtuvo su comprobante.

Gráfica 2. Durante la Pandemia del COVID 19, ¿Cómo obtuvo su comprobante de pago (tarjetón)?

2.- Durante la Pandemia del COVID 19, ¿Cómo obtuvo su comprobante de pago (tarjetón)?:

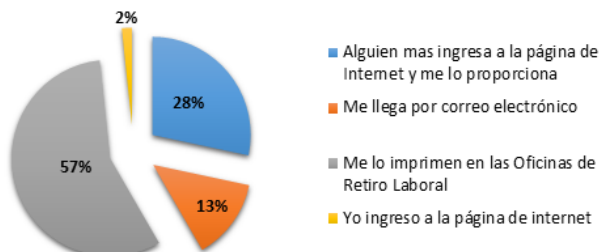


Fuente: Elaboración propia.

De la respuesta a la pregunta tres del cuestionario, Actualmente, ¿Cómo obtiene el comprobante de pago (tarjetón)?; el 57% de los encuestados se lo imprimen en las Oficinas de Retiro Laboral; el 28% alguien más ingresa a la página de internet y se lo proporciona, el 13% le llega por correo electrónico y solo el 2% ingresa a la página para descargarlo.

Gráfica 3: Actualmente, ¿Cómo obtiene el comprobante de pago (tarjetón)?

3.- Actualmente, ¿Cómo obtiene el comprobante de pago (tarjetón)?:

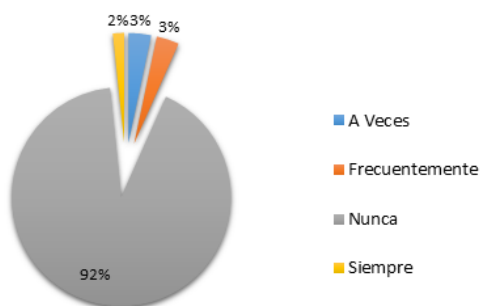


Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la pregunta cuatro en donde se pregunta la participación con la página de internet; ¿Usted ha ingresado a la página de Internet Tarjetón Digital?; el 92% nunca ha ingresado; el 3% a veces, a la par con frecuentemente con el 3% y solo el 2% siempre accede a la página de Internet.

Gráfica 4: ¿Usted a ingresa a la página de Internet del Tarjetón Digital?

4.- ¿Usted ha ingresado a la página de Internet Tarjetón Digital?



Fuente: Elaboración propia.

La última pregunta que es abierta referente a describir, brevemente, por qué motivo no usa la página de Tarjetón Digital Jubilados en Internet, para descargar el tarjetón (pregunta abierta). Las respuestas, aunque variadas, en su mayoría son que desconocen la tecnología para la descarga, se les dificulta el acceder a la página, no les gustan mas aplicaciones o accesos en el celular, solo en pandemia les interesó y prefieren salir a sus trámites, ya no hay nadie en casa que les ayude para la descarga en línea, prefiere un trato personal, por falta de conocimiento y quien simplemente no le interesa. En su mayoría esas fueron las respuestas proporcionadas de forma abierta.

7. Pasos para la descarga del comprobante de pago en la página de Tarjetón Digital

A continuación, se muestra la forma que los jubilados y pensionados del IMSS, en donde pueden adquirir su comprobante de pago, vigente al 2023.

Paso 1: Ingresar a la página

<http://rh.imss.gov.mx/tarjetonjubilados/> (Ver imagen 1).

Imagen 1: Página de Inicio del Tarjetón Digital.



Fuente: Gobierno de México (2023)

Paso 2: Registrarse en la página en la primera opción Registro de nuevo usuario y/o cambio de contraseña, da clic: (Ver imagen 2).

Imagen 2: Página de Inicio del Tarjetón Digital, registro.



Fuente: Gobierno de México (2023)

Paso 3: Llenar los campos solicitados, los cuales son de conocimiento de cada uno de los jubilados y pensionados, ya que aparecen en su comprobante de pago anterior, en este momento se tendrán que digitar correo personal y uno alterno; también se tendrá que proporcionar una contraseña para acceder a la página del Tarjetón Digital (Ver imagen 3).

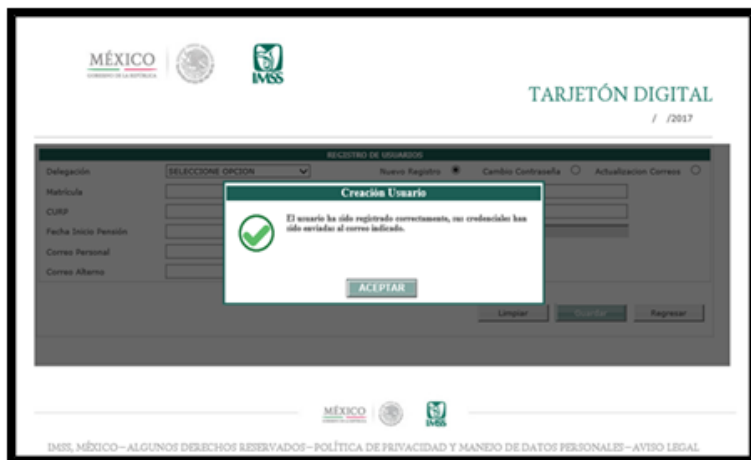
Imagen 3: Página de Inicio del Tarjetón Digital, registro.



Fuente: Gobierno de México (2023)

Si el registro es correcto aparece la leyenda de El usuario ha sido registrado correctamente, sus credenciales han sido enviadas al correo indicado. (Ver imagen 4).

Imagen 4: Página de Inicio del Tarjetón Digital, registro.



Fuente: Gobierno de México (2023)

La página te regresa a la pantalla de inicio, en donde se tendrán que digitar, como usuario, la matrícula del jubilado o pensionado y la contraseña será la que el usuario eligió y digitó en el paso 3, posteriormente hacer clic en el botón ingresar: (Ver imagen 5).

Imagen 5: Página de Inicio del Tarjetón Digital.



Fuente: Gobierno de México (2023)

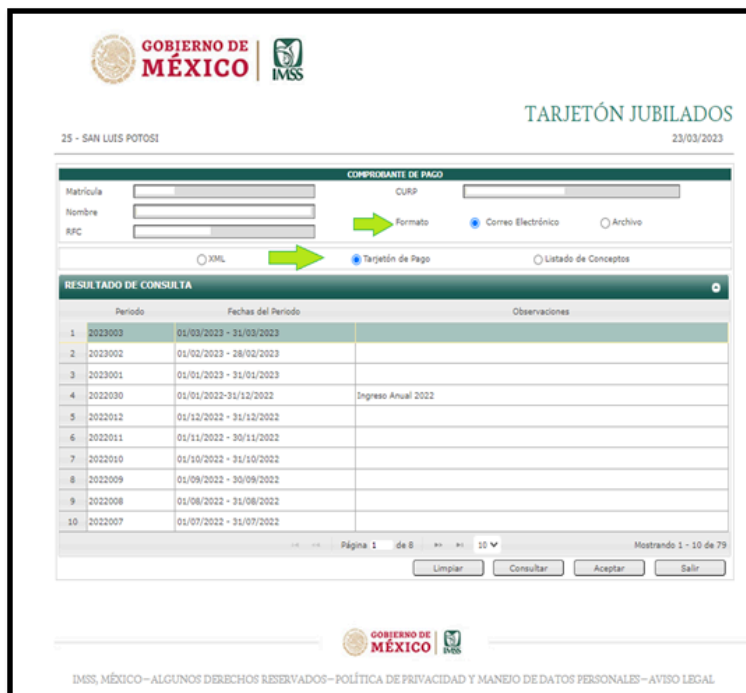
Paso 4: Se abrirá una pantalla en donde encontrarás:

- 1.- Datos Generales del jubilado o pensionado, matrícula, nombre, CURP y RFC.
- 2.- Los resultados de la consulta que muestra el periodo, que jubilado o pensionado puede imprimir su comprobante de pago, también se puede visualizar al pie de las opciones el número de información que deseas ver 10, 15 o 20 documentos en la consulta y el número de páginas.

3.- El formato en el cual quieres visualizar el comprobante de pago, ya sea por correo electrónico o archivo.

4.- Mención la forma en que los diferentes documentos que podrás adquirir ya sea XML, tarjetón de pago y listado de conceptos. XML, siglas en inglés de eXtensible Markup Language, traducido como "Lenguaje de Marcado Extensible" o "Lenguaje de Marcas Extensible", es un meta-lenguaje que permite definir lenguajes de marcas desarrollado por el World Wide Web Consortium utilizado para almacenar datos en forma legible. Proviene del lenguaje SGML y permite definir la gramática de lenguajes específicos para estructurar documentos grandes. A diferencia de otros lenguajes, XML da soporte a bases de datos, siendo útil cuando varias aplicaciones deben comunicarse entre sí o integrar información (Ver imagen 6).

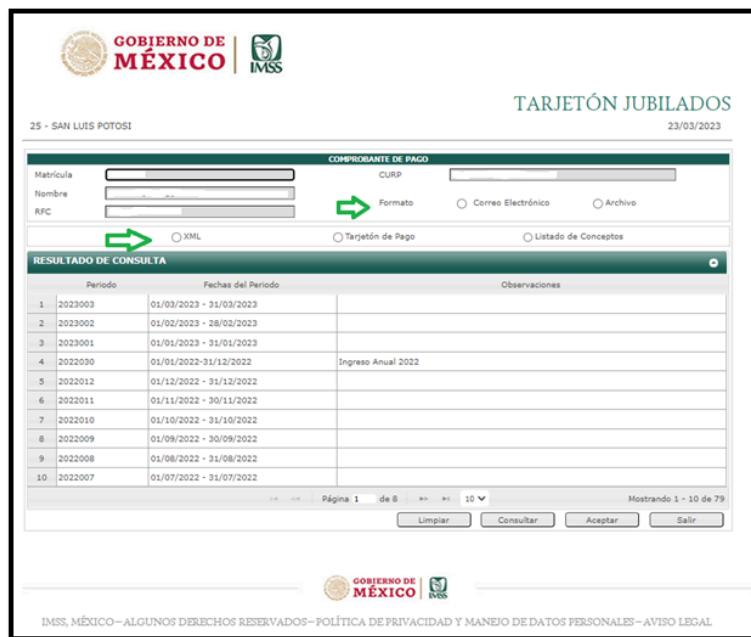
Imagen 6: Página descarga del Tarjetón Digital.



Fuente: Gobierno de México (2023)

Si es de interés del jubilado o pensionado visualizar ya sea para imprimir o guardar en un dispositivo magnético externo o memoria USB, se tendrá que seleccionar la forma archivo y tarjetón de pago como se muestra la siguiente imagen (Ver imagen 8).

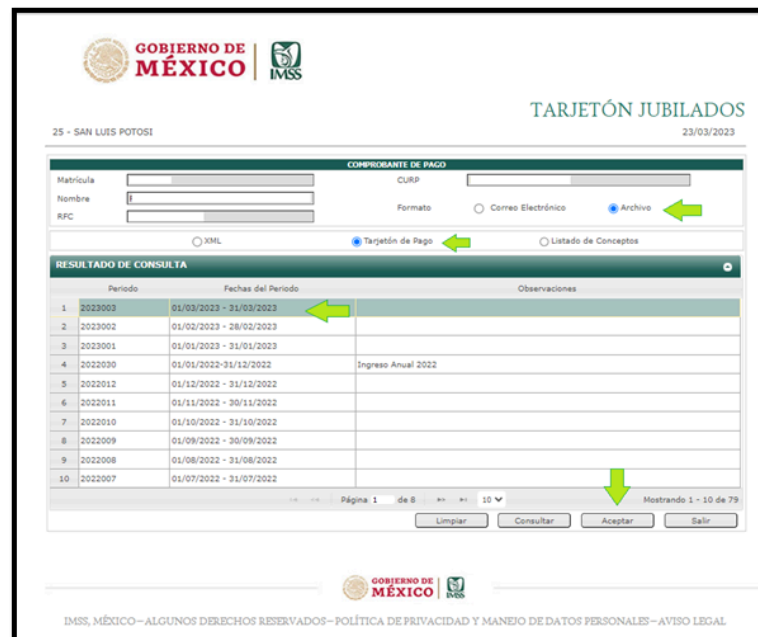
Imagen 8: Página descarga del Tarjetón Digital.



Fuente: Gobierno de México (2023)

Si se desea obtener los comprobantes de pago por medio de correo electrónico se tiene que seleccionar la forma correo electrónico y también se tiene que elegir el documento, también se tiene que sombrear el periodo del cual se desea consultar, y hacer clic en aceptar, y aparecerá la siguiente pantalla (Ver imagen 7).

Imagen 7: Página descarga del Tarjetón Digital.



Fuente: Gobierno de México (2023)

Una vez elegido las especificaciones antes elegidas se envía una pantalla emergente que muestra el comprobante de pago (Ver imagen 9).

Imagen 9: Comprobante de pago digital

		Emisor		Nombre: Instituto Mexicano del Seguro Social		Folio:	
		RFC:		Régimen Fiscal: Personas Morales con Fines no Lucrativos		No. de Serie CSD:	
Recibo de Pago de Nómina							
Receptor							
Matrícula:		Banco:		Período de pago:			
Nombre:		No. Cuenta Bancaria:		Capacidad de crédito:			
RFC:		Puesto, Job o Post:		Cuenta Básica:			
CUOP:		Tipo de Pensión:		% Talla:			
No. Seguridad Social:		Fecha Jubilación o Pensión:		Monto de Pensión:			
Clave Localidad:		Antigüedad Pensión:		Pensión Máxima:			
Localidad:		% Dif. Pensión:		Años de Servicio:			
Delegación:							
Percepciones				Deducciones			
Concepto	Descripción	Importe	Concepto	Descripción	Importe		
249	Aginaldo Mensual		312	Fondo Ayuda Sindical Por Defun			
260	Jubilacion años servicio Nvo Reg		351	ISR Retenido			
			392	Caja De Ahorro Ahorro			
			395	Seg Insd Voluntario De Vida			
Total Percepciones			Total Deducciones				
			Líquido				
Mensajes							
Observaciones							
Concepto	Importe	Vencimiento	Unidades	Núm. Control	Cargo Inicial	Observaciones	
312		2023003		9996828851			
392		2023004	48	25			
395		2999050	500	010208	P		

Fuente: Rescatado de <http://rh.imss.gob.mx/tarjetonjubilados/>

Estas imágenes describen los pasos por los cuales un jubilado y pensionado, visualizarán al momento de interactuar con la plataforma para obtener su Tarjetón digital.

8. Conclusiones

Después de descrito la situación actual en la que se encuentra los jubilados y pensionados, respecto al mundo posteriores a la nueva normalidad y los resultados de la encuesta, se muestra que, si bien los jubilados se identifica que los jubilados siguen teniendo acceso a la tecnología, pero su uso es limitado.

Aunque mas del 95% cuentan con equipo con acceso a internet, solo fue durante la pandemia que se tuvieron que adaptar a los medios tecnológicos, también arroja datos de que los jubilados y pensionados solo cuando sus familiares estuvieron en casa fue cuando los ayudaban.

La segunda pregunta durante la pandemia cómo obtuvieron su comprobante, sorprende el dato de que, fue una realidad de que la gente se resistió a el uso de los medios tecnológicos y asistieron con todas las medidas del COVID 19, a las oficinas a la impresión de su comprobante de pago. Que en relación de la pregunta abiertas fue quien no le interesaba el uso de la tecnología.

La tercera pregunta se retoma la negación del uso de la tecnología, aunque esté en sus manos, el porcentaje más alto lo tiene la impresión del comprobante en las Oficinas de Retiro Laboral y un casi nulo acceso a la página de Tarjetón Digital y se puede declinar, con más del 90% del total de los encuestados de que nunca usan la página. Si durante el COVID 19 no se hizo utilización de la página de Tarjetón Digital, ahora que retomamos las actividades posteriores a la pandemia y regresamos a la normalidad será casi nulo el uso, sino se toman medidas necesarias para su uso.

En mi opinión, tenemos que caminar de la mano con la tecnología, el aprendizaje para los grupos de edad que no vivieron la evolución y adaptación a la tecnología, por los motivos que fueran, por costo de los aparatos tecnológicos, por la falta de aprender a usar plataformas no solo es responsabilidad de la ciudadanía.

Las políticas públicas deberían de contemplar, centros de capacitación en cada institución para el uso de su tecnología. El exigir un correo electrónico al ciudadano de a pie para hacer todos sus trámites ante el gobierno, favorece a quien tiene el privilegio de acceder. Sin embargo, existe quien no tiene acceso y se tiene que facilitar diferentes opciones y no se pueden negar ni limitar los trámites de ningún tipo.

Se aproximarán nuevas transformaciones tecnológicas para los trámites gubernamentales y tal vez en un futuro de no más de 30 años, las generaciones jóvenes adultas se enfrentarán a los mismas barreras que se enfrenta la gente adulta mayor y en lugar de caminar de forma igual, prevalecerá la desigualdad. Con ello el desinterés, exclusión y hasta abuso por no conocer las futuras tecnologías.

Bibliografía

- Aguilar, Luis F, 2006, Gobernanza y gestión pública. FCE, México.
- Aprovechamiento de Infraestructura y Servicios de las TICs Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 12-1-00GYR-02-1178 DS-101
- Código Fiscal de la Federación – Última Reforma DOF 09-12-2003
- Cobo, Cristóbal, 2005, "Organización de la información y su impacto en la usabilidad de las tecnologías interactivas", Tesis de Doctorado. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Gobierno de México (2023). Tarjetón jubilados. Disponible en. [http://rh.imss.gob.mx/tarjetonjubilados/\(S\(m5czmn54jydlrtwoxaovszd\)\)/default.aspx](http://rh.imss.gob.mx/tarjetonjubilados/(S(m5czmn54jydlrtwoxaovszd))/default.aspx)
- García Sánchez, I.-M. (mayo 2007). La Nueva Gestión Pública: evolución y tendencias. Presupuesto y Gasto Público No 47, 37-64.
- Hernández T. Ma del Carmen, Guzmán V. Mariana, Antología de psicología evolutiva. Mexico 2002. P738.
- Krzysztofeck, Kazimierz (2001), "Globalization and Inequalities", 42nd Annual Convention of the ISA, Chicago, 22-24 de febrero.
- OECD, 2003, The E-government Imperative. Paris.
- Quecedo, Rosario; Castaño, Carlos (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Revista de Psicodidáctica, núm. 14, pp. 5-39.
- Rescatado de: <https://www.gob.mx/profedet/articulos/presentan-la-nueva-normalidad-la-estrategia-de-reapertura-de-las-actividades-sociales-educativas-y-economicas> Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo | 13 de mayo de 2020
- Rescatado de: <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2021/>
- Rescatado de: <https://es.statista.com/estadisticas/> Statista Research Department, 24 jun 2022
- Rescatado de: www.Artesycosas.com
- Rescatado de: "La cultura de "hacer cola": un repaso por su historia y algunas variantes" por Ruth Cereceda / octubre 1, 2014.
- Rescatado de: www.imss.gob.mx/conoce-al-imss Instituto Mexicano del Seguro Social
- Rescatado de: www.insp.mx Instituto Nacional de Salud Pública
- Rescatado de: www.forbes.com.mx/en-mexico-solo-tres-de-cada-10-hogares-cuenta-con-internet-inegi/
- Rescatado de: <http://rh.imss.gob.mx/tarjetonjubilados/>