

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

**DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA COMUNICACIONAL DE INFORMACIÓN
EXTERNA, PARA ADULTOS MAYORES, PENSIONADOS DEL INSTITUTO
GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL (IGSS).**

Trabajo de Tesis presentado por:

MARTA MARÍA MORÁN GONZÁLEZ

Previo a optar al Título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor de tesis

Licenciado Erick Edberto Suruy Peña

Guatemala, septiembre 2017

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela Ciencias de la Comunicación

Director

M Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Consejo Directivo

Representantes Docentes

Lic. Mario Enrique Campos Trigilio
M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Representantes Estudiantiles

Anaité Machuca
Mario Barrientos

Representante Egresado

M.A. Johnny Michael González Batres

Secretaria

M Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Tribunal Examinador

Lic. Erick Edberto Suruy Peña, Presidente
Lic. César Augusto Paiz Fernández, Revisor
M.A. Amanda Ballina Talento, Revisora
Lic. Mario Roberto Toje Chiquin, Examinador
M.A. Walter Afonso Contreras Alemán, Examinador
Dra. Aracelly Krisanda Mérida Gonzalez, Suplente



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

019-17

Guatemala 03 de marzo de 2017
Dictamen aprobación 006-17
Comisión de Tesis

Estudiante
Marta María Morán González
Carné 200417324
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Coordinación de Tesis en el inciso 1.6 del punto 1 del acta 001-2017 de sesión celebrada el 01 de marzo de 2017 que literalmente dice:


1.6 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante: MARTA MARÍA MORÁN GONZÁLEZ, carné 200417324, proyecto de tesis DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA COMUNICACIONAL DE INFORMACIÓN EXTERNA PARA ADULTOS MAYORES PENSIONADOS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL (IGSS). B) Nombrar como asesor(a) a: Lic. Erick Edberto Suruy Peña.

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 habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Copia: Comisión de Tesis
AM/Anaijr

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



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

031-17

Guatemala, 15 de mayo de 2017
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 015-2017

Estudiante
Marta María Morán González
Carné 200417324
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante

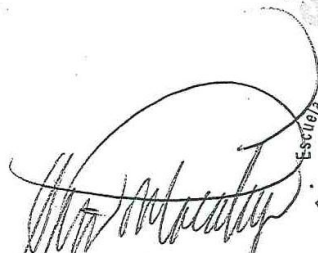
De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: *DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA COMUNICACIONAL DE INFORMACIÓN EXTERNA PARA ADULTOS MAYORES PENSIONADOS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL (IGSS)*.

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.	Erick Edberto Suruy Peña	presidente(a)
Lic.	César Augusto Paiz Fernández	revisor(a)
M.A.	Amanda Ballina Talento	revisor(a)

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Escuela de Ciencias de la Comunicación
DIRECTOR

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García.
Director ECC


Dra. Aracelly Krisanda Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



C.C. comité revisor
Archivo/expediente
AM/SVMG/aijr



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

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



Autorización informe final de tesis por Terna Revisora

Guatemala, 31 de mayo de 2017

Grull 19:00
04 JUL 2017

Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.
Ciudad Universitaria, zona 12

Atentamente informamos a ustedes que el estudiante Marta María Morán González, Carné 200417324, ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es: "Diagnóstico y Estrategia Comunicacional de información externa para Adultos Mayores Pensionados 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.

"Íd y enseñad a todos"

A handwritten signature in black ink, appearing to be "César Augusto Paiz Fernández".

Lic. César Augusto Paiz Fernández
Miembro Comisión Revisora

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Amanda Ballina Talento".

M.A. Amanda Ballina Talento
Miembro Comisión Revisora

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to be "Erick Edberto Suruy Peña".

Lic. Erick Edberto Suruy Peña
Presidente Comisión Revisora



031-17

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



Guatemala, 10 de julio de 2017
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg-No.029-17

Estudiante
Marta María Morán González
Carné 2221 62910 2205
Registro Académico 200417324
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: **DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA COMUNICACIONAL DE INFORMACIÓN EXTERNA PARA ADULTOS MAYORES PENSIONADO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL (IGSS)** siendo ellos:

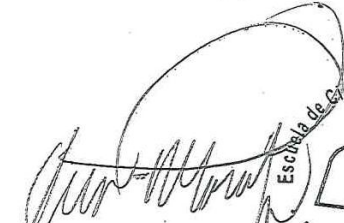
- | | | |
|------|-----------------------------------|---------------|
| Lic. | Erick Edberto Suruy Peña | presidente(a) |
| Lic. | César Augusto Paiz Fernández | revisor(a) |
| M.A. | Amanda Ballina Talento | revisor(a) |
| Lic. | Mario Roberto Toje Chiquín | examinador(a) |
| M.A. | Walter Alfonso Contreras Alemán | examinador(a) |
| Dra. | Aracelly Krisanda Mérida González | suplente |


Cuando Secretaría nos indique la fecha de su examen privado se la estaremos confirmando vía correo electrónico, por lo que solicitamos este pendiente del mismo.


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


Atentamente, -

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


 M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
 Director ECC


 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
 DIRECTOR




 Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
 Coordinadora Comisión de Tesis



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"

c.c: Comité Examinador
Archivo/expediente
AM/SVMG/AJH

OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810

www.comunicacion.usac.edu.gt



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 18 de agosto de 2017
Orden de impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No. 025-2017

Licenciada
Marta María Morán González
Carné 2221 62910 2205
Registro académico 200417324
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimada Licenciada Morán


Nos complace informarle que con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título “DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA COMUNICACIONAL DE INFORMACIÓN EXTERNA PARA ADULTOS MAYORES PENSIONADOS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL (IGSS)”, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2°. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas la 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 ENSEÑAD A TODOS


M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC


Dra. Aracelly Krisanda Merida González
Coordinadora Comisión de Tesis



“Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad”
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Copia: archivo
AM/SVMG/ajjr

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

“Para efectos legales, únicamente la autora es la responsable del contenido de este trabajo”

DEDICATORIA

A Dios:

Por su infinito amor y bondad, por derramar sobre mí tantas bendiciones y por estar conmigo a cada instante, gracias por permitirme culminar esta meta, la gloria sea para ti mi Dios.

A mis padres:

Eduardo Morán y Silvia González, por su apoyo y comprensión en todo momento, gracias por sus esfuerzos y por darme la oportunidad de superarme; que gran bendición es tenerlos y poder dedicarles este triunfo.

A mis hijos:

Yasmin Raquel y Javier Eduardo, gracias por ser la motivación de mi vida, espero ser un ejemplo y que se sientan orgullosos de mí.

A mi esposo:

Javier Emilio Rivas, por su amor, por el apoyo que siempre me da y por su paciencia, le doy gracias a Dios por haberlo puesto en mi camino para complementar mi vida.

A mis hermanos:

Omar, Imey y David, con todo mi cariño por el apoyo que siempre me han dado.

A mi abuelita Marta Hernández:

Por su gran amor y dulzura, gracias abuelita por ser mi inspiración.

A mi asesor:

Licenciado Erick Suruy, por su amistad, apoyo, tiempo y consejos que me brindó.

A la Máster Aracelly Mérida:

Gracias por todo su apoyo, sabios consejos y por ser una mujer admirable.

A mis amigos:

Por su amistad, por acompañarme en las distintas etapas de mi vida y por haber compartido momentos y experiencias inolvidables.

A la gloriosa tricentenaria Univerdad de San Carlos de Guatemala:

Con orgullo, por ser la mejor casa de estudios.

A la Escuela Ciencias de la Comunicación:

Por sus grandes enseñanzas y por forjar excelentes profesionales.

ÍNDICE

Introducción	i
Resumen	ii
Capítulo 1	1
Marco Conceptual	1
1.1 Título del tema	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Planteamiento del problema	4
1.4 Justificación	5
1.5 Alcances y límites del tema	7
Capítulo 2	9
Marco Teórico	9
2.1 Comunicación	9
2.1.1 Comunicación organizacional	9
2.1.2 Comunicación externa	10
2.1.3 Tipos de comunicación	10
2.1.4 Proceso de la comunicación	11
2.1.5 Barreras de la comunicación	12
2.2 Estrategia comunicacional	13
2.3 Plan de comunicación	15
2.4 Teorías de la comunicación	15
2.5 Información	17
2.6 Adulto mayor	18
2.6.1 Defensoría del adulto mayor	18
2.6.2 Trato adecuado al adulto mayor	19
2.6.3 Asociaciones de apoyo al adulto mayor	19
2.7 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	20

2.7.1	Misión del IGSS	20
2.7.2	Visión del IGSS	20
2.7.3	Objetivos estratégicos	21
2.7.4	Funciones esenciales	21
2.7.5	Alta jerarquía del IGSS	21
2.8	Centro de Atención Médica Integral para Pensionados (CAMIP)	22
2.8.1	Ubicación de los CAMIP	23
2.9	Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas	23
2.10	Programa de pensiones	23
2.11	Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia	24
2.11.1	Áreas que conforman el Departamento de IVS	24
2.12	Asistencia médica	25
2.13	Pensionado	25
2.14	Jubilado	26
	Capítulo 3	27
	Marco Metodológico	27
3.1	Tipo de investigación	27
3.1.1	De Campo	27
3.1.2	Descriptiva	27
3.1.3	Documental	27
3.1.4	Cuantitativa	27
3.2	Objetivos	27
3.2.1	Objetivo general	27
3.2.2	Objetivos específicos	28
3.3	Técnica	28
3.4	Instrumento	28
3.5	Población y universo	28
3.6	Muestra	29

Capítulo 4	30
Presentación y análisis de resultados	30
4.1 Características generales de los encuestados	34
4.2 Diagnóstico de resultados obtenidos	37
Capítulo 5	50
Propuesta de estrategia comunicacional de información externa, para adultos mayores pensionados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)	50
5.1 Destinatario de la propuesta	51
5.2 Objetivos	51
5.2.1 Objetivo general	51
5.2.2 Objetivos específicos	51
5.3 Herramienta para el diagnóstico de comunicación	51
5.4 Herramientas de comunicación para la propuesta	52
5.4.1 Descripción de los medios para la propuesta	57
5.5 Cronograma de actividades para la ejecución de la propuesta	58
5.6 Planificación de recursos	58
5.6.1 Recursos humanos	58
5.6.2 Recursos materiales	58
5.6.3 Presupuesto	60
Conclusiones	61
Recomendaciones	62
Glosario	63
Bibliografía	65
Egrafía	67
Anexos	68

Introducción

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social brinda cobertura de atención médica y pecuniaria por medio del pago de pensiones, a los afiliados que adquieren el derecho mediante resolución con fundamento en la normativa vigente, "Reglamento sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia" cubriendo los diferentes riesgos, Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

Para ser pensionado del IGSS por el riesgo de Vejez, deben llenar los requisitos, uno de ellos es tener la edad cumplida de 60 años, lo que significa que todos los pensionados por el riesgo de vejez, son adultos mayores.

Para cubrir las necesidades médicas que presentan los adultos mayores, se les atiende en los Centros de Atención Médica Integral para Pensionados (CAMIP), y para atender lo relacionado al pago de sus pensiones, los adultos mayores se comunican vía teléfono o bien personalmente se acercan al Centro de Atención al Afiliado (CATAFI), en oficinas centrales del IGSS.

Tomando en consideración las quejas que presentan los adultos mayores, por la falta de información con lo relacionado a los temas antes descritos, se realizó el estudio para determinar las necesidades de comunicación que presentan los adultos mayores pensionados del IGSS; asimismo, se realizó la propuesta de Estrategia Comunicacional de Información para Adultos Mayores Pensionados del IGSS.

RESUMEN

Título: “Diagnóstico y estrategia comunicacional de información externa para adultos mayores pensionados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”.

Autora: Marta María Morán González

Universidad: San Carlos de Guatemala

Unidad Académica: Escuela Ciencias de la comunicación

Planteamiento del problema:

¿Cuál es la situación actual de la comunicación e información externa de los adultos mayores pensionados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)?

Instrumentos utilizados:

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

Procedimiento:

Recopilación de información bibliográfica e internet.

Se encuestó a adultos mayores pensionados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el propósito de establecer si cuentan con la comunicación adecuada y si se encuentran informados con relación a sus pensiones y atención médica.

Resultados y conclusiones:

Los resultados de la encuesta realizada al adulto mayor pensionado del IGSS, indican que existe la necesidad de crear un plan que contemple estrategias de comunicación e información externa adecuada para informar de manera efectiva con relación a pensiones y atención médica, tomando en consideración que los adultos mayores pensionados no se encuentran informados, afectándoles directamente y afectando la imagen institucional.

Los resultados de las encuestas muestran la necesidad de crear estrategias comunicacionales para mantener informados a los adultos mayores pensionados del IGSS.

Capítulo 1

Marco Conceptual

1.1 Título del Tema

Diagnóstico y estrategia comunicacional de información externa para adultos mayores pensionados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

1.2 Antecedentes

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) fue fundado el 30 de octubre de 1946, por medio del Decreto Legislativo 295 “La Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social” se crea así, una institución autónoma con derecho público y personería jurídica propia y plena capacidad de 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. (Decreto 295, La Ley Orgánica del IGSS, Artículo 1)

El IGSS está conformado en la alta jerarquía por la Junta Directiva, Gerencia y las siete subgerencias: Prestaciones en Salud, Prestaciones Pecuniarias, Recursos Humanos, Integridad y Transparencia, Planificación, Administrativa y Financiera. (website IGSS)

El Departamento de Invalidez Vejez y Supervivencia (IVS), es el responsable del otorgamiento de las pensiones, depende de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y coordina el área de Control de Pensiones, encargada directa de todo lo relacionado a las pensiones de los riesgos establecidos. (Acuerdo 1048 de Junta Directiva del IGSS, 1998)

El Reglamento sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Supervivencia, fue aplicado en toda la República a partir del 01 de marzo de 1977, actualmente está regulado mediante el Acuerdo 1124 de la Junta Directiva y sus modificaciones, para brindar cobertura con base al otorgamiento de prestaciones en dinero, si el afiliado enfrenta cualquiera de los tres riesgos; Invalidez, Vejez y Supervivencia. Al obtener la cobertura pecuniaria, también obtiene la cobertura médica. (Edgar Farfan, Histotial del IGSS, 2004)

El IGSS dispone del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, que depende de la Subgerencia Administrativa, dentro de sus funciones está la planificación y ejecución de la comunicación interna y externa.

El adulto mayor pensionado del IGSS ocupa un espacio bastante reducido dentro de las estrategias de la comunicación interna y externa del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

La Biblioteca Flavio Herrera ubicada en el edificio de Bienestar Estudiantil, en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, posee una serie de tesis con temas relacionados a la atención del afiliado en diversas unidades del IGSS, pero ninguna relacionada directamente con el adulto mayor. Las consultadas para esta tesis fueron:

- “Diagnóstico y Propuesta de comunicación alternativa en el Camip” elaborada por: Mayra Elizabeth Velásquez Paz, en el año 2008, esta tesis se trata de una comunicación alternativa en los Centros de Atención al Pensionado CAMIP, con el fin de promover las relaciones humanas para responder de mejor forma a las necesidades que tienen los jubilados que asisten al hospital de día CAMIP.

- “Propuesta de Comunicación Externa para el programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia” elaborada por: Karen Elisa Soto Rodríguez, en el año 2012, en la cual abordó el tema de la comunicación externa existente de los beneficios que ofrece el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia del IGSS, su objetivo esencial fue presentar una propuesta de comunicación externa para que los afiliados activos tengan conocimiento del citado programa de manera efectiva, así también que los afiliados tengan conocimiento sobre la cobertura que ofrece dicho programa.
- “Diagnóstico y Estrategia de Comunicación para CATAFI en oficinas centrales del IGSS” elaborada por: Alma Jeannette Jor en el año 2015, trata de la importancia de una estrategia comunicacional en el Centro de Atención a los Afiliados (CATAFI), para que los afiliados que se presentan para realizar sus trámites, puedan realizarlos de forma oportuna y en un tiempo considerable.
- “Propuesta para la creación del enlace de comunicación en el Hospital General de Enfermedades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ubicado en la zona 9 capitalina” elaborada por: Alfredo Artemio Ortíz en el año 2016, presenta una propuesta de un enlace de comunicación y relaciones públicas en el hospital general de enfermedades, para mantener buenas relaciones con el público en general y los trabajadores de la unidad médica.

1.3 Planteamiento del problema

Los adultos mayores pensionados del IGSS, se quejan y presentan sus denuncias por medio de los buzones de sugerencias, llamadas telefónicas o personalmente, por la falta de información directa o en medios de comunicación, relacionada a sus derechos y obligaciones en el régimen de IVS.

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Publicas del IGSS carece de estrategias de información y divulgación direccionadas al adulto mayor, para informarle a cerca de todo lo relacionado a sus pensiones y atención médica.

En los últimos cinco años, las publicaciones en medios para informar al adulto mayor fueron muy escasas, por ejemplo: en el 2013 se publicó la aplicación de la cita escalonada y en agosto de 2014 se publicó en medios escritos una revalorización de Q. 60.00 mensuales, con efecto retroactivo solo en ese año, para todos los pensionados.

Estos datos son fundamentales para demostrar que el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Publicas, carece de estrategias de comunicación e información social, específicas para el adulto mayor pensionado del IGSS.

Por esas razones y en beneficio de los pensionados por vejez del IGSS, se plantea la siguiente interrogante:

¿Se debe proponer estrategias específicas de comunicación e información externa para adultos mayores pensionados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?

1.4 Justificación

Surge la importancia de la investigación del presente tema, porque el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social carece de un programa de comunicación e información externa que permita mantener informados de manera efectiva a los adultos mayores pensionados, con relación a sus pensiones y atención médica, estos son los temas de mayor relevancia en los que se ha detectado deficiencias de información:

Temas Pecuniarios:

- Modificación del monto de pensión
- Recordatorio de comprobación de supervivencia
- Suspensión de la pensión
- Cancelación de la pensión
- Información sobre beneficiarios y derechohabientes

Temas Médicos:

- Cambio de fecha de cita médica
- Abastecimiento de medicamentos
- Suspensión del servicio por asuetos y feriados

Existe la necesidad de que la información antes citada sea trasladada a los pensionados afectados, debido a que no reciben explicación de sus casos y enfrentan la necesidad de buscar la manera de comunicarse a las oficinas del IGSS o bien a los CAMIP donde reciben atención médica, para tratar de solucionar sus inconvenientes, las llamadas telefónicas ingresan al PBX 24121224 y son atendidas por un call center, situación que complica el proceso de comunicación, tomando en cuenta su calidad de adultos mayores.

El IGSS registra 145,394 pensionados vigentes (dato al 27 de febrero de 2017), de ellos 82,798 (57%) son adultos mayores cubiertos bajo el riesgo de Vejez.

La falta de información a los pensionados, provoca la necesidad de asistir a algún centro de atención para saber lo relacionado a sus dudas, ante la falta de un proceso de información para que los adultos mayores pensionados siempre sepan lo que está sucediendo con sus pensiones y cualquier información con relación a la atención médica, esto conlleva entrega y existencia de medicamentos, cancelación o cambio de citas médicas.

Por esa razón es importante conocer la situación actual de los adultos mayores, en cuanto a sus necesidades de comunicación e identificar cuáles son los medios de comunicación adecuados para mantenerlos informados y conocer los medios a los que ellos tienen acceso, a efecto de cumplir con la labor social consistente en brindar toda información en tiempo y de manera correcta, porque es una obligación Institucional.

1.5 Alcances y límites del tema

Objeto de estudio

Presentar un diagnóstico y una estrategia comunicacional de información externa para beneficio del adulto mayor pensionado del IGSS.

Limitación geográfica

La investigación se realizó en oficinas centrales del IGSS, ubicado en la 7.^a avenida 22-72 de la zona 1, Centro Cívico y en los Centros de Atención Médica Integral para Pensionados (CAMIP) ubicados en las siguientes direcciones:

- 1) CAMIP. 14 avenida y 4.^a calle, zona 12, Colinas de Pamplona, Teléfonos: 2471-0448, 2440-1296, 24401268
- 2) CAMIP 2 Barranquilla. 11 avenida "A" 33-58 zona 5, Teléfono: 2412-1224-Ext. 83447
- 3) CAMIP 3 Zunil. 13 avenida 1-54 zona 4 de Mixco, Colonia Monte Real, Teléfono: 2112-1224 Ext. 84602

Limitación temporal

La investigación se desarrolló durante febrero y marzo, para presentar el proyecto final en mayo del 2017.

Limitación poblacional

La población objeto de investigación, fue el segmento de adultos mayores pensionados del IGSS, hombres y mujeres que se encuentren en la edad de los 60 años en adelante, de todos los estratos sociales, que asistan a las oficinas centrales del IGSS y los CAMIP.

Limitación institucional

La estrategia comunicacional e informativa, está enfocada al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, Departamento de IVS, CAMIP Pamplona, CAMIP Zunil, CAMIP Barranquilla, todas dependencias del IGSS.

Capítulo 2

Marco Teórico

Para la comprensión y desarrollo del presente tema fue necesario contar con investigaciones documentales y de campo que respalden su contenido.

2.1 Comunicación

La comunicación es lo que se transmite o comunica a otros a la manera de un don o un regalo, algo que antes de comunicarse era exclusivamente propio y después que se ha dado el proceso de la comunicación, es del dominio de todos los demás, es absolutamente esencial, es un proceso dinámico y permanente por el cual los conocimientos, tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros. También es un proceso de interrelación entre un emisor y un receptor que tiende a producir una respuesta de comportamiento conforme al estímulo producido. (Almazan Moscoso 1996, p. 37).

2.1.1 Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno.

Se entiende la comunicación organizacional como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización o entre la organización y su medio; o bien a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos. (Fernández Collado 1991, p.12)

2.1.2 Comunicación externa

La comunicación externa se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, medios de comunicación etc.) siempre encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, así como a proyectar una imagen favorable o bien a promover sus productos o servicios. (Fernández Collado 1991, p.12)

Tal y como lo indica la palabra comunica, es compartir algo o poner en común, a través de una comunicación externa adecuada podemos proporcionar o recibir información de forma efectiva, siempre y cuando se utilicen los medios o herramientas apropiados.

2.1.3 Tipos de comunicación

Los diferentes tipos de comunicación se definen a partir de la forma como se da un proceso comunicativo según las necesidades de comunicación que existan y enfocados al grupo objetivo. Es muy importante conocer el grupo objetivo, para determinar cuál es la forma adecuada de comunicación, en este caso nos referimos a adultos mayores, es importante conocer su forma de vida y la forma en que se comunican, porque "La comunicación es un proceso reglado que conlleva la intención de influir en el entorno para alcanzar objetivos" Berlo (1969).

Existen muchos tipos de comunicación y tres son los más importantes, de los cuales se desprenden otros, que pueden ser considerados como subtipos. Los tres tipos de comunicación son:

- **Comunicación Verbal:** Es la que se vale de la palabra para dar un mensaje, siendo esta la principal forma de comunicación que se utiliza, puede ser oral o escrita.
- **Comunicación No Verbal:** esta nos permite comunicarnos sin pronunciar o escribir palabra alguna, se evidencia por medio de las acciones y puede ser con movimiento corporal, postura, gestos, ademanes entre otros.
- **Comunicación Gráfica:** se desarrolla por medio de ilustraciones y proyectos gráficos que son utilizados para transmitir ideas o apoyar mensajes.

2.1.4 Proceso de la comunicación

El proceso comunicativo es mediante el cual dos o más personas intercambian conocimientos y experiencias, en éste intervienen los siguientes elementos:

Emisor: es aquella persona que emite o envía el mensaje por medio de un canal hasta el receptor, en el sentido escrito el emisor es la fuente que genera el mensaje que será transmitido al receptor.

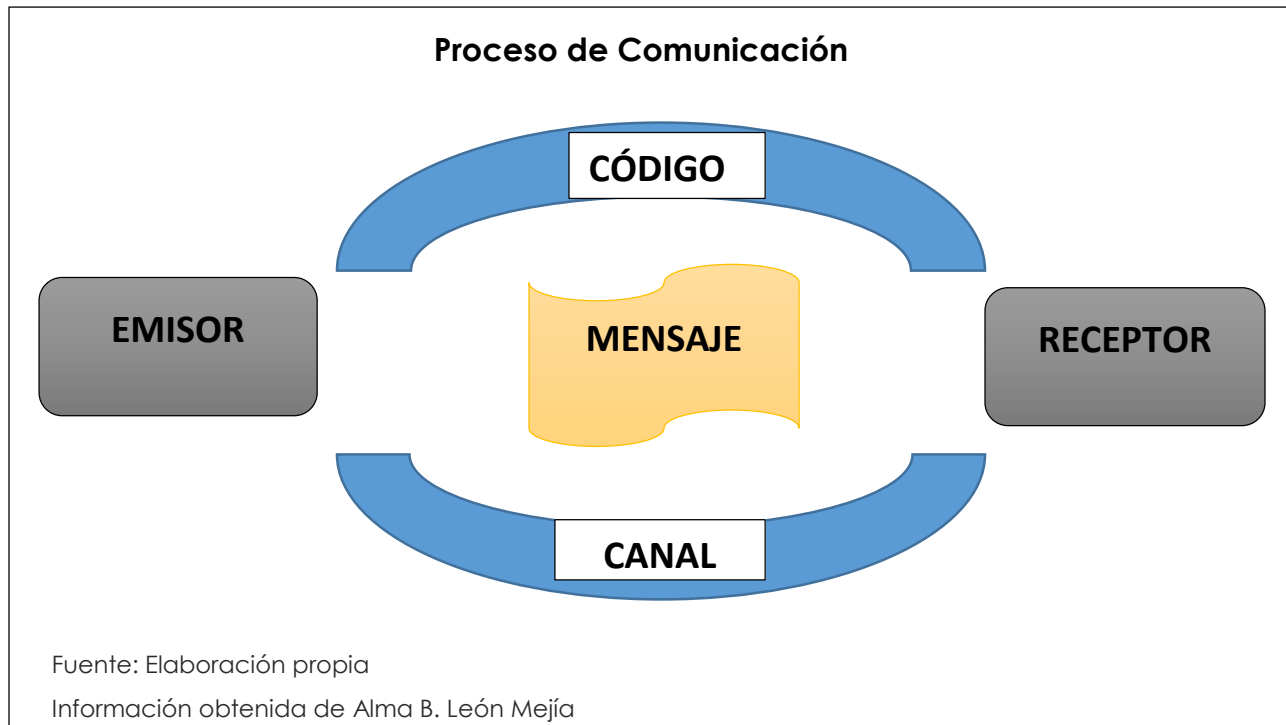
Receptor: es quien recibe el mensaje, señal o código que es emitido por el emisor, realiza un proceso inverso al del emisor, porque descifra e interpreta los signos utilizados por el emisor.

Código: es el conjunto de elementos que se combinan, siguiendo ciertas reglas que semánticamente interpretables, que permite intercambiar la información.

Mensaje: es la información que el emisor envía al receptor por medio de un canal de comunicación determinado, puede ser oral o escrito y es una parte fundamental en el proceso de intercambio de información.

Canal: este es el medio de transmisión por el que viajan señales portadoras de información entre emisor y receptor, los canales pueden ser personales o masivos. (Alma B. León Mejía, 2002, P.16)

Gráfica 1



2.1.5 Barreras de la comunicación

En el proceso de comunicación suelen presentarse perturbaciones que interfieren y afectan total o parcialmente la relación del mismo y se denominan barreras de la comunicación, también es llamado ruido o interferencia, puede ocurrir que el contenido del mensaje no llegue a su destino, o bien que llegue distorsionado y no se cumpla con el objetivo de la comunicación. (Alma B. León Mejía, 2002, p. 36)

A continuación se citan los tipos de barreras de la comunicación:

- a) Barreras físicas: son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena

comunicación, como los ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje.

- b) Barreras semánticas: es el significado de las palabras, cuando no se precisa su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica.
- c) Barreras fisiológicas: estas impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor, los cuales pueden afectar cualquiera de los sentidos ya sea en forma total o parcial.
- d) Barreras psicológicas: representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por grado o rechazo hacia el receptor o emisor según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica, la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales.
- e) Barreras administrativas: pueden ser por la falta de planeación, presupuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor.

2.2 Estrategia comunicacional

Una estrategia de comunicación se diseña en una organización para comunicar de manera efectiva y cumplir con los objetivos marcados. Por esa razón es importante tener bien definidos los elementos clave de la estrategia de comunicación; que encaje a la perfección en las necesidades comunicacionales. En el presente estudio, el objetivo es mantener informado al adulto mayor pensionado del IGSS, con relación a su pensión y a sus servicios médicos.

La acción comunicativa exige de un proceso de planeación previa que construya y garantice la eficacia del esfuerzo. Por esa razón es necesario hablar de estrategias de comunicación que construye el conjunto de formas y modos comunicativos que tienen como objetivo establecer una comunicación eficaz de ideas, productos o servicios con un compromiso implícito.

Para el desarrollo de una estrategia de comunicación efectiva, se citan los pasos más importantes:

- a) Análisis de situación actual: El estudio debe iniciarse en la organización, cuáles son sus principales funciones y donde se desarrolla su actividad y ubicar las fuerzas de comunicación en la organización.
- b) Objetivos organizacionales y objetivos de comunicación: Es importante reflejar de forma clara y precisa la visión y objetivos de la organización y analizar de que forma la comunicación puede ayudar a conseguir estos objetivos.
- c) Identificar al público objetivo: Se debe describir de forma detallada los principales públicos objetivos a los que nos dirigiremos, que en este caso serían externos.
- d) Mensaje: Se debe tener el mensaje relevante y apropiado para el público objetivo.
- e) Canales de comunicación: Es importante identificar los canales más apropiados para comunicarnos con nuestro público objetivo.
- f) Programación: Se elabora un cuadro que indique las acciones a realizar, el presupuesto y los recursos asignados.
- g) Medir y evaluar: Se deben evaluar los resultados para determinar el cumplimiento de los objetivos finales.

2.3 Plan de comunicación

El plan de comunicación contiene tres grandes áreas:

- Objetivos de comunicación: es la adecuada para transformar la imagen actual de la institución en la imagen ideal para cada uno de los públicos.
- La estrategia de medios y de mensaje: es la que mejor se adapta a la consecución de los objetivos previamente definidos y un calendario de actuación.
- La evaluación: es el instrumento de control para el seguimiento de plan.

2.4 Teorías de la comunicación

Es un conjunto de ideas que pueden ayudar a explicar un fenómeno y predecir una consecuencia, la teoría se distingue de la ciencia, la teoría se convierte en ley científica cuando además de analizar y predecir se puede verificar.

A continuación se detallan algunas teorías de la comunicación:

a) Funcionalismo

Esta teoría nos dice que los medios de comunicación siempre tratan de persuadir a los espectadores, para lograr este objetivo deben formularse las siguientes preguntas básicas: ¿Quién dice? ¿Qué dice? ¿En qué canal? ¿A quién? ¿Con qué efecto? (Florence Toussaint, 1981, p.13)

Para aplicar la teoría del funcionalismo se deben aplicar las siguientes funciones:

- Vigilar el entorno, representaciones de las realidades
- Correlación, quién, qué, cómo, a quién
- La transmisión del legado social, la influencia

b) Positivismo

Es utilizado por los periodistas, su ideal a voces es objetividad y la naturalidad, tiene los siguientes principios:

- Se limita a narrar hechos sin causas ni consecuencias, que serían consideradas por ellos como explicaciones subjetivas
- Proclaman que se puede separar tajantemente la información de la opinión.

c) Teoría crítica de la sociedad

Dentro de ésta se dice que la burocracia influye en los demás, es decir que unos pocos tienen el poder, también habla de que un hombre domina al otro, quitándole su capacidad crítica.

d) Estructuralismo

Su objetivo principal es verificar las teorías del espíritu por medio del control científico y pretende lograr estructuras sociales con un significado y una permanencia para así crear una realidad.

e) Teoría de la influencia personal

Esta explica la importancia que le damos a los medios de comunicación, es decir que nosotros somos los únicos que decidimos cuanta relevancia le damos a la información que estos nos transmiten.

f) Teoría general de los sistemas

Busca explicar los fenómenos que existen en la realidad y permite la predicción de la conducta futura, su objetivo es lograr la estabilidad del sistema.

g) Teoría informal sobre la percepción

Esta teoría dice que el hombre capta mensajes en el entorno que le rodea y se encarga de interpretarlos en relación a su cultura.

h) Teoría de la comunicación humana

La comunicación no es un hecho voluntario, sino estamos obligados a comunicarnos, esta consta de tres premisas:

- La comunicación tiene como esencia la interpretación y relación.
- Todo acto realizado por los humanos posee un valor comunicativo.
- Los trastornos psíquicos pueden ser representados como alteraciones en la comunicación.

Al estudiar las diferentes teorías de la comunicación, la que procede a aplicar para realizar la presente investigación, es el funcionalismo.

2.5 Información

Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. En comunicación social la información es como un conjunto de mensajes intercambiados por individuos de una sociedad con fines organizativos concretos, los datos sensoriales una vez percibidos y procesados constituyen una información que cambia el estado de conocimiento, eso permite a los individuos o sistemas que poseen dicho estado nuevo de conocimiento tomar decisiones pertinentes acordes a dicho conocimiento.

2.6 Adulto mayor

Según el artículo 3 de la Ley de Protección para las personas de la tercera edad (Decreto 80-96), Adulto Mayor se define como de la tercera edad o anciano, a toda persona de cualquier sexo, religión, raza o color que tenga 60 años o más de edad. Se considera ancianos en condiciones de vulnerabilidad aquellos que careciendo de protección adecuada, sufran o estén expuestos a sufrir desviaciones o trastornos en su estado físico o mental y los que se encuentren en situación de riesgo. (Decreto 80-96, Ley de protección para las personas de la tercera edad, Art. 3)

El 21 de octubre de 1996 fue publicado en el Diario de Centro América el Decreto de la Ley de Protección para las personas de la tercera edad.

2.6.1 Defensoría del adulto mayor

La Defensoría del Adulto Mayor es una de las nueve defensorías de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, fue creada en marzo del año 1998 y es la encargada de defender el pleno respeto a la dignidad y los Derechos Humanos de las personas adultas mayores.

Como parte de la protección al adulto mayor, en el Artículo 14 de la Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, literalmente dice: “El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, las Universidades del país, los establecimientos de Educación Pública y Privada y cualquier otra organización de salud, fomentarán la investigación y estudio de la población senescente, para tomar las medidas de prevención y emitir normas de atención actualizada a nivel nacional”. (Decreto 80-96, Ley de protección para las personas de la tercera edad Art. 14)

2.6.2 Trato adecuado al adulto mayor

Según la ley del adulto mayor, se consideran ancianos en condiciones de vulnerabilidad aquellos que careciendo de protección adecuada, sufran o estén expuestos a sufrir desviaciones o trastornos en su estado físico o mental y los que se encuentren en situación de riesgo. (Decreto 80-96, Ley de protección para las personas de la tercera edad Art. 3)

Estar informado es una necesidad que tiene el adulto mayor, sus condiciones de vida y en su mayoría su poca accesibilidad a los medios de comunicación modernos, e incluso sus problemáticas para moverse, le impide obtener la información de forma adecuada, en este caso los pensionados siempre quieren saber todo lo concerniente a su atención médica y cualquier cambio o necesidad en cuanto a sus pensiones, lo cual hace necesaria la creación de una estrategia comunicacional e informativa específicamente para los adultos mayores pensionados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (Cartilla 6 de los derechos del adulto mayor, PDH, 2011)

2.6.3 Asociaciones de apoyo al adulto mayor

Existen asociaciones que brindan apoyo al adulto mayor, en todo lo relacionado a sus necesidades en calidad de persona de la tercera edad.

- Asociación Organizada de Defensa del Adulto Mayor (AODAM)
- Asociación de Jubilados y Pensionados del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.
- Asociación Guatemalteca de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (AGIVS)

2.7 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)

Con la finalidad de aplicar un beneficio a la población con empleo formal en la iniciativa privada, sector público y entidades autónomas, por medio de un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, el 30 de octubre de 1946, durante la presidencia del doctor Juan José Arévalo Bermejo, fue creada una Institución autónoma, de derecho público de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), con base al Decreto Legislativo número 295 “La Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”, a través del Congreso de la República de Guatemala. (Decreto 295, Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Cap. 1 Art. 1)

En la Constitución Política de la República de Guatemala, el artículo 100 reza: “Seguridad Social. El Estado reconoce y garantiza el derecho de la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación”. (Constitución Política de la República de Guatemala, Art. 100)

2.7.1 Misión del IGSS

“Proteger a nuestra población asegurada, contra la pérdida o deterioro de la salud y el sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley; administrando los recursos en forma adecuada y transparente”.

(Manual General de Inducción Institucional IGSS, 2015 pag. 9)

2.7.2 Visión del IGSS

“Ser la Institución moderna de Seguridad Social, caracterizada por su permanente crecimiento y desarrollo, que cubre a la población que por mandato legal el corresponde, así como por su solidez financiera, excelente calidad de sus prestaciones con eficiencia y transparencia de su gestión”.

(Manual General de Inducción Institucional IGSS, 2015, pag. 9)

2.7.3 Objetivos estratégicos

- a) La ampliación de cobertura
- b) Solidez financiera
- c) Prestaciones de calidad
- d) Eficiencia, transparencia y control
- e) Crecimiento y desarrollo institucional

2.7.4 Funciones esenciales

- a) Brindar atención médica por medio de mecanismos de protección a la vida, que tiene como fin fundamental la prestación de los servicios médico-hospitalarios para conservar, prevenir o reestablecer la salud de nuestros afiliados, por medio de una valoración profesional, que comprende desde el diagnóstico del paciente hasta la aplicación del tratamiento requerido para su restablecimiento. (website IGSS)
- b) La Previsión Social consiste en proteger a nuestros afiliados de aquellos riesgos que los privan de la capacidad de ganarse la vida, cualquiera que sea el origen de tal incapacidad (maternidad, enfermedad, invalidez, vejez, entre otros); o en amparar a determinados familiares en caso de muerte de la persona que velaba por su subsistencia. En la previsión social está incluido el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. (website IGSS)

2.7.5 Alta Jerarquía del IGSS

- Junta Directiva
- Gerencia
- Subgerencia de Prestaciones en Salud
- Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias
- Subgerencia de Recursos Humanos
- Subgerencia de Integridad y Transparencia

- Subgerencia de Planificación
- Subgerencia Administrativa
- Subgerencia Financiera

Cada subgerencia cuenta con sus departamentos, unidades y áreas, las subgerencias involucradas en el proceso de atención a adultos mayores son: Subgerencia de Prestaciones en Salud y Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, la primera es la encargada de brindar la atención médica y la segunda, brindar el servicio pecuniario a los pensionados.

Asimismo, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, dispone del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, que se encuentra jerárquicamente bajo la Subgerencia Administrativa, y es el ente encargado de realizar campañas de divulgación de las mejoras aplicadas en la Institución, así como la concienciación a los empleados a cerca de la importancia que tiene el trabajo que se realiza y la transparencia con la que debe llevarse a cabo.

2.8 Centro de Atención Médica Integral para Pensionados (CAMIP)

Los CAMIP fueron creados con el fin de brindar un servicio oportuno y de calidad a sus pensionados del Estado e iniciativa privada dentro del Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS), garantizándoles mejores condiciones de salud y, por ende, contribuir a una mejor calidad de vida. En los CAMIP cuentan con todas las especialidades y el modelo de atención se lleva a cabo por medio del sistema de cita escalonada que fue implementado en el 2013, que consiste en atender al paciente a la hora específica y día indicados en su carné de citas, esto con el objeto de brindar una mejor atención y evitar pérdida de tiempo en las clínicas médicas y en farmacia.

En enero de 1986 fue creado el primer CAMIP, ubicado en Colinas de Pamplona zona 12, mediante el Acuerdo Número 737 de Junta Directiva del IGSS.

2.8.1 Ubicación de los CAMIP

- CAMIP. 14 Avenida y 4.^a calle, zona 12, Colinas de Pamplona, Teléfonos: 2471-0448, 2440-1296, 24401268
- CAMIP 2 Barranquilla. 11 Avenida "A" 33-58 zona 5, Teléfono: 2412-1224-Ext. 83447
- CAMIP 3 Zunil. 13 avenida 1-54 zona 4, Colonia Monte Real zona 4 de Mixco, Teléfono: 2112-1224 Ext. 84602

2.9 Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

Se encuentra jerárquicamente bajo la Subgerencia Administrativa y fue creado para mantener una comunicación efectiva tanto dentro como fuera de la institución, mantener informados a los trabajadores del IGSS, de las diferentes actividades, actualmente se encarga de transmitir anuncios internos y mensajes por medio de afiches impresos y en pantallas del circuito cerrado.

El 29 de abril de 1963, por medio del Acuerdo No. 1070 de la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en el Artículo 1º se crea el "Departamento de Relaciones Públicas".

2.10 Programa de pensiones

El Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia se rige bajo el Acuerdo 1124 de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y sus modificaciones, siendo el "Reglamento sobre protección relativa a Invalidez,

Vejez y Sobrevivencia", que consiste en pensionar a los afiliados y beneficiarios con derecho conforme a los requisitos que este reglamento establece, siendo uno de los requisitos para pensionarse por el riesgo de vejez, tener cumplidos los 60 años de edad. (Acuerdo 1124 de Junta Directiva IGSS, Reglamento sobre protección relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia)

2.11 Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia

El Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia es el encargado de llevar a cabo todo el proceso relacionado a las pensiones, desde la recepción de la solicitud hasta la realización del pago de la pensión correspondiente.

En 1970 la Gerencia creó la Sección de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia dentro del Departamento de Prestaciones en dinero, en 1989, lo eleva a categoría de Departamento, definió la organización y funciones del Departamento de IVS, que depende jerárquicamente de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias. (Manual de Procedimientos del Departamento de IVS, 2015)

2.11.1 Áreas que conforman el Departamento de IVS

El Departamento de IVS para cumplir con las funciones designadas se organiza internamente de la forma siguiente:

- A. Jefatura
- B. Área de recepción de expedientes en CATAFI
- C. Área de análisis y resolución de casos
- D. Área de control de pensiones
- E. Archivo general

El área de control de pensiones, es la responsable de realizar los pagos correspondientes a las pensiones, cancelación, modificación o suspensión de la pensión. (Manual de Procedimientos del Departamento de IVS, 2015)

2.12 Asistencia médica

La asistencia médica es el conjunto de exámenes, investigaciones, tratamientos, prescripciones, intervenciones médico-quirúrgicas y otras actividades que correspondan a los programas de prestaciones del instituto, los cuales deben poner a la disposición del individuo y en consecuencia de la colectividad, los recursos de las ciencias médicas y otras ciencias afines que sean necesarias para promover, conservar, mejorar o restaurar el estado de salud, prevenir específicamente las enfermedades , y mantener y restablecer la capacidad de trabajo de la población. (Acuerdo 466 de la Junta Directiva del IGSS, Reglamento de asistencia médica)

La asistencia médica que se brinda a los pensionados adultos mayores, es realizada en los Centros de Atención Médica Integral para Pensionados.

2.13 Pensionado

Pensionado es el afiliado o beneficiario que adquirió esta calidad mediante resolución firme. (Acuerdo 1124 de Junta Directiva del IGSS y sus modificaciones, Reglamento sobre protección relativa a Invalidez, Vejez y Supervivencia).

El pensionado del Programa de IVS puede gozar del beneficio de una pensión por cualquiera de los tres riesgos, Invalidez, Vejez y Supervivencia, la cual es pagada mediante mensualidades y obtiene el beneficio de toda atención médica. Los adultos mayores pensionados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para mantener activa su pensión tienen la obligación de presentar el Acta de Supervivencia cada año, a más tardar

un mes después de la fecha de cumpleaños del pensionado y el proceso consiste en llenar un formulario de Acta de Comprobación de Supervivencia y Persistencia de Derecho, con el apoyo de una trabajadora social.

2.14 Jubilado

A diferencia de los pensionados, jubilado es la persona que trabajó al servicio del Estado y se ha retirado del ejercicio de sus funciones, por vejez o incapacidad laboral y tiene derecho a recibir una pensión, es protegida por la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipos de investigación

Para cumplir con el propósito de la investigación, se recurrió a los siguientes tipos de investigación:

3.1.1 De campo: investiga hechos que se observan directamente y comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos.

3.1.2 Descriptiva: esta consiste en el descubrimiento de hechos seguidos de la interpretación correcta. Supone un elemento interpretativo del significado o importancia de lo que se describe y por el manejo de datos.

3.1.3 Documental: consulta los diferentes documentos que tengan relación con el tema objeto de investigación.

3.1.4 Cuantitativa: se efectúa colocando los datos obtenidos en encuestas, con los cuales se puede interpretar la situación que prevalece en la Institución.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

- a) Establecer las necesidades de comunicación e información del adulto mayor, pensionado del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), con relación a temas de pensiones y salud.

3.2.2 Objetivos específicos

- a) Investigar si el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas ha elaborado campañas para mantener informado al adulto mayor.
- b) Identificar la opinión del adulto mayor, con relación a sus necesidades de comunicación e información.
- c) Presentar un diagnóstico y estrategia comunicacional de información externa para adultos mayores pensionados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS.

3.3 Técnicas

Las técnicas utilizadas para la investigación fueron: documental, encuestas y entrevistas.

3.4 Instrumento

Los instrumentos que se emplearon para recabar la información fueron:

- Fichas bibliográficas, textuales y de paráfrasis.
- Entrevistas con preguntas abiertas a trabajador del Departamento de Comunicación Social y trabajador de CAMIP, ambos empleados del IGSS, con el fin de conocer la situación actual de la comunicación con los adultos mayores pensionados.
- Encuestas con preguntas cerradas a los adultos mayores pensionados del IGSS.

3.5 Población o universo

La población sujeto de estudio fue el segmento de adultos mayores pensionados del IGSS, (los 82,798 registrados al 27 de febrero de 2017), hombres y mujeres que se encuentran en la edad de más de 60 años y que asisten al Centro de Atención al Afiliado (CATAFI), ubicado en la 7.ª avenida

22-72 zona 1, Centro Cívico, oficinas centrales del IGSS y a los CAMIP ubicados en las direcciones: CAMIP 14 avenida y 4.ª calle de la zona 12 Colinas de Pamplona, CAMIP 3 Zunil, 13 avenida 1-54 zona 4 de Mixco, colonia Monte Real, CAMIP 2 Barranquilla, 11 avenida A 33-58 zona 5, en los días de lunes a viernes y en horario de 08:00 a 16:00 horas.

3.6 Muestra

Como parte de la investigación fue necesario realizar la encuesta a una muestra de la población de adultos mayores pensionados del IGSS. La muestra fue de 130 personas ubicadas en los tres CAMIP y CATAFI, se aplicó la siguiente fórmula:

n = tamaño de la muestra para calcular una proporción

N = tamaño de la población total

d = nivel de precisión, 0.05 indica que los resultados tendrán un 95% de confiabilidad.

Fórmula aplicada:

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

Capítulo 4

Presentación y análisis de resultados

Con base a consulta efectuada en el sistema interno del IGSS, Sigma 7, se determinó que existe registro de quejas presentadas por los pensionados adultos mayores, debido a que no se les brinda la información correspondiente, situación que provoca la necesidad de indagar por sus propios medios para buscar respuestas a sus interrogantes; asimismo, presentan sus denuncias y quejas en el Centro de Atención al Afiliado (CATAFI) y en los Centros de Atención Médica Integral para Pensionados (CAMIP) y en algunas ocasiones ante los diferentes medios de comunicación escritos, televisivos y radiales.

A continuación se muestran dos ejemplos de quejas presentadas por pensionados adultos mayores, en oficinas centrales del IGSS, lo cual fue registrado en el sistema Sigma 7.

Ejemplo 1:

El pensionado olvidó presentar la comprobación de su supervivencia y le suspendieron el pago, reestableciéndolo 4 meses después.



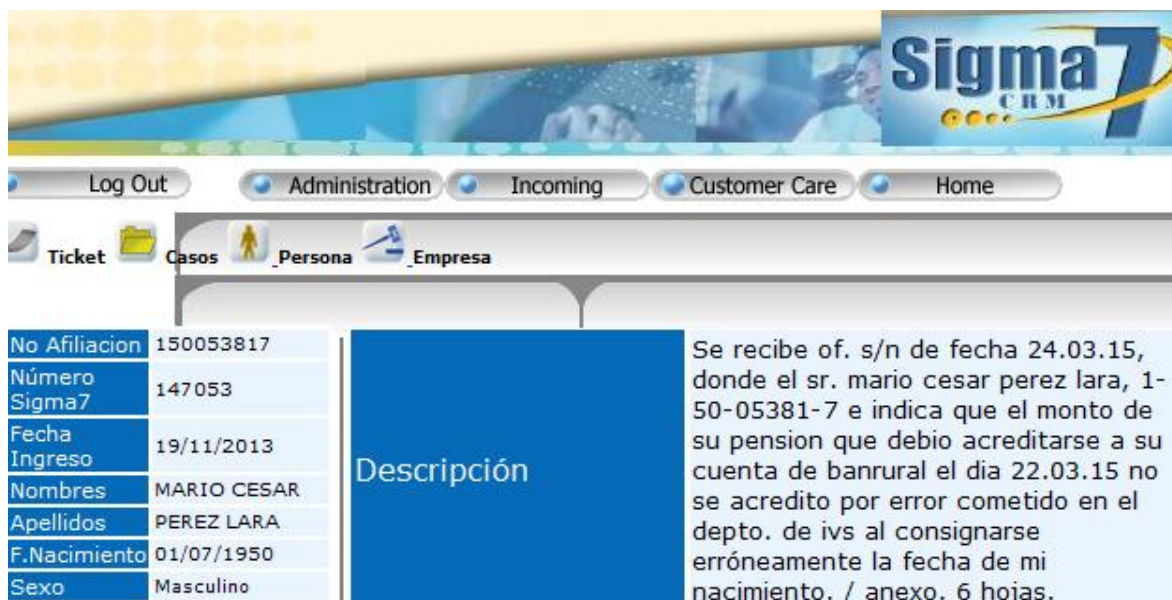
The screenshot shows the Sigma 7 system interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Incoming', 'Customer Care', and 'Home'. Below this, there is a section labeled 'Empresa'. The main content area displays a table with the following data:

Descripción	Fecha	Tipo come
Pensionado deja número de tel. 57303645 solicita información de pago, lleno acta el 25-09-2015, cumple años el 25 de julio	18-12-2015 10:31:28	Actividad Realizada

Fuente: Sistema Interno del IGSS SIGMA 7

Ejemplo 2:

El afiliado presentó queja porque no se le realizó el depósito correspondiente a su pensión, lo cual no le fue informado previamente.



The screenshot shows the Sigma 7 CRM interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Log Out', 'Administration', 'Incoming', 'Customer Care', and 'Home'. Below this, there are icons for 'Ticket', 'Casos', '_Persona', and '_Empresa'. The main content area displays a customer profile on the left and a description of a complaint on the right.

No Afiliacion	150053817
Número Sigma7	147053
Fecha Ingreso	19/11/2013
Nombres	MARIO CESAR
Apellidos	PEREZ LARA
F.Nacimiento	01/07/1950
Sexo	Masculino

Descripción

Se recibe of. s/n de fecha 24.03.15, donde el sr. mario cesar perez lara, 1-50-05381-7 e indica que el monto de su pension que debio acreditarse a su cuenta de banrural el dia 22.03.15 no se acredito por error cometido en el depto. de ivs al consignarse erróneamente la fecha de mi nacimiento. / anexo. 6 hojas.

Fuente: Sistema Interno del IGSS SIGMA 7

Asimismo, se investigaron publicaciones sobre quejas presentadas por adultos mayores pensionados del IGSS, a continuación se muestra una publicación de Prensa Libre, debido a las constantes quejas de los adultos mayores pensionados que se ven afectados por pasar demasiado tiempo esperando los medicamentos y que al llegar a la ventanilla de la farmacia, no cuentan con el medicamento que el pensionado necesita, esta situación provoca que muchas veces esperen de manera innecesaria.

Pacientes esperan hasta tres horas y no reciben medicinas

Hay aglomeración y falta de sillas que afectan a los afiliados de la tercera edad.



Fuente: Prensa Libre, publicación 07/02/2017

Recopilación de datos

La recopilación de datos se realizó con encuestas, durante febrero del 2017, el cuestionario fue dirigido a los adultos mayores pensionados del IGSS, con el propósito de determinar si el Instituto los mantiene informados a cerca de sus pensiones y atención médica.

Los 130 encuestados respondieron a cada una de las interrogantes y se mostraron satisfechos por tratarse de un tema relacionado a adultos mayores y a la importancia de mantenerlos informados.

El IGSS dentro de su planificación cuenta con la habilitación de cinco CAMIP por el momento hay tres en funcionamiento, CAMIP en Pamplona, CAMIP Zunil, CAMIP Barranquilla, con una población de adultos mayores pensionados de 82,798 (dato consultado al 27 de febrero del 2017). En ese sentido es necesario mantener comunicación directa con este rubro de pensionados.

A continuación se presenta la descripción y análisis de los resultados obtenidos con las encuestas para el presente estudio que servirá de base en la propuesta de la campaña de comunicación e información, orientada al beneficio del adulto mayor pensionado del IGSS.

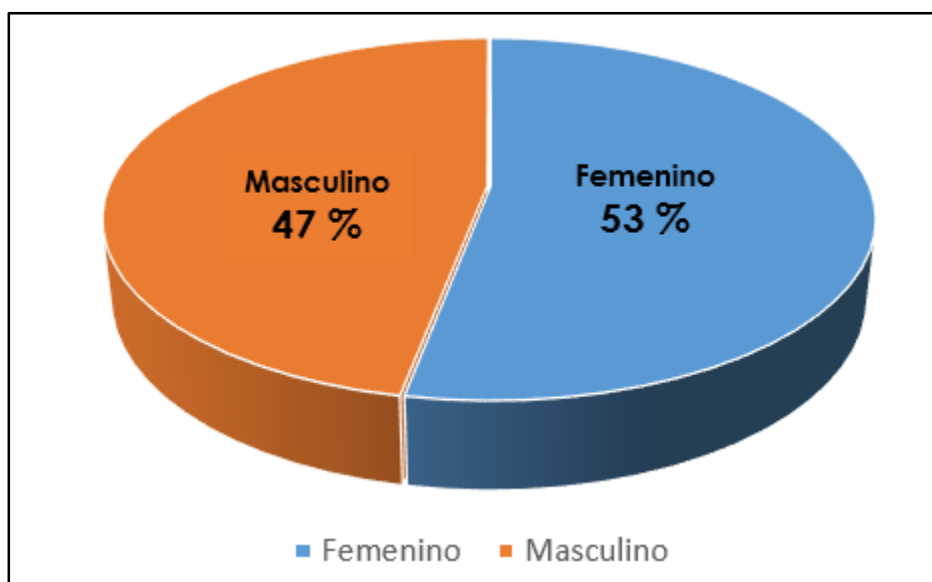
Tabulación de Resultados

4.1 Características generales de los encuestados

Género

Género	Total de Personas	%
Femenino	68	53%
Masculino	62	47%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



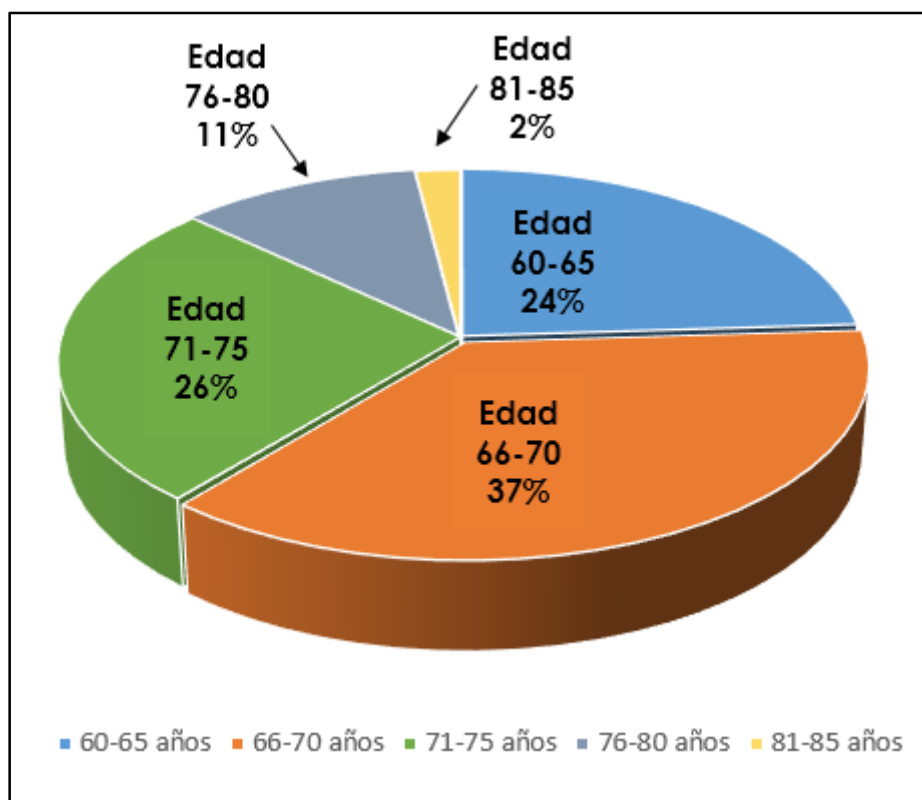
Fuente: Elaboración propia

Para fines de esta encuesta se entrevistó a un total de 130 adultos mayores que se encontraban ubicados en oficinas centrales y en los tres CAMIP, de los cuales 68 fueron mujeres y 62 hombres. Todos los entrevistados son mayores de 60 años.

Edad

Rango de edad	Cantidad de Personas	%
60-65	31	24%
66-70	48	37%
71-75	34	26%
76-80	14	11%
81-85	3	2%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



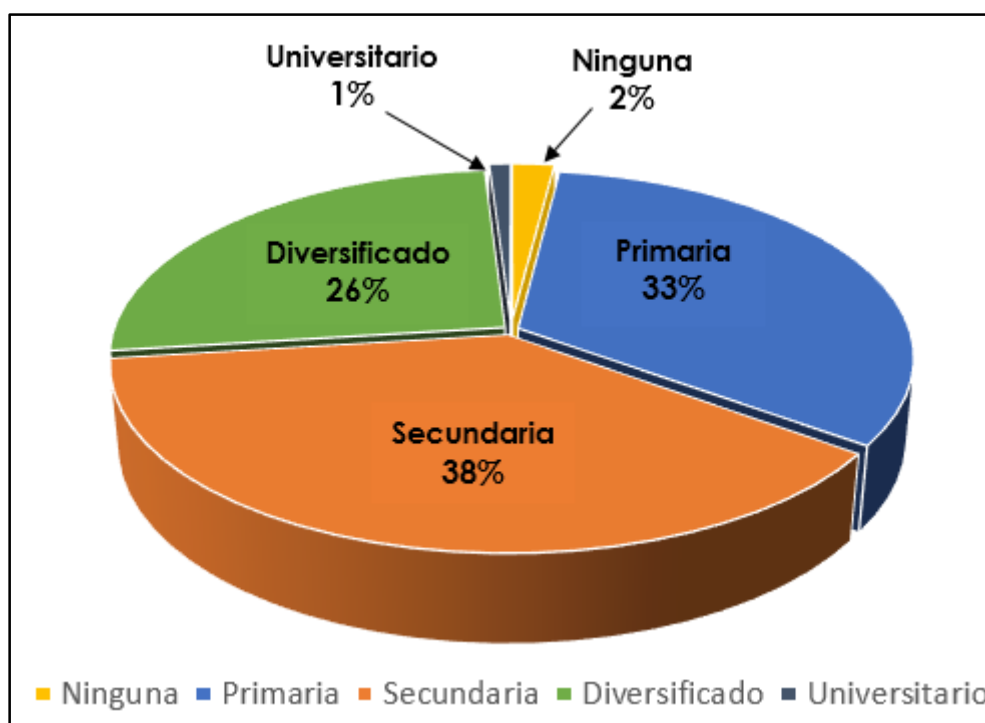
Fuente: Elaboración propia

Durante el desarrollo de la encuesta el mayor número de encuestados está en el rango de edad de 66 a 70 años, y el menor de 81 a 85 años.

Escolaridad

Escolaridad	Cantidad de Personas	%
Ninguna	3	2%
Primaria	43	33%
Secundaria	49	38%
Diversificado	34	26%
Universitario	1	1%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

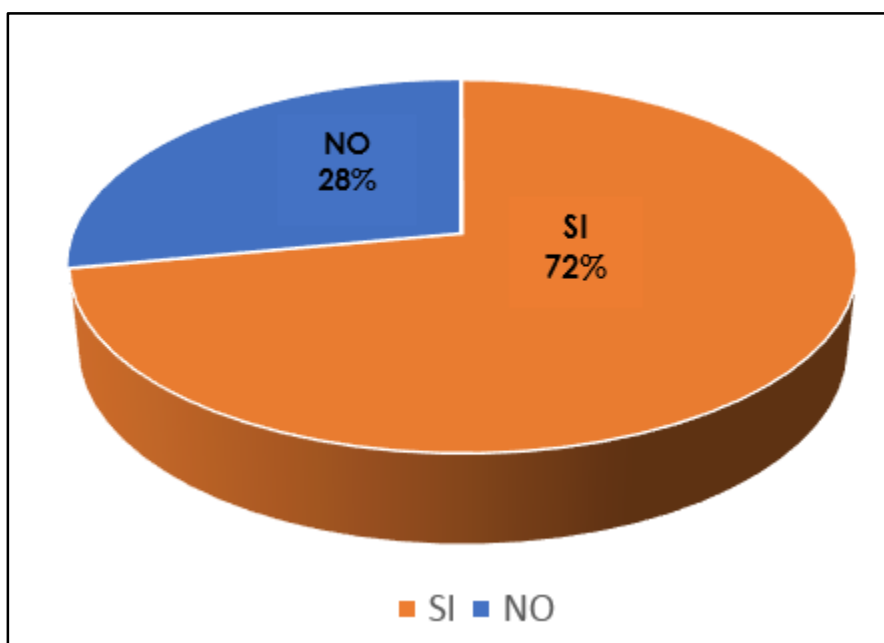
La encuesta reflejó que de los 130 consultados, uno posee estudios universitarios, 3 ningún nivel de escolaridad y 49 cursaron el nivel secundario.

4.2 Diagnóstico de resultados obtenidos

1. ¿Le han modificado el monto de pensión, sin informarle el motivo?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
SI	94	72%
NO	36	28%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



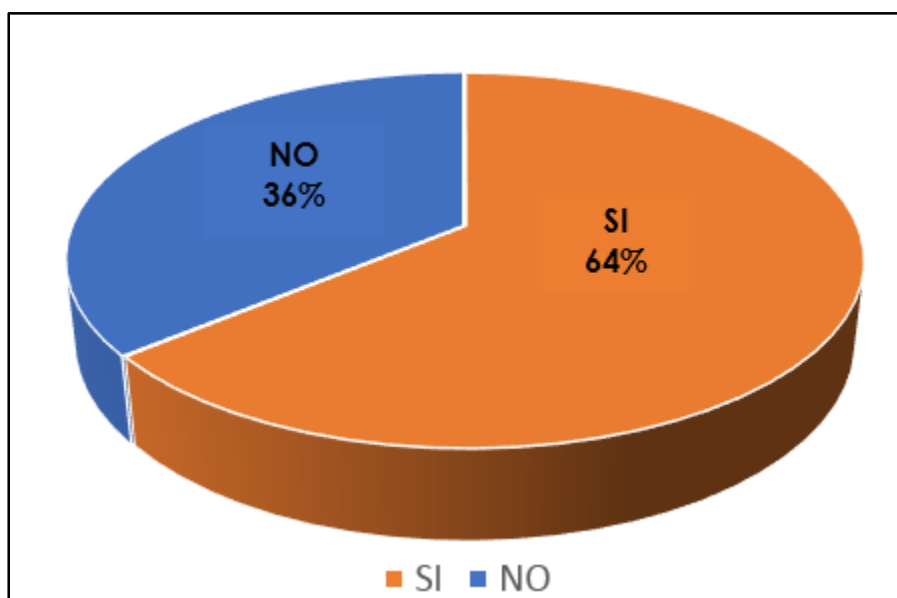
Fuente: Elaboración propia

Los resultados a esta pregunta muestran que al 72% de adultos mayores, le modificaron el monto de pensión, sin informarle al respecto, las modificaciones pueden ser por incrementos, bonos o reducción en el monto de su pensión.

2. ¿Le han suspendido o cancelado el pago de pensión, sin comunicarle el motivo?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
SI	84	64%
NO	46	36%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



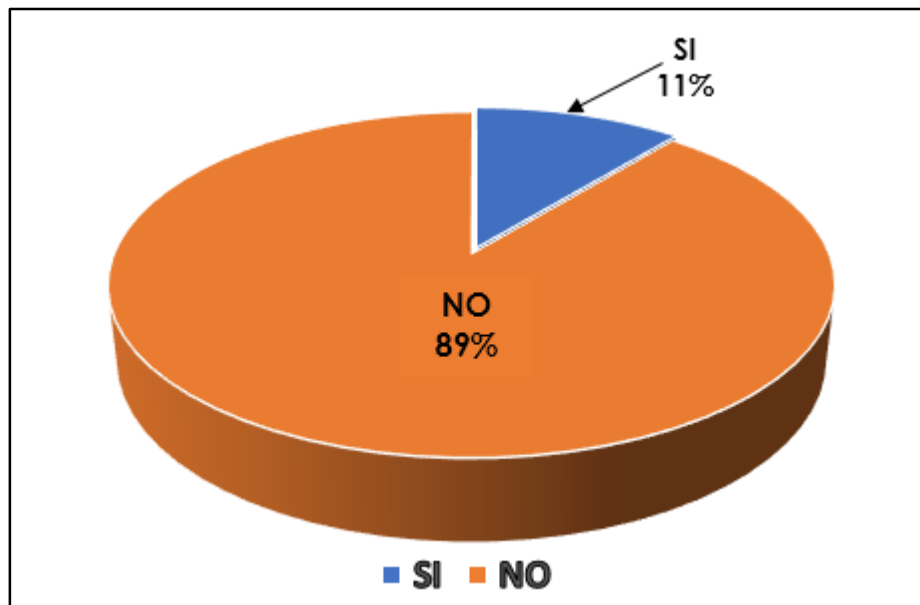
Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra que a la mayoría de los adultos mayores, les suspendieron el pago de la pensión, sin informarles por ninguna vía, esto representa el 64% de los encuestados.

3. ¿Recibe algún recordatorio para la presentación de su acta de supervivencia?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
SI	14	11%
NO	116	89%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



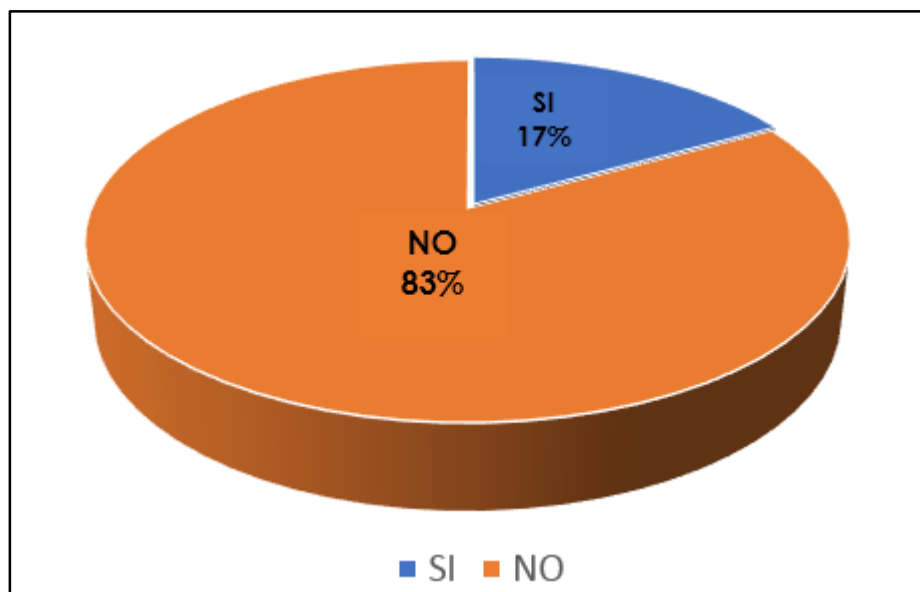
Fuente: Elaboración propia

Tomando en consideración la condición de adulto mayor, es importante saber si el IGSS realiza algún recordatorio para la comprobación de Supervivencia que deben realizar de forma anual, por lo que se puede apreciar que el 89% de los adultos mayores, indicó que no recibe ningún recordatorio. El 11% que indicó que si recibe recordatorio, indicó que las trabajadoras sociales les han recordado de forma directa y verbal.

4. Le comunican los cambios de fecha para su cita médica?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
SI	22	17%
NO	108	83%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



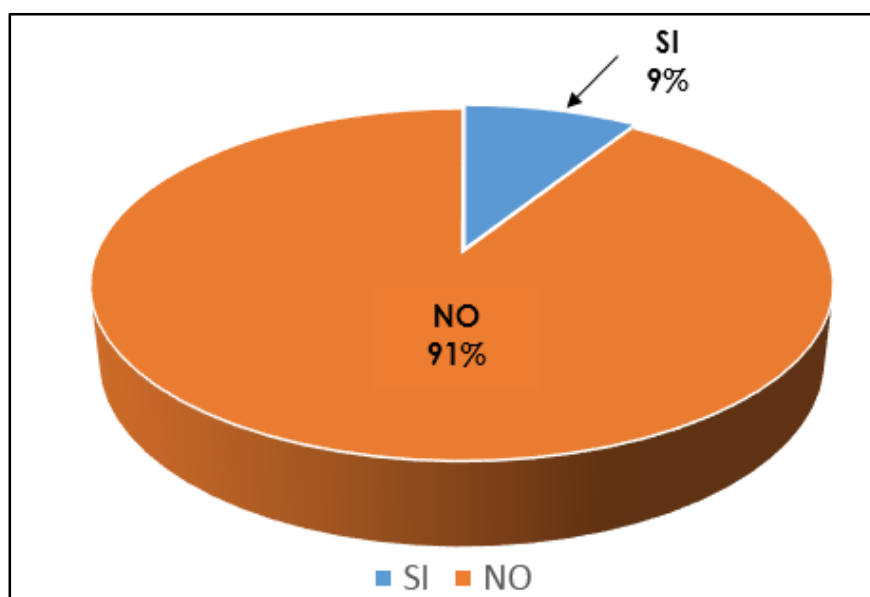
Fuente: Elaboración propia

Según la presente gráfica, la mayor cantidad de adultos mayores pensionados del IGSS, no son comunicados al existir algún cambio en la fecha de la cita médica que tenían asignada, lo que provoca que ellos se presenten a una cita que no tendrán, ya que fue trasladada a otra fecha. El 17% de encuestados indicó que si recibe aviso al tener un cambio de fecha para su cita médica, por medio de llamada telefónica, cuando en el expediente se encuentran los números de teléfonos de casa y hay quien conteste.

5. Cuando el medicamento que necesita no está en farmacia, le comunican al tener existencia?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
SI	12	9%
NO	118	91%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



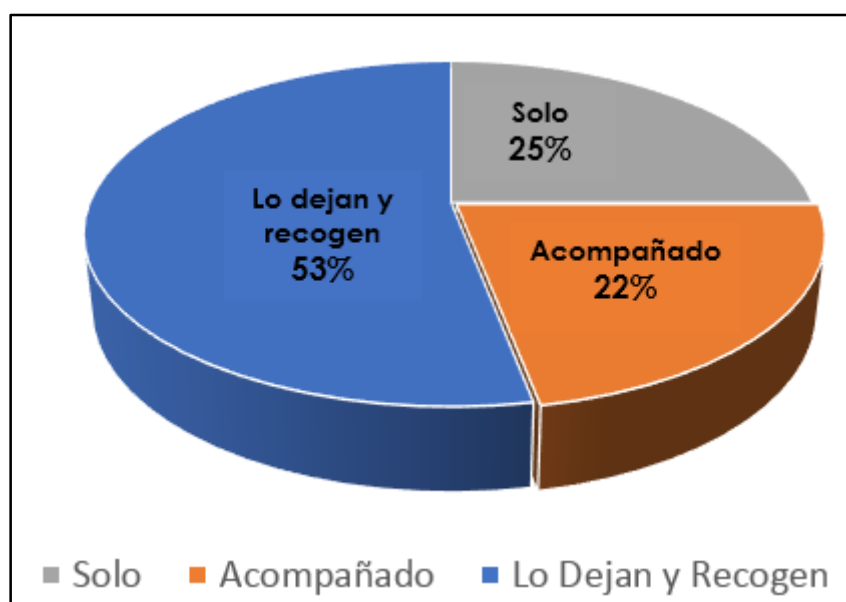
Fuente: Elaboración propia

Los adultos mayores no siempre reciben los medicamentos que necesitan, esto depende del abastecimiento que tengan en farmacia, en esta gráfica podemos observar que el 91% de los adultos mayores pensionados del IGSS, no son comunicados al tener existencia del medicamento que no les fue proporcionado con anterioridad. El porcentaje de encuestados que si reciben aviso de la existencia del medicamento, es porque son medicamentos para enfermedades crónicas o dependiendo del estado de salud del paciente.

6. A sus citas médicas viene, solo, acompañado o lo dejan y lo recogen?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
Solo	32	25%
Acompañado	29	22%
Lo Dejan y Recogen	69	53%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



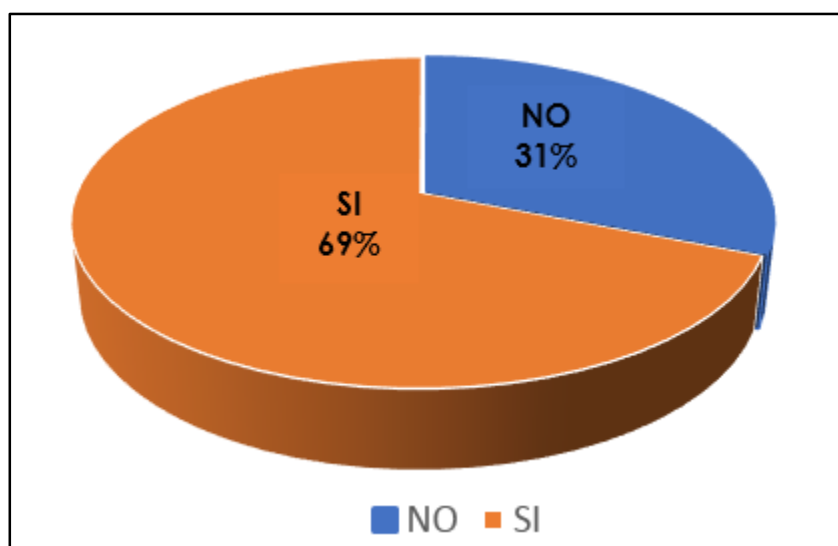
Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar en esta gráfica que la mayoría de adultos mayores, cuando asisten a sus citas médicas o bien a realizar algún trámite en las oficinas centrales del IGSS, son dejados en el lugar, por algún familiar y recogidos posteriormente, ellos representan un 53%. El 22% indicó asistir acompañados de algún familiar, por ser de edades más avanzadas. El 25% indicó asistir solo a los CAMIP o al IGSS.

7. Lee usted los diarios?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
NO	41	31%
SI	91	69%
Total	132	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

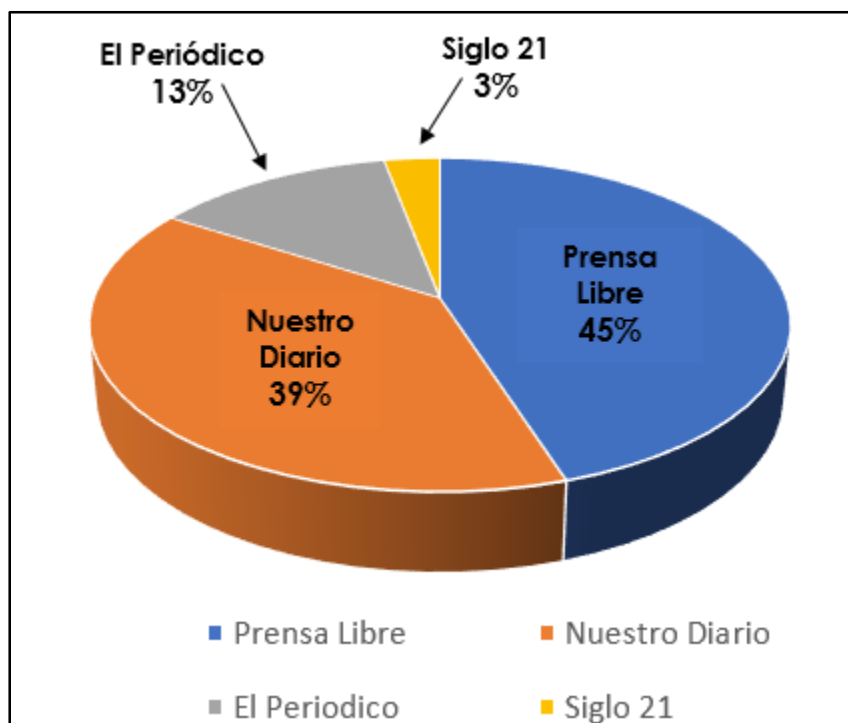
Según esta gráfica los adultos mayores que leen los diarios son el porcentaje más alto, con un 69%, que según la muestra representa la cantidad de 91 personas y solamente el 31% indicó que no tiene el hábito de leer los diarios.

Quienes respondieron que si leen los diarios, se refirieron a los siguientes:

Cuáles?

Cuáles	Cantidad de Personas	%
Prensa Libre	41	45%
Nuestro Diario	35	39%
El Periódico	12	13%
Siglo 21	3	3%
Total	91	100%

Fuente: Elaboración propia



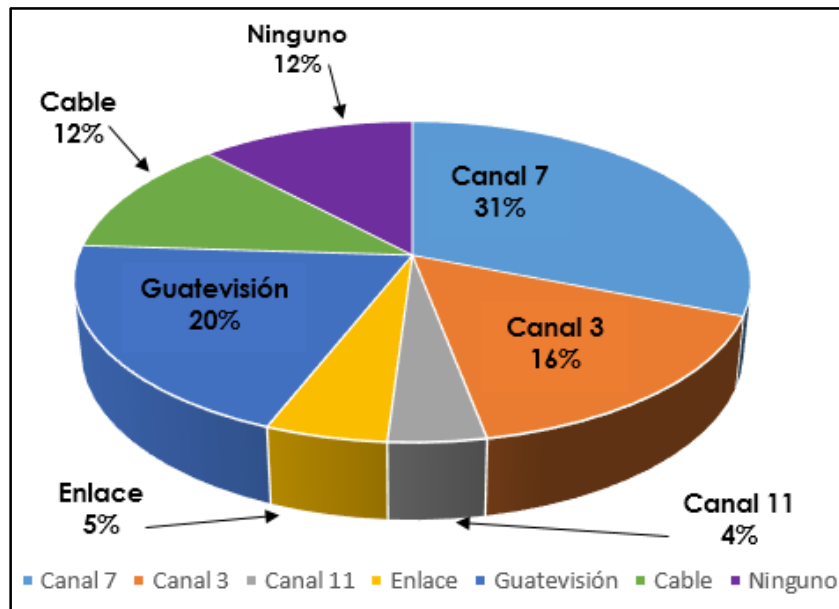
Fuente: Elaboración propia

Se observa en la presente gráfica que los adultos mayores que leen los diarios, el 45% lee Prensa Libre, seguido de Nuestro Diario con el 39%, El periódico el 13% y solamente el 3% lee Siglo 21.

8. Qué canales de televisión ve?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
Canal 7	39	31%
Guatevisión	25	20%
Canal 3	22	16%
Cable	16	12%
Ninguno	16	12%
Enlace	7	5%
Canal 11	5	4%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



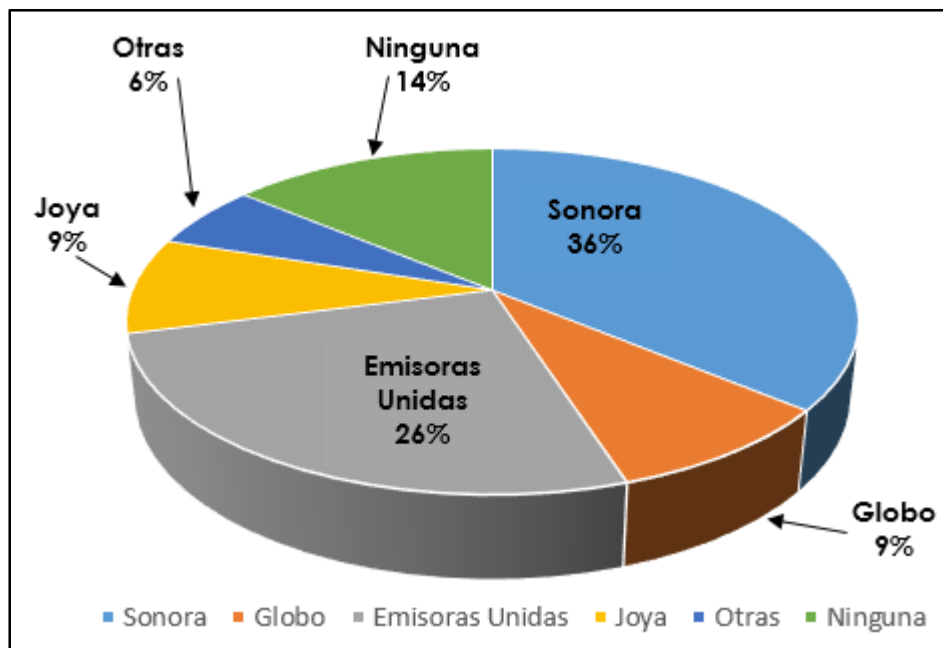
Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica podemos observar la tendencia televisiva de los adultos mayores, teniendo en primer lugar al canal 7, con el 31%, y el canal 3 con un 16%, haciendo énfasis en que les gusta ver los noticieros, los demás canales se mencionan en bajos porcentajes.

Qué radio escucha?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
Sonora	49	36%
Emisoras Unidas	34	26%
Ninguna	18	14%
Globo	12	9%
Joya	11	9%
Otras	6	6%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



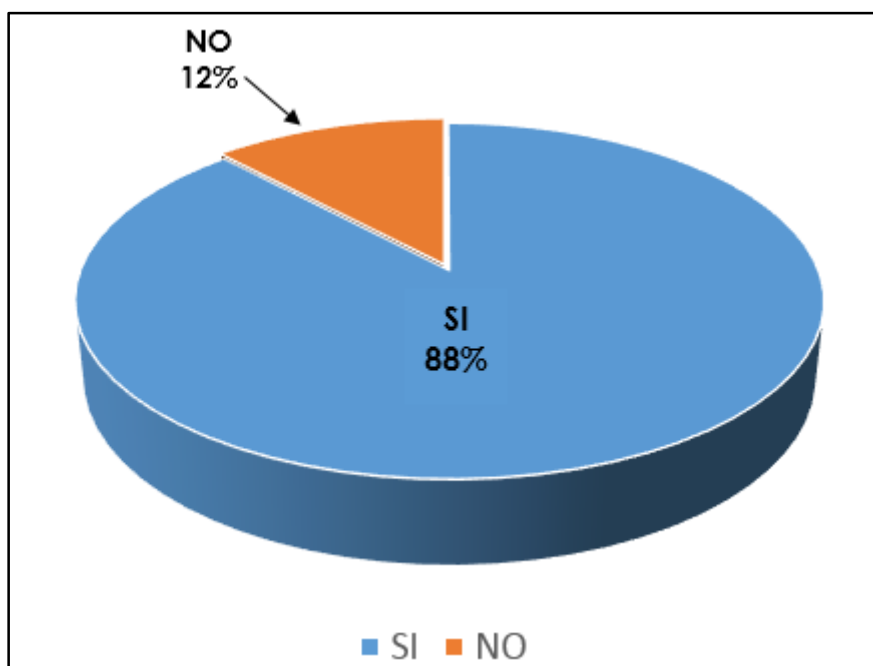
Fuente: Elaboración propia

Los adultos mayores muestran preferencia por escuchar las noticias a través de la radio Sonora con un 36%, seguido de un 26% de preferencia por Emisoras Unidas, en porcentajes menores resaltan la Joya y la Globo, en el rubro "otras" se refleja un bajo porcentaje de diversas emisoras que no fueron detalladas debido a que no son un porcentaje significativo.

9. Utiliza usted teléfono celular?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
SI	115	88%
NO	15	12%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



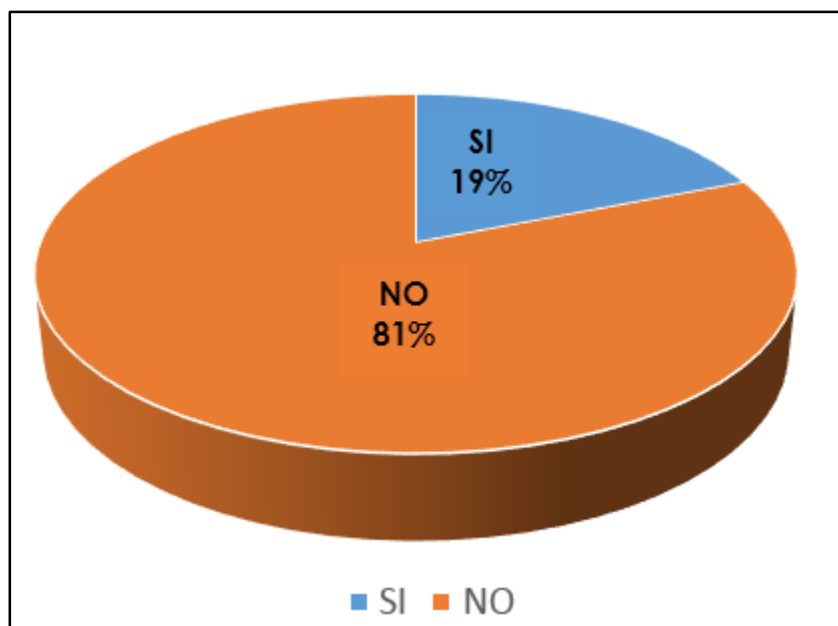
Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en esta gráfica, el 88% de los adultos mayores pensionados del IGSS, utiliza teléfono celular, lo que significa que es un medio de comunicación de mucha utilidad para el adulto mayor, a diferencia del 12% que no utiliza, este porcentaje está conformado por las personas de avanzada edad, que generalmente están acompañados por personas que si utilizan teléfono celular.

10. Utiliza correo electrónico?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
SI	25	19%
NO	105	81%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



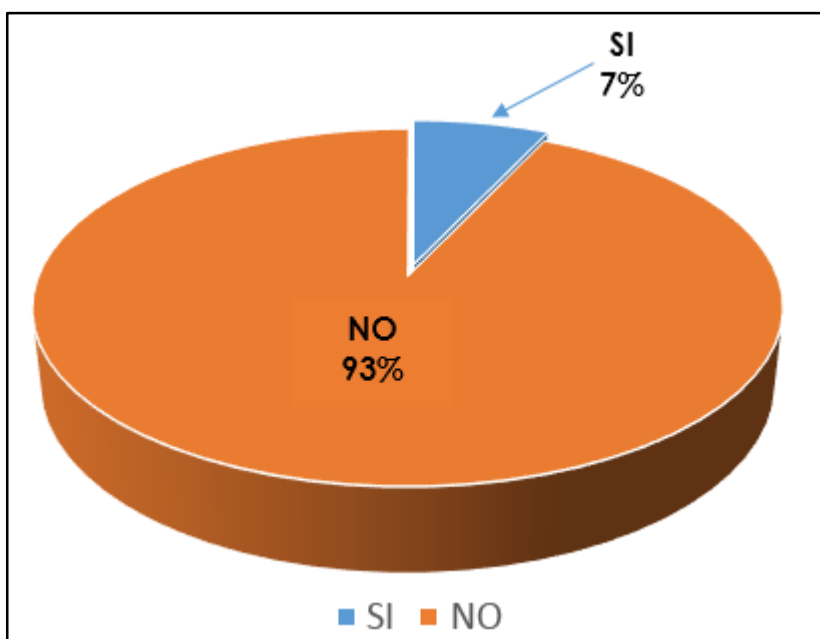
Fuente: Elaboración propia

El resultado a la presente interrogante, es muy marcado, la mayoría de adultos mayores no utiliza correo electrónico, el 81% de los encuestados indicó no tener correo electrónico, lo que significa que este medio de comunicación sería efectivo únicamente para un 19% de adultos mayores pensionados del IGSS.

11. Recibe avisos o información del IGSS?

Respuesta	Cantidad de Personas	%
SI	8	7%
NO	122	93%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica nos muestra, que en su mayoría los adultos mayores pensionados del IGSS, no reciben información o avisos con relación a servicios o atención que les brinda el IGSS, debido a que el 93% de los encuestados indicó no recibir ningún aviso o información. El 7% indicó recibir información a veces a través de la trabajadora social, quien les informa sobre los cuidados de la salud, dentro de ese porcentaje hubo encuestados que indicaron que han recibido avisos a través de llamada telefónica.

Capítulo 5

Propuesta de estrategia comunicacional de información externa, para adultos mayores pensionados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Los adultos mayores necesitan una atención y un servicio especial, que sea acorde a su condición, lo que hace importante implementar la propuesta comunicacional de información externa, para que el IGSS esté en condiciones de brindar la información que ellos necesitan tener, a través de los medios adecuados y con la calidez humana que merecen.

Al revisar y analizar detenidamente los resultados obtenidos de la encuesta, se determinó que los adultos mayores pensionados del IGSS, se encuentran desinformados, lo que hace necesario que el Instituto cuente con estrategias de comunicación externa enfocadas especialmente a personas de la tercera edad pensionadas del mismo.

La estrategia comunicacional de información externa, tiene como fin primordial mantener informados a los adultos mayores pensionados, a cerca de todo en lo relacionado a las pensiones y la atención médica, con base a su condición de personas de la tercera edad, para mejorar y fortalecer la comunicación entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y los adultos mayores pensionados.

La presente propuesta debe realizarse con la calidez, esmero y dedicación hacia el pensionado adulto mayor, para hacerles sentir acogido y tratado dignamente, con el fin de que la información llegue a ellos de la manera apropiada y utilizando los medios adecuados.

5.1 Destinatario de la propuesta

La propuesta está dirigida a:

- Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para fortalecer la comunicación externa y mantener informados a los adultos mayores pensionados.
- Los adultos mayores pensionados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

5.2 Objetivos

5.2.1 Objetivo general

Presentar un diagnóstico y estrategia de comunicación para que los adultos mayores pensionados, se mantengan informados, de todo lo relacionado a sus pensiones y atención médica.

5.2.2 Objetivos específicos

- Dignificar al adulto mayor por medio de la mejora del servicio
- Mantener informados a los adultos mayores pensionados del IGSS
- Utilizar los medios de comunicación institucionales y externos, para informar a los adultos mayores
- Fortalecer la imagen del Instituto ante los adultos mayores

5.3 Herramienta para el diagnóstico de comunicación

La herramienta utilizada para el presente diagnóstico de comunicación, fue la encuesta a 130 adultos mayores pensionados del IGSS, desarrolladas durante febrero del 2017.

5.4 Herramientas de comunicación para la propuesta

Debe realizarse una actualización de datos de todos los adultos mayores pensionados, para obtener sus números de teléfonos o bien de los familiares que cuidan de ellos.

Medios alternativos

- Mantas vinílicas colocadas en los tres CAMIP y en oficinas centrales del IGSS, que contendrán información relacionada a sus pensiones y a la atención médica que reciben.
- Afiches ubicados en los CAMIP y oficinas centrales del IGSS, ya que este es el principal medio de divulgación institucional que está adaptado a las bitácoras de los CAMIP.



- Mensajes de texto a los números de celular registrados por los adultos mayores, en los que se les felicitará en el mes de su cumpleaños y a la vez se les recordará que deben comprobar su supervivencia o se les brindará la información correspondiente a cada caso particular de ellos.

Señor Pensionado:

El IGSS le desea FELIZ CUMPLEAÑOS y le recuerda comprobar su supervivencia en los 30 días posteriores a su cumpleaños.

“En sus años dorados; servirle es nuestro privilegio”

Señor Rogelio Ramos:

El IGSS le informa que su pensión sufrió una reducción correspondiente a Q. 62.00, debido a que su hijo Edgar Josué Ramos cumplió su mayoría de edad.

Si tiene alguna duda, con gusto le atenderemos.


- Circuito cerrado de sonido y pantallas plasma ubicadas en los CAMIP y en oficinas centrales del IGSS, pasando capsulas informativas para los adultos mayores.
- Vocear anuncios por medio del circuito cerrado, en el que se informe sobre la falta de medicamentos en farmacia.

ESTIMADO PENSIONADO:

**Se le informa que el medicamento _____
está agotado, por favor pase a trabajo
social a dejar sus datos y le informaremos
al contar con su medicamento.**

Gracias!!!

- Periódico interno mensual “Noticias IGSS”: la publicación del periódico se realiza en todas las dependencias del IGSS de forma mensual.


Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social

EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

INFORMA

A LOS PENSIONADOS DEL PROGRAMA DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA
QUE A TRAVÉS DEL ACUERDO 1358-2017 DE LA JUNTA DIRECTIVA
SE APROBÓ UN BONO DE TRESCIENTOS QUETZALES (Q.300.00)
QUE SERÁ DEPOSITADO A SU CUENTA EN EL MES DE JULIO DE CADA AÑO

IGSS CONTRIBUYENDO CON EL BIENESTAR DE SUS AFILIADOS Y
DERECHOHABIENTES

Medios electrónicos

- El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuenta con una Website (www.igssgt.org), por lo que es conveniente utilizarla, para publicar información relacionada a los adultos mayores, la cual puede ser consultada por los adultos mayores o bien por sus familiares, quienes pueden ayudarlos para obtener la información necesaria. Se realizará a través de un cintillo.

El IGSS les recuerda comprobar su supervivencia dentro de los 30 días posteriores a su fecha de cumpleaños para evitar inconvenientes con el pago de sus pensiones. Diríjase al CAMIP donde recibe asistencia o a oficinas centrales.

Señores Pensionados adultos mayores:

"En sus años dorados, servirle es nuestro privilegio"

Medios masivos

- En Radio: Sonora y Emisoras Unidas
- En Televisión: Canales 3 y 7
- En Prensa: Prensa Libre y Nuestro Diario

Los medios masivos serán utilizados para trasladar información relevante a los adultos mayores pensionados del IGSS, como por ejemplo, si estará cerrado algún CAMIP o bien algún cambio general en las pensiones, como incrementos, bonos etc.



EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

INFORMA

A LOS PENSIONADOS DEL PROGRAMA DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA
QUE A TRAVÉS DEL ACUERDO 1358-2017 DE LA JUNTA DIRECTIVA
SE APROBÓ UN BONO DE TRESCIENTOS QUETZALES (Q.300.00)
QUE SERÁ DEPOSITADO A SU CUENTA EN EL MES DE JULIO DE CADA AÑO

IGSS CONTRIBUYENDO CON EL BIENESTAR DE SUS AFILIADOS Y
DERECHOHABIENTES

5.4.1 Descripción de los medios para la propuesta

MEDIOS ALTERNATIVOS		
Medio	Descripción	Duración
Mantas Vinílicas	16 manta distribuidas en los CAMIP y CATAFI	Cambio mensual
Afiches 40 x 50 cm	20 afiches ubicados en los CAMIP y CATAFI	Cambio mensual
Mensajes de texto	Se enviarán a los cumpleaños de cada mes	Mensual
Circuito cerrado	Información en pantallas ubicadas en CAMIP y CATAFI	20 segundos
Voceo de anuncios por medio del circuito cerrado	Vocear por falta de medicamentos o información necesaria	Siempre
Periódico "Noticias IGSS"	Media página para información	Mensual
MEDIOS ELECTRÓNICOS		
Medio	Descripción	Duración
Website IGSS	Cintillo informativo, ubicado en la sección de pensionados	Actualización mensual
MEDIOS MASIVOS		
Medio	Descripción	Duración
Medios escritos		
Prensa Libre	1/2 página	lunes y jueves
Nuestro Diario	1/2 página	martes y viernes
Medios televisivos		
Canal 3 y 7	Durante el noticiero medio día y nocturno	15 segundos
Medios radiales		
Emisoras Unidas	En voz del locutor, programación vespertina	15 segundos
Sonora	En voz del locutor, programación vespertina	15 segundos

5.5 Cronograma de actividades para la ejecución de la propuesta

CRONOGRAMA													
	Mes	octubre				noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
No.	ACTIVIDAD												
1	presentación de la Propuesta	■											
2	Aprobación de la Propuesta		■										
3	Elaboración de mensajes de texto, para envío a teléfono móvil			■									
4	Elaboración de texto para mantas vinílicas afiches y periódico interno			■									
5	Elaboración de anuncio para circuito cerrado			■									
6	Cotización para envío de mensajes de texto, impresión de afiches y grabación de audio				■								
7	Actualización de la página web					■	■	■	■	■	■	■	■
8	Exhibición de mantas y afiches					■	■	■	■	■	■	■	■
9	Presentación de audio en circuito cerrado					■	■	■	■	■	■	■	■
10	Envío de mensajes de texto					■	■	■	■	■	■	■	■

5.6 Planificación de recursos

A continuación se detalla la planificación de recursos necesarios para el desarrollo de la propuesta de comunicación e información externa:

5.6.1 Recursos humanos

- ✓ Encargado de Comunicación Social y Relaciones Públicas:
Coordina y dirige cada una de las áreas del departamento y vela por el buen funcionamiento del mismo.

- ✓ Diseñador gráfico:
Realiza el arte y bocetos para la implementación de todas las campañas y temas que desarrolla el departamento.
- ✓ Encargado de medios:
Maneja la adecuada utilización de medios tanto internos como externos y coordina la comunicación con los medios externos.
- ✓ Personal que labora en el Área de Control de Pensiones del Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia:
Se encarga de realizar los pagos correspondientes a pensiones.
- ✓ Personal que labora en los CAMIP:
Tienen atención directa con el adulto mayor, en cuanto a la atención médica y entrega de medicamentos.

5.6.2 Recursos materiales

Equipos:

- Computadora, impresora, Cámara fotográfica, Memoria USB

Servicios:

- Energía eléctrica, Teléfono, Internet, Impresiones digitales

Suministros:

- Papel bond, Discos compactos, Tinta para impresora

5.6.3 Presupuesto

Para llevar a cabo de manera efectiva la estrategia, se aprovecharán los recursos técnicos y financieros con los que cuenta el IGSS, por lo que dentro del presupuesto se tienen contemplados los afiches, circuito cerrado, voceo de anuncios, website IGSS y periódico interno, debido a que el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, cuenta con un presupuesto que cubriría esos medios.

De igual forma el citado departamento, dispone de un presupuesto para campañas externas, y la presente es una propuesta sectorizada.

Asimismo, no se incluyeron gastos de personal, ya que la institución cuenta con el personal necesario para llevar a cabo la presente estrategia y goza de un salario mensual.

MEDIOS ALTERNATIVOS Y ELECTRÓNICOS		
DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIÓN	COSTO
Mantas vinílicas	16 mantas colocadas en arañas	Q 528.00
Afiches 40 x 50 cm	18 impresiones	Q 360.00
Mensajes de texto	Promedio de 800 mensajes mensuales	Q 2,800.00
Circuito cerrado	Programación de mensajes diarios	Q -
Voceo de anuncios	para CAMIP diariamente	Q -
website IGSS	actualización cada mes	Q -
Periodico interno	información mensual	Q -
Toner para impresora	1 toner	Q 1,600.00
CD	1 caja	Q 100.00
DVD	1 caja	Q 250.00
Totales:		Q 5,110.00

MEDIOS MASIVOS		
DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIÓN	COSTO
Radio	información eventual	Q 12,657.60
Televisión	información eventual	Q 29,086.88
Prensa	información eventual	Q 51,448.00
Totales:		Q 93,192.48

Conclusiones

1. El IGSS atiende a más de ochenta mil pensionados adultos mayores por el Programa de IVS, son cubiertos por el riesgo de Vejez; sin embargo, según el resultado de las encuestas, no se encuentran informados con lo relacionado a sus pensiones y la atención médica.
2. Se estableció por medio del resultado del diagnóstico, que el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del IGSS no cuenta con campañas de comunicación e información especialmente enfocadas a los adultos mayores, quienes necesitan estar informados por los medios de comunicación adecuados.
3. Los adultos mayores constantemente presentan quejas al IGSS, por encontrarse en una situación de desinformación que les afecta directamente.
4. El adulto mayor del IGSS ha dejado de recibir pago de pensiones y/o medicamentos por falta de información.
5. EL IGSS ha desarrollado proyectos enfocados a brindar un buen servicio al adulto mayor; sin embargo, no han tenido el impacto deseado, debido a que se han enfocado al trabajador, por medio de capacitaciones o diplomados y no ha logrado el resultado esperado, porque no se han realizado estrategias comunicacionales y de información para el adulto mayor.

Recomendaciones

A las autoridades del IGSS

Que la alta jerarquía del IGSS, autorice e instruya al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para que evalúe y ejecute la propuesta de comunicación externa presentada con base a los resultados obtenidos del diagnóstico de comunicación, con el fin de mejorar el servicio que brinda a los adultos mayores pensionados y de igual forma la imagen institucional.

A los empleados del IGSS

Que la atención que brinden a los adultos mayores pensionados sea acorde a su condición de personas de la tercera edad, así como la información que se les brinda, debe ser clara, específica y directa.

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

Realizar diagnósticos y presentar estrategias de comunicación que propongan mejoras de comunicación externa especialmente para personas de la tercera edad y con esto contribuir a la satisfacción de los adultos mayores y mejorar la imagen de la empresa o entidad objeto de estudio.

GLOSARIO

A

Abastecimiento: Proveer a alguien de cosas necesarias.

Adulto mayor: Toda persona que tiene 60 años de edad o más.

Afiliados: Persona individual que mediante un contrato o relación de trabajo presta sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros a un patrono formalmente inscrito en el Régimen de Seguridad Social.

Autonomía: Condición de quien para ciertas cosas, no depende de nadie.

C

Cobertura: Es la que resguarda a una persona.

Contingencia: Cosa que puede suceder o no suceder

D

Diagnóstico: Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.

Divulgación: Acción o efecto de divulgar, socializar o contar.

E

Edecán: Persona que recibe a los afiliados, pensionados y derechohabientes, para apoyarlos con sus gestiones.

Escalonadas: Situar ordenadamente personas o cosas de trecho en trecho.

I

Incapacidad: Carencia de aptitud para ejecutar determinados actos.

Integral: Que comprende todos los elementos o aspectos de algo.

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.

J

Jubilado: Persona que trabajo al servicio del Estado y se ha retirado de sus funciones por vejez o incapacidad temporal y es protegida económicamente por la Ley de Clases Pasivas del Estado.

P

Pecuniario: Perteneiente o relativo al dinero efectivo.

Pensión: Prestación en dinero que se paga por mensualidades al pensionado o al beneficiario con derecho.

Pensionado: Afiliado o beneficiario que adquirió esta calidad mediante resolución firme.

Q

Queja: Expresión de dolor, pena o sentimiento.

R

Régimen: Conjunto de normas por las que se rige una institución, una entidad o una actividad.

Retroactivo: Que obra sobre lo pasado.

Revalorización: Aumentar el valor de algo.

Riesgo: Contingencia o proximidad de un daño.

S

Senescente: Que empieza a envejecer.

Sobrevivencia: Es el estado en que quedan los beneficiarios dependientes económicos al fallecimiento del asegurado o pensionado.

Subsistencia: Permanencia, estabilidad y conservación

Supervivencia: Acción o efecto de sobrevivir (estar vivo)

Suspensión: Efecto de suspender.

V

Vejez: Es el estado que adquiere una persona al cumplir 60 años.

Bibliografía

1. Alma B. León Mejía, (2002) Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional.
2. Cantú/Flores/Roque, (2007) Segunda edición, Comunicación Oral y Escrita.
3. Fernández Collado, C. (1991). La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.
4. Almazán M., Jorge Mario. Comunicación. Guatemala. Registro 132, Septiembre 1996. 200 páginas.
5. Florence Toussaint, Crítica de la información de Masas Segunda Edición 1981.
6. González Alonso, C. (1990). Principios Básicos de Comunicación. México, Trillas.
7. Gil Tovar, F. (1978). Iniciación a la comunicación social: Periodismo, Relaciones Públicas, Publicidad. Bogotá, Colombia: Ediciones Paulinas.
8. Cabrero, J. D. (1996). El Libro de Oro de las Relaciones Públicas. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A.
9. Báez Evertsz, C. J. (2000). La Comunicación Efectiva. Santo Domingo, Búho.
10. González Alonso, C. (2003). Diccionario de Comunicación. México, Trillas.
11. Melgar, Luis Alexander. Etapas a Seguir en el Desarrollo del Proyecto de investigación. Guatemala 2005, Sexta Edición.
12. Acuerdo 1124 de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Reglamento sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. (18 de Marzo de 2003, Revisado y actualizado 2011).

13. Acuerdo 466 de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Reglamento de Atención Médica (12 de Diciembre de 1985).
14. Acuerdo 1070 de la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Departamento de Relaciones Públicas. (abril 1963).
15. Acuerdo Número 737 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (1985).
16. Acuerdo 1048 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (1998)
17. Manual de Organización del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. Departamento de Organización y Métodos de la Subgerencia de Planificación. IGSS (actualizado, mayo 2015)
18. Manual General de Inducción Institucional, Departamento de Capacitación y Desarrollo, IGSS, (Enero 2015)
19. Oscar Peláez Almengor, Luis Rafael Valladares Vielman, (noviembre 2014), Instituto Guatemalteco de Seguridad Social 1948 – 2014.
20. Edgar Farfan, Historia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, (septiembre 2004).
21. Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad, (30 de octubre de 1946, reimpresión 2009).
22. Decreto 80-96 del Congreso de la República de Guatemala. Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad.
23. Decreto 51-98 del Congreso de la República de Guatemala. Reformas a la Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad.
24. Constitución Política de la República de Guatemala.
25. Cartillas del Adulto Mayor, Procuraduría de los Derechos Humanos, (2011)

26. 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.
27. Mérida González, A. K. (2011). Manual para elaborar y presentar la tesis. Guatemala.
28. Manual básico de elaboración y evaluación de proyectos
Josué Manuel Mille Galán 2004.

Egrafía

1. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
www.igssgt.org
Fecha de consulta: 09-01-2017
2. Teorías de la comunicación
http://www.riial.org/espacios/teoriacom/teoriacom_docbase.pdf
Fecha de consulta 25/02/2012
3. Tipos de comunicación
<http://10ejemplos.com/tipos-de-comunicacion>
Fecha de consulta: 15-02-2017
4. La comunicación externa en la empresa
<http://www.5campus.com/leccion/comui>
Fecha de consulta: 12-02-2017

ANEXOS

- Anexo 1 Cuestionario
- Anexo 2 Entrevista 1
- Anexo 3 Entrevista 2

Anexo 1



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



ENCUESTA A LOS ADULTOS MAYORES PENSIONADOS DEL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

FECHA ____/____/2017

Género:

F

M

Edad: _____

Escolaridad:

Ninguna

Primaria

Secundaria

Diversificado

Universitario

1) Le han modificado el monto de pensión sin informarle el motivo?

SI

NO

2) Le han suspendido o cancelado el pago de pensión, sin comunicarle el motivo?

SI

NO

3) Recibe algún recordatorio para la presentación de su acta de supervivencia?

SI

NO

4) Le comunican los cambios de fecha para su cita médica?

SI

NO

5) Cuando el medicamento que necesita no está en farmacia, le comunican al tener existencia?

SI

NO

6) A sus citas médica viene

SOLO

ACOMPAÑADO

LO DEJAN Y LO RECOGEN

7) Lee usted los diarios?

SI

NO

Cuáles?

8) Que canales de televisión ve?

En que horario?



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



ENCUESTA A LOS ADULTOS MAYORES PENSIONADOS DEL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

9) ¿Que radio escucha?

10) ¿Utiliza usted teléfono celular?

SI NO

11) ¿Utiliza correo electrónico?

SI NO

12) ¿Recibe avisos o información del IGSS?

SI NO

A través de que medio?

- Carta
- Correo electrónico
- Mensaje de texto
- Llamada telefónica

Observaciones:

Anexo 2



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



Entrevista al Sr. Carlos Vélez
Departamento de Relaciones Públicas y
Comunicación Social

Fecha: ____/____/____

1. Cuáles son los medios de comunicación que el departamento utiliza actualmente para mantener informados a los adultos mayores pensionados?
2. Existe un periódico interno? Considera que sería factible obtener un espacio especial para información con relación al adulto mayor?
3. Que campañas han elaborado con relación al adulto mayor?
4. El Departamento recibe quejas por falta de información al adulto mayor?

Anexo 3



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



Entrevista a la Licda. Maritza Carrera
Centro de Atención Médica Integral para Pensionados

Fecha: ____/____/____

- 1 A cuantos pensionados atienden den diariamente en el CAMIP?
- 2 En todos los CAMIP cuentan con trabajadora social para atender a los pensionados?
- 3 Cuentan con proyectos para entretenimiento del adulto mayor en los CAMIP?