

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL PROGRAMA DE
INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA, IVS, DEL INSTITUTO
GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, IGSS.**

Trabajo de tesis presentado por:

KAREN ELISA SOTO RODRÍGUEZ

Previo a optar el Título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor de tesis

Licenciado Hugo Nery Bach Alvarado

Guatemala, Octubre de 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Director

Lic. Julio Moreno Sebastián

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Bran

Representantes Estudiantiles

José Jonathan Girón

Aníbal De León

Representantes Egresados

Lic. Michael González Batres

Secretaria

M.A. Claudia Molina

Tribunal Examinador

Lic. Hugo Nery Bach, presidente

M.A. Walter Contreras, revisor

Lic. César Augusto Paiz, revisor

M.A. María del Rosario Estrada, examinadora

Lic. Armando Sipac, examinador

M.A. Marco Julio Ochoa, suplente



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala 04 de mayo de 2012

Dictamen aprobación 31-12

Comisión de Tesis

Estudiante

Karen Elisa Soto Rodríguez

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Soto**:

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.3 del punto 1 del acta 05-2012 de sesión celebrada el 04 de mayo de 2012 que literalmente dice:

1.3 Comisión de Tesis acuerda. A) Aprobar al (la) estudiante Karen Elisa Soto Rodríguez, carné 200417616, el proyecto de tesis: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL PROGRAMA DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL. B) Nombrar como asesor(a) a: Licenciado Nery Bach.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habérsele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/E/unice S.



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 16 de julio de 2012
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 41-2012

Estudiante
Karen Elisa Soto Rodríguez
Carné **200417616**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Soto**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: **DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL PROGRAMA DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL.**

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Hugo Nery Bach, presidente(a).
M.A. Walter Contreras, revisor(a)
Lic. César Paiz, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC




M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor. Adjunto 2 fotocopias del informe final de tesis y respectiva boleta de evaluación.
Larissa
Archivo.
AM/JESCH/Eunice S.



**Autorización informe final de tesis por Terna Revisora
Guatemala, de 2012**

M.A.
Aracelly Mérida,
Coordinadora
Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.
Ciudad Universitaria, zona 12

Distinguida M.A. Mérida

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante KAREN ELISA SOTO RODRÍGUEZ

Carné 200417616. Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es:

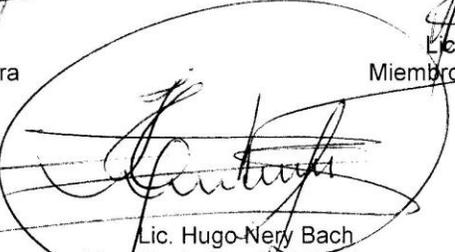
PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL PROGRAMA DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA -IVS- DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

"ID Y ENSEÑAD ATODOS"


Lic. Walter Contreras
Miembro Comisión Revisora


Lic. César Paiz
Miembro Comisión Revisora


Lic. Hugo-Nery Bach
Presidente Comisión Revisora



449-12

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 27 de agosto de 2012
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No. 85-2012

Estudiante
Karen Elisa Soto Rodriguez
Carné **200417616**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Soto**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL PROGRAMA DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA -IVS- DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-, siendo ellos:

Lic. Hugo Nery Bach, presidente(a)
M.A. Walter Contreras, revisor(a).
Lic. César Paiz, revisor(a)
M.A. María del Rosario Estrada, examinador(a).
Lic. Armando Sipac, examinador(a).
M.A. Marco Julio Ochoa, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaría del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastian Ch.
Director ECC



Copia: Larissa
Archivo
JESCH/AM/IEunice S.


M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



541-12

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 05 de octubre de 2012

Orden de Impresión/NR

Ref. CT-Akmg- No. 78-2012

Estudiante

KAREN ELISA SOTO RODRÍGUEZ

Carné **200417616**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Soto**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: **PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL PROGRAMA DE INVALIDEZ VEJEZ Y SOBREVIVENCIA -IVS- DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que entregue dos tesis y un cd en formato PDF en la Biblioteca central de esta universidad, seis tesis y dos cd's en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y diez tesis en la Secretaría de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado(a) de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAN A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC




M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

Copia: archivo
AM/JESCH/Eunice S.

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

“Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo”

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Por su infinito amor y todas las bendiciones recibidas, por derramar sobre mí fuerza, sabiduría y entendimiento para subir este escalón. Este triunfo es tuyo Señor, la Gloria sea para ti.

A mis padres

Oscar Soto y Gladis Rodríguez, por darme la vida y la oportunidad de superarme, por sus esfuerzos, apoyo y comprensión en todo momento; que gran bendición es tenerlos y poder dedicarles este triunfo.

A mis hermanos

Daylin, Yves y Raúl por el apoyo y la motivación que siempre me han dado.

A mis tíos, primos y demás familiares

Por su apoyo, cariño y motivación.

A mis amigos

Por acompañarme en las distintas etapas de mi vida, por haber compartido conmigo experiencias inolvidables y enseñarme a conocer el verdadero valor de la amistad.

A mis compañeros y amigos de trabajo

De manera muy especial a la Licenciada Lucrecia Roca, Licenciado Joel López y Licenciado Jorge Cruz, por la motivación y el gran apoyo que me brindaron de principio a fin; como personas y profesionales son un ejemplo a seguir.

A mi asesor

Licenciado Hugo Nery Bach por su amistad, orientación y todo el apoyo que me brindó.

A la Máster Aracelly Mérida

Por dedicar su tiempo para asesorarme, por darme confianza e impulsarme a seguir adelante, gracias Máster por su valiosa ayuda.

A los Licenciados

Paula Agustín, Alejandro Solares y Fredy Poroj, por todo el apoyo que me dieron y porque siempre estuvieron dispuestos a ayudarme.

ÍNDICE

	Pág.
Introducción	i
Resumen	ii
Capítulo 1	1
Marco Conceptual	1
1.1 Título del Tema	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Justificación	2
1.4 Planteamiento del Problema	3
1.5 Alcances y Límites del tema:	4
Capítulo 2	6
Marco Teórico	6
2.1 Diagnóstico	6
2.1.1 Diagnóstico de comunicación	6
2.2 Comunicación	6
2.2.1 Proceso de comunicación	7
2.2.2 El Propósito de la comunicación	8
2.2.3 Comunicación Social	8
2.2.4 Comunicación Efectiva	9
2.2.5 Comunicación Organizacional Interna	9
2.2.5.1 Comunicación ascendente	9
2.2.5.2 Comunicación descendente	9
2.2.5.3 Comunicación horizontal	10
2.2.5.4 Comunicación formal	10

2.2.5.5	Comunicación informal	10
2.2.6	Comunicación Externa	10
2.2.6.1	Objetivos de la comunicación externa	10
2.2.6.2	Función de la comunicación externa	11
2.2.6.3	Públicos de la comunicación externa	11
2.2.6.4	Modelo para un proceso de comunicación externa	12
2.2.7	Barreras de la comunicación	13
2.2.8	Medios de Comunicación Social	13
2.3	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	13
2.3.1	Misión, visión, objetivos y funciones del IGSS:	14
2.3.2	Programas del IGSS	16
2.3.2.1	Enfermedad, Maternidad y Accidentes, EMA.	16
2.3.2.2	Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, IVS.	16
2.3.3	Pensionados y Jubilados	19
2.3.3.1	Pensionados del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, IVS.	19
2.3.3.2	Jubilados del Estado	20
2.4	Las relaciones públicas	20
	Capítulo 3	21
	Marco Metodológico	21
3.1	Método y tipo de investigación	21
3.2	Objetivos	21
3.2.1	Objetivo general	21
3.2.2	Objetivos específicos	21
3.3	Técnica	21
3.4	Instrumento	21
3.5	Población o universo	22

3.6 Muestra	22
Capítulo 4	24
Presentación y Análisis de Resultados	24
4.1 Características generales de los encuestados	25
4.2 Conocimiento general acerca del programa de IVS	29
Capítulo 5	39
Propuesta de Comunicación Externa para el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	39
5.1 Destinatarios de la propuesta	39
5.2 Objetivos	39
5.2.1 Objetivo general	39
5.2.2 Objetivos específicos	40
5.3 Herramientas para el diagnóstico de comunicación	40
5.4 Herramientas de comunicación de la propuesta	40
5.5 Cronograma de actividades para la ejecución de la propuesta	43
5.6 Planificación de recursos	43
5.6.1 Recursos Humanos	43
5.6.2 Recursos materiales	44
5.6.3 Valor aproximado de recursos que se utilizarán	44
Conclusiones	46
Recomendaciones	47
Bibliografía	48
Egrafía	51
Anexos	52

Introducción

La comunicación externa es necesaria en cualquier sector de la economía, sea éste industrial, agrícola, servicios u otros; y para el presente estudio en el Seguro Social, debido a que ésta involucra mejorar la imagen institucional y facilitar el acceso a los servicios que ofrece a la población guatemalteca en general.

La presente investigación se orientó a establecer si la población guatemalteca, conoce el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, IVS, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS; así como a detectar las necesidades de comunicación externa para el referido programa.

Así dentro del contexto de la comunicación, se procedió a estudiar por medio de entrevistas efectuadas al personal de la Institución, la manera en que ésta informa sobre el programa; y evaluar por medio de encuestas realizadas a afiliados activos del IGSS, su conocimiento con respecto al programa.

Por lo anterior, se presenta una propuesta de comunicación externa, que permitirá mantener informados a los afiliados del IGSS, sobre lo concerniente al programa IVS; y así puedan gozar de los beneficios en su momento.

De acuerdo con la estructura de esta investigación, en el marco conceptual se detallan los antecedentes, la delimitación e importancia del tema, planteamiento del problema, alcances y límites. En el marco teórico se describen los conceptos básicos que apoyan el estudio. En el marco metodológico se detalla el tipo de investigación, objetivos, las herramientas utilizadas para la realización de la investigación, población y muestra. Al finalizar se presentan los resultados, la propuesta de comunicación para el programa IVS, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Resumen

Título: “Propuesta de comunicación externa para el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia, IVS, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS”.

Autora: Karen Elisa Soto Rodríguez

Universidad: San Carlos de Guatemala

Unidad Académica: Escuela de Ciencias de la Comunicación

Planteamiento del problema:

¿Cuál es la situación actual de la comunicación externa del Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia, IVS, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS?

Instrumentos utilizados:

Fichas bibliográficas, textuales y de paráfrasis, entrevistas y un cuestionario.

Procedimiento:

Compilación de información bibliográfica e Internet.

Se encuestó a afiliados activos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con el propósito de establecer su conocimiento acerca del Programa de Invalidez,

Vejez y Supervivencia, así mismo se entrevistó a personal del IGSS para saber las formas mediante las cuales se ha dado a conocer con anterioridad el programa.

Resultados y conclusiones:

Los resultados de la encuesta realizada a los afiliados activos, indican que existe la necesidad de elaborar un plan que contemple la información y estrategias de comunicación adecuadas para informar de manera efectiva acerca de la existencia del programa; ya que no es conocido por la mayoría de afiliados y ello puede convertirse en un factor que impida a las personas beneficiarse en el momento preciso.

En conclusión, los encuestados coinciden en la necesidad de conocer el programa, para gozar de los beneficios que éste ofrece.

Capítulo 1

Marco Conceptual

1.1 Título del Tema

“PROPUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL PROGRAMA DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA, IVS, DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, IGSS”.

1.2 Antecedentes

El Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, IVS, fue creado el 30 de diciembre de 1968 y aplicado a partir del 01 de marzo de 1,977, con el propósito de amparar las necesidades creadas por el fallecimiento, compensar mediante el otorgamiento de prestaciones en dinero, el daño económico resultante de la cesación temporal o definitiva de la actividad laboral, con aplicación en toda la República de Guatemala; es un beneficio para los trabajadores que presten sus servicios materiales o intelectuales a patronos formalmente inscritos en el IGSS.

Actualmente el IGSS cuenta con el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, el cual promueve una efectiva relación entre el Instituto y los medios de comunicación, cuyo propósito es buscar mejorar la imagen institucional externa, evitando la manipulación y tergiversación de la información relacionada con el mismo. Además tiene a su cargo, generar información de actualidad de la Institución a través de distintos mecanismos, para influir positivamente en la opinión pública.

Así mismo desarrolla actividades para mantener informados a los afiliados, derechohabientes y a la población guatemalteca en general, sobre los diferentes proyectos, avances y mejoras de los servicios, que constantemente está implementando el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Derivado de lo anterior surgen en el año 2009 el semanario informativo institucional INFOIGSS, en el cual se dan a conocer semanalmente temas de relevancia sobre el Instituto y en algunas ocasiones información relacionada con el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia, sin un plan definido que permita la comunicación adecuada con el público al que se dirigen, en este caso los afiliados activos del IGSS; en virtud que el programa IVS del IGSS no cuenta con un diagnóstico, ni con una estrategia de comunicación efectiva.

Con respecto a tesis en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se pudo observar que existen actualmente diferentes trabajos de investigación en los cuales prevalece la importancia de la Comunicación en las instituciones; los cuales se relacionan indirectamente con el objeto de estudio, siendo los siguientes:

“Diagnóstico y propuesta de comunicación alternativa en el centro de Atención Médica Integral para Pensionados (CAMIP)”. Mayra Elizabeth Velásquez Paz (2008).

“Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala”. Evelin Alicia Vásquez Díaz (2010).

“Diagnóstico y propuesta de comunicación externa para el Programa de Integración Comunitaria (PROINCO) del Fondo Nacional para la Paz (FONAPAZ)”. Delmy Noyola Gómez De León (2011).

1.3 Justificación

La importancia del tema de investigación, radica en que el programa de IVS carece de un plan de comunicación institucional efectivo, que aporte resultados positivos al dar a conocer a los afiliados los beneficios de dicho programa.

La comunicación externa es necesaria, especialmente si se habla del Seguro Social, debido a que ésta involucra mejorar la imagen institucional y facilitar el acceso a los servicios que ofrece a la población guatemalteca en general.

Toda institución, cualquiera que sea su naturaleza de servicio, pública o privada, debe contar con métodos adecuados de comunicación, que permitan cumplir con los objetivos de la organización, ya que es fundamental para el éxito de la misma y para su correcto funcionamiento.

Por medio del diagnóstico, se determinó la situación actual de comunicación externa de los beneficios del Programa de IVS del IGSS y a través de la propuesta de comunicación, se pretende dejar un avance (de comunicación) para que los afiliados activos conozcan sobre dicho programa de manera efectiva y así cumpla con su propósito primordial (amparar las necesidades creadas por el fallecimiento, compensar mediante el otorgamiento de prestaciones en dinero, el daño económico resultante de la suspensión temporal o definitiva de la actividad laboral).

1.4 Planteamiento del Problema

Es alto el porcentaje de los afiliados del IGSS que teniendo pocos o muchos años de contribución al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, desconocen los beneficios del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, debido a que el programa no cuenta con un plan de comunicación efectivo que permita darlo a conocer, a pesar que el Instituto mediante el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, pone a disposición del público en general información impresa sobre acuerdos y modificaciones relacionados a IVS, ha realizado publicaciones en el InfoIGSS, así mismo tiene información disponible en la página web institucional www.igssgt.org.

Por otra parte, el Departamento de Trabajo Social a través del proyecto Difusión de la Seguridad Social, da a conocer los programas del IGSS entre ellos el de IVS,

así mismo, el IGSS cuenta con el Centro de Atención al Afiliado y un centro de llamadas, en donde brindan información general del programa IVS a los afiliados, cuando así lo requieren.

A pesar de las acciones anteriormente descritas, no están utilizando los mecanismos adecuados para llegar a los afiliados, quienes debieran estar enterados del programa y beneficios relacionados a IVS.

Por lo anterior se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es la situación actual de la comunicación externa del Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia, IVS, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS?

1.5 Alcances y Límites del tema:

Objeto de Estudio

Realizar un diagnóstico y propuesta de Comunicación Externa para el programa de IVS del IGSS.

Limitación Geográfica

El diagnóstico se realizó en los alrededores de la Policlínica de la zona 1, en la ciudad de Guatemala, con un porcentaje de afiliados que asistieron a la misma.

Limitación Temporal

La investigación se llevó a cabo durante los meses de enero a junio de 2012.

Limitación Poblacional

La población objeto de estudio fueron afiliados activos, comprendidos entre las edades de 18 a 59 años, hombres y mujeres, de todos los estratos sociales, que asistieron a la policlínica zona 1, así como personal del IGSS.

Limitación Institucional

La propuesta de comunicación externa, abarcó únicamente al Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia, IVS, del IGSS.

Capítulo 2

Marco Teórico

Para el desarrollo y comprensión del tema, es necesaria una base teórica que respalde la investigación, por lo que se analizan por separado cada uno de los términos que lo componen.

2.1 Diagnóstico

Es un proceso en el cual se profundiza en el estudio de un objeto determinado, para establecer su naturaleza y origen a través de la recolección y análisis de datos, evaluar el problema y generalmente proponer la solución al mismo.

En el ámbito de la comunicación, utilizando instrumentos de análisis confiables y válidos, sirve para conocer y medir las necesidades de comunicación en una organización, la información disponible y necesaria para la comprensión y orientación de individuos de una manera sistemática, lo cual permite la toma de decisiones para crear estrategias de comunicación adecuadas.

“El diagnóstico es en última instancia, una lectura esencial de determinada situación social, una lectura de sus conexiones esenciales, desde una perspectiva histórica”. (Prieto Castillo 1985 p. 41).

2.1.1 Diagnóstico de comunicación

Es el proceso que consiste en evaluar el estado que tiene la comunicación interna o externa de una organización, con la intención de proponer acciones que contribuyan a mejorar la misma y de esa manera lograr un impacto positivo en el público.

2.2 Comunicación

La comunicación es inherente al ser humano, que desde sus principios ha tenido la necesidad de utilizar diversos mecanismos y formas complejas para expresar y transmitir sus conocimientos.

Berlo (1969) dice que la comunicación es un proceso reglado que conlleva la intención de influir en el entorno para alcanzar objetivos.

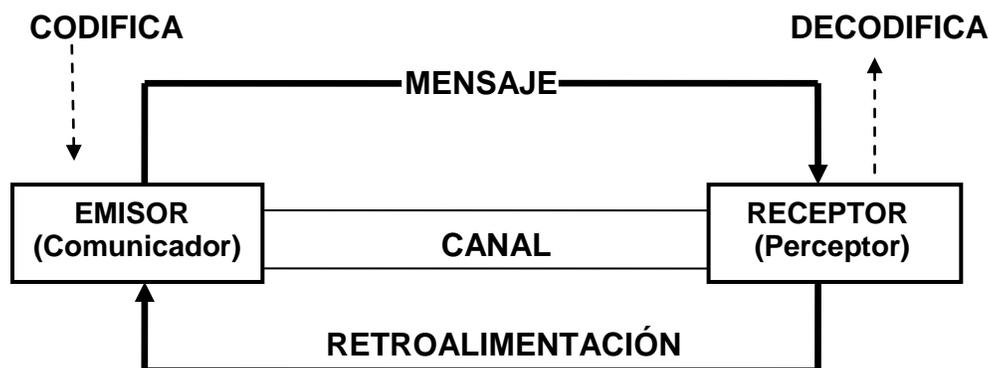
Es pues la comunicación, todo un proceso que se desarrolla en el tiempo y en el espacio, se modifica continuamente y está activa; de allí que con la evolución de la tecnología sea mayor la necesidad de comunicarse.

2.2.1 Proceso de comunicación

Existen diversos modelos de comunicación que se han venido desarrollando desde la antigüedad hasta nuestros días, todos estos difieren, sin embargo todos coinciden en destacar los principales elementos de la comunicación:

Gráfica No. 1

Elementos de la Comunicación



Fuente: elaboración propia

En la gráfica anterior se pueden identificar claramente la fuente de la comunicación, conocido como “Emisor” mismo que se convierte en el Comunicador, es decir alguna persona o grupo de personas con el objetivo de transmitir conocimientos, ideas, sentimientos y experiencias, es importante denotar que debe contarse con un canal, el cual puede ser de diferente naturaleza y forma, así mismo podemos ver que es necesaria la participación de otra persona denominada “Receptor” que se convierte en el perceptor del mensaje. El mensaje puede ser considerado como las ideas o conceptos

expresados en un conjunto sistemático de símbolos en común, que hacen un enlace entre el emisor y el receptor, lo cual permite su decodificación y comprensión; por último, una respuesta al primer mensaje, que se denomina como retroalimentación.

2.2.2 El Propósito de la comunicación

El propósito de la comunicación deber ser:

- No contradictorio, ni lógicamente inconsistente consigo mismo.
- Centrado en la conducta; es decir, expresado en términos de la conducta humana.
- Lo suficientemente específico como para permitirnos relacionarlo con el comportamiento comunicativo real.
- Compatible con las formas en que se comunica la gente. (Berlo 1969 p. 9)

Todo acto de comunicación tiene como propósito influir en las personas y lograr la producción de una respuesta.

2.2.3 Comunicación Social

La comunicación social estudia las relaciones de las personas de determinado lugar, en cuanto a sus formas de comunicación y el impacto que tienen los medios en la sociedad.

(Gil Tovar 1978 p.17) “Cuando hablamos de comunicación social, en realidad se trata de una redundancia, pues toda comunicación es un hecho social. Desde el momento en que dos individuos se acercan, se relacionan, se entienden, hacen algo mutuo y se influyen, ese enlace constituye ya un proceso social, pues excede lo individual y se opone al aislamiento”.

2.2.4 Comunicación Efectiva

Es comunicarse con los demás con claridad y precisión, utilizando palabras adecuadas y acertadas para captar y mantener la atención del grupo objetivo, con el propósito de transmitir el mensaje que se quiere y lograr la respuesta que se desea.

2.2.5 Comunicación Organizacional Interna

Es un conjunto de técnicas orientadas a facilitar y agilizar al público interno, la información generada entre la organización y su medio, debe influir en las opiniones, actitudes y conductas de los empleados de una empresa, éstos son una pieza sumamente importante y cuando estén mejor informados, serán transmisores de información certera hacia el público externo, contribuyendo así al logro de los objetivos institucionales.

(Rebeil 2000, p. 42) indica: “El objetivo general de la función de comunicación en las organizaciones, por lo común se refiere a la obligación de desarrollar e implantar estrategias de comunicación que respalden a la organización en el logro de sus objetivos, ofreciendo recursos efectivos de coordinación, apoyando los procesos de cambio y reforzando la integración del personal”.

2.2.5.1 Comunicación ascendente

Esta va de subordinados a superiores, es la que propone que los miembros de la organización participen activamente en la misma, aportando ideas, opiniones y sugerencias, que permitan cumplir con los objetivos institucionales y a la vez estimula a los empleados.

2.2.5.2 Comunicación descendente

Es la vía más utilizada por las empresas para transmitir todo tipo de información a sus empleados (instrucciones, normas, historia, etc.) desde el nivel jerárquico superior hacia los empleados de los niveles subordinados.

2.2.5.3 Comunicación horizontal

Es el intercambio de información que se desarrolla entre el personal de la misma posición jerárquica.

2.2.5.4 Comunicación formal

Se establece a través de reglamentos y manuales de procedimientos, que especifican las formas de intercambio de información dentro de una organización, según el nivel jerárquico de los empleados.

2.2.5.5 Comunicación informal

Es la información que fluye dentro de una organización de manera espontánea, sin canales o normas preestablecidos y se da por relaciones de afinidad, amistad, simpatía, identidad, independientemente de los cargos que ocupen.

2.2.6 Comunicación Externa

Toda institución cualquiera que sea su naturaleza de servicio, es creada para satisfacer las necesidades del público externo, por lo tanto es necesario que cuente con un sistema de comunicación que mantenga o perfeccione las relaciones públicas, ya que tanto la comunicación interna como externa son vitales para la organización.

La comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.) encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. (Fernández Collado 2005, p.12).

2.2.6.1 Objetivos de la comunicación externa

El objetivo de la comunicación externa es dar a conocer un producto o servicio al público externo, creando una imagen que proporcione satisfacción a quien lo ha preferido y que el mismo lo recomiende a otras personas. (Rodríguez 2009)

Evocar una imagen favorable de una organización utilizando los medios de comunicación para dar a conocer la importancia de lo que ofrece, atraer la comprensión y aceptación del público externo, creando así un clima de confianza e induciendo a las personas a utilizar los servicios que ésta pone a su disposición.

2.2.6.2 Función de la comunicación externa

En las organizaciones, la comunicación externa la mayoría de veces está a cargo de departamentos como Relaciones Públicas, Marketing, Publicidad, Comunicación entre otros, los cuales buscan mantener las adecuadas relaciones entre una organización y sus distintos públicos, así como influir en sus opiniones. Sin embargo, los miembros que se sienten identificados con la organización para la cual laboran, pueden realizar funciones de comunicación externa a través de la proyección de una imagen positiva de la organización hacia fuera.

“Si el centro de la acción es el público externo, no se puede ignorar el interno, quienes a su vez participan por el cumplimiento de los objetivos de la organización”. (Rodríguez 2009 p. 351)

2.2.6.3 Públicos de la comunicación externa

Clientes actuales: Es el que ha adquirido el producto o servicio de una empresa y hace uso del mismo. Este tipo de cliente es a quien se debe mantener satisfecho, brindándole un servicio de calidad y eficiente mejorando cada día para satisfacer sus necesidades y lograr su fidelidad.

Clientes potenciales: Son aquellos en los que se pretende influir con el propósito de lograr la acción de adquisición, son visualizados como posibles clientes en el futuro.

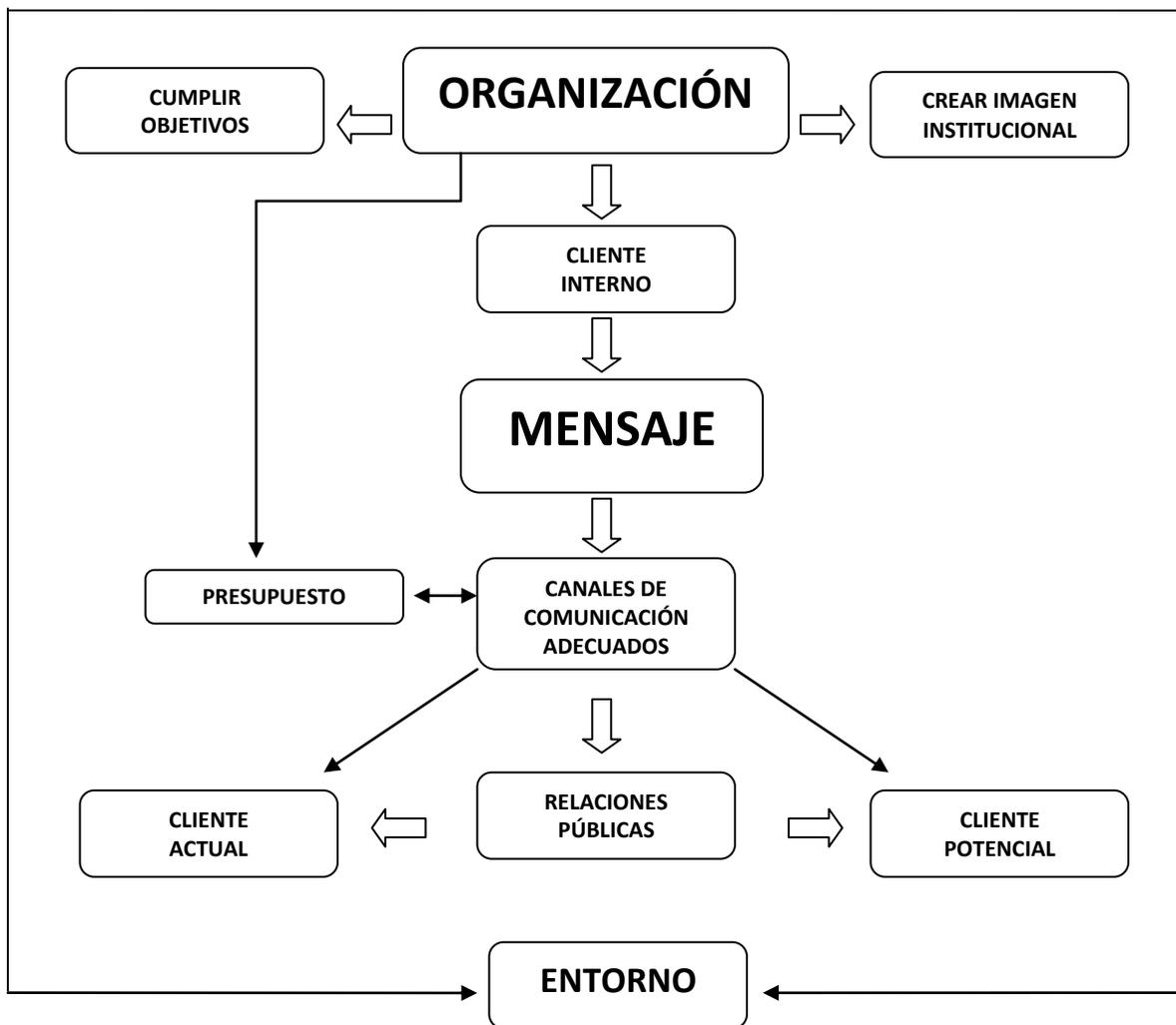
“Constantemente la organización se encuentra ante la necesidad de convencer a los diversos públicos con los cuales interactúa, mismos que pueden tener muchas cosas en común y muchos aspectos que los hacen diferentes. Conocer los

diversos públicos, puede permitir a la organización una mejor definición de caminos estratégicos para comunicarse con cada uno de ellos”. (Rabeil 2006 p. 182)

2.2.6.4 Modelo para un proceso de comunicación externa

Para transmitir de manera eficiente un mensaje hacia los diferentes públicos externos de una organización y lograr su comprensión, es necesario contar con un modelo que permita analizar la manera en que interactúan los elementos:

Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia

2.2.7 Barreras de la comunicación

Existen interferencias que impiden que los mensajes sean transmitidos de manera apropiada, estas son conocidas como barreras.

Barreras psicológicas: son los elementos como la cultura, hábitos, valores, emociones, capacidades que influyen en las actitudes y conductas.

Barreras ambientales: son interrupciones que ocurren en el entorno de la comunicación como lo es el ruido, la distancia, la temperatura.

Barreras fisiológicas: son las que impiden emitir o recibir el mensaje por factores como la edad, deficiencias del habla, auditivas o visuales.

Barreras semánticas: surgen por la inadecuada interpretación que se le da a las palabras, gestos o signos utilizados.

2.2.8 Medios de Comunicación Social

A través de la utilización de los medios de comunicación, las instituciones pueden alcanzar a sus públicos y obtener un espacio en la sociedad, construyendo una imagen de la organización, sus productos o servicios.

“En general, puede considerarse medio de comunicación todo vehículo portador de mensajes”. (Gil Tobar 1978 p. 23).

2.3 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

“El Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación. Su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria.

La aplicación del régimen de seguridad social corresponde al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que es una entidad autónoma con personalidad jurídica, patrimonio y funciones propias.” (Constitución Política de la República de Guatemala Art. 100, 1985 pp. 18)

El 30 de Octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emite el Decreto número 295, La Ley Orgánica del IGSS. Se crea así una Institución autónoma, de derecho público, de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima.

El hablar de un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio, significa que debe cubrir todo el territorio de la República, debe ser único para evitar la duplicación de esfuerzos y de cargas tributarias; los patronos y trabajadores de acuerdo con la Ley, deben estar inscritos como contribuyentes, no pueden evadir esta obligación, pues ello significaría incurrir en la falta de previsión social.

“Todos los habitantes de Guatemala que sean parte activa del proceso de producción de artículos o servicios, están obligados a contribuir al sostenimiento del régimen de Seguridad Social en proporción a sus ingresos y tienen el derecho de recibir beneficios para sí mismos o para sus familiares que dependan económicamente de ellos”. (Decreto 295, Ley Orgánica del IGSS 1946 p.14)

El trabajador es el elemento más importante en la productividad de una empresa, así, el IGSS lo protege de los distintos riesgos y contingencias relacionados con su salud, que pueden repercutir en su capacidad productiva; cubriendo en forma preventiva, curativa y rehabilitativa a sus afiliados. Así mismo, brinda un apoyo económico si suspende sus labores por problemas de salud, aunque la preocupación mayor es prevenir su ausencia del trabajo y, si enferma o sufre un accidente, rehabilitarlo en el menor tiempo posible.

2.3.1 Misión, visión, objetivos y funciones del IGSS:

Misión

Proteger a la población asegurada contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley.

Visión

Ser la institución de seguro social caracterizada por la excelente calidad de sus prestaciones, su solidez financiera y transparencia de gestión.

Objetivo general

Mejorar las condiciones de vida de los trabajadores.

Objetivos específicos

- Promover y velar por la salud.
- Luchar contra las enfermedades, los accidentes y sus consecuencias.
- Proteger la maternidad
- Dar protección en caso de invalidez o vejez y amparar las necesidades creadas por el fallecimiento.
- Compensar mediante el otorgamiento de prestaciones en dinero, el daño económico resultante de la suspensión temporal o definitiva de la actividad laboral.

Objetivos estratégicos

- Ampliación de cobertura.
- Solidez financiera.
- Oportunidad y suficiencia de las prestaciones.
- Eficiencia y transparencia de gestión.
- Crecimiento y desarrollo institucional.

Funciones

El IGSS cumple dos funciones esenciales:

1. **Atención médica:** mecanismo de protección a la vida, que tiene como fin fundamental la prestación de los servicios médico-hospitalarios para

conservar, prevenir o restablecer la salud de sus afiliados, por medio de una valoración profesional, que comprende desde el diagnóstico del paciente hasta la aplicación del tratamiento requerido para su restablecimiento.

2. **Previsión social:** consiste en proteger a sus afiliados de aquellos riesgos que los privan de la capacidad de ganarse la vida, cualquiera que sea el origen de tal incapacidad (maternidad, accidente, enfermedad, invalidez, vejez, entre otros) o amparar a determinados familiares, en caso de muerte de la persona que velaba por su subsistencia.

2.3.2 Programas del IGSS

El régimen de Seguridad Social comprende protección y beneficios en caso ocurran los riesgos de enfermedad, maternidad, accidentes, invalidez, vejez, muerte, viudedad y orfandad.

2.3.2.1 Enfermedad, Maternidad y Accidentes, EMA.

El programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes, fue creado para brindar protección a los afiliados activos del IGSS, al momento de ocurrir cualquiera de los tres riesgos, así como otorgar prestaciones en dinero.

EMA está regulado por el Acuerdo 468 emitido por la Junta Directiva del IGSS y tiene cobertura en todo el país. La contribución actual de seguridad social para el programa EMA por afiliado, corresponde al 3% de su salario.

2.3.2.2 Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, IVS.

El (Decreto No. 295 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social 1946 p.16) señala en el artículo 32 lo siguiente: "La protección relativa a invalidez, orfandad, viudedad y vejez, consiste en pensiones a los afiliados, que éstos deben percibir conforme a los requisitos y a la extensión que resulten de las estimaciones actuariales que al efecto se hagan."

El programa de IVS, fue creado el 30 de diciembre de 1968 y aplicado a partir del 01 de marzo de 1,977, actualmente está regulado mediante el Acuerdo 1,124 y sus modificaciones, emitidas por la Junta Directiva del IGSS, básicamente es un beneficio para los trabajadores del sector privado que presten sus servicios materiales o intelectuales a Patronos formalmente inscritos en el IGSS, así como para los empleados de algunas entidades estatales autónomas, semiautónomas o descentralizadas.

El propósito del programa de –IVS- es amparar las necesidades creadas por el fallecimiento, invalidez o vejez, compensar mediante el otorgamiento de pensión, el daño económico resultante de la suspensión temporal o definitiva de la actividad laboral, con aplicación en toda la República de Guatemala. La contribución actual de seguridad social para el programa IVS por afiliado, corresponde al 1.83% de su salario.

Beneficios del programa de IVS

Los beneficios que otorga el IGSS a través del programa IVS son:

- Que el asegurado goce de una pensión económica en caso de invalidez, vejez o sobrevivencia.
- Atención en unidades médicas del IGSS, tanto en consulta externa como en hospitalización.
- Asistencia médica quirúrgica, general y especializada.
- Medicina, que el médico tratante del IGSS indique.
- Exámenes radiológicos, de laboratorio y exámenes complementarios.
- Rehabilitación cuando quedara limitación en movimientos o función de alguna parte del cuerpo.
- Asistencia odontológica.
- Ayuda para gastos de entierro, en caso de fallecimiento de un pensionado (Cuota mortuoria).

Condiciones para solicitar una pensión

Para solicitar pensión por cualquiera de los riesgos de Invalidez, Vejez o Sobrevivencia, se debe cumplir con lo siguiente:

Para Invalidez

El asegurado debe ser declarado incapacitado por el Departamento de Medicina Legal del IGSS, cotizando 36 cuotas efectivas dentro de los 6 años anteriores al primer día de invalidez o fecha de la solicitud.

Para Vejez:

1. Asegurados con afiliación anterior al 01/01/2011.

a) Haber cumplido la edad mínima de 60 años y tener:

- 180 contribuciones hasta el 31 de diciembre del 2010.
- 192 contribuciones a partir del 01 de enero del 2011.
- 204 contribuciones a partir del 01 de enero del 2013.
- 216 contribuciones a partir del 01 de enero del 2014.

2. Asegurados que se afilien a partir del 01/01/ 2011:

- Mínimo 240 meses de contribución; y,
- Haber cumplido la edad de 62 años.

Para Sobrevivencia

Que el asegurado haya cotizado 36 cuotas dentro de los 6 años anteriores a la fecha de fallecimiento.

Personas que tienen derecho a solicitar una pensión

Por Sobrevivencia:

- La esposa o conviviente
- El esposo o conviviente totalmente incapacitado para el trabajo

- Los hijos menores de 18 años solteros
- Los hijos mayores de 18 años incapacitados para el trabajo, solteros
- Los hijos adoptados legalmente
- Los hijos póstumos
- La madre que no esté pensionada por derecho propio en este programa y cuando se establezca que dependía económicamente del causante.
- El padre que no esté pensionado por derecho propio en este programa, incapacitado permanentemente para el trabajo y cuando se establezca que dependía económicamente del causante.

Por los riesgos de Invalidez y Vejez tiene derecho únicamente el asegurado, excepto si se comprueba que tiene cargas familiares (esposa, hijos o padres, siempre y cuando cumplan con las condiciones establecidas anteriormente).

2.3.3 Pensionados y Jubilados

“Pensionado es el afiliado o beneficiario que adquirió esta calidad mediante resolución firme”. (Acuerdo 1,124 de Junta Directiva del IGSS, Reglamento sobre protección relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia Art. 3 p. 6)

Jubilado es la persona que trabajó al servicio del Estado y se ha retirado del ejercicio de sus funciones, por vejez o incapacidad laboral, teniendo derecho a recibir una pensión, es protegido por la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado.

2.3.3.1 Pensionados del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, IVS.

Puede gozar del beneficio de una pensión por cualquiera de los tres riesgos todo afiliado que con anterioridad haya contribuido al programa IVS o el beneficiario que adquirió esta calidad, por razones de parentesco o de dependencia económica con el asegurado; y que cumpla con los requisitos y disposiciones establecidas en el Acuerdo 1,124 de Junta Directiva del IGSS, Reglamento sobre protección relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

Los pensionados o beneficiarios reciben una asignación económica que se paga por mensualidades, así mismo se benefician con los servicios médicos que presta el IGSS.

2.3.3.2 Jubilados del Estado

Todo trabajador cual fuere su categoría o denominación, que con anterioridad haya trabajado en entidades autónomas, semiautónomas o descentralizadas del Estado; y que al cumplir los requisitos y disposiciones establecidas, recibe una pensión mensual que es regulada por la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado, y que son pagadas por el mismo.

Por lo anterior, los jubilados del Estado tienen derecho a recibir del IGSS, únicamente la cobertura total de los servicios médicos.

2.4 Las relaciones públicas

“Entendemos las relaciones públicas como una actividad organizada de comunicación, cuyo propósito es establecer y mantener la comprensión mutua entre una persona o una institución y la comunidad. En la práctica se prueba a diario que sin la actividad del relacionismo, muchas empresas y personas no obtendrían la comprensión pública que necesitan y merecen”. Gil Tovar (1978 p. 25)

Las relaciones públicas, constituyen un proceso continuo de relación entre una organización y su público, las cuales buscan mejorar la comunicación a través de la evaluación de las actitudes del público, verificando si los mensajes emitidos por la institución están siendo comprendidos o de lo contrario crear mecanismos adecuados para dar a conocer lo que se pretende, logrando la aceptación e interés del público.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Método y tipo de investigación

Para cumplir con el propósito de la investigación, se recurrió al tipo de investigación de campo, cualitativa-cuantitativa.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Dar a conocer el programa IVS a los afiliados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

3.2.2 Objetivos específicos

1. Establecer las necesidades de comunicación externa para el programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia.
2. Elaborar con base a los resultados del diagnóstico, una propuesta de comunicación externa para el Programa Invalidez, Vejez y Supervivencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

3.3 Técnica

La técnica que se utilizó para realizar la investigación fue la recopilación bibliográfica y la encuesta.

3.4 Instrumento

Los instrumentos que se emplearon para recabar información que complementó el informe final fueron:

- ✓ Fichas bibliográficas, textuales y de paráfrasis.
- ✓ Entrevista efectuada a la Licenciada María Eloísa Escobar, Jefa del Departamento de Trabajo Social y al señor Mynor Pérez, Director

Creativo del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, ambos empleados del IGSS; para conocer la situación actual de la comunicación externa del programa de IVS.

- ✓ Cuestionario de preguntas abiertas y cerradas a los afiliados activos del IGSS, para definir el conocimiento que tienen acerca del programa de IVS.

3.5 Población o universo

La población objeto de estudio fue de 27,299 personas, afiliados activos del IGSS, hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 18 a 59 años; que asisten a la policlínica ubicada en la 7^a. Avenida y 17 calle zona 1 de la ciudad, la cual atiende afiliados que residen en las zonas 1, 3, 4, 8, 9, 10, 13, 14 de la capital, departamento de Guatemala, así como afiliados referidos del área departamental y otras clínicas periféricas cuando las mismas no cuentan con todas las especialidades.

La población objeto de estudio es representativa del promedio mensual de personas que asisten a dicha unidad médica y se calculó tomando como base el número de pacientes atendidos en la misma, durante los meses de enero y febrero de 2012.

3.6 Muestra

Como parte de la investigación, fue necesario realizar la encuesta a una muestra de la población de afiliados activos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, obtenida con base al promedio de personas atendidas mensualmente en la policlínica de la zona 1, aplicando la siguiente fórmula: (Alvarez 1988)

$$n = \frac{N}{N \times d^2 + 1}$$

n= tamaño de la muestra para estimar una proporción.

N= tamaño de la población total = 27,299

d= nivel de precisión, 0.05 indica que los resultados tendrán el 95% de confiabilidad y además se supone varianza máxima.

Fórmula aplicada:

$$n = \frac{27,299}{27,299 \times 0.05^2 + 1}$$

$$n = \frac{27,299}{27,299 \times 0.0025 + 1}$$

$$n = \frac{27,299}{68.25 + 1}$$

$$n = \frac{27,299}{69.25}$$

$$n = 394.2093862$$

$$n = \underline{\underline{394}}$$

Tomando la población finita que es de 27,299, promedio de afiliados atendidos mensualmente en policlínica zona 1; se obtuvo una muestra de 394 personas encuestadas.

Capítulo 4

Presentación y Análisis de Resultados

La recopilación de datos se realizó por medio de una encuesta durante mayo de 2012, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a afiliados activos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el propósito de determinar el conocimiento que tienen sobre el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

De manera general, todos los encuestados estuvieron dispuestos a brindar información, así mismo, se mostraron muy interesados con respecto a la elaboración de una estrategia de comunicación.

Es importante destacar que toda institución debe contar con una estrategia de comunicación, ya que sin ésta no se puede informar al grupo objetivo.

A continuación se presenta la descripción y análisis de los resultados obtenidos mediante el estudio.

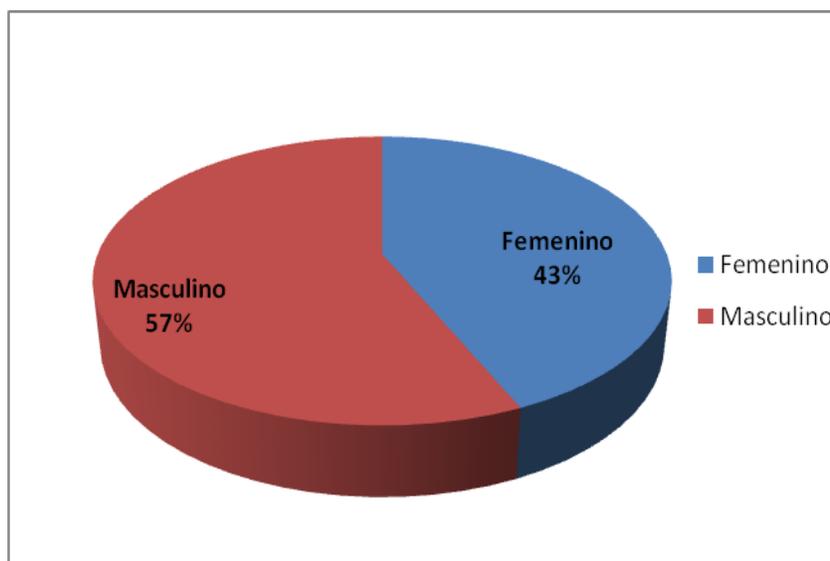
4.1 Características generales de los encuestados

Género

Cuadro 1

Género	Total personas	%
Femenino	171	43%
Masculino	223	57%
Total	394	100%

Gráfica 1



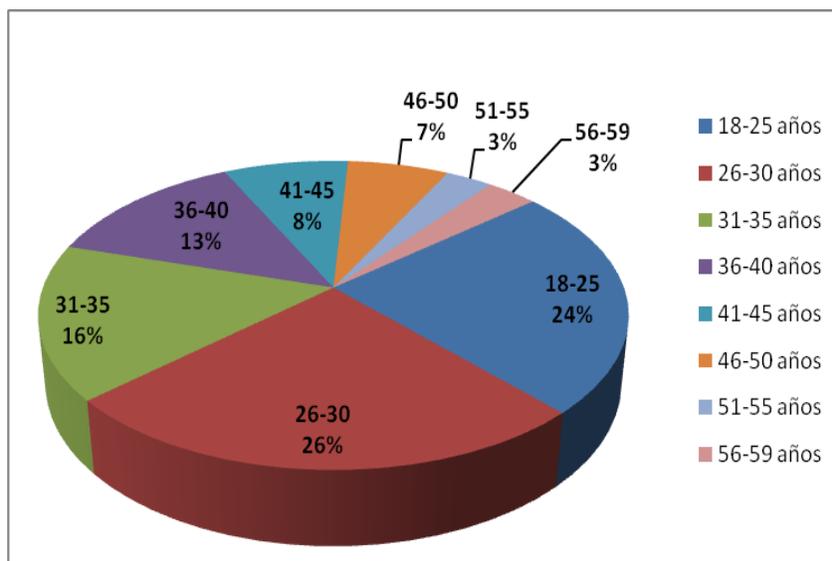
Puede apreciarse que el género masculino predomina en los afiliados activos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con un 57%, aunque en menor medida con un 43%, también se hace notar el género femenino.

Edad

Cuadro 2

Rango de edad	Total personas	%
18-25 años	95	24%
26-30 años	100	26%
31-35 años	64	16%
36-40 años	52	13%
41-45 años	32	8%
46-50 años	26	7%
51-55 años	12	3%
56-59 años	13	3%
Total	394	100%

Gráfica 2



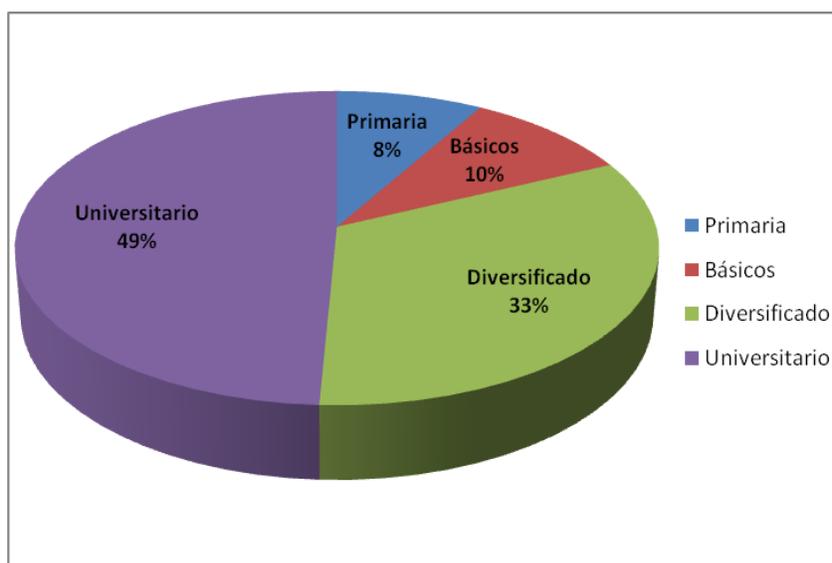
La encuesta se aplicó a afiliados comprendidos entre las edades de 18 a 59 años, que es la edad en la cual la mayor parte de la población se encuentra económicamente activa dentro de una empresa.

Escolaridad

Cuadro 3

Escolaridad	Total personas	%
Primaria	33	8%
Básicos	38	10%
Diversificado	129	33%
Universitario	194	49%
Total	394	100%

Gráfica 3



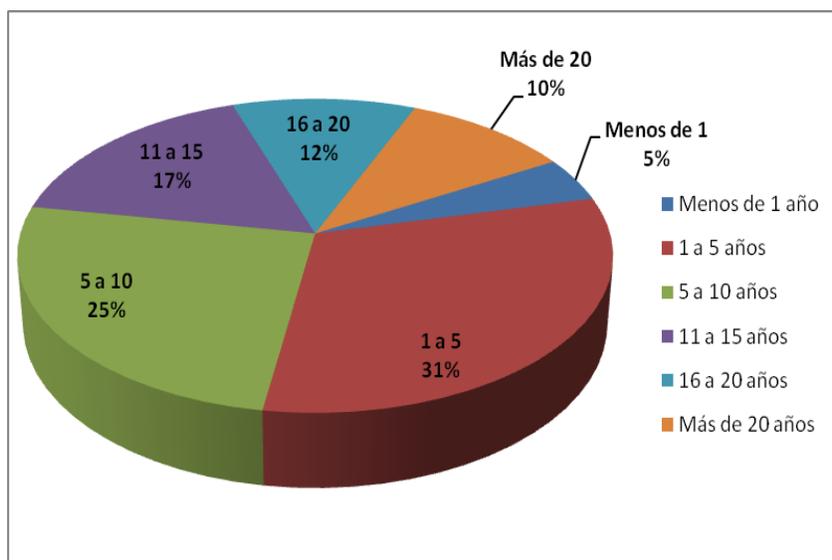
Los resultados revelan que la mayoría de encuestados poseen un nivel avanzado de estudios, prevaleciendo las personas con estudios universitarios, así como diversificado pero en menor cantidad; como se puede observar el 82% de la población encuestada tiene como mínimo de formación académica el nivel diversificado; lo cual denota que es necesario incluir dentro de su formación lo relativo a la seguridad social, pues en su momento serán parte de la Población Económicamente Activa (PEA) y es preciso que conozcan tanto sus derechos como sus obligaciones; lo cual redundará en una Guatemala mejor.

¿Cuántos años lleva de ser afiliado(a) al IGSS?

Cuadro 4

Años de ser afiliado	Total personas	%
Menos de 1 año	18	5%
1 a 5 años	123	31%
5 a 10 años	100	25%
11 a 15 años	67	17%
16 a 20 años	45	12%
Más de 20 años	41	10%
Total	394	100%

Gráfica 4



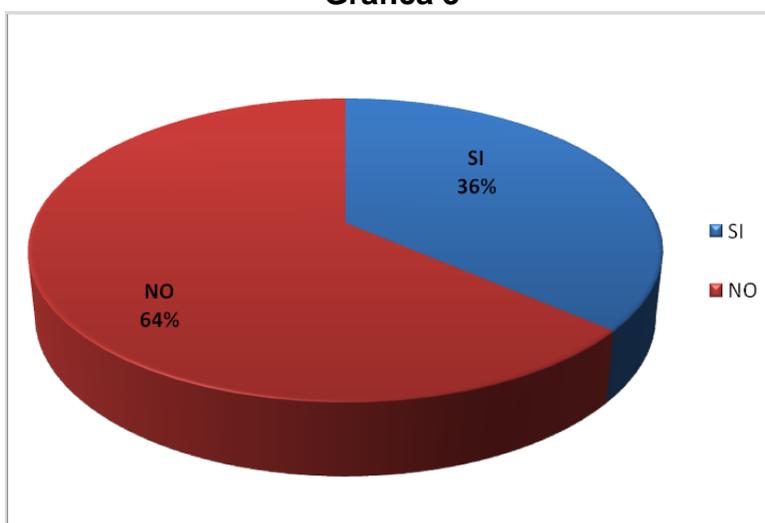
Puede notarse que el tiempo que los encuestados llevan de realizar sus contribuciones al IGSS, es en su mayoría de 1 a 15 años, esto denota una gran cantidad de años contribuyendo para el programa de IVS; sin saber que están contribuyendo al mismo.

4.2 Conocimiento general acerca del programa de IVS ¿Conoce el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia?

Cuadro 5

Conoce el programa	Total personas	%
SI	143	36%
NO	251	64%
Total	394	100%

Gráfica 5



Un 64% de las personas que respondieron la encuesta desconocen el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, sólo el 36% contestó en forma afirmativa.

De las personas que dijeron no, el 72% indicaron que la razón por la cual desconocen el programa es por la falta de información. Es importante mencionar que el 16% de las personas encuestadas, hizo notar su desinterés debido a los comentarios desfavorables en cuanto a la atención médica que el IGSS presta; motivo por el cual optan por no usar el servicio o utilizar servicios privados.

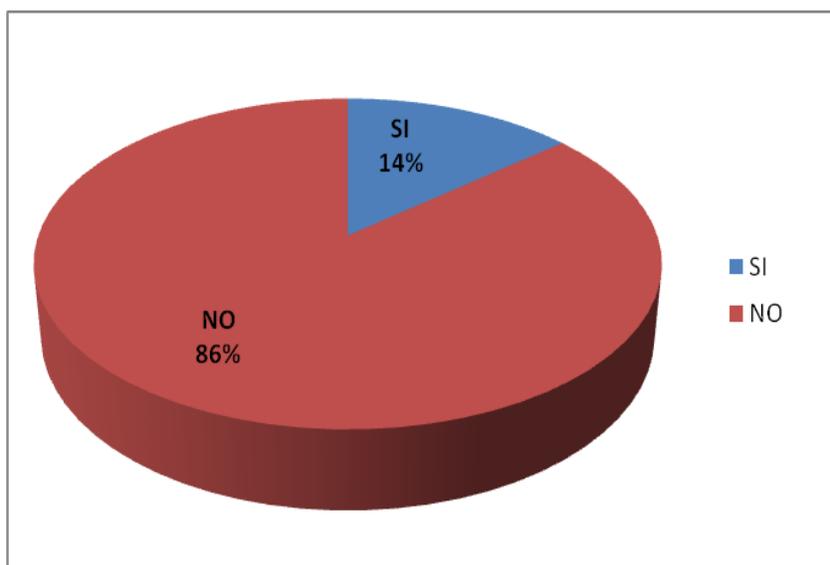
Y de las personas que dijeron si, comentan que la manera a través de la cual se han informado sobre el mismo, es por medio del periódico, información proporcionada en oficinas centrales del IGSS, así como consultando la página Web institucional.

¿Sabe cuales son las condiciones que el afiliado debe reunir para solicitar una pensión por Invalidez, Vejez o Supervivencia?

Cuadro 6

Riesgo	Respuesta		Total personas	%
	Si	No		
Invalidez	12	118	130	33%
Vejez	39	91	130	33%
Supervivencia	4	130	134	34%
Total	55	339	394	100%

Gráfica 6



Como se puede observar, la mayoría de personas encuestadas desconocen sobre las condiciones que el afiliado debe reunir para solicitar una pensión por cualquiera de los tres riesgos, siendo éste el 86%.

Es importante mencionar que el riesgo más conocido por los afiliados es el de vejez y el menos conocido el de supervivencia.

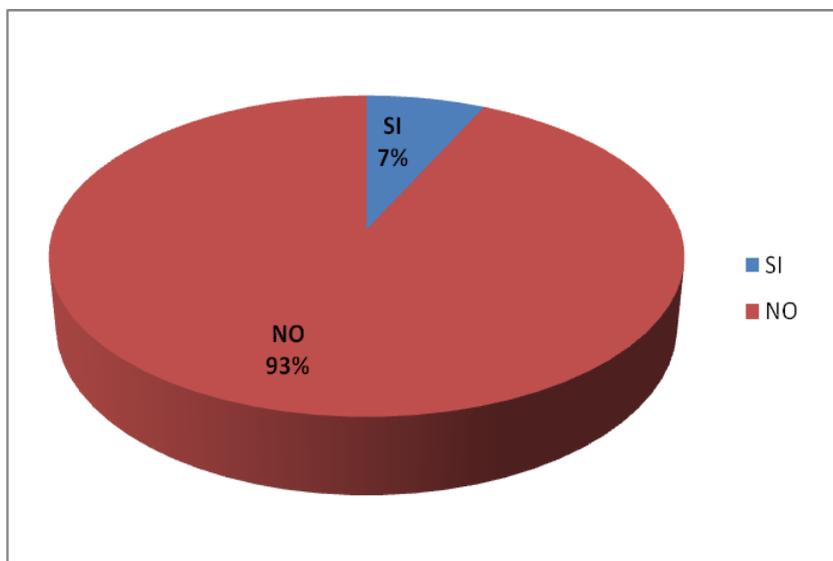
Derivado de lo anterior, se hace necesario reforzar el conocimiento del programa en general.

¿Sabe cuáles son los beneficios que el IGSS otorga a través del programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia?

Cuadro 7

Respuesta	Total personas	%
SI	28	7%
NO	366	93%
Total	394	100%

Gráfica 7



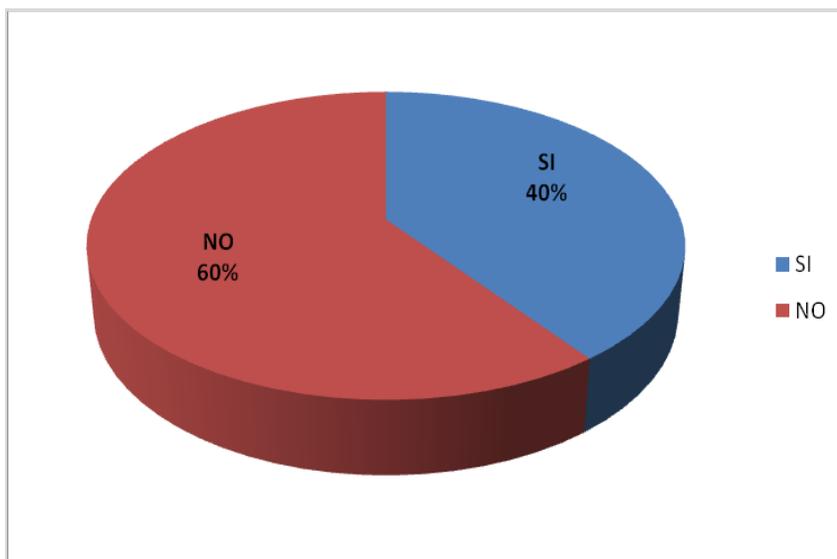
De los encuestados, tan solo el 14% conocen los beneficios que el IGSS otorga a través de éste programa, por lo que se hace necesario darlo a conocer, utilizando los medios adecuados para que las personas puedan estar enteradas de los beneficios que pueden gozar.

¿Sabe hacia dónde dirigirse o cómo obtener información sobre el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia?

Cuadro 8

Respuesta	Total personas	%
SI	157	40%
NO	237	60%
Total	394	100%

Gráfica 8



Esta gráfica denota que la mayor parte de la población encuestada desconoce hacia dónde dirigirse para obtener información acerca del programa, siendo este un 60%.

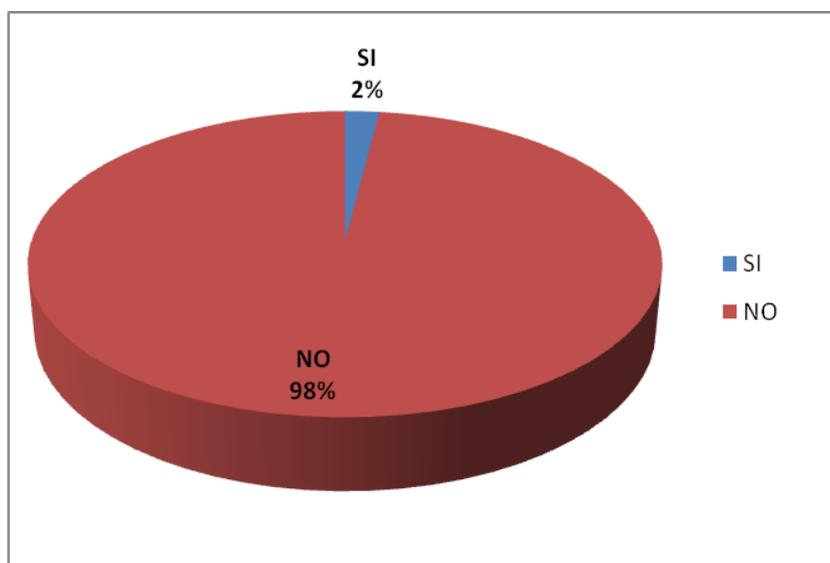
De acuerdo con lo anterior, se hace necesario facilitarle a los afiliados, toda la información referente al programa IVS. Por lo que, para la elaboración de la propuesta de comunicación, es conveniente tomar en cuenta las direcciones y teléfonos de la Institución.

¿Ha visto o se ha enterado que el IGSS llegue a las empresas o centros de estudio a capacitar acerca del programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia?

Cuadro 9

Respuesta	Total personas	%
SI	8	2%
NO	386	98%
Total	394	100%

Gráfica 9



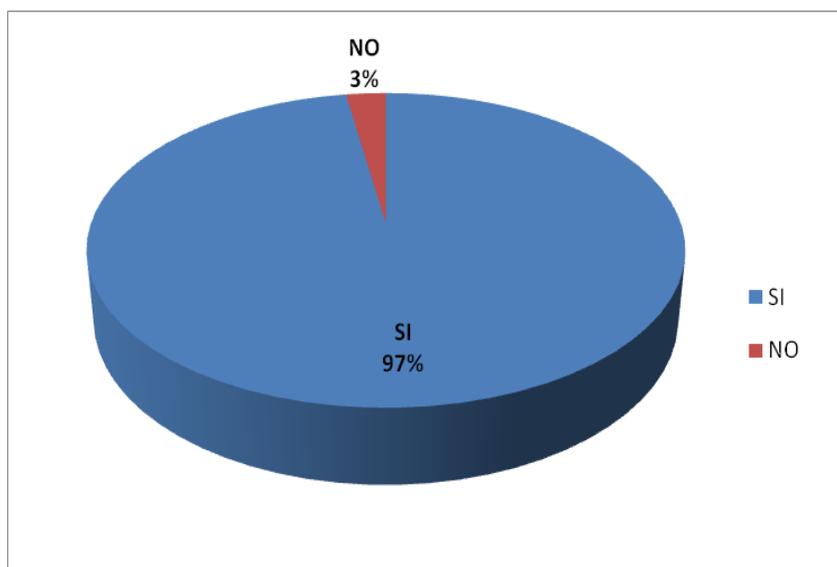
La población casi en su totalidad (98%) desconoce que el IGSS capacite acerca del programa; sin embargo, el Departamento de Trabajo Social ofrece visitas para dar a conocer los servicios del IGSS, a las empresas y centros de estudios ubicados a los alrededores de las unidades en las cuales se cuenta con personal de dicho departamento designado para el efecto y para atender solicitudes cuando así lo requieran.

¿Considera importante dar a conocer a la población, los beneficios del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia?

Cuadro 10

Respuestas	Total personas	%
SI	384	97%
NO	10	3%
Total	394	100%

Gráfica 10



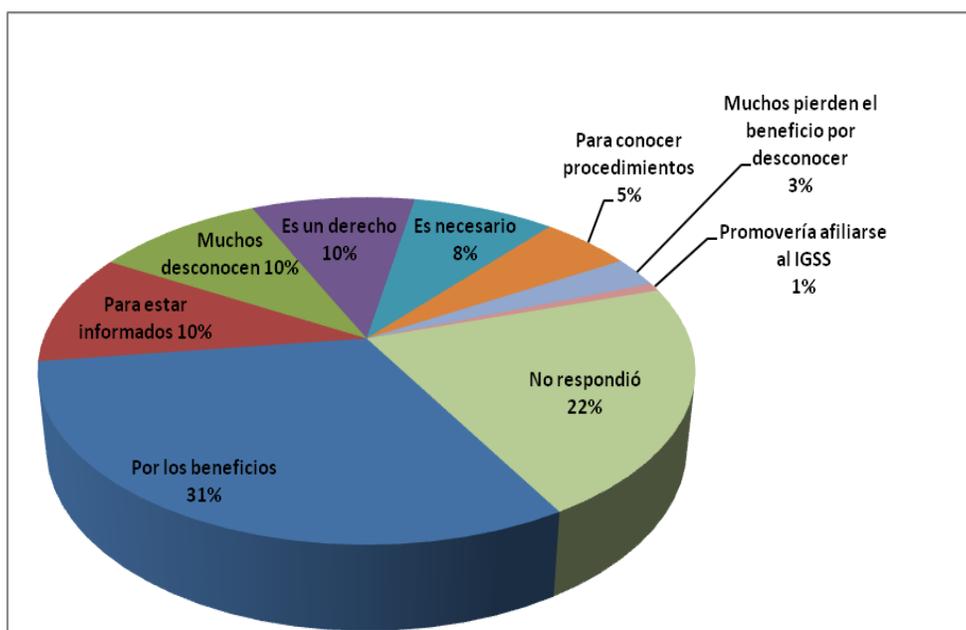
En la gráfica anterior, se muestra que la población considera de mucha importancia se dé a conocer el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia y de acuerdo con los resultados, es conveniente la elaboración de material informativo para hacerlo.

A continuación se muestran los resultados del por qué consideran los afiliados que es importante conocer el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia:

Cuadro 11

Respuestas	Total	%
Por los beneficios	123	31%
Para estar informados	41	10%
Muchos desconocen	39	10%
Es un derecho	38	10%
Es necesario	33	8%
Para conocer procedimientos	21	5%
Muchos pierden el beneficio por desconocer	11	3%
Promovería afiliarse al IGSS	3	1%
No respondió	85	22%
Total	394	100%

Gráfica 11



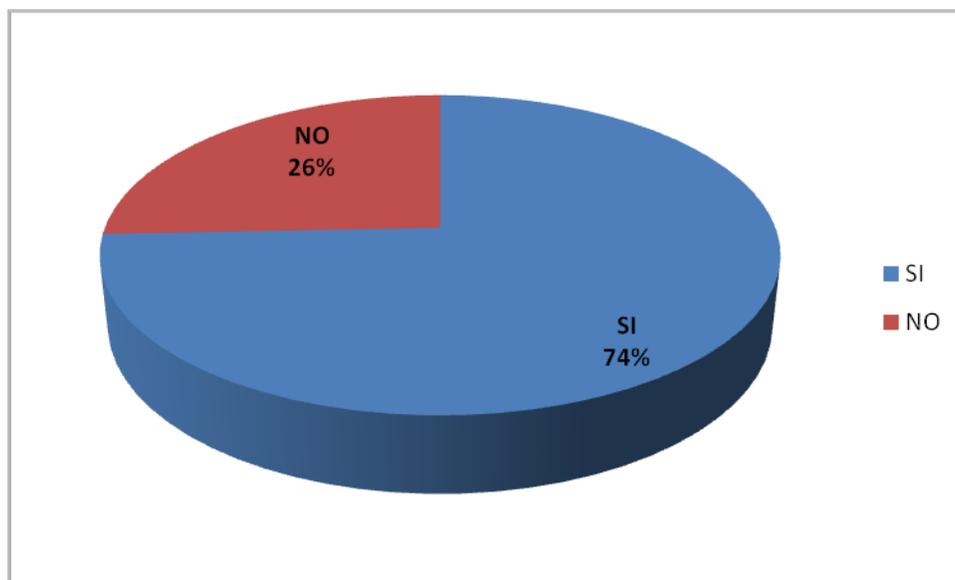
Es importante resaltar que los afiliados se mostraron muy interesados en conocer más sobre el programa, ya que es un descuento que se les efectúa mensualmente y es preciso conocerlo para poder gozar en su momento, los beneficios que éste ofrece.

¿Tiene correo electrónico?

Cuadro 12

Respuestas	Total personas	%
SI	293	74%
NO	101	26%
Total	394	100%

Gráfica 12



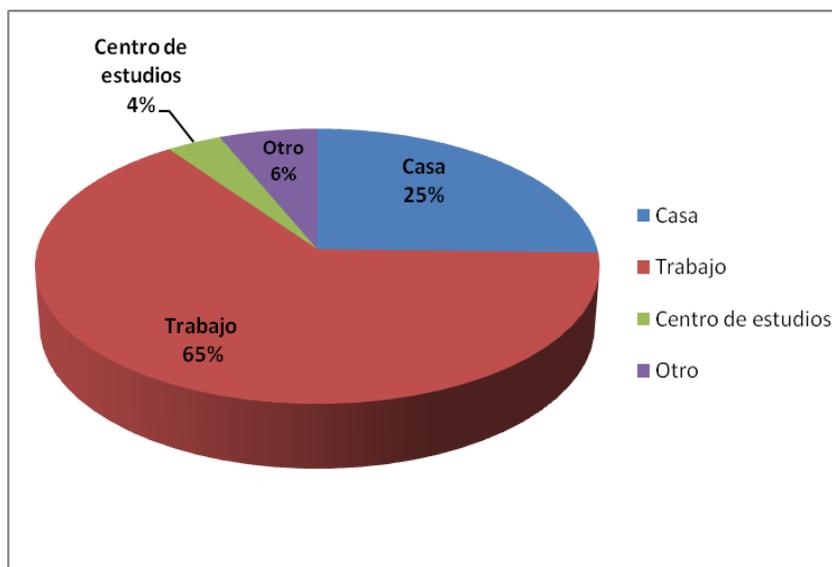
Puede hacerse notar que un alto porcentaje de encuestados (74%) tiene cuenta de correo electrónico, lo que se considera una buena herramienta a utilizar, para la elaboración de la propuesta de comunicación.

¿En dónde le gustaría recibir información acerca del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia?

Cuadro 13

Lugar	Total	%
Casa	100	25%
Trabajo	255	65%
Centro de estudios	14	4%
Otro	25	6%
Total	394	100%

Gráfica 13



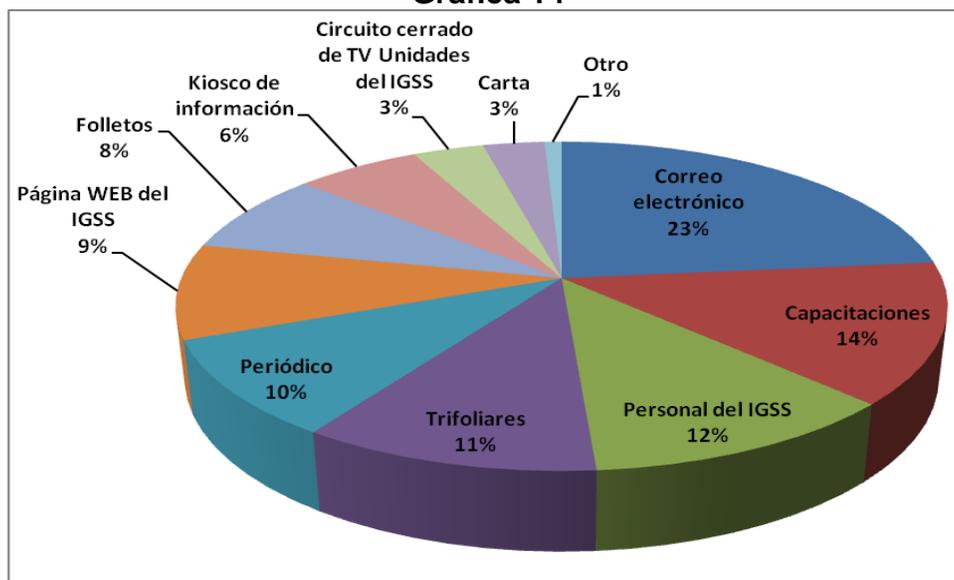
Como se indica en esta gráfica, el 65% prefiere recibir información acerca del Programa, en su lugar de trabajo; por lo que se considera que para la realización de la propuesta de comunicación se debe tomar en cuenta.

¿A través de qué medio le gustaría recibir información acerca del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia?

Cuadro 14

Medio	Respuestas	%
Correo electrónico	193	23%
Capacitaciones	114	14%
Personal del IGSS	95	12%
Trifoliales	88	11%
Periódico	79	10%
Página WEB del IGSS	77	9%
Folletos	66	8%
Kiosco de información	51	6%
Circuito cerrado de TV Unidades del IGSS	29	3%
Carta	25	3%
Otro	7	1%
	Total	100%

Gráfica 14



Como se expresa en la gráfica que antecede, las personas encuestadas prefieren recibir información a través de correo electrónico, capacitaciones, personal del IGSS, trifoliales y periódico; por lo que para poder realizar una adecuada propuesta de comunicación se deben considerar estos medios.

Capítulo 5

Propuesta de Comunicación Externa para el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Al analizar dentro del contexto de la comunicación, los resultados de la investigación sobre el conocimiento que tienen los afiliados activos del Instituto Guatemalteco de Seguridad acerca del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia; se determinó que el IGSS necesita hacer uso de los recursos institucionales para dar a conocer los beneficios del programa.

La propuesta de comunicación externa tiene como finalidad dar a conocer los beneficios que el IGSS ofrece a través el programa de IVS y contribuir a mejorar la imagen institucional que actualmente proyecta a sus afiliados, ya que a través del diagnóstico, fue una de las principales problemáticas detectadas y es sumamente importante la percepción proyectada hacia el exterior.

5.1 Destinatarios de la propuesta

La propuesta está dirigida a:

- Autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para fortalecer la comunicación externa de los beneficios que otorga a través del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.
- Afiliados activos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que serán en el futuro beneficiados con el programa.

5.2 Objetivos

5.2.1 Objetivo general

Presentar una estrategia de comunicación para que el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia sea conocido por los afiliados.

5.2.2 Objetivos específicos

- Dar a conocer el programa a través de los medios que las personas encuestadas indicaron que les gustaría.
- Hacer uso de los recursos con que cuenta la Institución.
- Crear una imagen positiva respecto del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, logrando de manera efectiva que el público objetivo sea informado acerca de los beneficios del mismo.

5.3 Herramientas para el diagnóstico de comunicación

Para determinar la estrategia que se debe seguir para dar a conocer el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, previamente se realizó un análisis de la realidad comunicacional, mediante la siguiente herramienta de recolección de información:

- ✓ Se realizaron 394 encuestas que fueron respondidas por afiliados activos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social durante el mes de mayo de 2012.

5.4 Herramientas de comunicación de la propuesta

- ✓ **Medios alternativos impresos:**

Para dar a conocer el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, es necesaria la utilización de medios alternativos tales como:

- **Trifoliar:** Que contendrá información relacionada con el programa de IVS (beneficios, contribuciones, requisitos, dirección, teléfonos y otros) y será distribuido en las oficinas centrales del IGSS, unidades médicas, capacitaciones que realicen a empresas y otras actividades que se realicen. (ver anexo 1)

✓ **Medios electrónicos (Internet)**

- **Página WEB Institucional**

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuenta con un Website, (www.igssgt.org), por lo que es conveniente actualizar la página con información acerca del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, concerniente a los beneficios del mismo, obligaciones de los afiliados, beneficiarios, así como los procedimientos a seguir para la solicitud de una pensión por cualquiera de los tres riesgos.

- **Mailing**

Este es un medio que será utilizado para enviar información clave acerca del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, a través de una cuenta creada exclusivamente para el efecto; así mismo se adjuntará el trifoliar, a manera de despertar el interés en los afiliados activos por conocer más sobre el programa. (ver anexo 2)

✓ **Medios masivos**

- **Periódico**

Este medio será utilizado para publicar información clave acerca del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, por medio de un anuncio que será colocado en el semanario informativo institucional InfoIGSS, ya que éste es anexado semanalmente al Periódico; así mismo dicho informativo es entregado por el personal del Centro de Atención al Afiliado del IGSS, a la población que visita oficinas centrales.

El anuncio contendrá información que despierte el interés en los afiliados activos por conocer más sobre el programa. (ver anexo 3)

✓ **Otros medios de difusión e información**

- **Capacitaciones**

Para dar a conocer el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, es necesaria la elaboración de una presentación que contenga información sobre el mismo (beneficios, contribuciones, obligaciones, dirección, teléfonos y otros) y será utilizada por el personal que el IGSS designe para capacitar semanalmente a afiliados activos de las empresas que se inscriban al correo que será creado para el efecto, capacitacionesivs@igssgt.org. Estas capacitaciones se llevarán a cabo semanalmente en el Auditorium de las oficinas centrales del IGSS, tomando en cuenta el cupo de personas (280 por presentación) y las fechas que la Institución establezca; así mismo, dicha presentación podrá ser utilizada en otras actividades que se realicen. (ver anexo 4)

5.5 Cronograma de actividades para la ejecución de la propuesta

La propuesta se realizará durante tres meses, tiempo en el cual se desarrollarán las actividades siguientes:

No.	ACTIVIDAD	Semana															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Presentación de la propuesta	■															
2	Aprobación de la propuesta por las autoridades del IGSS		■														
3	Elaboración de trifoliales			■													
4	Cotización de impresión de trifoliales			■													
5	Elaboración de diseño de mailing			■													
6	Elaboración de anuncio para InfoIGSS			■													
7	Elaboración de presentación			■													
8	Actualización de página Web			■													
9	Capacitación del personal que tendrá a su cargo las presentaciones				■												
10	Envío de mailing				■												
11	Distribución de InfoIGSS					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
12	Llevar a cabo presentaciones					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
13	Distribución de trifoliales					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

5.6 Planificación de recursos

A continuación se detalla la planificación de recursos, necesarios para la realización de la propuesta de comunicación:

5.6.1 Recursos Humanos

- ✓ Encargado de Comunicación Social y Relaciones Públicas
- ✓ Diseñadores gráficos
- ✓ Encargados de medios
- ✓ Personal del Centro de Atención al Afiliado –CATAFI- del IGSS
- ✓ Personal que labora en la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias del IGSS.

5.6.2 Recursos materiales

- ✓ Equipos
 - Computadoras
 - Impresoras
 - Cañonera
 - Memoria USB
 - Cámara fotográfica
- ✓ Servicios
 - Energía eléctrica
 - Teléfono
 - Internet
- ✓ Suministros
 - Papel bond
 - Discos compactos
 - Tinta para impresora
 - Lapiceros

5.6.3 Valor aproximado de recursos que se utilizarán

Descripción	Costo
Trifoliales	6,000.00
Tinta para impresora	1,200.00
Papel bond	500.00
Energía eléctrica	2,000.00
Internet	1,250.00
Telefonía	950.00
DVD	225.00
CD	175.00
Total	Q.12,300.00

Es importante mencionar que dentro del presupuesto no se incluyeron gastos para recurso humano, debido a que la institución en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, cuenta con el personal necesario para llevar a cabo la estrategia.

De igual manera no se incluyeron gastos de periódico ya que semanalmente en el departamento en mención, elaboran el semanario informativo institucional InfolGSS, por lo que para aprovechar éste recurso, en la portada se colocará un anuncio acerca del programa de IVS. Dicho informativo es entregado por personal del Centro de Atención al Afiliado del IGSS, a la población que visita oficinas centrales; así mismo es anexado semanalmente al Periódico.

Por lo anterior, se aprovecharán los recursos con los que cuenta el IGSS para llevar a cabo de manera efectiva la estrategia, evitando así gastos innecesarios a la Institución.

Conclusiones

Derivado del estudio realizado, el cual conllevó un análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas, se establecieron las siguientes conclusiones:

1. El programa IVS es uno de los principales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que ampara las necesidades creadas por el fallecimiento, invalidez o vejez de sus asegurados; no obstante, la mayoría de afiliados activos, desconoce la existencia del mismo.
2. De acuerdo con las personas encuestadas, el programa IVS es poco conocido debido a la falta de información y tienen la necesidad de conocerlo, para gozar de los beneficios que este ofrece.
3. La manera en que el IGSS informa a sus afiliados sobre la existencia del programa, necesita cambios, ya que gran parte de la población no la recibe.
4. Se estableció por medio de los resultados del diagnóstico, que el programa IVS no cuenta con un plan de comunicación que permita darlo a conocer, por lo que es necesaria la elaboración de una propuesta que contemple la información y estrategias de comunicación adecuadas, para presentarlo a las autoridades del IGSS.

Recomendaciones

A las autoridades del IGSS

1. Girar instrucciones al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para llevar a cabo la propuesta de comunicación externa, presentada con base a los resultados obtenidos del diagnóstico de comunicación y así mejorar la imagen institucional.

A los empleadores

2. Facilitar a sus empleados, la información referente al programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia; así como lo relacionado a descuentos efectuados por contribuciones al Seguro Social.

A los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos

3. Aplicar sus conocimientos dentro de las instituciones públicas o privadas, a través de la elaboración de estrategias comunicacionales, que propongan mejoras a los procesos de comunicación interna y externa utilizados actualmente en las mismas; y con ello contribuir al mejor desarrollo del país.

Bibliografía

1. Báez Evertsz, C. J. (2000). La Comunicación Efectiva. Santo Domingo: Búho.
2. Berlo, D. K. (1969). El Proceso de la Comunicación Introducción a la Teoría y a la Práctica. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.
3. Cabrero, J. D. (1996). El Libro de Oro de las Relaciones Públicas. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A.
4. Congreso de la República de Guatemala. (30 de octubre de 1946 reimpresión 2009). Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295. Guatemala: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
5. De La Mota, I. H. (1988). Diccionario de la Comunicación. Madrid: Paraninfo, S.A.
6. Fajardon Rodríguez, E. A. (2011). La Comunicación Externa en el Club Universidad, de la Liga Nacional de Fútbol de Guatemala. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
7. Fernández Collado, C. (2005). La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.
8. Gil Tovar, F. (1978). Iniciación a la comunicación social: periodismo, relaciones públicas, publicidad. Bogotá, Colombia: Ediciones Paulinas.
9. Goff Friesleben, C. (1995). El Proceso de las Relaciones Públicas. México: Publigráficos, S.A.
10. Gómez De León, D. N. (2011). Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Externa para el Programa de Integración Comunitaria (PROINCO) del Fondo Nacional para la Paz (FONAPAZ). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
11. González Alonso, C. (1990). Principios Básicos de Comunicación. México: Trillas.

12. Guatemala. (1985 con reformas en 1993 Reformada por Acuerdo legislativo 18-93). Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente. Guatemala: Tipografía Nacional.
13. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. El IGSS para Todos. Guatemala: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
14. Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (12 de Diciembre de 1985). Reglamento de Atención Médica Integral a Pensionados. Guatemala: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
15. Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (04 de Diciembre de 1967 Revisado y actualizado 2010). Reglamento de Prestaciones en Dinero. Guatemala: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
16. Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (18 de marzo de 2003 Revisado y actualizado 2011). Reglamento sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Supervivencia. Guatemala: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
17. López España, J. R. (2011). Estrategia de Comunicación para Difundir las Actividades Culturales que se Realizan en el Centro Cultural Miguel Angel Asturias. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
18. Mérida González, A. K. (2011). Manual de búsqueda, descripción bibliográfica, citas dentro del texto y criterios para evaluar la calidad de las fuentes de información. Guatemala.
19. Mérida González, A. K. (2011). Manual para elaborar y presentar la tesis. Guatemala.
20. Plan de Autoformación a Distancia, 8. S. (2007). Planificación de las Comunicaciones. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
21. Prieto Castillo, D. (1985). Diagnóstico de Comunicación. Quito, Ecuador: Belén.

22. Rebeil Corella, M. A. (2000). El Poder de la Comunicación en las Organizaciones. México: Plaza & Valdéz.
23. Reyzábal Rodríguez, M. V. (1996). Publicidad: Manipulación o Información. Madrid, España: San Pablo.
24. Ríos Szalay, J. (1990). Relaciones Públicas: Su Administración en las Organizaciones. México: Trillas.
25. Simon, R. (1986). Relaciones Públicas teoría y práctica. México: Limusa.
26. Vásquez Díaz, E. A. (2010). Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Externa para la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
27. Vásquez Ramos, R. (2006). Métodos de Investigación Social. Guatemala: Ediciones Educativas.
28. Verderber, R. F. (1999). Comunícate. México: International Thomson Editores.
29. Wilcox, D. L. (2001). Relaciones Públicas, Estrategias y Tácticas. Madrid: Pearson Educación, S.A.

Egrafía

1. Organizar con éxito la comunicación, reto de las empresas en el nuevo siglo
Oscar Javier Salinas, 2001
<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/no12/organizarcomunicacion.htm>
Fecha de consulta 18/02/2012
2. Definición de Diagnóstico
<http://www.definicion.org/diagnostico>
Fecha de consulta 20/02/2012
3. Teorías de la comunicación
http://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_332/web/main/m4/web/main/m1/2.html
Fecha de consulta 25/02/2012
4. Comunicación
Lic. Antonio E. Di Génova. Argentina 2009.
http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/investigacion/comunicacion_alcances.html
Fecha de consulta 25/02/2012
5. La Comunicación Organizacional En La Empresa Moderna
Carlos Mora Vanegas 2008
<http://www.articuloz.com/administracion-articulos/la-comunicacion-organizacional-en-la-empresa-moderna-571085.html>
Fecha de consulta 25/02/2012
6. Definición de Comunicación Social
<http://www.universidadperu.com/comunicacion-social-peru.php>
Fecha de consulta 25/02/2012
7. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
www.igssgt.org
Fecha de consulta 04/03/2012
8. La Comunicación interna y externa en la empresa
Esther Puyal 2001
<http://www.5campus.com/leccion/comui>
Fecha de consulta 04/03/2012

Anexos

- Anexo 1 Trifoliar
- Anexo 2 Diseño mailing
- Anexo 3 Anuncios InfolGSS
- Anexo 4 Programa de capacitaciones
- Anexo 5 Cuestionario
- Anexo 6 Entrevista 1
- Anexo 7 Entrevista 2

¿Qué es el Programa de IVS?

Es el programa creado para brindar protección relativa a invalidez, vejez, fallecimiento, orfandad o viudedad, a la población trabajadora que cotiza al Seguro Social, compensando mediante una pensión, el daño económico resultante de la cesación temporal o definitiva de la actividad laboral.

- Invalidez**
Incapacidad del asegurado para procurarse ingresos económicos como asalariado, en las condiciones en que los obtenía antes de la ocurrencia del riesgo que la originó.
- Vejez**
Es el estado que adquiere un asegurado al cumplir determinada edad
- Sobrevivencia**
Es el estado en que quedan los beneficiarios dependientes económicos al fallecimiento del asegurado o pensionado.

Programa de Invalidez Vejez y Sobrevivencia



Contribución al Régimen de Seguridad Social

Programa	Patrono	Trabajador
Accidente en general	3%	1%
Enfermedad y Maternidad	4%	2%
Invalidez, Vejez y Sobrevivencia	3.67%	1.83%
Total de la contribución	10.67%	4.83%

Para mayor información

Será un gusto atenderle en:

- Área Metropolitana**
 - Centro de Atención al Afiliado (CATAFI), 7^a. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Primer nivel, Oficinas Centrales.
- Área Departamental**
 - Delegación o Caja Departamental más cercana a su domicilio.

O comuníquese con nosotros:

- Línea gratuita: 1-801-014477
- PBX: 2412-1224



www.igssgt.org



Beneficios

- Que el asegurado goce de una pensión económica en caso de invalidez, vejez o sobrevivencia
- Atención en unidades médicas del IGSS, tanto en consulta externa como en hospitalización
- Asistencia en medicina quirúrgica, general y especializada
- Medicina, que el médico tratante del IGSS indique
- Exámenes radiológicos, de laboratorio y exámenes complementarios
- Rehabilitación cuando quedara limitación en movimientos o función de alguna parte del cuerpo
- Asistencia odontológica
- Ayuda para gastos de entierro, en caso de fallecimiento de un pensionado (Cuota mortuoria)



Requisitos para solicitar una pensión

Deberán cumplir con las siguientes condiciones:

Invalidez

- Ser declarado incapacitado por el Departamento de Medicina Legal del IGSS.
- Cotizando 36 cuotas efectivas dentro de los 6 años anteriores al primer día de invalidez o fecha de la solicitud.

Vejez

- Asegurados con afiliación anterior al 1/01/2011, deberán cumplir la edad mínima de 60 años, y haber contribuido con:
 - 180 cuotas hasta el 31 de diciembre del 2010.
 - 192 cuotas a partir del 1 de enero del 2011.
 - 204 cuotas a partir del 1 de enero del 2013.
 - 216 cuotas a partir del 1 de enero del 2014.
- Asegurados afiliados a partir del 1/01/2011, deberán cumplir la edad mínima de 62 años y haber contribuido con 240 cuotas.

Sobrevivencia

Haber cotizado 36 cuotas dentro de los 6 años anteriores a la fecha de fallecimiento.

¿Quiénes tienen derecho a una pensión?

- La esposa o conviviente
- El esposo o conviviente totalmente incapacitado para el trabajo
- Hijos menores de 18 años solteros
- Hijos mayores de 18 años incapacitados para el trabajo, solteros
- Hijos adoptados legalmente
- Hijos póstumos
- Madre que no esté pensionada y cuando se establezca que dependía económicamente del causante.
- Padre que no esté pensionado, incapacitado permanentemente para el trabajo y cuando se establezca que dependía económicamente del causante.

Nota: Por los riesgos de Invalidez y Vejez tiene derecho únicamente el asegurado, excepto si se comprueba que tiene cargas familiares (esposa, hijos o padres, siempre y cuando cumplan con las condiciones establecidas anteriormente).



Programa | de Invalidez Vejez y Sobrevivencia

Es el programa creado para brindar protección relativa a invalidez, vejez, fallecimiento, orfandad o viudedad, a la población trabajadora guatemalteca que cotiza al Seguro Social; compensando mediante una pensión, el daño económico resultante de la cesación temporal o definitiva de la actividad laboral.

Para conocer los beneficios del programa, visite nuestro sitio Web:

www.igssgt.org





ATENCIÓN AFILIADOS

¿Desea conocer los beneficios del programa IVS?

Con gusto lo atenderemos en el Centro de Atención al Afiliado (CATAFI)
7a. Avenida 22-72 zona 1, Oficinas Centrales

También lo invitamos a que ingrese a nuestro sitio Web:

www.igssgt.org



ATENCIÓN AFILIADOS

El IGSS estará brindando capacitaciones sobre el programa **Invalidez, Vejez y Supervivencia**

Se recibirán solicitudes de inscripción por empresa en la dirección de correo: capacitacionesivs@igssgt.org

EL CUPO ES LIMITADO

Programa General de las Capacitaciones

Descripción General

Las capacitaciones están planificadas para proveer al afiliado activo, de los conocimientos necesarios con respecto a los descuentos que se le efectúan mensualmente por concepto de contribuciones al Seguro Social; que le permitan comprender lo relacionado a los programas para los cuales aporta, principalmente lo relacionado al Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

Contenido de la capacitación

- a. Misión y Visión del IGSS
- b. Objetivos del IGSS
- c. Funciones del IGSS
- d. Contribuciones actuales de Seguridad Social
- e. Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidentes
- f. Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia
 - Pensión
 - Riesgo de Invalidez
 - Riesgo de Vejez
 - Riesgo de Sobrevivencia
 - Beneficios del programa
 - Obligaciones del afiliado
 - Requisitos para solicitar una pensión
 - Personas que pueden solicitar una pensión
 - Acuerdos que regulan el programa
- g. Dirección, teléfonos, sitio Web

Metodología

Para poder participar en las capacitaciones, es requisito fundamental que las empresas inscriban previamente a sus participantes al correo electrónico capacitacionesivs@igssgt.org, a través del cual se les notificará la fecha que les corresponda.

Las capacitaciones estarán a cargo del personal que el IGSS designe para el efecto y se llevarán a cabo semanalmente en el Auditorium ubicado en oficinas centrales 7^a. Avenida 22-72 zona 1, en horario de 9:00 a 12:00 hrs.

Es importante mencionar que las capacitaciones se llevarán a cabo inicialmente durante ocho semanas, con un cupo de 280 personas por capacitación.

Al finalizar cada capacitación, se le entregará a los participantes un trifoliar con información sobre el programa de IVS; así mismo, la presentación se enviará por correo electrónico, a un representante de cada empresa.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Encuesta a Afiliados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



Como parte de la tesis de grado, se está realizando una investigación con el propósito de determinar su conocimiento sobre el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia –IVS– del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

EDAD _____ FECHA 2012

SEXO F M

ESCOLARIDAD Primaria Básicos Diversificado Universitario

Ninguno Otros _____

Instrucciones: De las opciones que se le presentan, marque con una X su(s) respuesta(s).

1. ¿Cuántos años lleva de ser afiliado(a) al IGSS?

Menos de 1 1 a 5 6 a 10 11 a 15 16 a 20 Más de 20

2. ¿Conoce el programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia –IVS–?

SI NO

Si la respuesta anterior es SI, indique cómo se enteró.

Unidades médicas del IGSS Oficinas Centrales del IGSS Periódico

Centro de llamadas del IGSS Trabajo Social del IGSS InfolGSS

Página de Internet www.igssgt.org Otro _____

Si la respuesta es NO, indique la(s) causa(s) por la(s) que desconoce el programa.

Desinterés Desinformación Prefiere servicios privados Otro _____

3. ¿La edad mínima para obtener una pensión por el riesgo de vejez es de?

35 a 40 41 a 50 51 a 59 60 o más

4. ¿Cuáles son las condiciones que el afiliado debe reunir para solicitar una pensión por Invalidez?

Que el Departamento de Medicina Legal del IGSS realice las investigaciones necesarias

Ser evaluado por su médico particular

La invalidez puede tener origen antes de haber iniciado las contribuciones al programa IVS

Tener acreditados 36 meses de contribución en los 6 años inmediatamente anteriores al primer día de invalidez

5. ¿Quiénes pueden solicitar pensión por Supervivencia?

Hijos menores de edad Hijos mayores de edad Padre y/o madre
Tutora Hijos adoptados legalmente Esposa o conviviente

6. ¿Cuáles son los beneficios que el IGSS otorga a través del programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia?

Que el asegurado goce de una pensión económica en caso de invalidez, vejez o supervivencia
Que los hermanos, padres e hijos del asegurado gocen de asistencia médica, hospitalización, cirugía
Que la esposa goce de pensión por supervivencia en caso de fallecimiento del Afiliado o pensionado
Medicamentos que el médico particular recete
Rehabilitación cuando quedara limitación en movimientos o función de alguna parte del cuerpo
Ayuda para gastos de entierro, en caso de fallecimiento de un afiliado o pensionado
Que los hijos menores de 18 años, casados, gocen de pensión por supervivencia en caso de fallecimiento del afiliado o pensionado

7. ¿Sabe qué documentación debe presentar para solicitar una pensión por los riesgos de Invalidez, Vejez o Supervivencia?

SI NO

8. ¿Sabe hacia dónde dirigirse o cómo obtener información sobre el programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia?

SI NO Dónde _____

9. ¿Ha visto o se ha enterado que el IGSS llegue a las empresas o centros de estudio a capacitar acerca del Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia?

SI NO

10. ¿Considera importante dar a conocer a la población, los beneficios del programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia?

SI NO ¿Por qué? _____

11. ¿Tiene correo electrónico? SI NO

12. ¿En dónde le gustaría recibir información acerca del programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia?

Casa Trabajo Centro de estudios Otro _____

13. ¿A través de qué medio le gustaría recibir información del programa Invalidez, Vejez y Supervivencia?

Trifoliales Periódico Correo electrónico Capacitaciones
Una carta Folletos Personal del IGSS Kiosco de información
Página web IGSS Circuito cerrado de TV unidades IGSS Otro _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**Entrevista a la Licda. María Eloisa Escobar
Trabajo Social IGSS**

FECHA: / / 2012

- 1) ¿De qué manera se ha dado a conocer el programa IVS a través del Departamento a su cargo?

- 2) ¿Las capacitaciones que ofrecen a empresas, centros educativos y universidades son previamente solicitadas o son iniciativa del equipo de trabajo social?

- 3) Cómo seleccionan a las empresas, centros educativos y universidades a ser capacitados?

- 4) ¿Cuándo dan capacitaciones entregan algún tipo de material de apoyo?

- 5) ¿A qué se debe que no siempre proporcionan material de apoyo a las personas capacitadas?



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**Entrevista al Sr. Mynor Pérez
Comunicación Social y Relaciones Públicas IGSS**

FECHA: / / 2012

- 1) ¿Cuáles son los medios de comunicación a través de los cuales se ha dado a conocer el programa IVS a través del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas?

- 2) ¿A qué se debe que no se han utilizado otros medios para dar a conocer a los afiliados sobre dicho programa?