



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN: COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL
SEGURO SOCIAL CAMPESINO DEL CANTÓN QUEVEDO

AUTOR:

OSORIO PLÚAS EDGAR ANDRÉS

TUTOR

LIC. LUIS IVAN ARAGUNDI GARCÍA

QUEVEDO- LOS RÍOS – ECUADOR

2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

OSORIO PLÚAS EDGAR ANDRÉS, portador de la cédula de ciudadanía 0941302978, en calidad de autor (a) del Informe Final de la dimensión práctica del examen complejo de grado, previo a la Obtención del Título de Licenciado en la Carrera de Comunicación social, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema: **ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DEL CANTÓN QUEVEDO.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

OSORIO PLÚAS EDGAR ANDRÉS
CI. 0941302978



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL



CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO
PROBATORIO DIMENSIÓN PRACTICA DEL EXAMEN
COMPLEXIVO PREVIO A LA SUSTENTACIÓN

Quevedo, 2022

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión practica del examen complexivo, designado por el Consejo Directivo mediante resolución CD- FAC.C.J. S.E-SO-005-RES-001-2022 certifico que el Sr. OSORIO PLÚAS EDGAR ANDRÉS

Desarrollado el documento probatorio practica del examen complexivo:

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DEL CANTÓN QUEVEDO.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca del documento probatorio practica del examen complexivo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

LIC. LUIS IVAN ARAGUNDI GARCÍA.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL



RESUMEN

La comunicación es parte fundamental del éxito empresarial, la manera de interactuar de forma hablada o escrita, favoreciendo cada una de las gestiones que se desarrollan dentro del área organizacional de las instituciones, ya sean públicas o privadas. La presente investigación tiene como objetivo *Elaborar un plan de comunicación interna para mejorar el desarrollo comunicación en el Seguro Social Campesino del cantón Quevedo*, El proyecto busca beneficiar a quienes laboran en la institución, de manera que cada uno de los procesos que se desarrollan se elaboren de manera eficiente, trabajando en equipo, generando e ideas y motivando a ser eficaz en cada función que desempeñen. Para obtener información sobre el tema fue necesario aplicar las técnicas y métodos investigativos a través de una encuesta, determinando si la comunicación que se maneja afecta el área externa donde no se provee de la suficiente información a quienes están asociados lo que incide que muchos de ellos desconozcan sus responsabilidades y beneficios que tienen.

Palabras clave: Plan de comunicación, Seguro social campesino, Cantón Quevedo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL



ABSTRACT

Communication is a fundamental part of business success, the way of interacting in a spoken or written way, favoring each of the steps that are carried out within the organizational area of institutions, whether public or private. The objective of this research is to develop an internal communication plan to improve communication development in the Peasant Social Security of the Quevedo canton. The project seeks to benefit those who work in the institution, so that each of the processes that are developed are elaborated. efficiently, working as a team, generating ideas and motivating them to be effective in each role they perform. To obtain information on the subject, it was necessary to apply the investigative techniques and methods through a survey, determining if the communication that is handled affects the external area where sufficient information is not provided to those who are associated, which affects many of them. unaware of their responsibilities and benefits they have.

Keywords: Communication plan, Peasant Social Security, Canton Quevedo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL



**RESULTADO DE GRADUACIÓN DE LA DIMENSIÓN ESCRITA DE LA
 MODALIDAD EXAMEN COMPLEXIVO.**

EL TRIBUNAL EXSEÑADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE
 INVESTIGACIÓN, TITULADO: **ELABORACIÓN DE UN PLAN DE
 COMUNICACIÓN PARA EL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DEL CANTÓN
 QUEVEDO.**

LIC. LUIS IVAN ARAGUNDI GARCÍA

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL:

 W

DELEGADO DE LA DECANA

 V

DELEGADO DEL CIDE

 P

PROFESOR ESPECIALISTA

 OSORIO PLÚAS EDGAR ANDRÉS

GRESADO (A)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL



Quevedo, 2022

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN
EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión practica del examen complejo la Sr. OSORIO PLÚAS EDGAR ANDRÉS, Con el tema: **ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DEL CANTÓN QUEVEDO.**

Certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Anti plagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución. Considerando que, en el documento probatorio dimensión practica del examen complejo el porcentaje máximo permitido es el % de similitud, queda aprobado para su publicación.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

LIC. LUIS IVAN ARAGUNDI GARCÍA
DOCENTE DE LA FCJSE.

Contenido

TEMA	i
DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
COMUNICACIÓN SOCIAL.....	ii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	ii
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.....	iii
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	iii
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRACTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA SUSTENTACIÓN	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
RESULTADO DE GRADUACIÓN DE LA DIMENSIÓN ESCRITA DE LA MODALIDAD EXAMEN COMPLEXIVO.	vi
CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO	vii
1.INTRODUCCIÓN	1
2. DESARROLLO	3
2.1JUSTIFICACIÓN	3
2.2Objetivo.....	4
Objetivo general.....	4
2.2.1Objetivos específicos	4
2.3 SUSTENTO TEÓRICO.....	6
2.3.1 Plan de comunicación	6
2.3.2 Importancia del plan de comunicación	6
2.3.3 Objetivos del plan de comunicación	7

2.3.4 Plan de comunicación interna	7
2.3.5 Plan de comunicación externa	8
2.3.6 Situación actual del Seguro Social Campesino.....	9
2.4 TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	10
2.4.1 Técnica de la encuesta	10
Instrumentos.....	11
Investigación descriptiva:	11
Investigación explicativa:	12
2.5 Resultados de la investigación	13
2.6 SITUACIONES DETECTADAS	22
2.7 SOLUCIONES PLANTEADAS	23
2.8Conclusiones.....	24
2.8.1 Recomendaciones	25
Bibliografía.....	27
ANEXOS	28

Índice de tabla

Tabla 1- Identidad	13
Tabla 2.-Afiliación	15
Tabla 3.- Beneficios	16
Tabla 4.-Responsabilidades.....	17
Tabla 5.-Nivel de satisfacción.....	18
Tabla 6.-Información.....	19

Tabla 7.-Nivel de información	20
-------------------------------------	----

Índice de Figura

Figura 1.- Identidad.....	14
Figura 2.- Afiliación.....	15
Figura 3.- Beneficios	16
Figura 4.-Responsabilidades	17
Figura 5.-Nivel de satisfacción	18
Figura 6.-Información	19
Figura 7.-Nivel de información.....	20

1.INTRODUCCIÓN

La comunicación es parte fundamental del éxito empresarial, la manera de interactuar de forma hablada o escrita, favoreciendo cada una de las gestiones que se desarrollan dentro del área organizacional de las instituciones, ya sean públicas o privadas. Mediante una buena comunicación se promueven estrategias que permiten alcanzar los objetivos que se han planificado de manera interna o externa, mejorando la productividad, calidad e integración de todo el colectivo, logrando resultados eficientes llegando a niveles exitosos.

La presente investigación se centra en determinar la elaboración de un plan de comunicación dirigido al Seguro Social Campesino en el cantón Quevedo, con la finalidad de que a través de esta técnica o método se pueda brindar la suficiente información sobre todo sus beneficios, a las comunidades rurales y recintos aledaños, Quevedo actualmente está conformado por un total de 173. 575 habitantes, donde 48.390 de su población se dedican a la agricultura, pesca, ganadería, manufactura, construcción, las cuales no todas cuentan con algún tipo de seguro, ni afiliados a alguna organización como miembros activos, la población económicamente activa se deriva a partir de los 5 años, hasta los 65 años de acuerdo a la Población Económicamente Activa (PEA) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Una de las dificultades que existen es que el Seguro Social Campesino no cuenta con un plan de comunicación que permita realizar mejor sus gestiones de forma interna como externa, un claro ejemplo de esto es que muchos de sus afiliados no conocen sus beneficios, requisitos para afiliarse, quienes se pueden afiliar, condiciones que deben cumplir los afiliados, derechos de jubilación, edad, aportes entre otros, lo que causa incomodidad, ya que no se

provee de la suficiente información el personal que labora en la entidad no entrega la información adecuada a satisfacción de los solicitantes.

La falta de comunicación incide que los problemas empiecen el área interna, interrumpiendo los procesos y encargos que se ejecutan diariamente, influyendo a que todo tipo de gestiones se convierta en trámites burócratas, con demoras a ser aprobados, entregados donde el principal perjudicado es el agente afiliado al gremio causando molestias y que la entidad obtenga una baja calificación por los servicios que brinda al público.

Para obtener información sobre el tema de estudio fue necesario aplicar las técnicas y métodos investigativos a través de una encuesta a la población afiliada analizando como favorecería un plan de comunicación para el seguro social campesino en el cantón Quevedo, el propósito es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, así como ayudar que los proceso de comunicación interna mejoren a través de una comunicación fluida y efectiva, trabajando organizadamente y planificando las estrategias para tomar decisiones apropiadas que favorezcan el entorno y crecimiento sin importar el sector al que pertenezcan.

2. DESARROLLO

2.1 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene el propósito de aportar con información a una de las organizaciones sociales más importantes del país, es la Confederación Nacional del Seguro Social Campesino, líder de las luchas agrarias del Ecuador. Esta organización, en la actualidad, carece de una estrategia comunicacional, lo que desemboca en un vacío de conocimiento y difusión de los logros alcanzados en los últimos años de lucha de sus afiliados, organizaciones sociales y público en general, provocando un debilitamiento de su imagen en la lucha social campesina a nivel nacional e internacional.

El estudio que se realiza es trascendental debido a que actualmente el Seguro Social Campesino carece de un plan de comunicación que permita que la información fluya con naturalidad en cada uno de los procesos y gestiones que se ejecutan, incidiendo en un retroceso en la toma de decisiones y que los afiliados no tengan conocimientos sobre sus obligaciones y derechos. La falta de coordinación y comunicación interna y externa ha generado que estas arbitrariedades vayan en aumento, generando una mala imagen del servicio que se provee a quienes lo solicitan.

Al ser una entidad pública al servicio de los habitantes es fundamental que cuente con todas las herramientas a disposición, sobre todo en generar información y coordinar con cada una de las áreas para que no exista ningún tipo de demora en los diferentes trámites que diariamente proceden los usuarios. El plan de comunicación organizacional está enfocado en

cumplir con los objetivos de la institución su misión y visión para lo que fueron creados, que es estar al servicio de la ciudadanía el tiempo que sea necesario.

El proyecto busca beneficiar a quienes laboran en la institución, de manera que cada uno de los procesos que se desarrollan se elaboren de manera eficiente, trabajando en equipo, generando e ideas y motivando a ser eficaz en cada función que desempeñen, del mismo modo contribuir con toda la información a los usuarios afiliados para que conozcan sus derechos y obligaciones que tienen con la institución para que sean atendidos de forma inmediata debido al compromiso que tiene el Estado con cada uno de ellos.

2.2 Objetivo

Objetivo general

✓ Elaborar un plan de comunicación interna para mejorar el desarrollo comunicación en el Seguro Social Campesino del cantón Quevedo.

2.2.1 Objetivos específicos

✓ Determinar el estado de la gestión comunicacional con el personal interno y los afiliados del Seguro Social Campesino

✓ Definir las debilidades de la comunicación interna y externa que afronta personal indagando en el déficit de comunicación en cuanto a las gestiones de cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de la Institución.

✓ Diseñar estrategias que mejoren el desarrollo comunicacional de forma interna con los colaboradores y de manera externa con los afiliados del Seguro Social Campesino del Cantón Quevedo.

2.3 SUSTENTO TEÓRICO

2.3.1 Plan de comunicación

El plan de comunicación es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización.

Contar con una ayuda a organizar los procesos de comunicación y guía el trabajo comunicativo. Además de facilitar la orientación y evitar la dispersión a la que puede llevarnos el trabajo día a día, el plan promueve el seguimiento y la evaluación de estos procesos, lo que nos hace cuestionarnos continuamente y buscar mayor calidad. Es recomendable que esta herramienta no acabe constituyéndose como una pauta estanca y limitadora, sino una guía de principios y propuestas flexible y adaptable, (España, 2018).

2.3.2 Importancia del plan de comunicación

Es importante porque la comunicación eficaz es esencial para todas las empresas, independiente del medio. La misma es crucial para motivar a equipos, convencer a los líderes a aumentar fondos, influenciar la opinión pública, aumentar drásticamente el índice de éxito de proyectos, entre otros.

Aun así, una comunicación interna y externa eficaz y eficiente es una práctica no común en muchas empresas. Los problemas varían desde la falta de claridad, contenido y método de comunicación a la deficiencia de estructura y habilidades interpersonales. Algunos

de esos problemas ocurren por la insistencia de los gestores de proyectos en detallar cada paso técnico específico a los patrocinadores del proyecto o por la inhabilidad de los líderes de transformar la estrategia planificada en un alcance de proyecto y objetivos. (Oliveira, 2019).

2.3.3 Objetivos del plan de comunicación

La comunicación entre una empresa y los clientes tiene como principal objetivo informar sobre la existencia de un producto o servicio, así como por sus principales beneficios o características.

- ✓ **Fortalecer la imagen de marca de la empresa:** Trabajando la imagen de la empresa desde dentro, seremos capaces de construir una buena imagen hacia fuera.
- ✓ **Trabajar la estrategia empresarial:** Un plan de comunicación no debe incluir únicamente el modo de comunicarse con el cliente final.
- ✓ **Incremento de nuestra cuota de mercado en un tiempo récord:** A través de un plan de comunicación, la empresa define claramente los productos que quiere comercializar.
- ✓ **Incremento de la tasa de fidelización:** El plan de comunicación de una empresa permite que ésta se dirija únicamente a aquellos usuarios, (Nuño, 2019).

2.3.4 Plan de comunicación interna

Elaborar un plan de comunicación interna es fundamental para mantener a los equipos cohesionados, promover un buen ambiente laboral, y por ende para cumplir los objetivos de negocio.

Su objetivo es favorecer la distribución de la información y compartir el conocimiento entre todos los niveles de una organización, reforzar las vías de comunicación entre empresa y colaborador, fomentar el sentimiento de pertenencia y con todo ello generar un buen clima

laboral. Esta incluye lo que se dice, pero quizá también lo que no se dice, asimismo entre las cosas que debe considerar destacan:

- ✓ En qué momentos se comunicarán con ellos.
- ✓ A través de qué herramientas.
- ✓ Qué tipo de lenguaje se utilizará.
- ✓ Acciones concretas que deben llevarse a cabo.
- ✓ Cuáles son los objetivos que se desean alcanzar. (Jaime, 2019).

2.3.5 Plan de comunicación externa

Hacer un plan de comunicación externa a medida de la empresa. A pesar de la dificultad de clarificar los distintos objetivos y fases, desarrollar un plan de comunicación externa efectivo no es tan complicado si tienes claras cuáles son las metas que se buscan en cada una de las acciones. Eso sí, es importante que antes de abarcar un objetivo demasiado complejo seamos capaces de dividir la estrategia en pequeños pasos o etapas, con el objetivo de hacer más alcanzable la meta final, (Argudo, 2020).

2.3.5 Seguro Social Campesino

Que, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por mandato constitucional y legal es una entidad de derecho público que goza de autonomía administrativa, financiera, normativa y presupuestaria

El seguro social campesino, que forma parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, será un régimen especial del seguro universal obligatorio para proteger a la población rural y a las personas dedicadas a la pesca artesanal; se financiará con el aporte solidario de las personas aseguradas y empleadoras del sistema nacional de seguridad social, con la aportación diferenciada de las jefas o jefes de las familias protegidas y con las asignaciones fiscales que garanticen su fortalecimiento y desarrollo. El seguro ofrecerá prestaciones de salud y protección contra las contingencias de invalidez, discapacidad, vejez y muerte" (Finder, 2018).

2.3.6 Situación actual del Seguro Social Campesino

En Ecuador se estima que más de 32 por ciento de la población vive en áreas rurales. Con más de 36 por ciento de los ocupados en zona rural trabajando en el sector agrícola por cuenta propia y familiar no remunerado, la incidencia de la indigencia y de la pobreza de este grupo ronda el 14 por ciento. El SSC sirve para cubrir las brechas de cobertura de este grupo de población que, de lo contrario, sería más vulnerable a la pobreza.

El IESS es la entidad encargada y el gestor directo del SSC. La afiliación al SSC se la hace a través de una organización campesina. La inscripción es de carácter restrictivo, dado que para incorporarse es necesario tener un trabajo por cuenta propia, temporal u ocasional, en alguna actividad del sector agropecuario de la economía o de la pesca artesanal, y vivir en una zona rural, (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

2.4 TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

2.4.1 Técnica de la encuesta

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario aplicar la técnica de la encuesta, mediante la cual se procedió a realizar un cuestionario de preguntas de acuerdo al tema de investigación a los afiliados del seguro social para determinar si ellos están informados de todo en cuanto respecta al seguro en sus obligaciones y beneficios, estableciendo como se informan de los cambios que se realizan en las gestiones de sus trámites, estableciendo lugar y fecha de los entrevistados.

Lugar: Quevedo, junio 2022

Encuestados

- ✓ Sr. Juan Prado
- ✓ Sr. Luis Chacota
- ✓ Sr. Joel Mindiola
- ✓ Sra. María Orellana
- ✓ Sra. Ana Pascuales
- ✓ Sr. Ernesto Taípe
- ✓ Sr. Geovanny Espinoza
- ✓ Sra. Luz Moran
- ✓ Sra. Juana Bardales
- ✓ Sr. Antonio Ruiz

- ✓ Sr. Cristhian Adrades
- ✓ Sr. José Martínez

La encuesta que se efectúa tiene el propósito de determinar como la falta de un plan de comunicación incide en que la información dificulte sobre los conocimientos de las gestiones que tienen que realizar quienes se encuentran afiliados lo que origina desconfianza y que la institución no cuente con la confianza necesaria para que más personas recurran a el presente servicio.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados para el desarrollo investigativo fueron mediante un exhaustivo, análisis del tema donde se utilizó lapiceros, cuadernos, USB, computador, internet, Impresora, calculadora, hojas, carpetas, Excel, Word que permitieron registrar y tabular la información que es presentada.

Tipos de investigación

Investigación descriptiva:

Se utilizo para describir las necesidades en cuanto a un plan de comunicación en el Seguro Social Campesino del cantón Quevedo, de manera que los afiliados puedan conocer los cambios que se realizan, sus beneficios y ventajas que logran obtener al estar afiliados.

Investigación explicativa:

Permitió, explicar de forma detallada como la elaboración de un plan de comunicación puede ser una estrategia efectiva, para que más personas de los sectores rurales, se acojan a este beneficio afiliándose al gremio, influyendo de manera positiva en cada una de las gestiones que se realiza de forma interna como externa en la Institución pública.

Población y muestra

Para el desarrollo del proyecto se procedió aplicar las preguntas para la encuesta a los habitantes de las zonas rurales y recintos del cantón, donde se evidencia que existe un total de 19.411 habitantes de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) indagando y demostrando como el plan de comunicación es importante para cada uno de los procesos que se desarrollan.

Total, de Encuestas:

n= Tamaño de la muestra

N= Población O Universo

E= Error de muestreo

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{19411}{0,05^2(19411 - 1) + 1} = \frac{19411}{0,0025(19410) + 1}$$

$$n = \frac{19411}{49.53} = 391$$

2.5 Resultados de la investigación

Para el resultado de la investigación fue necesario aplicar la técnica de la encuesta mediante la cual se utilizó un cuestionario de preguntas a un grupo de personas afiliadas al Seguro Social Campesino para conocer como la falta de un plan de comunicación incide en la productividad y desconocimiento de obligaciones y derechos.

El formulario de preguntas está elaborado de acuerdo al tema de investigación utilizando un lenguaje claro para que sean respondida de forma inmediata sin ninguna contrariedad.

Encuesta realizada a los afiliados al Seguro Social Campesino del Recinto 3 Marías cantón Quevedo.

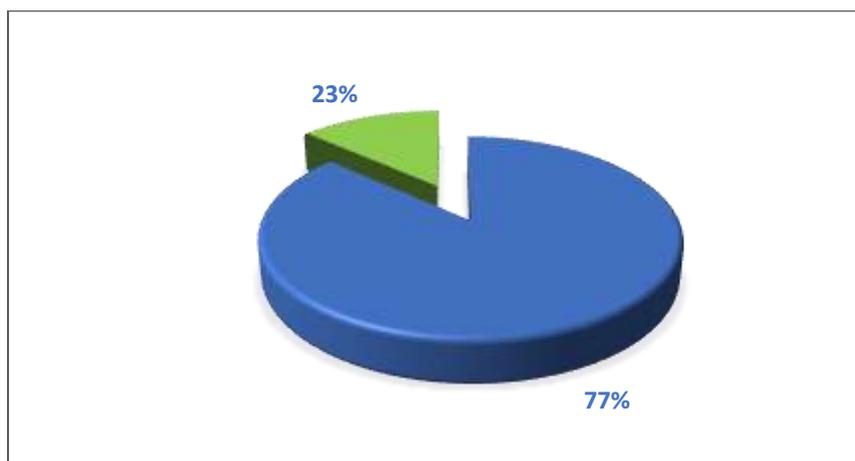
¿Conoce usted lo que es el Seguro Social Campesino?

Tabla 1- **Identidad**

Opción	Frecuencia	Participación
Si	13	77%
No	2	23%
Total	391	100%

Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Figura 1.- Identidad



Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada el 77% de los encuestado conocen lo que es el seguro Social Campesino ya que alguno de ellos es afiliado o tienen, familiares que pertenecen al gremio, mientras que el 23% indica desconocer de que se trata.

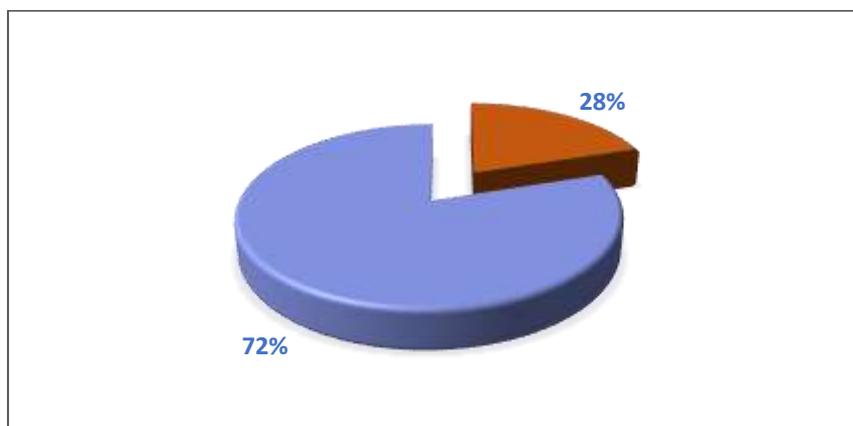
¿Se encuentra afiliado actualmente al Seguro Social campesino?

Tabla 2.-Afiliación

Opción	Frecuencia	Participación
Si	111	28%
No	280	72%
Total	391	100%

Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Figura 2.- Afiliación



Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Analís e interpretación

El sondeo realizado revela que del total de los encuestados el 72% de la población en zonas rurales y recintos del cantón no se encuentran afiliadas, debido a la poca información que existe por parte de la Institución no sabe que tramites realizar y como organizarse, mientras que el 28% si esta, oportunamente por la información y capacitación recibida sobre los beneficios que este seguro brinda a quien estén afiliado.

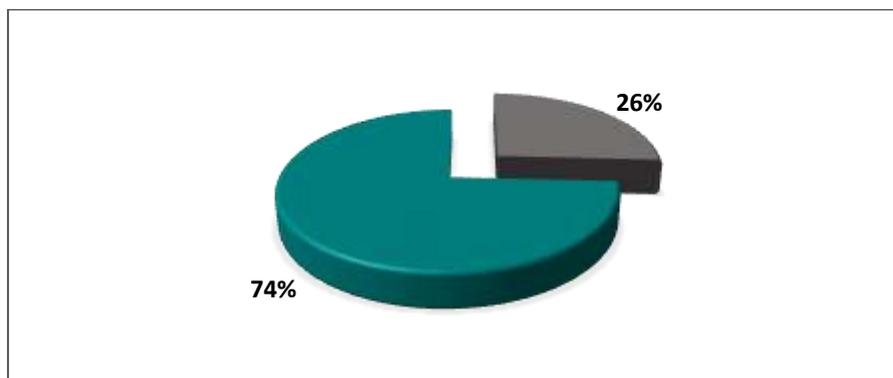
¿Conoce usted sus beneficios al estar asegurada?

Tabla 3.- *Beneficios*

Opción	Frecuencia	Participación
Si	101	26%
No	290	74%
Total	391	100%

Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Figura 3.- *Beneficios*



Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Analís e interpretación

El 74% de las personas que viven en zonas rurales o recintos aledaños al cantón no conocen los beneficios que otorga el Seguro Social Campesino a sus afiliados, sin embargo, el 26% asegura que si conoce y que suele realizar uso de las ventajas que esta ofrece.

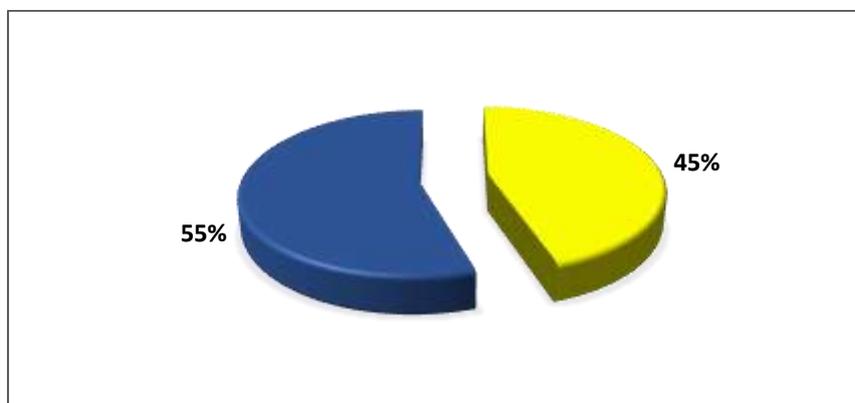
¿Sabe usted cuáles son sus responsabilidades con la Institución?

Tabla 4.-Responsabilidades

Opción	Frecuencia	Participación
Si	176	45%
No	215	55%
Total	391	100%

Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Figura 4.-Responsabilidades



Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Analís e interpretación

El 55% de la población encuestada asegura que no conoce sus responsabilidades con el Seguro Social Campesino debido a la poca o nula información que reciben enterándose por otras fuentes de cualquier cambio que se suscite o tramites a realizar, aunque el 45% manifiesta que si conoce a través de terceras personas.

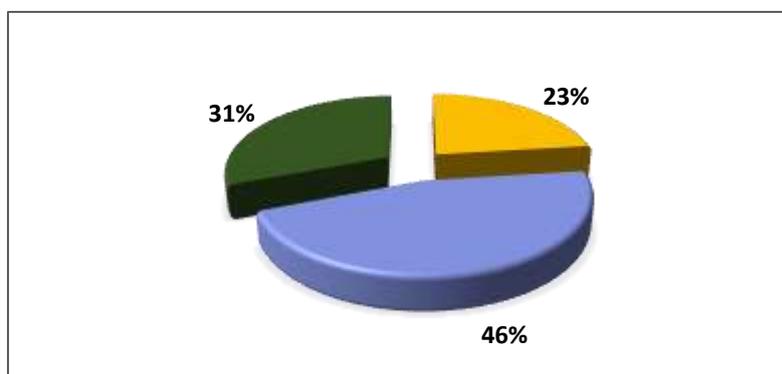
¿Se encuentra satisfecha con los servicios que le brinda la Institución?

Tabla 5.-Nivel de satisfacción

Opción	Frecuencia	Participación
Si	90	23%
No	180	46%
Tal vez	121	31%
Total	391	100%

Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Figura 5.-Nivel de satisfacción



Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Análisis e interpretación

Los datos revelan que el 23% de las personas si se encuentran satisfechas de los servicios que brinda la institución, mientras que un 46% no y el 31% indica que no sabe, de acuerdo a la información obtenida se puede apreciar que el nivel de satisfacción no es el indicado para una institución de servicio público esto en parte se debe a la poca información que se brinda en cuanto a ventajas en las gestiones justo con los involucrados.

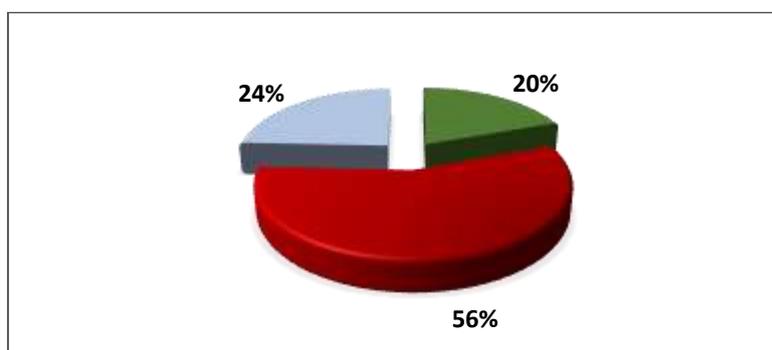
¿El Seguro Social Campesino le brinda toda la información cuando solicita alguna gestión?

Tabla 6.-Información

Opción	Frecuencia	Participación
Si	76	19%
No	220	56%
Poco	95	24%
Total	391	100%

Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Figura 6.-Información



Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Analís e interpretación

El 56% de las personas encuestadas señala que el Seguro Social Campesino no les brinda toda la información, en cuanto algún trámite que desean realizar lo cual genera molestia y desconfianza, mientras que el 19% indica que si obtiene información y un 24% revela que la información que les provee es poco y que a menudo permanecen desinformados de todos los cambios en lo que ellos también forman parte.

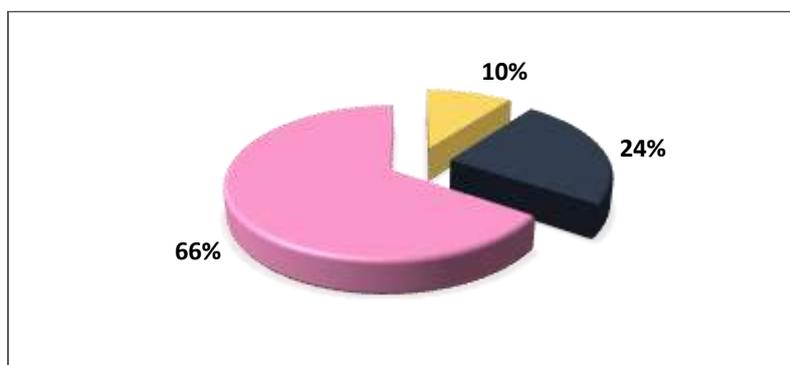
¿Como califica el nivel de información y servicios que brinda el Seguro Social Campesino?

Tabla 7.-Nivel de información

Opción	Frecuencia	Participación
excelente	40	10%
Bueno	95	24%
Malo	256	65%
Total	391	100%

Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Figura 7.-Nivel de información



Fuente: Afiliados del Recinto 3 Marías cantón Quevedo
Elaborado por: Edgar Osorio

Analís e interpretación

El 10% de la población encuestada indica que lo califica de excelente porque la institución les provee toda la información necesaria para conocer sus obligaciones y responsabilidades, mientras que el 24% señala que es bueno el servicio, así como el nivel de información al usuario y un 66% manifiesta que es malo no hay comunicación, cada gestión o proceso se tardan en ser resueltos lo que molesta porque ellos están pagando por un servicio de ser bien atendidos.

Para el desarrollo de la encuesta, se abordó sobre la importancia de la comunicación que existe con los afiliados y la entidad, una de las primeras preguntas fue si les informan sobre sus beneficios al estar afiliados respondiendo el 74% que no y un 26% que sí, esto se debe a que muchas personas desconocen los beneficios que reciben si se agremian al Seguro Social Campesino.

Se pregunto también a los afiliados de la institución si les brindan información dándoles a conocer sus responsabilidades, respondiendo el 55% que no y un 45% que si ya que se enteran a través de terceras personas de lo que acontece. del total encuestado se le investigo si estaban satisfechos con el servicio que brinda el Seguro Social Campesino, evidenciando el 23% que sí, un 46% que no y el 31% que poco esto debido a que en ocasiones no reciben información ni se les comunica los cambios que se suscitan y que son de iteres general para ellos.

Durante el proceso del sondeo se cuestionó si el Seguro Social Campesino le brinda toda la información cuando solicita alguna gestión a quienes están afiliado respondiendo el 56% que no un 24% que poco y el 19% que si evidenciando la necesidad de un plan de comunicación que ayude a coordinar cada gestión que se desarrolle.

Un 10% de los encuestados señalan que el nivel información y servicios que brinda la Institución es excelente, mientras que el 24% la califica de buena, y un 65% señala que es mala demostrando que un plan de comunicación es importante facilitando las tareas y acciones a realizar de forma interna y externa

2.6 SITUACIONES DETECTADAS

Dentro del contexto investigativo se determinó que el Seguro Social Campesino, cumple una importante función en la vida de las personas debido a la protección que otorga a uno de los sectores rurales y campesino más vulnerables del país, amparando a las personas desprotegidas ayudándoles en caso de emergencias como maternidad, incapacidad, riesgo de trabajo, desempleo, jubilación, enfermedad o muerte.

Con el propósito de conocer la situación actual desde otra perspectiva se elaboró un cuestionario de preguntas a varios de los afiliados de la Institución para conocer su nivel de satisfacción en cuanto a la información y servicios que otorga la Institución pública, revelando que no hay una buena comunicación de forma interna y externa que trabaje de forma unánime por los objetivos de la entidad la falta de coordinación, mala organización afecta de forma directa las estrategias de crecimiento y que más personas se sumen a esta causa.

La evidente necesidad de un plan de comunicación se refleja en la entidad, esto debido a que muchas de las personas afiliadas no tienen conocimiento sobre sus responsabilidades de pago, multas, atrasos, mientras que las demás no saben de los beneficios que gozan, algunos de los encuestados señalaron que en la entidad no les dan ningún tipo de información, tienen una mala aptitud para informar o se contradicen lo que genera molestias porque muchos de ellos cumplen de forma responsable con sus obligaciones adquiridas al momento de afiliarse, otros sin embargo señalan que se enteran de cambios en la institución a través de terceras personas por lo que se les hace urgente un plan de comunicación que se coordine de una manera más provechosa para satisfacción del usuario.

El plan de comunicación tiene el propósito de que la comunicación sea más efectiva de forma interna, como externa en el Seguro Social Campesino por la responsabilidad que existe en la institución de manera que las personas se sientan atendidas, escuchadas e informadas de todo lo que sucede y de los cambios que se gestionan, es por ello que es necesario que se estudie la situación actual y se establezcan estrategias comunicacionales para tomar decisiones acertadas en cuanto al buen manejo de la comunicación.

2.7 SOLUCIONES PLANTEADAS

- ✓ Utilizar la comunicación con una herramienta para mejorar la imagen de la institución
- ✓ Utilizar el plan de comunicación como una manera de dar a conocer las metas y beneficios del Seguro Social Campesino.
- ✓ Mejorar las relaciones entre los afiliados y la institución a través de la comunicación de forma directa.
- ✓ Optimizar el tiempo en cuanto a las gestiones que realizan los afiliados manteniéndolos informados de todo lo que sucede en el entorno.
- ✓ Motivar a la colaboración interna mediante una comunicación fluida, alcanzando los objetivos de la empresa.
- ✓ Determinar las necesidades de la entidad, para aplicar estrategias comunicacionales fomentando el trabajo en equipo.

- ✓ Utilizar el plan de comunión para desarrollar una comunicación efectiva de forma interna y externa.
- ✓ Demostrar los beneficios del Seguro Social Campesino a través de información detallando las ventajas que este ofrece.
- ✓ Utilizar como estrategia la comunicación para coordinar, gestionar y dar a conocer la importancia que tiene la institución en la sociedad que no cuenta con algún tipo de seguro.

2.8 Conclusiones

✓ De acuerdo a la investigación realizada se determinó que el Seguro Social Campesino, cumple una importante función en la sociedad brindando los servicios de protección a las personas de las áreas rurales que no están afiliadas a ningún gremio, sus ayudas van desde, entregas de préstamos, asistencia médica, en caso de enfermedad o muerte, asistencia odontológica con pagos cómodos para que más personas también se adhieran a la causa y puedan gozar de estos beneficios.

✓ Se concluye que a pesar de que las funciones que cumple El Seguro Social Campesino son importantes para la población, existe un déficit en la comunicación, interna y externa que se maneja debido que no tienen un plan de comunicación mediante el cual se trabaje de forma colaborativa y en equipo para el desarrollo de los procesos internos de manera que se atiendan los tramites y reclamos de los afiliados. La poca comunicación que se maneja afecta el área

externa donde no se provee de la suficiente información a quienes están asociados lo que incide que muchos de ellos desconozcan sus responsabilidades y beneficios que tienen al ser miembros activos de la entidad.

✓ Se determinó que en la actualidad la entidad pública no cuenta con un plan de comunicación, que incluya políticas y normas que se apliquen en cada una de las áreas, ocasionando que exista poca planificación, descoordinación, desinformación con los afiliados lo que genera molestia generando una mala imagen a la entidad.

2.8.1 Recomendaciones

✓ Se recomienda que se desarrolle un plan de comunicación para trabajar de forma coordinada y planificada de manera interna y externa colaborando en equipo para cumplir con los objetivos de la entidad, el plan de comunicación contaría con canales de información claros, planificación estratégica para transmitir información, publico objetivo a quienes se les transmite la información midiendo y evaluando cada uno de los resultados que se desarrollen.

✓ Se sugiere que se desarrolle un conjunto de acciones estratégicas para desarrollar una comunicación efectiva, dentro de las cuales se considere a los afiliados como un ente importante en brindar toda la colaboración y asistencia para que puedan estar informados de todos los cambios que se desarrollan de forma interna dentro de los cuales se ven involucrados.

✓ Se propone que la entidad trabaje en un plan de comunicación, analizando la situación actual, de manera que se establezcan las mejores estrategias a utilizar para trabajar de manera interna de forma efectiva manteniendo un buen compañerismo y colaboración de todos

logrando los propósitos de la Institución, estableciendo habilidades de poder comunicarse de forma clara y precisa con el público afiliado pues son parte esencial para que funcione la entidad.

Bibliografía

- Argudo, C. (2020). ¿Cómo hacer un plan de comunicación externa? Argentina : www.emprendepyme.net/como-hacer-un-plan-de-comunicacion-.
- España, P. V. (2018). Elaboración de un plan de comunicacion . España: www.solucionesong.org.
- Finder, L. (2018). Reglamento de entrega de prestaciones del seguro social campesino. Ecuador: [/www.gob.ec](http://www.gob.ec) el consejo directivo del instituto ecuatoriano de seguridad social.
- Jaime, H. (2019). Plan de Comunicación Interna: cómo mantener comunicados a mis colaboradores. Colombia: www.holmeshr.com/blog/plan-de-comunicacion-interna.
- Nuño, P. (2019). Objetivos del plan de comunicación. Mexico: [https:// www.emprendepyme.net/author/patrician](https://www.emprendepyme.net/author/patrician).
- Oliveira, G. (2019). Plan de comunicación: su importancia y por qué gestores de proyectos deben priorizarlos. Mexico: [https:// www.softexpert.com/es/material-plan-de-comunicacion-proyectos-su-importancia-y-por-que-priorizarlos/](https://www.softexpert.com/es/material-plan-de-comunicacion-proyectos-su-importancia-y-por-que-priorizarlos/).
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2020). El caso del Seguro Social Campesino. Ecuador: <https://www.social-protection.org/gimi/RessourcePDF.action?id>.
- Sanchez, J. (2020). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo

ANEXOS

Encuesta realizada a los afiliados al Seguro Social Campesino del Recinto 3

Marías cantón Quevedo.

N°.	Fichas de preguntas a desarrollar	Si	No
	¿Conoce usted lo que es el seguro social campesino?		
	¿Se encuentra afiliado actualmente al Seguro Social campesino?		
	¿Conoce usted sus beneficios al estar asegurada?		
	¿Sabe usted cuáles son sus responsabilidades con la Institución?		
	¿Se encuentra satisfecha con los servicios que le brinda la Institución?		
	¿El Seguro Social Campesino le brinda toda la información cuando solicita alguna gestión?		
	¿Como califica el nivel de información y servicios que brinda el Seguro Social Campesino?		

Foto 1.-Encuestas a los afiliados del seguro social campesinito



Foto 2.-Encuestas en el recinto Tres Marías

