

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Fortalecimiento de la comunicación social del instituto de seguridad social de las Fuerzas Armadas hacia el personal de militares en servicio activo”**

**Trabajo de Investigación**

**para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autores:**

Wilson Bladimir Bernal Maila

**Docente Guía:**

Mtro. Christopher George Acevedo Velazco

**TACNA – PERÚ**

**2023**

# Wilson Bernal Maila

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**24%**

INDICE DE SIMILITUD

**22%**

FUENTES DE INTERNET

**7%**

PUBLICACIONES

**12%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## DERECHOS DE AUTOR

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## INDICE

### PRELIMINARES

RESUMEN .....	8
ABSTRACT .....	9
INTRODUCCION .....	10
CAPITULO I .....	12
1.1 TEMA DE LA TESIS.....	12
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.4 HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
1.5.1 Objetivó General.....	14
1.5.2 Objetivos Específicos.....	14
1.6 METODOLOGÍA .....	15
1.6.1 Paradigma de la Investigación .....	15
1.7 JUSTIFICACIÓN .....	15
1.8 DEFINICIONES.....	16
1.8.1 Operacionalización de las variables.....	16
1.9 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	18
1.9.1 La Ley de Seguridad Social Militar .....	18
1.9.2 El Régimen de Seguridad Social Militar .....	19

1.10	CRONOGRAMA .....	21
CAPITULO II .....		22
2.1	CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES O TÓPICOS CLAVE .....	22
2.1.1	La seguridad Social en el Ecuador.....	22
2.1.2	Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas .....	25
2.1.3	Comunicación Social .....	31
2.2	IMPORTANCIA DE LAS VARIABLES O TÓPICOS CLAVE .....	33
2.2.1	Importancia de la Comunicación Social .....	33
2.2.2	Importancia de la Seguridad Social.....	34
2.3	MODELO DE LAS VARIABLES .....	34
2.3.1	Modelo Lineal .....	34
2.3.2	Modelo Dinámico .....	35
2.3.3	Modelo Transaccional.....	35
2.4	ANÁLISIS COMPARATIVO.....	35
2.5	ANÁLISIS CRITICO .....	36
CAPITULO III .....		37
3.1	RESEÑA HISTÓRICA .....	37
3.2	PRESENTACIÓN DE ACTORES.....	45
3.3	DIAGNÓSTICO SECTORIAL.....	45
CAPITULO IV .....		48
4.1	MARCO METODOLÓGICO .....	48

4.1.1	Diseño de Estudio.....	48
4.1.2	Enfoque .....	48
4.1.3	Tipo de Estudio.....	51
4.1.4	Métodos de Investigación .....	51
4.1.5	Técnicas de Investigación.....	52
4.1.6	Operacionalización .....	53
4.1.7	Instrumento.....	54
4.1.8	Población.....	54
4.1.9	Muestra.....	55
4.2	RESULTADOS.....	57
4.2.1	Análisis de resultado encuesta .....	57
4.2.2	Análisis de resultado.....	69
CAPITULO V.....		71
5.1	CONCLUSIONES.....	71
5.2	RECOMENDACIONES .....	73
BIBLIOGRAFÍA .....		75
ANEXOS .....		80
6.1	Anexo 1.....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> ....	13
<b>Gráfico 2.</b> ....	21
<b>Gráfico 3.</b> ....	58
<b>Gráfico 4.</b> ....	59
<b>Gráfico 5.</b> ....	61
<b>Gráfico 6.</b> ....	62
<b>Gráfico 7.</b> ....	63
<b>Gráfico 8.</b> ....	64
<b>Gráfico 9.</b> ....	65
<b>Gráfico 10.</b> ....	66
<b>Gráfico 11.</b> ....	67
<b>Gráfico 12.</b> ....	68

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	16
Tabla 2.....	53
Tabla 3.....	55
Tabla 4.....	57
Tabla 5.....	58
Tabla 6.....	59
Tabla 7.....	60
Tabla 8.....	61
Tabla 9.....	62
Tabla 10.....	64
Tabla 11.....	65
Tabla 12.....	66
Tabla 13.....	67
Tabla 13.....	68



## RESUMEN

El proceso comunicativo para toda institución pública es importante ya que, la misma permite conocer el flujo de trabajo general, tal es el caso del ISSFA, en dicha institución este proceso resulta importante porque permite la interacción entre los diferentes trabajadores, así como ayuda a solventar las dudas de los afiliados que se acercan, sin embargo el mismo se ve afectado por distintas causas que impiden el desarrollo de un proceso adecuado, por lo cual el presente estudio tiene como objetivo general difundir los beneficios que presta el Instituto de Seguridad Social a sus afiliados en servicio activo y desvanecer los infundados rumores para alcanzar la confianza y tranquilidad de sus afiliados.

Para lo cual se empleó una metodología cuasiexperimental con enfoque descriptivo transversal, con una población total de 288 trabajadores se ha empleado la fórmula de muestreo no probabilístico lo que ha reflejado una muestra de 58 trabajadores, a los cuales se les ha aplicado una encuesta de 10 preguntas con escala de Likert. Mediante dicha encuesta los resultados demuestran que el proceso comunicativo dentro del ISSFA posee falencias entre los departamentos y los directivos, provocando un mal servicio a los afiliados.

Concluyendo así que dentro del ISSFA es necesario un plan de estrategias enfocado en cada una de las áreas de falencia evidenciadas en la investigación, lo cual ayudará a prevenir y desarrollar las capacidades de los trabajadores.

**Palabras clave:** Afiliados, ISSFA, Falencias, Confianza y tranquilidad.

## **ABSTRACT**

The communicative process for any public institution is important since, it allows to know the general workflow, such is the case of the ISSFA, in that institution this process is important because it allows the interaction between the different workers, as well as helps to solve the doubts of the affiliates that approach, however it is affected by different causes that prevent the development of an adequate process, therefore, the general objective of this study is to disseminate the benefits provided by the Social Security Institute to its members in active service and to dispel the unfounded rumors to achieve the confidence and tranquility of its members.

For which a quasi-experimental methodology with cross-sectional descriptive approach was used, with a total population of 288 workers has been used the formula of non-probability sampling which has reflected a sample of 58 workers, to which a survey of 10 questions with Likert scale has been applied. Through this survey, the results show that the communication process within ISSFA has shortcomings between departments and managers, causing poor service to affiliates.

Concluding that within the ISSFA it is necessary a strategy plan focused on each of the areas of shortcoming evidenced in the research, which will help prevent and develop the capacities of workers.

**Keywords:** Affiliates, ISSFA, Shortcomings, Trust and tranquility.

## INTRODUCCION

La comunicación es un proceso difícil, se sugieren muchas teorías y métodos para estudiarlo. Sin embargo, aún no existe un consenso o una definición unificada del fenómeno de la comunicación. La comunicación va más allá del mero envío de un mensaje a través de un canal que puede ser fácilmente asimilado o rechazado por el destinatario en función de sus intereses personales. Por lo cual, es importante revisar el marco teórico y conceptual de la comunicación, y a su vez, revisar la conceptualización de lo que significa la comunicación social.

La comunicación social, es una relación compleja entre sociedad, cultura y personas y grupos que ha evolucionado con el tiempo, entre otras cosas. La relación intersubjetiva, la interacción social, la transmisión de información y la construcción de significado están implícitas como procesos importantes (Santacruz & Santillán, 2021). Estas relaciones no son estáticas todo el tiempo; más bien, cambian como resultado de los actores sociales, las mediaciones sociales, así como los medios y las herramientas que apoyan la difusión del conocimiento y la creación de significado.

En este contexto, se debe entender que los procesos de comunicación dentro de las instituciones públicas o privadas son esenciales para ayudar a los mandos y direcciones (jefes, directores departamentales y otros funcionarios) a tomar las mejores decisiones y fomentar mejores y más sólidas relaciones interpersonales. de las interacciones diarias de la institución de las diversas audiencias.

En esta perspectiva, la comunicación social representa un eje fundamental para que todas las personas que participen en el ISSFA tengan pleno conocimiento de las

necesidades que existen para subsanar la imagen de la institución lo que permitirá colocarlo entre los primeros referentes de instituciones pública y privadas por la transparencia que manejan.

El objetivo principal del trabajo de investigación es difundir los beneficios que presta el instituto de seguridad social a sus afiliados en servicio activo y desvanecer los infundados rumores para alcanzar la confianza y tranquilidad de sus afiliados, esto mediante la aplicación de un análisis exhaustivo en todas las bases bibliográficas del servicio militar y de las plataformas de trabajo del ISSFA propiamente.

Para el desarrollo del trabajo de investigación se aplicó una metodología cuantitativa, con el fin de identificar y diagnosticar el proceso de comunicación social del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas. En el nivel cuantitativo, se aplicó una encuesta con preguntas al personal militar y servidores públicos que laboran en el área de comunicación, a fin de conocer sus necesidades en materia de comunicación.

De la misma forma, se ha utilizado un programa estadístico para el análisis de los datos recolectados mediante la aplicación de las encuestas al personal militar en servicio activo que trabajan dentro de la institución.

## **CAPITULO I**

### **1.1 TEMA DE LA TESIS**

“FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS HACIA EL PERSONAL DE MILITARES EN SERVICIO ACTIVO”

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas es una institución que brinda Seguridad Social a 36.000 miembros de las Fuerzas Armadas en servicio activo y 32.000 pensionistas de retiro y montepío dispersos en todo el país.

Siendo la Seguridad Social un sistema de información dinámico y cambiante, a través de los planes operativos ejecutados año tras año, se ha emprendido proyectos y actividades tendientes al mejoramiento de la cobertura informativa hacia sus afiliados, a pesar del reducido presupuesto que se destina para la ejecución de campañas.

Considerando lo anteriormente expuesto se ha planteado el siguiente problema de investigación:

El desconocimiento de los diferentes reglamentos que amparan las diversas prestaciones del ISSFA, genera una serie de rumores, malas interpretaciones y desinformación.



## **1.4 HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

- ¿Está el ISSFA, difundiendo adecuadamente los beneficios que presta a sus afiliados en servicio activo?
- ¿Ha logrado el ISSFA, desvanecer los infundados rumores para alcanzar la confianza y tranquilidad de sus afiliados?
- ¿Se puede obtener una muestra representativa que permita realizar un estudio del grado de satisfacción del cliente del ISSFA?
- ¿Qué propuesta podemos realizar considerando el estudio y análisis efectuado, que permita fortalecer sus valores, conocer los progresos alcanzados?

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivó General**

“Difundir los beneficios que presta el instituto de seguridad social a sus afiliados en servicio activo y desvanecer los infundados rumores para alcanzar la confianza y tranquilidad de sus afiliados”.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un estudio mediante una muestra que demuestre el grado de satisfacción del cliente del ISSFA.
- Realizar un análisis de la situación en base a una medición de la satisfacción del cliente.
- Diseñar una propuesta considerando el estudio y análisis efectuado, que permita fortalecer sus valores, conocer los progresos alcanzados y cumplir con la misión institucional.

## **1.6 METODOLOGÍA**

### **1.6.1 Paradigma de la Investigación**

El diseño del estudio se basó en una estrategia metodológica dual que incluyó tanto la investigación de campo como la investigación documental-bibliográfica descriptiva. Fue de naturaleza cualitativa-cuantitativa. La pregunta de investigación y los objetivos de este estudio se diseñaron para generar una propuesta para la Implementación de un Plan de Difusión de los diversos bienes y servicios que el ISSFA ofrece a sus clientes.

Según Terán (2004), Esta metodología se aplica a estudios que generan datos descriptivos; no es un conjunto de métodos para la recopilación de datos, sino una estrategia para interactuar con el mundo real. También se estudia la ocurrencia de los fenómenos en su escenario natural. El paradigma fenomenológico interpretativo sirvió de base para la perspectiva cualitativa del estudio. De esta forma, el estudio buscó definir y comprender la verdadera naturaleza de las realidades, su estructura dinámica y todo aquello que explica plenamente su comportamiento y manifestaciones.

## **1.7 JUSTIFICACIÓN**

La comunicación es una de las herramientas que mayor importancia tiene para el ser humano, sin esta habilidad las personas no logran transmitir ideas para que la sociedad en general conozca sobre los nuevos hechos que suceden diariamente. El estudio en curso busca satisfacer la necesidad de fortalecer los valores éticos y morales del personal militar en servicio activo mediante la difusión de los beneficios que presta el Instituto de Seguridad Social ISSFA a sus afiliados en servicio activo y desvanecer los infundados rumores para alcanzar la confianza y tranquilidad de estos. Es decir, el desarrollo y análisis de la comunicación social observando por parte del



investigador las falencias apoya al diseño y creación de estrategias enfocadas en satisfacer la comunicación deficiente vive hoy en día el ISSFA.

De igual forma la investigación se considera novedosa, ya que se enfoca en los objetivos y misión de la Institución propiamente, es decir, que el desarrollo permitirá rescatar la imagen de la institución mediante la gestión y buen trabajo por parte del personal militar en servicio activo que laboran en dicho organismo, demostrando que la ética y valores militares priman en cualquier institución de servicio que se preocupa principalmente por este gremio.

Finalmente, la investigación se considera factible ya que se contará con el apoyo del personal militar y administrativo al momento de realizar cualquier actividad lo que contribuirá enormemente para alcanzar la credibilidad y confianza tanto de los trabajadores como del personal militar en servicio activo que cuentan con el apoyo de esta institución para la recepción de los medicamentos necesarios.

## 1.8 DEFINICIONES

### 1.8.1 Operacionalización de las variables.

Tabla 1.

*Operacionalización de Variables*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Variable Dependiente: Seguridad Social	La protección que una sociedad ofrece a las personas y los	Seguridad Social ISSFA	Definición Beneficios Historia

	hogares garantiza que tengan acceso a la atención médica y proporciona seguridad financiera, en los casos de edad avanzada, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes de trabajo, embarazo o pérdida del apoyo familiar, en particular.	Prestaciones	Misión, Visión y Valores Beneficiarios Seguro de Vida Jubilación Cesantía  Invalidez
Variable Independiente:	La comunicación social es el proceso de intercambiar información, conceptos y mensajes con personas o grupos con la intención de influir en las actitudes sociales y la opinión pública.	Comunicación Social	Definición Características Definición Características Principios  Beneficios

Fuente: Autoría Propia

## **1.9 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.9.1 La Ley de Seguridad Social Militar**

Un sistema parcial, desarticulado, discriminatorio, inequitativo, inconsistente y derrochador de prestaciones sociales para militares se articuló de manera coherente, integral y armónica con la sanción de la Ley de Seguridad Social Militar. Como se ha mencionado, la Caja Militar administró las pensiones militares, el Ministerio de la Defensa Nacional asumió el pago de las pensiones del Estado, los hospitales militares y la JACE administraron la atención hospitalaria, el IESS administró los Fondos de Reserva y el Fondo Mortuario, la cesantía fue administrada por seis cooperativas para oficiales y tropa de las tres Fuerzas, y se privatizaron los seguros de vida y accidentes profesionales.

Este histórico episodio institucional puso fin a 33 años de postergación y más de cinco frustrantes colapsos del Fondo Militar a manos del IESS, despejó el frustrante y comprometedor bloqueo de cerca de 3.000 “expedientes de despido” cuya incapacidad de pago mantuvo postergados los retiros por décadas, y consolidó un proceso de evolución aplicado con más o menos fervor por los mandos militares que, a su vez, debieron enfrentar este tema fundacional.

El Proyecto de Ley de Seguridad Social Militar fue presentado por el Actuario de las Fuerzas Armadas a la Subsecretaría de la Defensa Nacional en 1979. Los Fondos de Reserva del Personal Militar se utilizaron para financiar la autogestión, capitalización y promoción de vivienda familiar a cargo de la Comisión Técnica de 1982 del Proyecto de Ley de las Fuerzas Armadas, que fue el resultado de su

insistencia en el tema. El propio mando militar retrasó el primer proyecto, ya pedido del director general del IESS, la Presidencia de la República rechazó el segundo.

Es pertinente resaltar que los proyectos de Ley de Seguridad Social Militar presentados al mando de turno fueron acogidos con diferente grado de apertura e interés. Mientras algunos mandos se preocuparon febrilmente por este asunto primordial, ponderando objetivamente la importancia y trascendencia del proyecto, otros se mostraron negligentes y desinteresados, algunos demostraron temor a abordar el complejo problema técnico. La consecución de recursos extraordinarios, paños tibios destinados a paliar en algo la calamitosa situación de la Caja Militar y las Cooperativas de Cesantía era un menester cotidiano que distraía la gestión castrense, que exigía esfuerzo, aplicación y esmero, aún para aquellos mandos que permanecían impertérritos e impermeables ante el grave problema.

### **1.9.2 El Régimen de Seguridad Social Militar**

Al operar y sustentar los tres pilares esenciales de la seguridad y el bienestar social que sólo un número muy reducido de sistemas comparables han podido hacerlo: seguros, servicios y asistencia social, la Seguridad Social Militar opera como un régimen básico, sustitutivo y especial en el marco de la Seguridad Social Nacional, que se consolida en un sistema integral.

La Seguridad Social Militar Ecuatoriana fue creada bajo un régimen contributivo y solidario inspirado en los ideales y espíritu de las Fuerzas Armadas ecuatorianas, que se dedica a los intereses nacionales más apremiantes. Esto contrasta con otros programas de seguridad social militar y seguridad social militar en el mundo

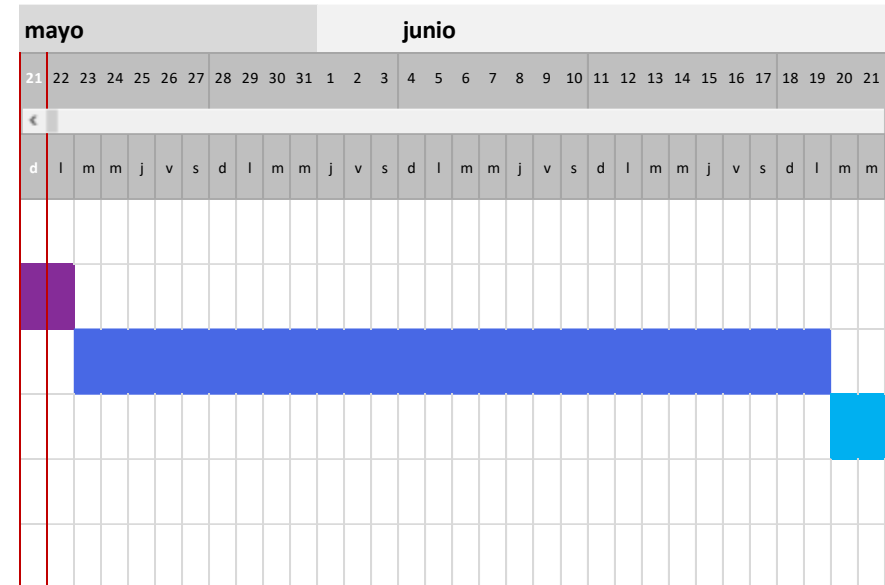
occidental, que están totalmente financiados con fondos públicos. El objetivo principal de la Ley, aminorar y facilitar el esfuerzo del Estado, se refleja en el hecho de que los militares profesionales constituyen la mayoría de los contribuyentes a la financiación de sus pensiones.

## 1.10 CRONOGRAMA

**Gráfico 2.**

*Cronograma de actividades*

Fecha de inicio del proyecto:	21/5/2023				
Incremento de desplazamiento:	0				
Descripción del hito	Categoría	Asignado a	Progreso	Inicio	Días
<b>TÍTULO 1</b>					
Presentación de entregable 1 (Capítulo I)	Riesgo alto	Wilson Bernal	90%	21/5/2023	2
Presentación de entregable 2 (Capítulo II y III)	Riesgo medio	Wilson Bernal	25%	23/5/2023	28
Presentación de entregable 3 (Capítulo IV y V)	Riesgo bajo	Wilson Bernal	25%	20/6/2023	35
Presentación de entregable 4 (Entrega final)	Riesgo bajo	Wilson Bernal	25%	25/7/2023	42
DEPOSITO ORDINARIO	Riesgo bajo	Wilson Bernal	25%	5/9/2023	28



*Fuente: Elaboración propia*

## CAPITULO II

### 2.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES O TÓPICOS CLAVE

#### 2.1.1 La seguridad Social en el Ecuador

Sin duda, el logro social más significativo de nuestra vida republicana ha sido el establecimiento de la Seguridad Social en el Ecuador, logro histórico de la Revolución Juliana. Inesperadamente, en Chile se publica la primera Ley de Bienestar Social de América, al mismo tiempo que se publica en marzo de 1928 la Ley de Retiro, Montepío Civil, Ahorro y Cooperativas. Esta ley pionera se crea en los cuarteles a raíz del surgimiento de nuevas ideologías y el clamor público reunido por los jóvenes soldados julianos que declararon que alcanzar la igualdad para todos y proteger al hombre proletario era el principal objetivo de su gobierno. (Ejercito Nacional, 2004).

El 9 de julio de 1925, la Liga de Oficiales Jóvenes del Ejército depuso al presidente Gonzalo S. Córdova, asumió el control de la nación, impulsó la instauración del Estado Ecuatoriano Contemporáneo e inició una nueva etapa en la historia del país. La Revolución Juliana surgió como una alternativa histórica destinada a desafiar la hegemonía de la "bancocracia", que con su omnipotencia había sumido a la nación en la pobreza y había logrado reducir los poderes del Estado a meros puntales de la agenda política de la oligarquía (Organizacion Internacional del Trabajo, 2022).

El gobierno del Dr. Isidro Ayora supervisó la creación de la Superintendencia de Bancos, Dirección General de Aduanas, Contraloría General de la República, Banco Central, Direcciones Generales de Hacienda, Abastecimiento, Presupuesto y

Obras Públicas, entre otras instituciones. Durante este tiempo, la Revolución Juliana experimentó sus cambios más significativos.

Los cambios más profundos los produjo en el ámbito social la Revolución Juliana, que también instituyó la Inspección General del Trabajo, el Ministerio de Bienestar Social y Trabajo, y culminó la creación y promulgación de las "Jubilaciones, Montepío Civil, Ahorro y Cooperativas" Por medio de esta Ley promulgada el 8 de marzo de 1928, la cual fue impresa en el Diario Oficial No. El Fondo de Pensiones fue creado por la Ley No. 591 de 13 de marzo del mismo año como una entidad de seguros con patrimonio propio distinto del estatal. activos, con aplicaciones en los sectores laboral público y privado, y encargados de atender las pensiones de jubilación y montepío del personal militar y de los empleados del Estado. Estos beneficios se pusieron a disposición de los empleados bancarios en octubre de 1928. Las Leyes de Salud y Asistencia Pública también se publicaron en conjunto.

La nueva transformación sentó las bases para la promoción y el bienestar social, fortaleció el poder estatal, desmanteló el poder oligárquico de la "bancocracia" y reivindicó la ideología de la naciente izquierda política, todo lo cual antes había sido menos evidente.

Como mutualidad de carácter cooperativo, se crea en este punto la seguridad social obligatoria. La seguridad social obligatoria fue creada, patrocinada y promovida por el Estado como una institución "con personalidad jurídica de derecho privado, con objeto social o público". La naciente institución basó su actuación en la "obligación legalmente impuesta a determinados grupos sociales de constituir gremios,



asociaciones o corporaciones, dentro de las cuales, mediante la cooperación y gracias a los milagros del interés compuesto, puedan formar, con pequeñas cuotas de su activo corriente" (Gobierno del Ecuador, 2017).

Como particularidades de esta institución pionera son dignas de resaltar las siguientes:

- Estaba compuesto por "unas leyes sueltas" sobre jubilación (para maestros de escuelas públicas, empleados judiciales, operadores de telégrafos y bomberos), indemnización por accidentes de trabajo y jubilación militar.
- No se fundó en principios actuariales.
- Estableció la facultad de "conceder préstamos a los empleados y al público, en los términos que determine la Junta Directiva de conformidad con los Estatutos".

La Ley de Seguridad Social Obligatoria del 14 de julio de 1942, publicada en la Gaceta Oficial No. 1, dio rango legal al actual sistema de Seguridad Social ecuatoriano. 574, de 25 del mismo mes y año. De conformidad con esta Ley, se designaron como organismos ejecutores las Cajas de Seguro Social, las cuales se constituyeron como entidades independientes con personalidad jurídica y fondos propios distintos a los del Tesoro. Este documento legal fue el primero en construirse utilizando el estudio matemático actuarial relevante, y fue creado por la Comisión Técnica bajo la dirección de Emilio Schoenbaum, un actuario checoslovaco que había sido contratado con el asesoramiento de la Oficina Internacional del Trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Como resultado de la Ley de Seguridad Social Obligatoria, el régimen obligatorio pasó a ser aplicable a todas las personas físicas que presten servicios o realicen trabajos en virtud de un contrato de trabajo o nombramiento, incluidos los empleados privados, los trabajadores, los empleados públicos y los aprendices vinculados por un contrato de aprendizaje. Las prestaciones previstas en esta Ley se clasificaron en los siguientes ramos de seguros:

- Seguro de Enfermedad y Maternidad.
- Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

## **2.1.2 Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas**

### **2.1.2.1 Historia**

Uno de los avances profesionales y sociales más significativos de la institución castrense es el desarrollo de las pensiones militares. La ley de retiro militar y la ley de montepío militar fueron sancionadas y publicadas en el registro oficial 601 de la misma fecha, marcando esta histórica primicia en América y el desenlace de la Revolución Juliana (ISSFA, 2018).

Debido a este hecho, la nación contó con el primer sistema militar de seguridad social de toda América Latina.

La actual ley militar de seguridad social es producto de las ideas y planes que los militares, unidos bajo la bandera de la ilustre liga de oficiales dirigentes de la revolución juliana, levantaron como plataforma de resistencia. (ISSFA, 2018).

Con el fin de extender el alcance de la Ley de Retiro Militar, posteriormente, el 2 de marzo de 1939, se promulgó la Ley de Pensiones de las Fuerzas Armadas.

El seguro de desempleo militar para oficiales aún en servicio activo fue establecido por la Ley de Pensiones de las Fuerzas Armadas, que se aprobó el 4 de noviembre de 1948. Se acumuló un total de contribuciones y se dedujo de su salario para pagarlo. El 5 de noviembre de 1949 para el ejército y la aviación, y el 12 de noviembre de 1951 para la marina, se prorrogó por Decreto Legislativo este beneficio para los militares (Hernández, 2017).

El fondo militar fue creado el 29 de octubre de 1957, por Decreto Legislativo, y es administrado por el fondo de pensiones.

La gestión de la Caja Militar fue transferida al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en 1959 mediante Decreto Legislativo. Además, se le encomendó el pago de los beneficios de jubilación, invalidez, montepío y sepelio al personal militar que había dejado el establecimiento. Desde entonces. Antes de ese momento, los militares retirados que cumplían con los requisitos de elegibilidad se denominaban "jubilados estatales" y se les pagaba una pensión.

El Instituto de Seguridad Social ISSFA fue creado como una persona jurídica distinta con personalidad jurídica propia al amparo de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, la cual fue promulgada el 7 de agosto de 1992. 995 de la misma fecha, así como las reformas en los Suplementos N° 199 del 28 de mayo de 1993; N°

Números 138 de 31 de julio de 2007 y N° Número 559 de 30 de marzo de 2009 (Hernández, 2017).

Mediante la Ley para el Fortalecimiento de los Regímenes Especiales de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, publicada en el Suplemento del Diario Oficial No.867 Se modificó la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas antes mencionada por Decreto Ejecutivo No. 867 de 21 de octubre de 2016. Se expidió el nuevo Reglamento General a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y el Reglamento a la Ley de Seguridad de las Fuerzas Armadas, publicados en el Suplemento del Diario Oficial N° 1375 del 3 de mayo de 2017, respectivamente. Reformas al Reglamento 209 del 11 de junio de 1993.

#### **2.1.2.2 Beneficiarios**

Los beneficiarios en el ISSFA los podemos detallar:

- Los soldados, oficiales y personal en servicio activo están cubiertos.
- Los pensionados son militares en servicio activo que reciben una pensión de jubilación, invalidez, montepío o estatal.
- Beneficiario: Aquellos que son elegibles bajo la ley y que reciben beneficios luego del fallecimiento de un miembro.
- Dependiente: un dependiente legal es un miembro de la familia de las fuerzas armadas.

### **2.1.2.3 Prestaciones Cubiertas**

El ISSFA concede a sus afiliados las siguientes prestaciones:

- **Seguros de jubilación, invalidez y muerte.**

Después de la separación del servicio activo en las fuerzas armadas, el seguro de retiro es un beneficio que paga al asegurado una pensión vitalicia en efectivo, siempre que haya cumplido con todos los requisitos legales, haya acumulado al menos 25 años de servicio activo y efectivo en la institución y haya sido relevado del servicio activo en las fuerzas armadas (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2016).

Los beneficios de jubilación se determinarán utilizando un promedio de los sesenta mejores activos militares que se registraron en la fecha de baja.

La pensión de jubilación se determinará con la misma fórmula utilizada para determinar el beneficio ordinario de jubilación por vejez del sistema general de seguridad social, con sujeción a los niveles máximos y mínimos establecidos en dicho sistema.

- **Seguro por Invalidez.**

El seguro de invalidez es un beneficio que protege al asegurado mientras se encuentra en servicio activo si queda incapacitado por enfermedad común o accidente ocurrido fuera del trabajo y puede demostrar al menos cinco años de servicio activo y efectivo en la institución. Cuando el asegurado fallece o recupera la salud orgánico-funcional, este beneficio termina.

El asegurado en servicio activo que se invalide antes de cumplir veinte años de servicio y acredite un mínimo de cinco años de servicio activo y efectivo en la institución, tiene derecho a una pensión de invalidez que se calculará tomando en consideración la base de cálculo prevista para las pensiones de jubilación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 primer párrafo de esta Ley, y de acuerdo con el método de cálculo establecido para las pensiones de invalidez (Hernández, 2017).

- **Seguro de vida.**

Consiste en el pago de una pensión vitalicia a los beneficiarios del asegurado que fallece en el desempeño de sus funciones o en el servicio pasivo, junto con una pensión de jubilación o una prestación por invalidez.

- **Seguro de Cesantía.**

Cuando un miembro de las Fuerzas Armadas se libera del servicio activo, el seguro de desempleo los protege. Este seguro reconoce al menos dos años de servicio activo y beneficioso en la empresa.

El seguro de desempleo solo es válido una vez y vale la pena la cantidad de dinero que se ha acumulado en su cuenta de desempleo personal si cumple con los requisitos y condiciones especificados por la ley. La tasa pasiva de referencia del Banco Central de Ecuador se utilizará para determinar el rendimiento financiero de esta inversión. En el caso de la aprobación de un miembro militar mientras está de servicio, los sucesores también serán elegibles para este beneficio (Hernández, 2017).

- **Seguro por maternidad.**

Los militares, cónyuges y mujeres que mantengan unión de hecho formalmente reconocida con el asegurado tienen derecho al seguro de maternidad, que cubre la

atención prenatal y posnatal, así como la atención ginecológica-obstétrica necesaria durante el embarazo, el parto y el puerperio.

Este seguro se ofrece en lugares donde los institucionales no están disponibles o son insuficientes, como los establecimientos sanitarios militares de las Fuerzas Armadas y establecimientos privados seleccionados y contratados por el ISSFA. Si el asegurado ha seguido las pautas descritas en esta Ley, seguirá teniendo derecho a las prestaciones del seguro de enfermedad y maternidad, incluso en casos de negligencia del empleador (ISSFA, 2020).

- **Reservar dinero.**

A partir del segundo año de servicio, el militar en servicio activo tiene derecho a solicitar al Ministerio de la Defensa Nacional que deposite mensualmente en el ISSFA una suma equivalente a un mes de paga militar, siempre que el militar haya decidido por escrito no recibir el dinero directamente del empleador cada mes.

- **Seguro por accidente.**

Como parte de este beneficio se paga una única indemnización por invalidez y/o una pensión de invalidez, la cual está destinada a cubrir los ingresos de los militares que quedan incapacitados mientras se encuentran en servicio activo por enfermedad o accidente de trabajo (ISSFA, 2020).

Este seguro cubre el beneficio que resulta del fallecimiento de un militar en servicio activo en el cumplimiento de su deber, a consecuencia de enfermedad o accidente de trabajo, y se instrumenta mediante el pago de una pensión destinada para compensar la pérdida de ingresos de los beneficiarios.

### **2.1.3 Comunicación Social**

El proceso de intercambio de información, conceptos y mensajes con la intención de influir en las actitudes sociales y la opinión pública se conoce como comunicación social. Para comprender cómo las personas reciben, procesan y reaccionan a la información, esta disciplina combina elementos de psicología, sociología y periodismo.

La investigación, organización, producción y difusión de mensajes a través de una variedad de medios, incluidos medios impresos, radio, televisión, redes sociales y otras plataformas digitales, se conoce como comunicación social (Beneti, 2019).

El objetivo es influir, ilustrar y educar a las audiencias objetivo sobre temas que son importantes para la sociedad.

#### **2.1.3.1 Características de la comunicación social**

Para proporcionar información precisa y de alta calidad, la comunicación social alienta a los profesionales a pensar y comunicarse de formas novedosas.

Estas cualidades que lo definen, entre las que se encuentran las siguientes, le permiten cumplir su cometido:

- Utiliza la experiencia de otros campos, disciplinas y ciencias en su trabajo diario porque es interdisciplinario.
- Debido a que la información que se transmite, que ya ha sido verificada, crea temas relevantes para la sociedad, lo que se traduce en un aumento del conocimiento y el cambio social.
- A través de la presentación de los hechos, ayuda a comprender, analizar e interpretar la realidad.
- Más personas pueden acceder a la información debido a su capacidad de ser transmitida a lugares lejanos.



- Fortalece los lazos comerciales entre varias marcas o empresas por su amplitud.
- Le permite difundir conocimientos y mantener informado al público en general sobre cualquier tema que elija investigar.

Si bien la comunicación social tiene muchos aspectos positivos, se debe extremar la precaución al utilizarla de manera indebida porque puede dar lugar a la manipulación de la información para fines específicos. Además, cualquier mensaje falso o incorrecto se difundirá fácilmente, dando lugar a percepciones erróneas (Wisth, 2022).

### **2.1.3.2 Objetos de estudio de la comunicación social**

El objetivo principal de la comunicación social es examinar los diversos discursos sociales que tienen lugar para comprender cómo la sociedad y las comunidades han cambiado a lo largo del tiempo en términos de cómo comparten información e ideas.

Las tres áreas principales de investigación en comunicación social son las siguientes:

#### **2.1.3.2.1 Medio de comunicación.**

La forma en que se comunican las ideas es cada vez más inventiva y creativa con el crecimiento de los medios digitales en la industria audiovisual y la publicidad. La comunicación social tiene como objetivo comprender cómo se utilizan los medios de comunicación antes mencionados (televisión, teléfono, radio, etc.), han tenido efectos tanto positivos como negativos en los procesos de comunicación social,

incluidas las comunicaciones internas y externas, así como las formas en que las personas consumen información (Euroinnova, 2018).

#### **2.1.3.2.2 Técnicas de expresión.**

Las sociedades incorporan constantemente nuevas expresiones verbales de pensamientos y sentimientos en sus interacciones diarias; este es un fenómeno que la comunicación social estudia y está directamente relacionado con la cultura y las nuevas costumbres cotidianas que adoptan las personas (Euroinnova, 2018).

#### **2.1.3.2.3 Construcción del conocimiento.**

Dado que la comunicación social se define como el estudio del desarrollo comunicativo de la sociedad, podemos decir que uno de sus temas de investigación es cómo se crea la información para el consumo, ya sea por parte de un lector, espectador, oyente u otro miembro de la audiencia (Euroinnova, 2018).

## **2.2 IMPORTANCIA DE LAS VARIABLES O TÓPICOS CLAVE**

### **2.2.1 Importancia de la Comunicación Social**

Su aplicación práctica para la comprensión y construcción de los cambios sociales, de la opinión pública y en general para el desarrollo social y humano ha mostrado su trascendencia. Su investigación también se centra en las redes sociales, la publicidad, los medios de comunicación y el periodismo en general (Moore, 2023).

Es considerada como una de las especialidades más amplias y completas en cuanto a conocimiento social se refiere. La comunicación social no solo es necesaria en el mundo moderno dada la velocidad vertiginosa del avance de la información y la variedad de puntos de acceso, sino que también tiene un papel fundamental que

desempeñar para garantizar que el proceso de comunicación eleve y salvaguarde la dignidad del individuo, así como la integridad de la sociedad en su conjunto.

## **2.2.2 Importancia de la Seguridad Social**

La seguridad social se considera importante debido a la creciente necesidad de proteger a nuevos grupos de riesgo, como el importante número de jóvenes sin trabajo. El surgimiento de nuevas enfermedades, el resurgimiento de enfermedades que estaban bajo control (malaria, tuberculosis, cólera, por citar algunos ejemplos notorios) y la mayor propagación de las "nuevas epidemias" han contribuido a la aparición de programas para aplicar los principios de la seguridad social sin excluir a ninguno de los potenciales beneficiarios que podrían mejorar su calidad de vida (Tornani, 2019).

## **2.3 MODELO DE LAS VARIABLES**

### **2.3.1 Modelo Lineal**

De acuerdo con este modelo, se pensaba que los mensajes (electrónicos) viajaban a lo largo de un camino, un transmisor los convertía en energía eléctrica y luego el receptor los convertía nuevamente en lenguaje. Obviamente, no todos los procesos podían explicarse de esta manera, por lo que estos modelos recibieron nuevos nombres, como fuente, codificador, mensaje, canal, decodificador y receptor (Brown, 2020).

Aunque este modelo funciona bien en algunas circunstancias (como cuando alguien está hablando por teléfono), no puede usarse para comprender o analizar otras formas de comunicación. Estos modelos, que se basaron en la representación

matemática de la información de Shannon y Weaver, fueron el resultado de investigaciones realizadas por Harold Lasswell en la década de 1940.

### **2.3.2 Modelo Dinámico**

Los modelos dinámicos, a diferencia del modelo de Shannon, Weaver y Wiener, se han creado para abordar la necesidad de representar con mayor precisión el comportamiento de un individuo y sus interacciones con su entorno. Estos modelos tienen en cuenta los elementos delicados y sensibles de este proceso (Brown, 2020).

### **2.3.3 Modelo Transaccional**

El término "modelo transaccional" se refiere a un proceso en el que los remitentes y los receptores cambian continuamente entre ser el remitente y el receptor para intercambiar mensajes e información. Por ejemplo, durante llamadas telefónicas o conversaciones con amigos. Cuando los participantes son del mismo entorno y sistema social, el proceso de comunicación es más eficaz y eficiente, según esta teoría. Esto es así porque cada persona se comporta de una manera particular en función de una variedad de factores, incluido su entorno, experiencias pasadas, creencias culturales, actitudes y personalidad (Brown, 2020)..

## **2.4 ANÁLISIS COMPARATIVO**

Es fundamental comparar las razones por las cuales las dos variables interactúan para poder conceptualizarlas. La primera razón es la seguridad social, que es apoyada por el ISSFFA. Este factor de impacto es uno de los más significativos porque la comunicación social se lleva a cabo dentro de la institución para garantizar que todos los empleados estén plenamente informados sobre el funcionamiento de la institución.

Asimismo, es fundamental enfatizar que cada uno de los modelos de comunicación existentes debe relacionar las mismas variables para que el proceso de comunicación se desarrolle tanto dentro como fuera de la institución.

Esto es necesario para que no solo los empleados se sientan satisfechos con su trabajo, sino que el personal militar que confía en la institución pueda tener credibilidad y confianza en la forma de actuar de la institución, particularmente en la entrega de los medicamentos que posee.

## **2.5 ANÁLISIS CRITICO**

Atender a sus afiliados las contingencias del seguro universal requerido es responsabilidad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Otorga a la policía y al ejército la autoridad para tener su propio régimen único de seguridad social y asegura que sus organizaciones estarán incluidas en el sistema de seguridad social y la amplia red de salud pública. Estas instituciones reciben financiación estatal, que debe ser contabilizada en los presupuestos generales del Estado. Esto asegurará que los beneficios se proporcionen según sea necesario.

Los asegurados del sistema nacional de seguridad social y los empleadores contribuirán en especie al programa de seguridad social campesina, que es un régimen especial creado para proteger a la población rural ya las personas que se dedican a la pesca artesanal. El seguro proporcionará prestaciones médicas, así como defensa contra los imprevistos de incapacidad, invalidez, vejez y muerte. “Los seguros públicos y privados, sin excepción, contribuirán al financiamiento de la seguridad social campesina a través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## CAPITULO III

### 3.1 RESEÑA HISTÓRICA

Hacia los años 1000 A.C., en Judea, los trabajadores que construyeron el Templo de Salomón formaron una sociedad de ayuda mutua.

En la Grecia clásica los artesanos de una misma profesión se organizaron en sociedades de socorro mutuo, realizando contribuciones periódicas en ayuda de los enfermos, accidentados y huérfanos.

Las sociedades benevolentes griegas denominadas “thianoí” y “eianoí”, ofrecían a la población civil y militar, respectivamente, determinados beneficios en caso de accidentes personales, enfermedades y orfandad. En Grecia se desarrollaron las primitivas formas del seguro de enterramiento, las “sociedades de enterramiento” cuya finalidad era la de prestar los servicios de entierro o funerales que habían sido pagados previamente bajo el sistema de cuotas (Ecuador, 2017, pág. 85).

La influencia de la cultura griega en la romana determinó que la Roma antigua instituyera, a semejanza de lo que ocurrió en Grecia, las sociedades de socorro “collegia” para los militares y “collegia tenourum” para los civiles.

En tiempos de Nerón, los ejércitos romanos de campaña en las Galias instalaron los primeros hospitales quirúrgicos móviles en los que se usó la atropina. La atención a los combatientes se complementaba con la asistencia de salud a la población involucrada en las campañas (Gobierno del Ecuador, 2017, pág. 85).

El Islam surgió de la fértil región de la Luna Creciente de la Península Arábiga en el siglo VII, emergiendo como Estado y como religión. La nueva religión se fundó sobre los principios de la caridad, la paz, la tolerancia y la compasión. El Corán, el libro sagrado del Islam, pone un fuerte énfasis en la virtud del altruismo y alienta a los musulmanes a tener un sentido de responsabilidad cívica. Las mezquitas generalmente se encuentran cerca de una colección de hospitales, escuelas, baños y organizaciones benéficas que los musulmanes deben cuidar.

El año 742, en tiempos de Carlomagno, aparece el sentido de cooperación en forma de asistencia pública, lo que conocemos hoy como “asilo”, esto es un establecimiento de beneficencia donde se recogen menesterosos o se les dispensa alguna asistencia, amparo, protección, favor.

En la Edad Media las corporaciones de oficios (artesanos) y comerciantes denominadas “guildas” extendieron su acción más allá del campo financiero y comercial y asumieron fines mutualistas al costear los gastos funerarios de sus miembros y atender a las familias desamparadas por la muerte de su sostén económico. Por su parte, las “cofradías” socorrían diversas aflicciones de los más necesitados, bajo el sentimiento de caridad cristiana.

Las “hermandades” se constituyeron como el privilegio que una comunidad religiosa concede a una o varias personas para que participen de ciertas gracias; estas congregaciones se dedicaron además a proteger de los forajidos, dar seguridad a las comarcas y difundir su acción benéfica, especialmente entre los más necesitados y desprotegidos (Gobierno del Ecuador, 2017, pág. 87).

Durante las Cruzadas, la precaria seguridad de los estados cruzados de Palestina y la asistencia a los peregrinos y expedicionarios inermes, expuestos a las enfermedades, hambre, peligro y las calamidades de la aventura fue encomendada a las “órdenes militares”. Puesto que sus propulsores, los príncipes y nobles, obispos y clero, caballeros y mercaderes sólo pensaban en sus propios intereses, la masa expedicionaria de peregrinos encontró protección, amparo y asistencia en las órdenes militares, soldados que hacían el voto monástico y se hacían responsables de la defensa del territorio cristiano (Gobierno del Ecuador, 2017, pág. 87).

Estas milicias de soldados, monjes aparecidos durante las Cruzadas, actuaron como protectores de peregrinos a Tierra Santa y como defensores de los Santos Lugares. La más antigua fue la Orden del Hospital de San Juan de Jerusalén creada en 1070, con el objeto de cuidar de los peregrinos enfermos en Jerusalén. Cincuenta años más tarde se convirtió en la Orden de los Hospitalarios.

La de mayor celebridad fue la Orden del Templo de Salomón creada en 1118 para proteger a los peregrinos en su camino a Jerusalén; aparte de su labor humanitaria, se distinguió por la construcción de grandes fortalezas en los enclaves más importantes y en los pasos estratégicos, con técnicas caracterizadas, adquiridas por sus miembros, los Caballeros Templarios, en su incursión en la cultura oriental. Los Templarios franceses se constituyeron en la primera organización bancaria del mundo medieval al implementar un sistema en que los cruzados podían depositar dinero en una oficina en París y retirarlo de una oficina en la Tierra Santa.



En 1807 el sabio matemático, astrónomo y enciclopedista alemán Friederich Gauss calculó la prima necesaria para obtener el equilibrio financiero de la Caja de Pensiones para las viudas de los profesores de la Universidad de Gotting, de la cual fue su profesor.

Durante el régimen de Colbert, en el reinado del Rey Sol, Luis XIV, se dedujo de los salarios de los marinos, una cuota para los accidentes de trabajo. Durante la Revolución Francesa se discutió la posibilidad de conceder prestaciones a los ciudadanos que habían prestado más de veinticinco años de servicio al país (Gobierno del Ecuador, 2017, pág. 89).

El 2 de diciembre de 1805, en el propio campo de batalla, Austerlitz, una de las victorias más brillantes que conoce la historia, Napoleón proclama que “el Estado ha de encargarse de la protección a las viudas, a los huérfanos y a los desvalidos de la guerra”. Más allá del reconocimiento de la responsabilidad del Estado sobre la protección a los dependientes del ciudadano movilizado que defiende a su nación, la proclama del genio constituye el origen de la Previsión Social Militar.

Alemania en el siglo XIX debe haber sido el lugar de nacimiento de la seguridad social contemporánea. El Manifiesto Comunista, escrito por Federico Engels y Carlos Marx, se publicó en 1848, lo que provocó un rápido ascenso del socialismo revolucionario en toda Europa. Intelectuales y trabajadores promovieron la conflictividad laboral y el levantamiento social por encima de cualquier otra distinción y matiz, fundando la Asociación Internacional de Trabajadores, también conocida como Primera Internacional, en 1864 (Gobierno del Ecuador, 2017, pág. 89).

En ese momento, Alemania estaba pasando de una sociedad agraria a una industrial, lo que resultó en un crecimiento acelerado del proletariado urbano que vivía en condiciones deplorables. El crecimiento normal de la industria y de la vida económica en general se ve amenazado por el creciente malestar laboral y social.

Siendo tanto el emperador Guillermo I como el primer ministro Otto Von Bismarck, el 21 de julio de 1869, Bismarck emitió una regulación muy exhaustiva y completa sobre cuestiones laborales en un esfuerzo por sofocar y neutralizar la agitación. El desarrollo de la seguridad social, el aspecto más perdurable de su obra, comenzó con esta incursión inicial en temas laborales.

En su famoso discurso ante el Reichstag el 17 de noviembre de 1881, Bismarck esbozó sus iniciativas de reforma. La nueva concepción del Estado, entonces revolucionaria, debuta en esa fecha perdurable. En su mensaje, Bismarck reconoce que el Estado tiene "no sólo una misión defensiva, encaminada a proteger los derechos existentes, sino también la de promover positivamente, a través de instituciones apropiadas y utilizando los medios a disposición de la comunidad, el bienestar de todos sus miembros y especialmente de los débiles y necesitados".

El programa obligatorio de Seguridad Social por Enfermedad y Maternidad para empresas e industrias se estableció en 1883 para poner en práctica la política anunciada. En Alemania, el Seguro Social de Accidentes de Trabajo se estableció en 1884, y el Seguro Social de Invalidez y Vejez se estableció en 1889 (Gobierno del Ecuador, 2017, pág. 91).

Es célebre la cita con la que el Canciller de Hierro enfatiza su empresa que sienta las bases del moderno seguro social: “Porque razón pues ha de percibir sólo pensión el que en la guerra quedó inútil o el funcionario debido a su edad y no también el soldado del trabajo”.

El camino inaugurado por Bismarck constituye el punto de partida de la seguridad social en el mundo. Bismarck culmina su obra en 1911, con la promulgación del “Código Imperial de los Seguros Sociales” que reúne las leyes promulgadas y se complementa con un régimen de invalidez, vejez y muerte. Posteriormente, en 1929, se crea el seguro de desempleo. Bismarck es el visionario estructurador de la pujante economía alemana, creador de una obra trascendental, forjada en su célebre frase que cobra vigencia conforme pasa el tiempo: “por caro que parezca el seguro social, resulta menos gravoso que los costos de una revolución”.

En 1884 se fundó la Caja de Socorro y Previsión de Bélgica para proteger los riesgos de enfermedad, invalidez y muerte de los trabajadores mineros, modelo pionero del seguro social moderno.

Con posterioridad, los gobiernos de los países europeos y del resto del mundo se han preocupado por establecer el régimen de Seguro Social obligatorio por encontrar en éste el único medio justo y humano de protección de la salud, del bienestar y fuente de recursos económicos para la satisfacción de las más elementales necesidades humanas. En Latinoamérica el primer país en crearlo fue Chile y casi simultáneamente el Ecuador.

El Estado de providencia nace en 1929, a raíz de la gran depresión. Al hallarse los Estados Unidos en la peor crisis financiera de su historia, el presidente Franklin D. Roosevelt decide imponer una nueva estrategia político-social con fin preponderantemente económico, un nuevo Pacto Social, el denominado New Deal, encuadrado en un conjunto de políticas de creación de empleos con salarios suficientes, seguridad social y salud pública, educación y cultura a desposeídos, obra pública para los marginados, construcción de vivienda popular, apoyo de financiamiento a campesinos, control de trust empresariales e intervencionismo estatal en las operaciones de instituciones bancarias y otras medidas socio-económicas.

El Estado de Bienestar, que sustituyó a la idea liberal del Estado gendarme, es un marco en el que se insertan una serie de medidas económicas y sociales. Entre estas leyes, se destaca la Ley del Seguro Social de agosto de 1935 por ser el acta de nacimiento de la seguridad social contemporánea, según algunos autores. Esta ley estableció la seguridad social de vejez y muerte para los trabajadores asalariados, así como medidas para abordar el desempleo y disposiciones para programas de asistencia caritativa (Gobierno del Ecuador, 2017).

La Segunda Guerra Mundial produjo un cambio fundamental en las ideas clásicas en materia de previsión y seguros sociales. El derecho del individuo a gozar de un cierto nivel de protección organizada por parte de la colectividad a la que pertenece, que es el substractum del concepto de la Seguridad Social, se afirmó como un derecho esencial de las personas, correlativo en el plano económico y social a los

demás derechos políticos y civiles y su realización se identificó con el propio objetivo de la justicia social (Gobierno del Ecuador, 2017).

Desde finales de la década de 1970, la crisis del capitalismo ha sido resuelta. Estos cambios en el orden productivo e institucional han venido dando como resultado el actual proceso de globalización o “mundialización”, que ha ido cristalizando estos cambios. Con la subrogación de los servicios al sector privado como idea central, el neoliberalismo surge como una propuesta de cambio radical.

Los recortes en el gasto estatal como resultado de las políticas de ajuste y estabilización generaron una recesión y el gasto social en general, en particular el gasto en seguridad social, ambos impactados por ambos eventos. La precariedad financiera y la imposibilidad de preservar la seguridad social en el largo plazo bajo sistemas de reparto y solidaridad forman la base de las reformas (Gobierno del Ecuador, 2017).

La reforma de la seguridad social como paso inevitable se sustenta en la necesidad de resolver los problemas creados por los cambios demográficos y epidemiológicos, pero principalmente el crecimiento del desempleo y la ocupación informal, así como la caída en los ingresos reales.

Uno de los países que introduce las más agresivas reformas es Chile, cuyo modelo de ahorro individual y privatización, en el marco de la libre competencia, rompe el esquema solidario, regresa doscientos años en la historia y tiene como objetivo fundamental buscar el fortalecimiento del sistema financiero mediante el ahorro

forzoso de los trabajadores y su presumible impacto en el ahorro interno, la inversión y el crecimiento económico.

### **3.2 PRESENTACIÓN DE ACTORES**

- Militares en servicio activo
- Militares en servicio pasivo
- Montepío
- Viudas de excombatientes
- Familiares
- Cadetes
- Aspirantes
- Conscriptos
- Prestadores médicos
- Casa de salud

### **3.3 DIAGNÓSTICO SECTORIAL**

La Constitución de la República del Ecuador en su Art. 34 consagra el derecho de todos los ecuatorianos a la seguridad social y la obligación de extenderlo a toda la población:

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a

las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Así mismo, el Art. 32 de la Constitución garantiza el derecho a la salud de todos los ecuatorianos:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Por su parte, el Art. 359 de la Constitución establece que “el sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.”

El Art. 360 indica que formarán parte de la red pública “el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado (...)”. Asimismo, el Art. 368 explica que el “sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en

criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social”.

De acuerdo con el Art. 370,

La Policía Nacional y las Fuerzas Armadas podrán contar con un régimen especial de seguridad social, de acuerdo con la ley; sus entidades de seguridad social formarán parte de la red pública integral de salud y del sistema de seguridad social.

Finalmente, el Art. 371 detalla que

Las prestaciones de la seguridad social se financiarán con el aporte de las personas aseguradas en relación de dependencia y de sus empleadoras o empleadores; con los aportes de las personas independientes aseguradas; con los aportes voluntarios de los ecuatorianos domiciliados en el exterior; y con los aportes y contribuciones del Estado.

Es importante señalar que los artículos Constitucionales antes mencionados permiten establecer el contexto del sistema único de seguridad social de las Fuerzas Armadas, que tiene en cuenta las contingencias de la actividad militar y prioriza la protección de la salud con miras a su accesibilidad. Para financiar adecuadamente la cobertura médica, es crucial que exista un equilibrio entre las primas y los beneficios del seguro. Así, es necesario interpretar lo dispuesto en el artículo 32 en términos de dar prioridad al criterio de sustentabilidad.



## **CAPITULO IV**

### **4.1 MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1.1 Diseño de Estudio**

La metodología que se plantea a continuación se basa en el uso de distintos métodos e instrumentos que permitan el cumplimiento del objetivo general y cada uno de los objetivos específicos, siendo una parte importante del cómo se debe desarrollar la investigación para conseguir los resultados esperados en cada uno de los casos.

La investigación contará con una serie de instrumentos y recursos que permiten recolectar la información necesaria, para realizar su posterior análisis fundamentado del fortalecimiento de la comunicación social del instituto de seguridad social de las fuerzas armadas hacia el personal de militares en servicio activo.

#### **4.1.2 Enfoque**

El método del estudio cuasiexperimental implica elegir los grupos en los que se prueba una variable sin utilizar ningún tipo de procedimiento de preselección o selección aleatoria (Shuttleworth, 2018).

El diseño cuasi-experimental se usa típicamente en estudios de casos individuales; los datos y hallazgos frecuentemente respaldan las conclusiones del estudio de caso y permiten algún tipo de análisis estadístico. Debido a la falta de necesidad de una preselección exhaustiva y aleatoria, también disminuye la cantidad de tiempo y recursos necesarios para la experimentación.

La característica definitoria de este tipo de metodología de investigación es observar cómo se comportan las personas y cómo cambian varias variables sociales a lo largo del tiempo mientras se rastrean datos cualitativos y cuantitativos (Parra, 2020).

Para centrarse en las causas subyacentes de los resultados producidos, es un muy buen método obtener primero una visión general antes de pasar a un estudio de caso o experimento cuantitativo.

#### **4.1.2.1 Enfoque cualitativo**

Se entiende por enfoque cualitativo “un proceso metodológico que utiliza palabras, texto, discurso, dibujos, gráficos e imágenes”. La investigación cualitativa examina una variedad de temas y comprende la vida social a través de los significados que se desarrollan (Sánchez, 2019).

De acuerdo con la definición anterior, la investigación con un enfoque cualitativo basado en datos pone más énfasis en las descripciones detalladas de los fenómenos en cuestión para comprenderlos y explicarlos utilizando técnicas y métodos derivados de fundamentos conceptuales y cognitivos.

Debido a las estrechas relaciones que se establecen entre los participantes de la investigación durante la recolección de datos, sus experiencias e ideologías se sustraen a expensas del uso de herramientas, y los métodos cualitativos de modelados nos convierten en procesos inductivos contextualizados dentro del medio natural. Estandarización de medidas. Dado que las variables de este método no están

definidas para permitir la manipulación experimental, es claro que se están estudiando hechos subjetivos además de investigaciones sin replicación ni soporte estadístico.

Este enfoque también se caracteriza por una conceptualización imperfecta de la pregunta de investigación y una incapacidad para reducir las inferencias de datos a números. Sobre todo, también busca la distribución de la información, a diferencia de los enfoques cuantitativos que intentan dividir la información.

Las técnicas cualitativas pueden mejorar los objetivos de la investigación con una variedad de ideas e interpretaciones. Además de mediciones simples de variables relevantes, el objetivo final de la investigación cualitativa es comprender fenómenos sociales complejos (Sampieri, 2006).

#### **4.1.2.2 Enfoque cuantitativo**

Dado que se ocupa de fenómenos que se pueden medir (es decir, a los que se puede asignar un número, como: el número de niños, la edad, el peso, la altura, la aceleración, la masa, el nivel de hemoglobina, el coeficiente intelectual, entre otros), la investigación con un enfoque cuantitativo gana este nombre mediante el uso de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recopilados (Sánchez, 2019).

Sus objetivos principales son describir, aclarar, prever y controlar objetivamente sus causas y efectos. Tiene una gama más amplia de aplicaciones en las ciencias naturales, incluidas la biología, la química, la física, la neurología, la fisiología, la psicología, etc.

### **4.1.3 Tipo de Estudio**

El tipo de investigación que se ha empleado es una investigación descriptiva en la cual se describirán los factores que intervienen o afectan a cada una de las variables de estudio seleccionadas. Como menciona Ávila Baray (2006) “la investigación descriptiva se refiere al diseño de investigación, la formulación de preguntas y el análisis de datos que se llevarán a cabo sobre un tema” (pág. 5).

Este tipo de investigación servirá para realizar una descripción directa de lo recolectado mediante la investigación, así también permitirá relacionar las evidencias encontradas en la institución en base a lo investigado previamente.

### **4.1.4 Métodos de Investigación**

Se empleará en principio el método analítico sintético que permitirá cumplir con la meta propuesta; según Araujo (2018) este método combina dos formas de investigación que se reflejan en el método presentado, basado en la técnica de análisis bibliográfico para la recolección de la información teórica y conceptual necesaria para la investigación. Este método servirá para el análisis de los diferentes conceptos, fundamentos y demás teorías relacionadas que sustenten como la motivación ayuda al rendimiento escolar de los estudiantes.

De la misma forma se empleará el método etnográfico, que de acuerdo con Apud (2013) se basa en la observación y participación en las prácticas culturales de los grupos sociales para contrastar lo que las personas dicen con lo que hacen. Lo cual permitirá el fortalecimiento de la comunicación social del instituto de seguridad social de las fuerzas armadas hacia el personal de militares en servicio activo.

Finalmente, se utilizará el método práctico proyectual que Carbajal (2015) explica que consiste en una serie de acciones necesarias realizadas en una secuencia lógica, basada en la experiencia, con el objetivo de lograr los máximos resultados con el mínimo esfuerzo.

#### **4.1.5 Técnicas de Investigación**

En base a los métodos de investigación planteados se emplearán dos técnicas de investigación, la primera de ellas es el análisis bibliográfico, la cual permitirá la recolección de la información permitente y necesaria para conocer los conceptos que engloban el estudio.

Flores (2019) explica que este enfoque se basa en una interpretación amplia de la teoría del significado, para informar la práctica actual, busca identificar las prácticas sociales y personales a partir de un proceso histórico.

La segunda técnica que se empleará será la encuesta, la misma que será aplicada al personal activo de la comunicación social del instituto de seguridad social de las fuerzas armadas en la cual se realiza la investigación para conocer a profundidad el fenómeno de estudio.

El enfoque hermenéutico ayuda a que el investigador detalle de forma minuciosa cada uno de los problemas que provocan la existencia de una mala comunicación social, siendo fácil determinar cuáles son las causas más prevaletentes en el personal activo.

#### 4.1.6 Operacionalización

Tabla 2.

*Operacionalización de Variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	CATEGORÍAS	N.º DE PREGUNTA
Variable Dependiente: Seguridad Social	La protección que una sociedad ofrece a las personas y los hogares garantiza que tengan acceso a la atención médica y proporciona seguridad financiera, especialmente en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes de trabajo, maternidad o pérdida de apoyo familiar.	Seguridad Social  ISSFA    Prestaciones	Importancia Beneficios Historia Misión, Visión y Valores Beneficiarios Seguro de Vida Jubilación Cesantía   Invalidez	
Variable Independiente: Comunicación Social	La comunicación social es el proceso de intercambiar información,	Comunicación  Comunicación Social	Importancia Características Tipos Características Principios	

---

conceptos y mensajes con personas o grupos con la intención de influir en las actitudes sociales y la opinión pública.	Beneficios
--	------------

---

*Fuente: Autoría Propia*

#### **4.1.7 Instrumento**

Los instrumentos de investigación poseen una relación directa con las técnicas seleccionadas, la primera corresponde a la ficha de lectura que recopila la información más relevante de todo lo investigado en cada artículo, revista o publicación.

La segunda serán los bancos de preguntas que se desarrollarán para las entrevistas hacia el personal activo de las Fuerzas Armadas del Ecuador.

#### **4.1.8 Población**

Una población de investigación es un conjunto de casos predeterminado, restringido y accesible que servirá como base para elegir la muestra y que satisface un conjunto particular de requisitos. En particular, este término también puede referirse a animales, muestras biológicas, archivos, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc. cuando se habla de poblaciones de investigación. Podría ser más apropiado usar términos como campo de estudio para este último.

La población objeto de estudio debe identificarse porque, una vez extraídas las conclusiones de una muestra de esa población, los hallazgos del estudio pueden extrapolarse o generalizarse a toda la población o universo (Arias, et al., 2016).

En el caso en cuestión la población de estudio corresponde a los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISSFA, que de acuerdo con el último informe publicado en su página oficial cuenta con 288 trabajadores en todo el establecimiento, dividido de la siguiente forma:

**Tabla 3.**

*Población total del Instituto de seguridad de las F.F.A*

<b>ESTRATO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nivel Directivo	15	5,21%
Nivel Asesor	15	5,21%
Nivel Apoyo	79	27,43%
Nivel Operativo	118	40,97%
Nivel de Procesos Desconcentrados	61	21,18%
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autoría propia*

#### **4.1.9 Muestra**

Calcular el número apropiado de participantes para el estudio es un componente crítico de la metodología de investigación. El tamaño de la muestra le da al investigador la capacidad de calcular el número de participantes necesarios en el estudio para estimar un parámetro con el nivel de confianza deseado o para poder identificar algunas diferencias entre los grupos de estudio (García, et al., 2013). Una expresión de la relación entre las variables, el número de participantes y el poder estadístico es el cálculo del tamaño de la muestra, que es una función matemática.

La muestra de la investigación debe ser representativa de la población de interés. Fue elegido principalmente para hacer inferencias estadísticas sobre su



población de origen. La selección debe ser posible. En el caso de investigación la muestra se determinará haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

**Donde:**

- **N** → Tamaño total de la Población
- **Z** → Nivel de confianza (0.95%=1.96)
- **e** → Error de estimación (5%=0.05)
- **p** → Probabilidad de que ocurra el evento (95%=0.95)
- **q** → Probabilidad de que no ocurra el evento (5%=0.05)

Entonces para la investigación presentada los datos serían los siguientes:

- **N** → 288 trabajadores
- **Z** → (0.95%=1.96)
- **e** → (5%=0.05)
- **p** → (95%=0.95)
- **q** → (5%=0.05)

Reemplazando dichos datos en la fórmula presentada:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{288 * 1.96^2 * 0.95 * 0.05}{0.05^2 * (288 - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$
$$n = 58,39$$
$$n \approx 58$$

Como se desea conocer el proceso de comunicación en todo el ISSFA, la muestra se dividirá en cada uno de los estratos de la población para tener un panorama más amplio del mismo, teniendo la siguiente tabla:

**Tabla 4.**

*Muestra de Investigación*

<b>ESTRATO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nivel Directivo	5	8,62%
Nivel Asesor	5	8,62%
Nivel Apoyo	10	17,24%
Nivel Operativo	28	48,28%
Nivel de Procesos Desconcentrados	10	17,24%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autoría propia*

## **4.2 RESULTADOS**

### **4.2.1 Análisis de resultado encuesta**

El análisis de datos presentado a continuación corresponde a la encuesta realizada a los trabajadores del ISSFA que cuenta con 10 preguntas cerradas utilizando una escala de Likert.

1. ¿Se encuentra satisfecho con el proceso de comunicación que existe dentro del ISSFA entre trabajadores?

**Tabla 5.**

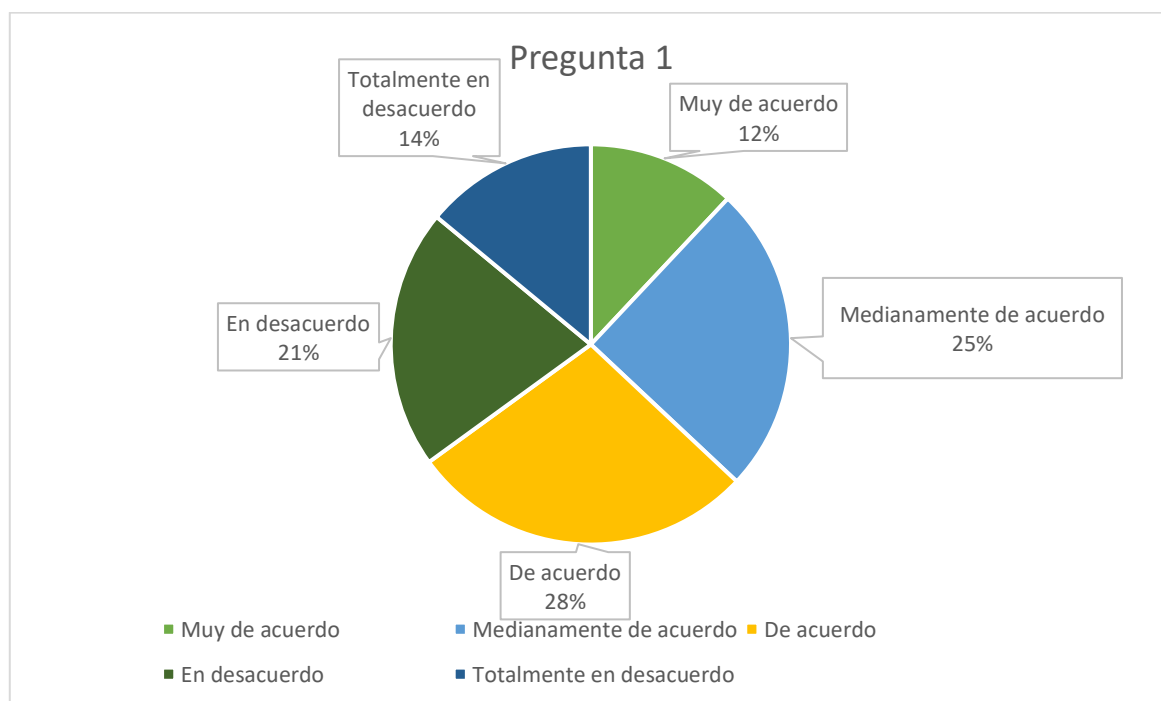
*Pregunta 1*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	7	12%
Medianamente de acuerdo	14	25%
De acuerdo	16	28%
En desacuerdo	12	21%
Totalmente en desacuerdo	8	14%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autoría propia*

**Gráfico 3.**

*Pregunta 1*



*Fuente: Autoría propia*

**Análisis:** Se puede observar que de las personas encuestadas que el mayor porcentaje es un 28% que se encuentra de satisfecho con el proceso de comunicación que existe dentro del ISSFA entre trabajadores, de igual manera le sigue un 25% que esta medianamente de acuerdo y el 12% afirmando estar muy de acuerdo con la comunicación, mientras que un 21% indican estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo como es el 14% indicando su inconformidad con la comunicación que existe.

2. ¿Considera usted que el proceso de comunicación que maneja el ISSFA afecta la atención hacia los afiliados?

**Tabla 6.**

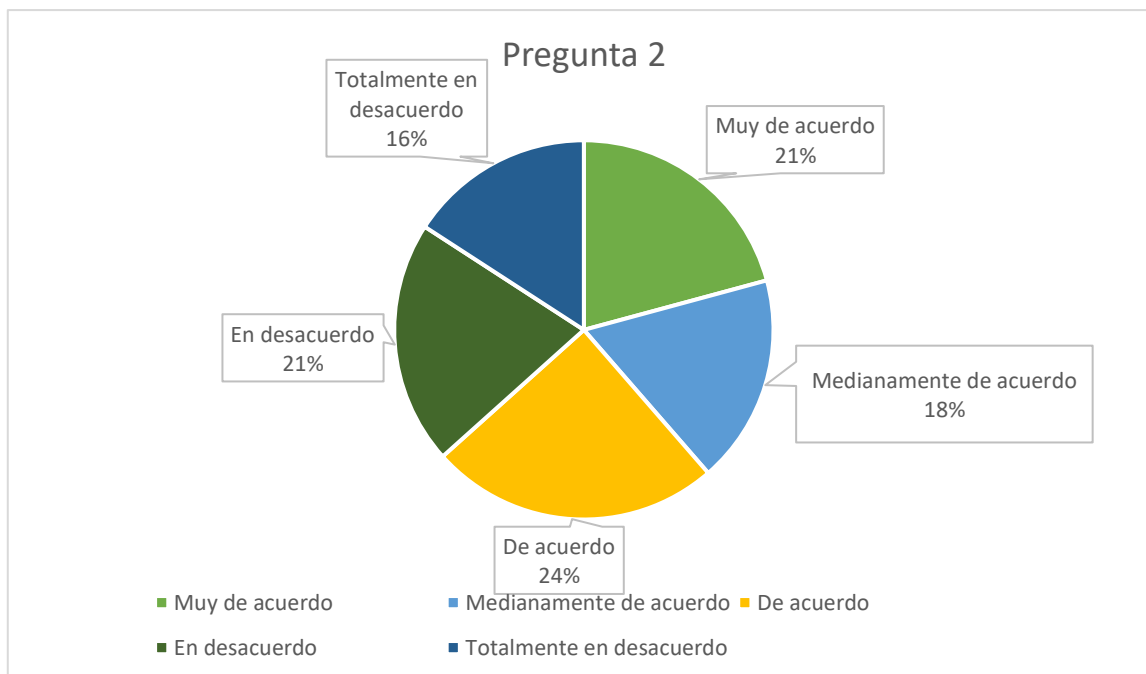
*Pregunta 2*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	12	21%
Medianamente de acuerdo	10	18%
De acuerdo	14	25%
En desacuerdo	12	21%
Totalmente en desacuerdo	9	16%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autoría propia*

**Gráfico 4.**

*Pregunta 2*



Fuente: Autoría propia

**Análisis:** Podemos observar que un 24% se encuentra de acuerdo, al igual que el 18% y 21% de los encuestados indican estar medianamente y muy de acuerdo con que el proceso de comunicación que existe en el ISSFA puede afectar a los afiliados, mientras que el restante de los encuestados indica mediano o total desacuerdo de que este puede afectar a las personas afiliadas a este instituto.

3. ¿Considera que tiene todas las herramientas y recursos para hacer bien su trabajo?

**Tabla 7.**

*Pregunta 3*

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	14	25%
Medianamente de acuerdo	18	32%
De acuerdo	10	18%
En desacuerdo	8	14%

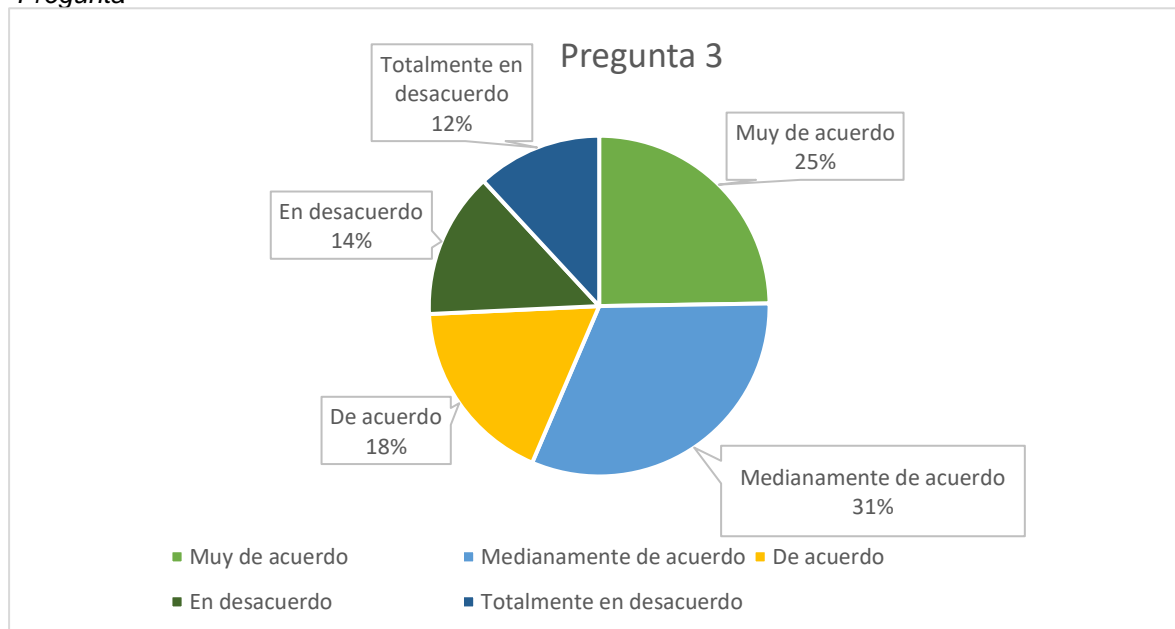
Totalmente en desacuerdo	7	12%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autoría propia

**Gráfico 5.**

Pregunta

3



Fuente: Autoría propia

**Análisis:** Podemos indicar que un 74% de los encuestados indican que se encuentran en muy o medianamente de acuerdo que tienen todas las herramientas y recursos para hacer bien su trabajo, sin embargo, el 26% indica estar en desacuerdo con que tienen los suficientes recursos.

4. ¿Considera que el trato que se brinda a los pacientes y/o sus familiares es adecuado en todo sentido?

**Tabla 8.**

Pregunta 4

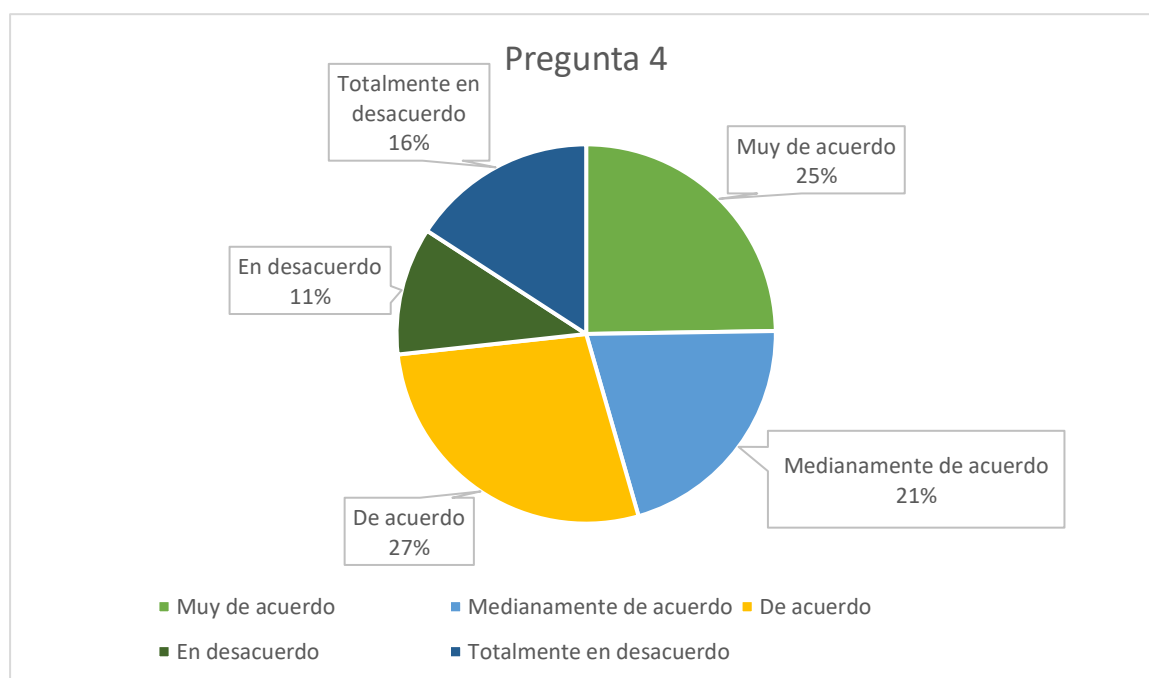
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	14	25%
Medianamente de acuerdo	12	21%

De acuerdo	16	28%
En desacuerdo	6	11%
Totalmente en desacuerdo	9	16%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autoría propia

**Gráfico 6.**

Pregunta 4



Fuente: Autoría propia

**Análisis:** Se observa que el 73% de los encuestados indican estar en su totalidad o medianamente de acuerdo que el trato que se brinda a los pacientes y/o sus familiares es adecuado en todo sentido, mientras que un 27% mencionan estar en total o en casi desacuerdo que el trato no es el adecuado.

5. ¿Considera que existe un respeto completo en todos los beneficios que le ofrece el seguro social del ISSFA?

**Tabla 9.**

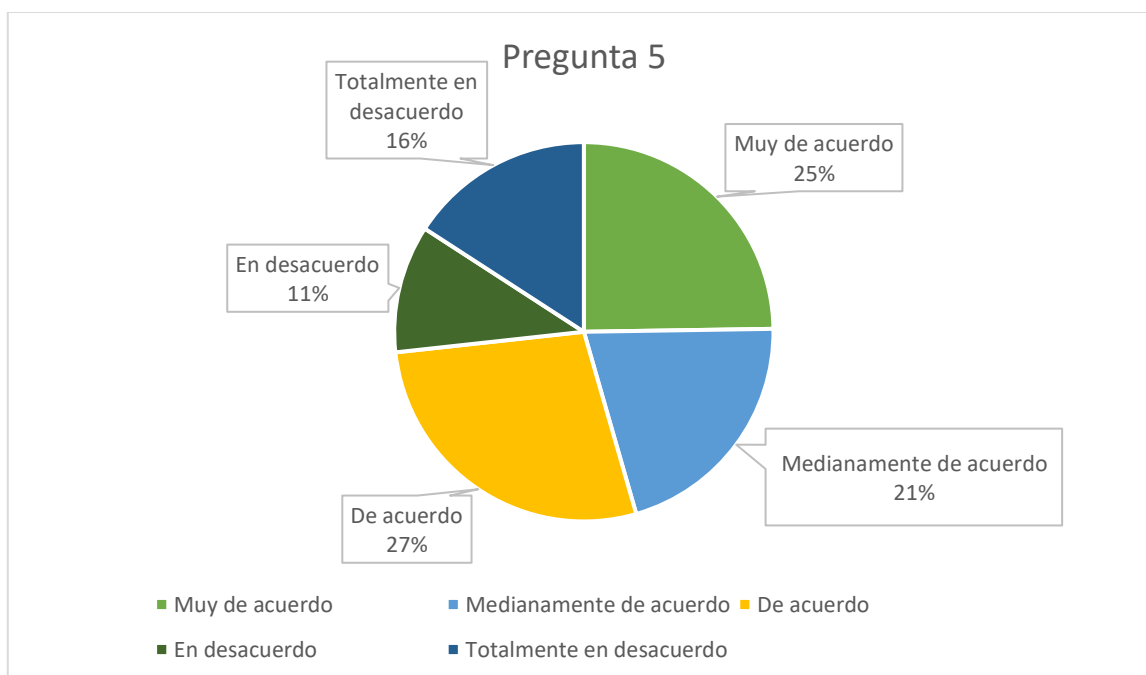
Pregunta 5

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	14	25%
Medianamente de acuerdo	12	21%
De acuerdo	16	28%
En desacuerdo	6	11%
Totalmente en desacuerdo	9	16%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autoría propia

### Gráfico 7.

Pregunta 5



Fuente: Autoría propia

**Análisis:** Se observa que las personas encuestadas el 73% de ellos aluden estar en su total o mediano acuerdo de que existe un respeto completo en todos los beneficios que le ofrece el seguro social del ISSFA, mientras que el restante indica no estar de cualquier manera desacuerdo porque no existe algún tipo de respeto en los servicios ofrecidos.



6. ¿A cuál de los siguientes departamentos que maneja el ISSFA en la entrega de medicamentos es el que menos comunicación entre trabajadores presenta?

**Tabla 10.**

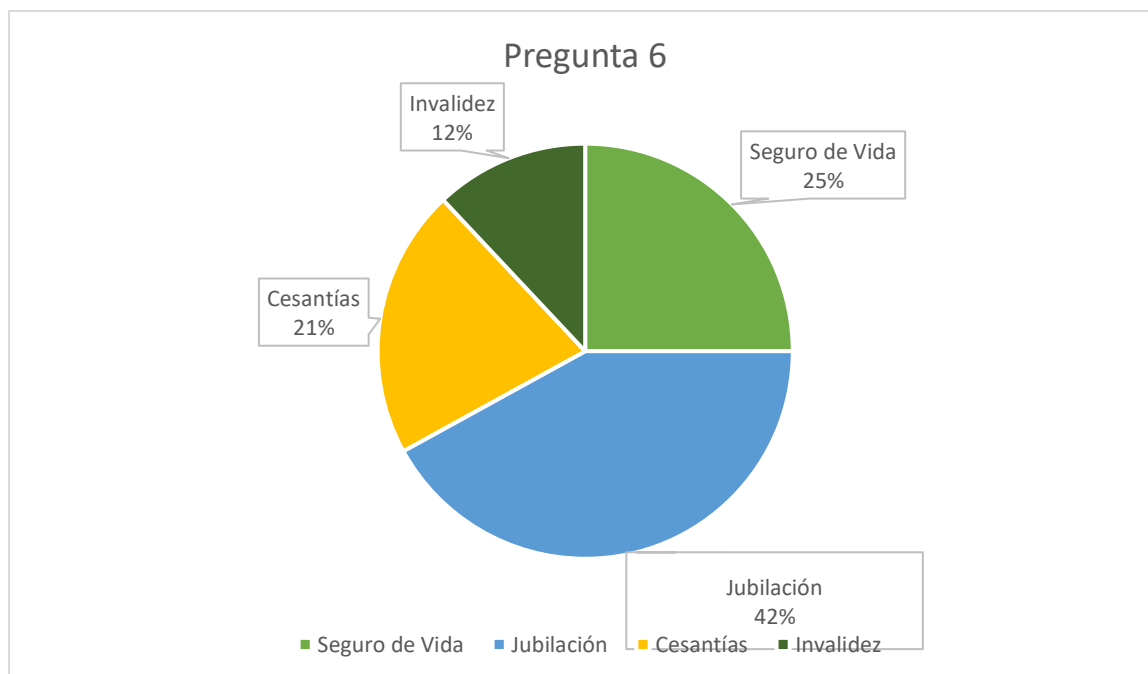
Pregunta 6

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Seguro de Vida	14	25%
Jubilación	24	42%
Cesantías	12	21%
Invalidez	7	12%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autoría propia

**Gráfico 8.**

Pregunta 6



Fuente: Autoría propia

**Análisis:** El 43% de los encuestados indican que el departamento jubilación maneja la entrega de medicamentos es el que menos comunicación entre

trabajadores presenta, seguidamente esta el seguro de vida en un 25%, siguiendo con la cesantía y el restante al departamento de invalidez.

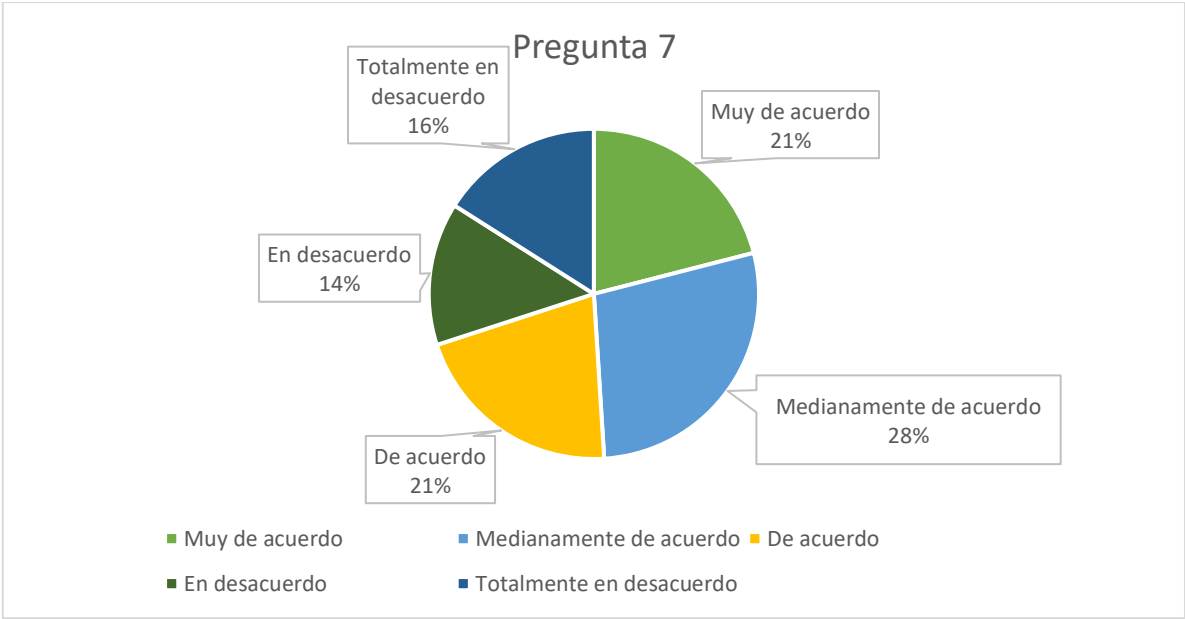
7. ¿Considera que la comunicación del ISSFA cumple con el proceso correcto en cuanto a la transmisión de mensajes o requerimientos?

**Tabla 11.**  
*Pregunta 7*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	12	21%
Medianamente de acuerdo	16	28%
De acuerdo	12	21%
En desacuerdo	8	14%
Totalmente en desacuerdo	9	16%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autoría propia*

**Gráfico 9.**  
*Pregunta 7*



*Fuente: Autoría propia*

**Análisis:** El 70% de los encuestados indican están muy o medianamente de acuerdo que la comunicación del ISSFA cumple con el proceso correcto en cuanto a la transmisión de mensajes o requerimientos, mientras que el 30% restante dicen estar completamente en desacuerdo o dudan cumple con el proceso correcto.

8. ¿Cuál considera es el tipo de comunicación que utiliza el ISSFA con mayor frecuencia?

**Tabla 12.**

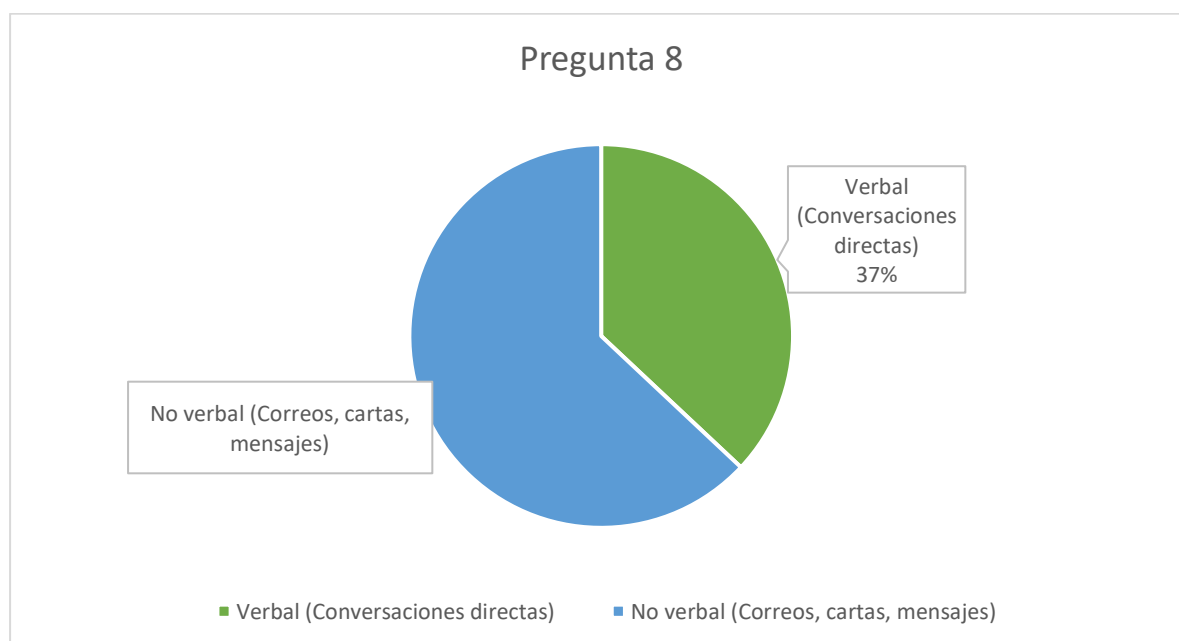
*Pregunta 8*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Verbal (Conversaciones directas)	21	37%
No verbal (Correos, cartas, mensajes)	36	63%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autoría propia*

**Gráfico 10.**

*Pregunta 8*



*Fuente: Autoría propia*

**Análisis:** El 37% de los encuestados indican que el tiempo de comunicación verbal es el que utiliza el ISSFA con mayor frecuencia mientras que el no verbal como correos, cartas, mensajes es el más adecuado.

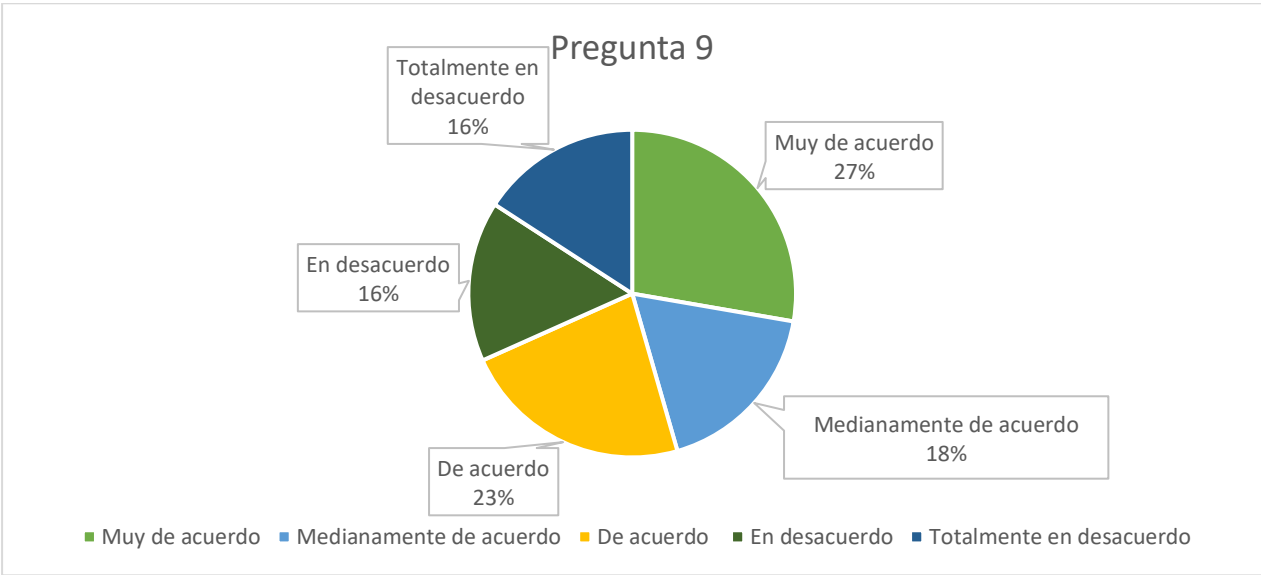
9. ¿Considera usted que el mejorar el proceso de comunicación dentro del ISSFA traerá mayores beneficios para los afiliados y empleados en cada rango?

**Tabla 13.**  
Pregunta 9

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	16	28%
Medianamente de acuerdo	10	18%
De acuerdo	13	23%
En desacuerdo	9	16%
Totalmente en desacuerdo	9	16%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autoría propia

**Gráfico 11.**  
Pregunta 9



Fuente: Autoría propia

**Análisis:** Se puede observar que el 68% de los encuestados aluden estar en total o mediano acuerdo de que el mejorar el proceso de comunicación dentro del ISSFA traerá mayores beneficios para los afiliados y empleados en cada rango, mientras el porcentaje restante mencionan que debe seguir manejándose el mismo proceso de comunicación.

**10.** ¿Cree que algún sistema de comunicación podría mejorarse dentro de la institución?

**Tabla 14.**

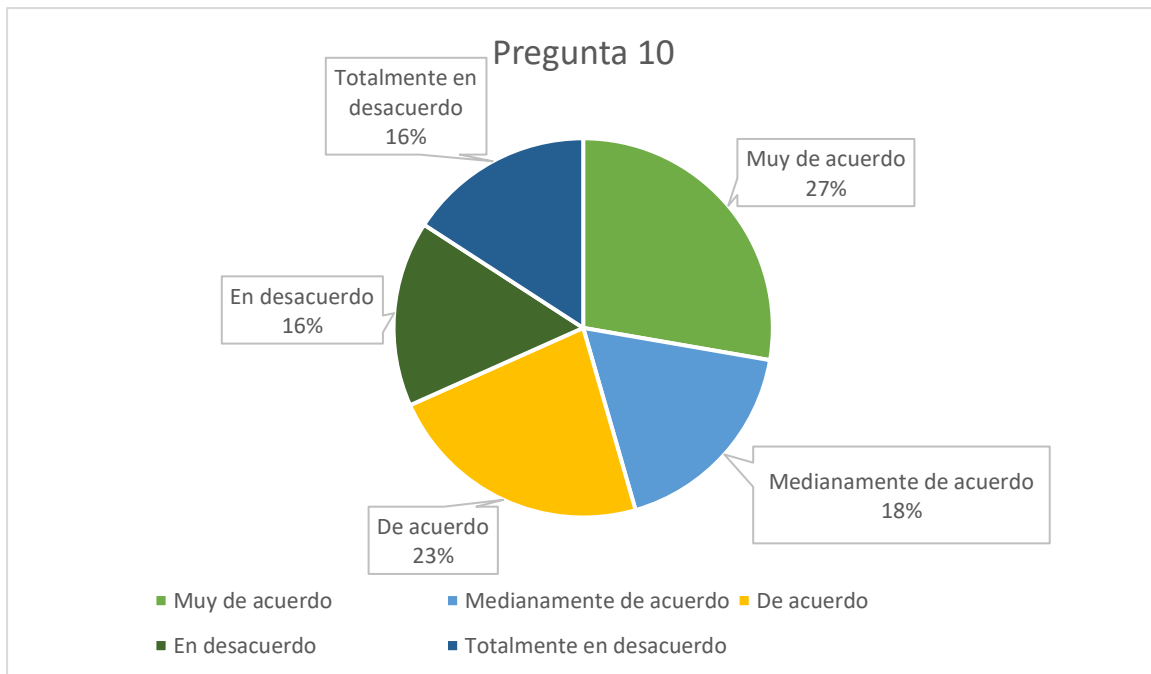
*Pregunta 9*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	16	28%
Medianamente de acuerdo	10	18%
De acuerdo	13	23%
En desacuerdo	9	16%
Totalmente en desacuerdo	9	16%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autoría propia*

**Gráfico 12.**

*Pregunta 10*



*Fuente: Autoría propia*

**Análisis:** Se menciona que el 68% de las personas encuestadas indican estar en completo o mediano acuerdo que algún sistema de comunicación podría mejorarse dentro de la empresa, mientras que el 32% que sobra mencionan que se debe seguir con proceso que se maneja.

#### **4.2.2 Análisis de resultado**

La información recolectada mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores permitió conocer que el proceso de comunicación dentro del ISSFA posee problemas de acuerdo en cómo los trabajadores se comunican unos con otros, ya que, la información no es receptada correctamente lo que provoca que los afiliados no reciban todos los medicamentos recetados por parte de los médicos.

Además, se observa que otra de las falencias existentes en el ISSFA se debe a que los jefes de área poseen poca participación en el proceso de comunicación, ya

que, muchos de ellos no responden efectivamente a los requerimientos del personal y se olvidan de solventar los mismo por acaparar demasiadas responsabilidades y por acumularse de las mismas en un restringido tiempo.

Es decir, el proceso de comunicación dentro del ISSFFA no tiene una línea de actuación jerárquica, ya que, muchos requerimientos se pierden y no llegan a los directivos, ya que, llegan los requerimientos no tan graves a diferencia de los que se necesita lleguen con brevedad.

Por lo que se reconoce la necesidad de mejorar este proceso con diversas estrategias y propuestas en cada uno de los trabajadores para que se ayuden a las áreas más problemáticas.

## **CAPITULO V**

### **5.1 CONCLUSIONES**

Tras el desarrollo de la investigación, y del cumplimiento de la recolección de información para dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos planteados en el principio del estudio, así como el análisis de los resultados encontrados mediante la aplicación de las encuestas a los trabajadores para el conocimiento del proceso comunicativo en el ISSFA, además de la entrevista realizada al director del lugar, el mismo que permitió recolectar información general de los problemas en cada uno de los departamentos.

Ahora bien, la recolección de la información mediante las encuestas realizadas a los trabajadores permitió conocer distintos enfoques en los que se debe tener un buen proceso de comunicación, sobre todo al tratarse de un organismo público que trabaja en conjunto con las distintas áreas de las Fuerzas Armadas, los resultados más importantes se dan en el área de comunicación entre departamentos y la comunicación entre los afiliados y el personal de trabajo. Donde se refleja que el grado de satisfacción por parte de los clientes del ISSFA que en concreto son los militares y sus dependientes está por debajo de la media de satisfacción aceptada por la mala atención que existe en dicho establecimiento.

Mediante esto se concluyó, que el proceso de comunicación en el ISSFA no se encuentra de acuerdo con los estándares esperados por parte de los trabajadores, debido a que los departamentos trabajan de forma separada, es decir aun cuando los procesos y procedimientos mantienen una relación al tratarse de un afiliado en concreto esta comunicación no es buena, lo que ha causado confusión entre lo que se debe hacer y lo que se entiende.



Además, se ha reflejado que el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas conoce las métricas y directrices para un proceso de comunicación, sin embargo, por el constante cambio que viven estas instituciones muchos trabajadores dejan de lado tales directrices y se centran en el desarrollo de sus obligaciones sin importar el proceso que se debe seguir para que todo el Instituto conozca todo lo que se debe realizar con los pacientes, que en este caso se basa más en la entrega de los medicamentos.

Igualmente se concluye que el proceso de comunicación de ISSFA está en graves problemas ya que, los directivos asumen el cargo completo de todos los departamentos aun cuando existen jefes para cada uno. Lo que provoca que los jefes de áreas y departamentos tengan poca participación en el proceso de comunicación del Instituto siendo causantes de que los trabajadores busquen a los jefes de alto rango, algo que no es adecuado porque los directivos se encargan de la recepción de las quejas o sugerencias por parte de los departamentos de forma general.

Siendo así que la satisfacción se encuentra en una escala de 4 a 10 puntos, siendo así una medida baja sobre cómo debería estar dicha satisfacción en base al cuidado que deben recibir los pacientes que dependen del ISSFA. Es decir, el proceso de comunicación al no ser adecuado de manera interna afecta al proceso de comunicación externa, el cual se basa en el contacto entre el afiliado y el trabajador, los afiliados corresponden a los militares pasivos o activos, además de todas las personas dependientes del mismo, lo que causa que los trabajadores se porten hostiles con los afiliados y muchas veces se les falte el respeto cuando no se tiene la información necesaria en cada caso.

Finalmente, lo más importante es que el proceso de comunicación depende de todos los actores dentro y fuera del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, ya que con esto se logra una recepción de la información necesaria y puntal para solventar los problemas que presenten los afiliados.

La propuesta que se ha realizado en base al estudio es la implementación de un nuevo sistema de información en base a una red de información tecnológica para que el desarrollo de la comunicación sea efectivo, fortaleciendo así los valores y principios que debe destacar la institución militar para promover un trabajo digno y una atención justa a cada uno de los afiliados al sistema del ISSFA.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Frente a las conclusiones expuestas se refleja que el proceso comunicativo del ISSFA debe mejorar de manera inmediata, ya que esto permite tener una estabilidad a largo plazo de manera financiera y de manera social al atender a los afiliados de manera adecuada y acorde a lo que necesiten recibir o preguntar. Por ende, las recomendaciones son:

- Se recomienda realizar investigaciones anuales en el ISSFA, donde se comparen los resultados del proceso comunicativo de cada año, esto permitirá que los directivos generales y los trabajadores conozcan las áreas de comunicación que han mejorado, además de las áreas que aún se deben mejorar con continuo trabajo.
- Se recomienda realizar una recolección de datos más profunda en el ISSFA, teniendo un enfoque mayor en la comunicación entre el directivo general y

los jefes de departamentos, así se conocerá la percepción de los jefes sobre como realizan el proceso comunicativo los trabajadores entre el departamento propiamente y posterior con los departamentos anexos.

- Se recomienda realizar la búsqueda e indagación de distintos procesos de comunicación en otros países latinoamericanos, lo que permitirá conocer formas de comunicación en el Instituto, adaptando así estas en el trabajo en el ISSF, el mismo que puede resultar ventajoso para el Instituto.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcivar, E. (2019). *Fuerzas Armadas de Ecuador*. Obtenido de [https://americadiferente.fandom.com/es/wiki/Fuerzas\\_Armadas\\_de\\_Ecuador](https://americadiferente.fandom.com/es/wiki/Fuerzas_Armadas_de_Ecuador)
- Alvarez, M. R. (2019). *OPERACIONALIZACIÓN DE CONCEPTOS/ VARIABLES* . Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>
- Apud, I. E. (2013). Repensar el método etnográfico. hacia una etnografía multitécnica, reflexiva y abierta al diálogo interdisciplinario. *Antipoda. Revista de Antropología y Arqueología*(16). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S1900-54072013000100010&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1900-54072013000100010&lng=en&tlng=es)
- Araujo, A. (2018). *Método Analítico-Sintético*. Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Recuperado el 18 de Febrero de 2023
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alegria Mexico*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ávila Baray, H. (2006). La Investigación Descriptiva. *Introduccion a la metodologia de la investigacion*.
- Beneti, F. (17 de Abril de 2019). *Diseño Social*. Obtenido de [https://disenosocial.org/que-es-comunicacion-social/#%C2%BFQue\\_es\\_comunicacion\\_social](https://disenosocial.org/que-es-comunicacion-social/#%C2%BFQue_es_comunicacion_social)
- Brown, T. (30 de Agosto de 2020). *Todo Sobre Comunicación*. Obtenido de <https://todosobrecomunicacion.com/modelos-de-comunicacion/>

Carbajal, M. (2015). *"METODOLOGIAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE DISEÑO GRÁFICO EN INVESTIGACIONES A PARTIR DE LAS MODALIDADES DE: TESIS, TESINAS, REPORTE DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO, MEMORIA DE EXPERIENCIA LABORAL Y OBRA ARTÍSTICA"*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.

Congreso Nacional. (2011). *LEY DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/ley-de-seguridad-social-de-las-Fuerzas-Armadas.pdf

Ecuador, G. d. (2017). Revista Presencia Núm.33.

Ejercito Ecuatoriano. (2020). *Noticias*. Obtenido de <https://ejercitoecuadoriano.mil.ec/>

Ejercito Ecuatoriano. (19 de Marzo de 2020). *REVISTA EJÉRCITO NACIONAL*.

Ejercito Nacional. (2004). Revista Ejercito Edicion N° 176.

Euroinnova. (15 de Agosto de 2018). *Euroinnova*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/definicion-de-comunicacion-social#objetosde-estudio-de-la-comunicacion-social>

Flores, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)

García, J., Reding, A., & López, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 2(8), 217-224. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-76>

educacion-medica-343-articulo-calculo-del-tamano-muestra-investigacion-  
S2007505713727157

Gobierno del Ecuador. (Septiembre de 2017). REVISTA PRESENCIA DE LA  
ASOCIACIÓN DE GENERALES Y ALMIRANTES DE LAS FF.AA.

Gobierno del Ecuador. (Septiembre de 2017). Revista Presencia Núm.33.

Gobierno Exuatoriano. (2022). *Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.*

Obtenido de <https://www.gob.ec/issfa>

Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2016). *Metodología de la  
Investigacion.* Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://www.uca.ac.cr/wp-  
content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)

Hernández, C. A. (2017). *Metodología de supervisión del riesgo operativo para las  
entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social en el Ecuador .*

Obtenido de chrome-  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://core.ac.uk/download/pdf/  
159775504.pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/159775504.pdf)

ISSFA. (2011). *PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN ESPECIAL DE*

*SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS.* Obtenido de chrome-  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://www.issfa.mil.ec/descar  
gas/2021/septiembre/presentacion-proyecto-ley-issfa-29-sep-2021.pdf](https://www.issfa.mil.ec/descargas/2021/septiembre/presentacion-proyecto-ley-issfa-29-sep-2021.pdf)

ISSFA. (2018). *AGENCIAS A NIVEL NACIONAL.* Obtenido de  
<https://www.issfa.mil.ec/contactos/agencias-a-nivel-nacional.html>

ISSFA. (2018). *El ISSFA informa.* Obtenido de [https://www.issfa.mil.ec/noticias/450-  
creamos-canales-de-comunicaci%C3%B3n-con-nuestros-afiliados.html](https://www.issfa.mil.ec/noticias/450-creamos-canales-de-comunicaci%C3%B3n-con-nuestros-afiliados.html)

ISSFA. (2018). *ISSFA.* Obtenido de <https://www.issfa.mil.ec/>

- ISSFA. (2018). *Quienes Somos*. Obtenido de <https://www.issfa.mil.ec/conozcanos/quienes-somos.html>
- ISSFA. (2020). *COMUNICACIÓN CON EL AFILIADO*. Obtenido de <https://www.issfa.mil.ec/descargas/2020/rdcissfa2019/comunicacion.html>
- Ministerio de Defensa. (2020). *Fuerzas Armadas del Ecuador*. Obtenido de <https://www.defensa.gob.ec/fuerzas-armadas-ecuador/>
- Moore, D. (31 de Marzo de 2023). *Que es Moobi*. Obtenido de <https://quees.mobi/comunicacion/comunicacion-social/>
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2022). *Análisis de la legislación ecuatoriana de seguridad social a la luz del Convenio sobre la seguridad social*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.social-protection.org/gimi/RessourcePDF.action?id=57735>
- Parra, A. (2020). *¿Qué es la investigación cuasi experimental?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-cuasi-experimental/>
- Portal Estadístico. (2020). *Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA)*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/instituto-de-seguridad-social-de-las-fuerzas-armadas-issfa/>
- PROED. (2019). *Justificacion*. Obtenido de <https://tftgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-2/justificacion/>
- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Barcelona: McGraw-Hill.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-)





## ANEXOS

### 6.1 Anexo 1.

#### Encuesta

#### ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN



#### Encuesta de recolección de datos

**Objetivo:** Difundir los beneficios que presta el instituto de seguridad social a sus afiliados en servicio activo y desvanecer los infundados rumores para alcanzar la confianza y tranquilidad de sus afiliados

**Instrucciones:** Señale cada pregunta con una X de acuerdo con su percepción.

1. ¿Se encuentra satisfecho con el proceso de comunicación que existe dentro del ISSFA entre trabajadores?
  - Muy de acuerdo
  - Medianamente de acuerdo
  - De acuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo.

2. ¿Considera usted que el proceso de comunicación que maneja el ISSFA afecta la atención hacia los afiliados?
- Muy de acuerdo
  - Medianamente de acuerdo
  - De acuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo.
3. ¿Considera que tiene todas las herramientas y recursos para hacer bien su trabajo?
- Muy de acuerdo
  - Medianamente de acuerdo
  - De acuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo.
4. ¿Considera que el trato que se brinda a los pacientes y/o sus familiares es adecuado en todo sentido?
- Muy de acuerdo
  - Medianamente de acuerdo
  - De acuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo.
5. ¿Considera que existe un respeto completo en todos los beneficios que le ofrece el seguro social del ISFFA?
- Muy de acuerdo

- Medianamente de acuerdo
  - De acuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo.
- 6.** ¿A cuál de los siguientes departamentos que maneja el ISSFA en la entrega de medicamentos es el que menos comunicación entre trabajadores presenta?
- Seguro de Vida
  - Jubilación
  - Cesantías
  - Invalidez
- 7.** ¿Considera que la comunicación del ISSFA cumple con el proceso correcto en cuanto a la transmisión de mensajes o requerimientos?
- Muy de acuerdo
  - Medianamente de acuerdo
  - De acuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo.
- 8.** ¿Cuál considera es el tipo de comunicación que utiliza el ISSFA con mayor frecuencia?
- Verbal (Conversaciones directas)
  - No verbal (Correos, cartas, mensajes)
- 9.** ¿Considera usted que el mejorar el proceso de comunicación dentro del ISSFA traerá mayores beneficios para los afiliados y empleados en cada rango?
- Muy de acuerdo

- Medianamente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

**10.** ¿Cree que algún sistema de comunicación podría mejorarse dentro de la institución?

- Muy de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.