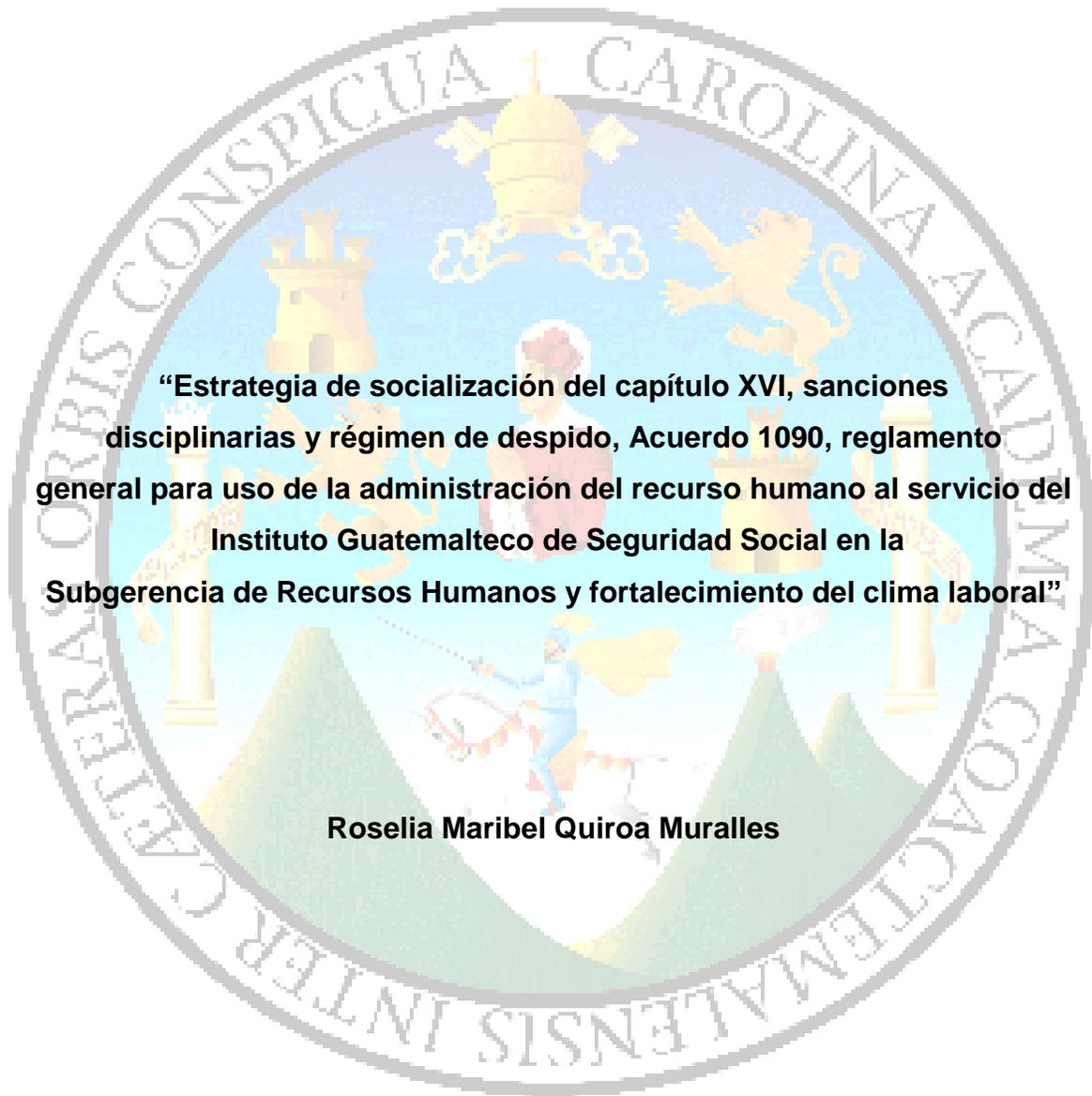


**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación**

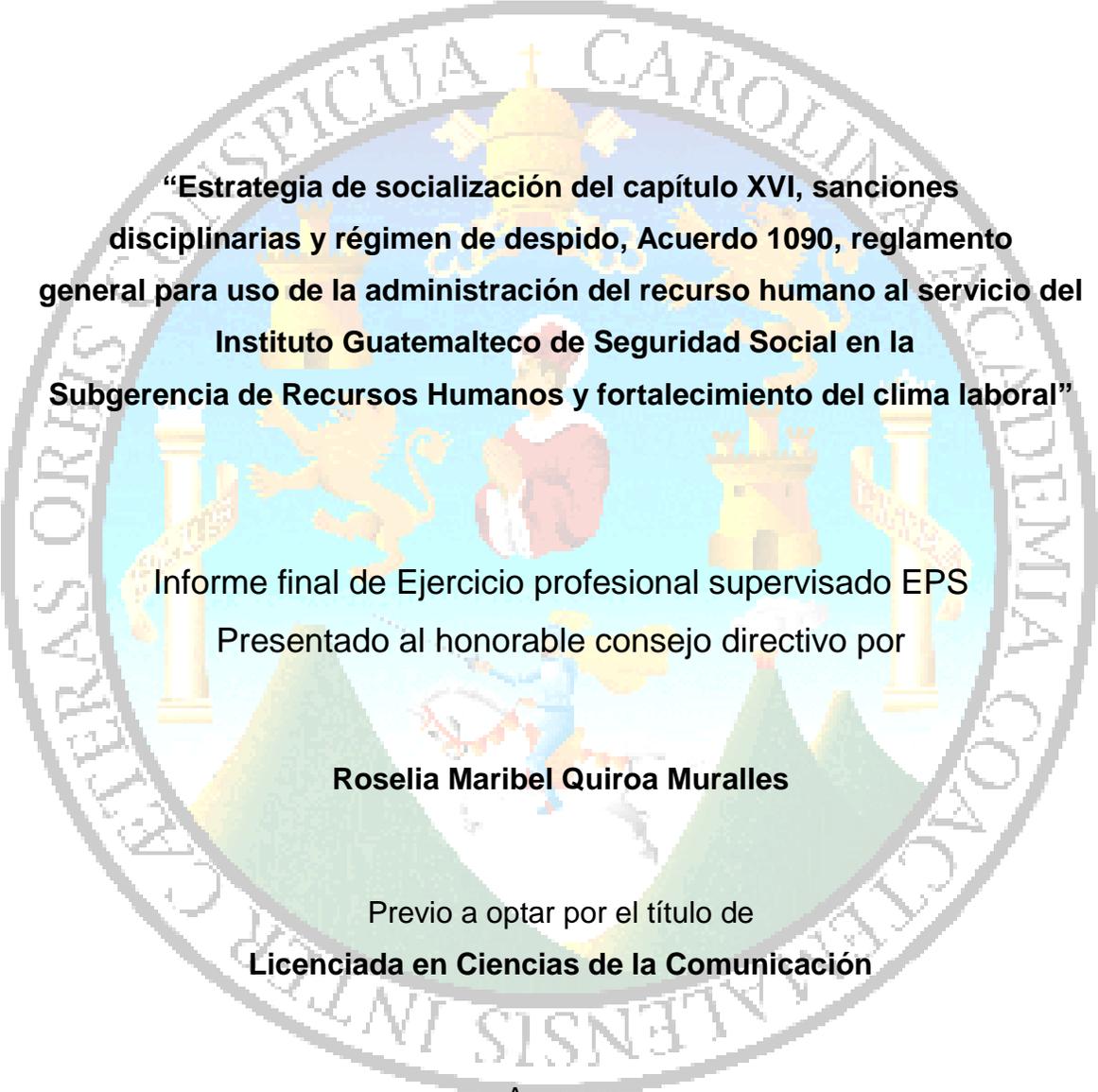


“Estrategia de socialización del capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido, Acuerdo 1090, reglamento general para uso de la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en la Subgerencia de Recursos Humanos y fortalecimiento del clima laboral”

Roselia Maribel Quiroa Muralles

Guatemala, noviembre de 2015

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado**

The seal of the Universidad de San Carlos de Guatemala is a circular emblem. It features a central figure, likely a saint or historical figure, seated on a throne. The figure is surrounded by various symbols, including a lion, a castle, and a cross. The seal is surrounded by Latin text: "ACADEMIA COACTIVA INTER-AMERICANA" at the top and "SIS INTRA" at the bottom. The text "UNIVERSITAS CAROLINENSIS" is also visible on the left side.

“Estrategia de socialización del capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido, Acuerdo 1090, reglamento general para uso de la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en la Subgerencia de Recursos Humanos y fortalecimiento del clima laboral”

**Informe final de Ejercicio profesional supervisado EPS
Presentado al honorable consejo directivo por**

Roselia Maribel Quiroa Muralles

Previo a optar por el título de
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesora

Licda. Brenda Yanira Chacón

Guatemala, noviembre de 2015

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

Director

Lic. Julio Esteban Sebastián Chilín

Consejo Directivo

Representante de Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas

Representantes de los Estudiantiles

Joseph Mena

Carlos León

Representante de los Egresados

Lic. Michael González Batres

Secretaria Académica y Administrativa

M.Sc Claudia Molina

Coordinador General de EPS

M.Sc Sergio Morataya

Coordinador de EPS

M.A. Julio Ochoa España

Supervisora

Licda. Brenda Yanira Chacón

Supervisora

Licda. Evelin Maritza Morazán Gaitán



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 29 de enero 2015

EPSL-B13-2015

Licenciado

David Rocael Coyoy Noriega

Asistente de Dirección Sub-Gerencia de Recursos Humanos

IGSS

Ciudad Guatemala

Licenciado Coyoy::

Por medio de la presente solicito se sirva recibir como practicante de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al(a) estudiante: **ROSELIA MARIBEL QUIROA MURALLES**, carné 198911657, quien manifestó su deseo de hacer Practica Profesional Supervisada en su institución, para el efecto, se requiere lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación de 2015 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de su Institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional – EPS-.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MA. Marco Julio Ochoa
Coordinador EPS Licenciatura
Cel. 59000007



Copia: archivo
MJOE-EMG

Recibido: 02/02/2015



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

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



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Recursos Humanos

Guatemala, 2 de febrero 2015

M.A. Marco Julio Ochoa
Coordinador EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Ochoa:

En atención a su oficio EPSL-B13-2015 de fecha 29 de enero 2015, me permito comunicarle que se acepta como practicante de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación a la estudiante **Roselia Maribel Quiroa Muralles, carné 8911657**, para realizar Práctica Profesional Supervisada en esta Subgerencia.

No está de más indicarle que se le facilitarán los materiales para hacer dicha práctica y no existe ningún inconveniente en que se supervise el Ejercicio Profesional -EPS-.

Atentamente,


Lic. David Rocael Coyoy Noriega
Asistente de Dirección
Subgerencia de Recursos Humanos





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

Guatemala 16 de octubre del 2015

Estudiante Epesista de Licenciatura:
Roselia Maribel Quiroa Muralles
Carné no. 8911657
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de campo titulado: **Estrategia de socialización del capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido, Acuerdo 1090, Reglamento General para uso de la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en la sub-gerencia de Recursos Humanos y fortalecimiento del clima laboral**, y haber sustentado el examen y defensa de su proyecto de EPS de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se da por Aprobado por Unanimidad del tribunal Examinador su trabajo final y se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPSL en un número de 7 ejemplares impresos que deberá entregar a diferentes instancia así como 3 CD's con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las Bibliotecas Flavio Herrera y Central, y a la Comisión de Tesis de la E.C.C.

Sin más que constatar:

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

MA. Marco Julio Ochoa
Coordinador EPS Licenciatura
Cel. 590000007



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

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

“Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido del presente trabajo investigativo”.

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Por haberme iluminado paso a paso hasta llegar a la culminación de mi carrera.

A MI MADRE:

**María Práxedes Muralles Montenegro
Con cariño y gratitud, como una mínima recompensa a sus grandes esfuerzos.**

A MI PADRE:

**Trinidad Quiroa Sanabria (Q.E.P.D.)
Quien me dio la vida y a pesar de haberlo perdido a muy temprana edad, ha estado cuidándome y guiándome desde el cielo. Un ramo de rosas blancas sobre su tumba.**

A MI TIO:

**José Héctor Sanabria (Q.E.P.D.)
Por haber sido durante estos años un apoyo, brindándome sus sabios consejos.**

A MIS HERMANOS:

**Enrique Trinidad, Pablo Javier, Dora Etelvina, Brenda Lisseth
Mi cariño y mi voz de aliento para su superación.**

A MIS SOBRINOS:

**Anderson Enrique, Erick Alexander, Josué Alejandro, José Luis y
Keneth Javier
Con cariño especial.**

**Nils René
Una plegaria al creador por su descanso eterno.**

A MIS CUÑADAS:

**Ingrid Yaneth y Sandra Patricia
por el apoyo incondicional en todo momento.**

A MIS ABUELITOS:

**Jesús Quiroa y María Catalina Sanabria
Gregorio Muralles y Calixta Sazo
Que despierten un momento de su sueño eterno, para disfrutar mi
triumfo.**

A MI AMIGA:

**Patricia Eugenia Ortiz (Q.E.P.D.)
Por el apoyo incondicional que me brindó en todo momento.**

A MIS TIOS Y TIAS:

Cariñosamente.

A MIS PRIMOS:

Con cariño sincero.

AGRADECIMIENTO

A:

Mi querida Guatemala, pedacito de cielo donde nací, paraíso de mis mejores anhelos.

A:

Universidad de San Carlos de Guatemala y Escuela de Ciencias de la Comunicación, centros del saber donde se me brindó la oportunidad de superarme.

A:

M.A. Marco Julio Ochoa España, Coordinador EPSLB. Por su asesoramiento y valiosa ayuda.

A:

**Licda. Brenda Yanira Chacón
Licda. Evelin Morazán Gaitán
Por su orientación y valioso tiempo que dedicaron para asesorarme.**

A:

Todo el personal de Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en especial a las Licenciadas Sara Carolina Cordón Salazar y Blanca Vásquez, Licenciado David Rocael Coyoy Noriega y Jússida Ramírez.

A:

Karla, Magda, Virginia, Patricia, Elena, Marlen, Vilma, Miriam, Rocio, compañeras de la Universidad, quienes estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida.

A:

**Etelvina, Norma Judith y Margarita
gracias por su amistad.**

A usted:

Gracias por compartir conmigo, la alegría y el triunfo de una meta más en mi vida.

Índice

Introducción	I
Título del Tema	II
Antecedentes.....	II
Justificación	IV
Capítulo I	1
1.1 Diagnóstico	1
1.2 Diagnóstico comunicacional.....	1
1.3 Comunicación	2
1.4. Proceso de comunicación	3
1.4.1 Comunicador o emisor	3
1.4.2 Perceptor	3
1.4.3 Código	4
1.4.4 Mensaje	4
1.4.5 Canal	4
1.4.6 Retroalimentación	4
1.4.7 Decodificación	4
1.5 Tipos de comunicación	5
1.5.1 Comunicación oral	5
1.5.2 Comunicación escrita	5
1.5.3 Comunicación organizacional	6
1.5.4 Comunicación interna	6
1.5.4.1 Comunicación ascendente	7
1.5.4.2 Comunicación descendente	7
1.5.4.3 Comunicación horizontal	7

1.5.4.4	Comunicación formal	7
1.5.4.5	Comunicación informal	8
1.5.5.	Comunicación externa	8
1.6	Barreras de la comunicación	9
1.6.1	Las barreras semánticas	9
1.6.2	Las barreras físicas	9
1.6.3	Las barreras fisiológicas	10
1.6.4	Las barreras psicológicas	10
1.6.5	Las barreras ideológicas	10
1.7	La observación	11
1.8	Tipos de observación	12
1.8.1	Observación directa	12
1.8.2	Observación directa extensiva	13
1.8.3	Observación directa intensiva	13
1.8.4	Observación ordinaria	13
1.8.5	Observación participante	13
1.8.6	Observación no participante	14
1.8.7	Observación indirecta	14
1.8.8	Observación documental	14
1.9	Conclusiones de lo observado	14
1.10	Objetivos del diagnóstico	15
1.10.1	Objetivo general	15
1.10.2	Objetivos específicos	15
1.11	Descripción institucional	16
1.12	Antecedentes de la institución	17

1.13	Misión institucional	17
1.14	Visión institucional	18
1.15	Objetivos estratégicos	18
1.16	Organigrama general del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	19
1.17	Análisis FODA institucional	20
1.18	Emblema de Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	22
1.19	Subgerencia de Recursos Humanos, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	23
	1.19.1 Organigrama estructural Subgerencia de Recursos Humanos	25
	Capítulo II	26
2.1.	Metodología (definición)	26
2.2.	Descripción del tipo de comunicación utilizada	27
2.3	Tipo de investigación	27
	2.3.1 Descriptiva	27
	2.3.2 Cuantitativa	27
	2.3.3 Cualitativa	29
2.4	Instrumento	30
	2.4.1 La observación utilizada	30
	2.4.2 La entrevista	30
	2.4.3 Encuesta	31
	2.4.4 Fórmula aplicada a la población (poblaciones finitas)	32
	2.4.5 Descripción de la fórmula	32
2.5.	Cronograma de actividades	34
2.6	Presentación de resultados	35
2.7	Conclusiones de la investigación	45

Capítulo III	46
3.1 Plan de comunicación	46
3.2 Pasos para la elaboración de un plan de comunicación	47
3.2.1 Paso 1 análisis del entorno	47
3.2.1.1 Recopilación de información	47
3.2.1.2 Análisis de la información	48
3.2.2 Fase 2 el plan paso a paso	48
3.2.2.1 Descripción de la situación	48
3.2.2.2 Objetivos de la comunicación	48
3.2.2.3 Determinación del público objetivo	49
3.2.2.4 Estrategia de comunicación	49
3.2.2.5 Mensajes básicos o clave	49
3.2.2.6 Acciones recomendadas	50
3.2.2.7 Calendario	50
3.2.2.8 Presupuesto	50
3.3. Objetivos de la propuesta	50
3.3.1 Objetivo general	50
3.3.2 Objetivos específicos	50
3.4 Público objetivo	51
3.5 Mensaje clave	51
3.6 Descripción de la propuesta	51
3.7 Justificación de la propuesta	52
3.8 Estrategia para su implementación	52
3.8.1 Actividades de convivencia	52
3.8.1.1 Celebración día de la madre	52

3.8.1.2	Realizar un desayuno con el personal de la División de Relaciones Laborales, para fortalecer el clima laboral	53
3.8.1.3	Convivencia con el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos	53
3.8.2	Campaña interna mensajes motivacionales para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos	53
3.8.3	Capacitación para el personal	54
3.8.4	Reconocimiento al mejor trabajador por el cumplimiento de la puntualidad y asistencia	54
3.8.5	Elaborar un trifoliar con algunos puntos relevantes del Acuerdo 1090 de Junta Directiva -IGSS-	55
3.9	Presupuesto	56
3.10	Cronograma	57
	Capítulo IV	58
4.1	Ejecución de propuestas (artes finales)	58
4.1.1	Actividad convivencia	58
4.1.2	Campaña interna mensajes motivacionales para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos -IGSS-	59
4.1.3	Capacitación para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, para socializar el capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido, Acuerdo 1090 -IGSS-	60
4.1.4	Reconocimiento al mejor trabajador por el cumplimiento de la puntualidad y asistencia	68
4.2	Descripción de materiales usados	68
4.2.1	Actividad de convivencia celebración día de la madre	68
4.2.2	Capacitación para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, para socializar el capítulo XVI, sanciones disciplinarias	

y régimen de despido, Acuerdo 1090 -IGSS-	69
4.2.3 Reconocimiento al mejor trabajador por el cumplimiento de la puntualidad y asistencia	70
4.2.4 Campaña interna mensajes motivacionales para el personal De la Subgerencia de Recursos Humanos -IGSS-	70
4.3. Presentación de resultados (muestra controlada)	71
Conclusiones finales	V
Recomendaciones finales	VI
Referencias bibliográficas.....	VII
Anexos	XI

Introducción

El presente trabajo es el resultado de la observación directa, que se realizó en la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para la elaboración del diagnóstico de la comunicación interna.

Por varios días se observó el comportamiento de los colaboradores de la Subgerencia de Recursos Humanos y las actividades realizadas en cada departamento, estableciéndose que existen los siguientes tipos de comunicación: ascendente, que es la que va de los subordinados hacia los superiores, descendente, que fluye entre jefes y subordinados y la horizontal que surge dentro de los miembros del personal.

Asimismo, se efectuaron visitas a la sección de archivo y a la recepción y se conversó con los colaboradores, en virtud que la comunicación interna es importante en una institución para tener un ambiente agradable y alcanzar sus metas.

En este trabajo encontrara la historia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, institución autónoma, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un régimen nacional, unitario y obligatorio de seguridad social, de conformidad con el sistema de protección mínima.

La misión del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es “Proteger a nuestra población asegurada contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la Ley”.

También encontrará que a partir del 7 de junio 2013, la gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, restableció la utilización de su emblema original, con el objeto de rescatar los principios filosóficos que inspiraron la creación del seguro social en Guatemala.

La restitución del uso del logotipo original del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, fue tomada considerando que el mismo se empleó por 65 años, entre 1946 y 2011 y que el Ministerio de Cultura y Deportes lo declaró Patrimonio Cultural Intangible de la Nación, mediante Acuerdo Ministerial número 983-2012, de fecha 10 de octubre del año 2012.

En el capítulo I se desarrollan conceptos y se introdujo información general de la Institución que es objeto de estudio. En el capítulo II se establecieron los métodos de investigación a aplicar, que facilitarían realizar un diagnóstico actual en la Institución que es objeto de estudio. Se utilizó un tipo de investigación descriptiva, cuantitativa y cualitativa, ya que se diseñó un instrumento de recopilación de datos, se estableció una muestra y se analizaron e interpretaron los resultados de la muestra. En el capítulo III se desarrolla la propuesta que servirá como estrategia para la socialización del capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido, Acuerdo 1090 de Junta Directiva del IGSS.

En el capítulo IV se presentan los diseños y especificaciones del material utilizado en la estrategia ejecutada que contribuyó a la socialización del capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido y a fortalecer el clima laboral. Asimismo, se efectuó una encuesta con el fin de obtener la opinión de los involucrados en las actividades ejecutadas como consecuencia de la propuesta del presente estudio. Como último paso se abordaron las conclusiones y recomendaciones. También se encuentra la bibliografía utilizada que respaldan los conceptos, y definiciones desarrolladas en el presente trabajo; además, se adjunta los anexos respectivos.

Titulo del tema

Estrategia de socialización del capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido, Acuerdo 1090, “reglamento general para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”, en la Subgerencia de Recursos Humanos y fortalecimiento del clima laboral.

Antecedentes

Las estrategias de comunicación han sido un tema muy importante e investigado por varias personas. A continuación se describe los trabajos que tratan del tema en diferentes áreas, estos trabajos fueron realizados por estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala y de la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades.

- Propuesta de Comunicación Externa para el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, IVS, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS.
Karen Elisa Soto Rodríguez.
Guatemala: USAC, 2012
- “Campañas Preventivas de Salud para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, -IGSS-“
Edgar José Rojas Suchí.
Guatemala: USAC, 2014
- Diseño de una Estrategia de Comunicación para el fortalecimiento del Sistema de Comunicación Interna en el Hospital de Rehabilitación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
Olinda Sandoval.
Guatemala: USAC 2010
- Estrategia de Comunicación Interna para la Universidad del Valle de Guatemala, Campus Altiplano.
Edgar Enrique Celada
Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades.
Guatemala: 2013

Justificación

En toda organización o institución, siempre se necesitan mecanismos que fortalezcan la comunicación, para brindar un buen servicio, atención y lograr sus objetivos. Para Hartline el gran objetivo de la comunicación interna es “colaborar con la dirección de la empresa para alcanzar los objetivos, que éstos sean conocidos y entendidos por todos sus integrantes”.¹

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es una entidad autónoma, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y obligaciones, cuya finalidad es la de aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala. Para el Instituto lo más valioso es el recurso humano y su efectiva administración es un aspecto fundamental para el desarrollo y modernización de las diferentes áreas relacionadas con éste y con la Institución en general, por lo que el 18 de julio 2002, entra en vigencia el Acuerdo 1090, reglamento general para uso de la administración del recurso humano al servicio del instituto, siendo su objetivo normar una administración técnica, para generar eficiencia al servicio de los afiliados y la dependencia encargada de su aplicación es la Subgerencia de Recursos Humanos.

La presente investigación es con el fin de hacer un diagnostico en la Subgerencia de Recursos Humanos del IGSS, que permita identificar que tan efectiva es la comunicación interna y si la administración y gestión del recurso humano está alcanzado los objetivos institucionales que contiene la Ley Orgánica del mismo.

También, se buscaran medidas que puedan aplicarse de manera de alcanzar una óptima comunicación, creando un ambiente organizacional oportuno que motive a los colaboradores a involucrarse con los objetivos de la institución, lo cual contribuirá al fortalecimiento del clima laboral para el debido desarrollo de las obligaciones que tiene asignado cada trabajador.

¹ Balarezo Toro Byron, David. “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.” “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive.” Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador. Pág. 40

Capítulo I

El Diagnóstico

1.1 Diagnóstico

Etimológicamente diagnóstico proviene de gnosis: conocer y día: a través, así entonces significa conocer a través o conocer por medio de. Sin embargo diversos autores que abordan este tema van más allá de su raíz etimológica, algunos entendiéndolo como resultado de una investigación o como una explicación de una situación particular; o como una descripción de un proceso; o como un juicio interpretativo, o bien solo un listado de problemas con un orden o prioridades.¹

Es un juicio comparativo de una situación dada, ya que lo que se busca es llegar a la definición de una situación actual que se quiere transformar, la que se compara, valorativamente, con otra situación que sirve de norma o pauta.²

1.2 Diagnóstico Comunicacional

Es un proceso de cambio que se inicia en el reconocimiento de la situación actual de una organización, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la empresa o institución.

Es preciso aclarar que existen varios criterios sobre el diagnóstico, pero se considera acertado el de Prieto cuando expresa que “es una herramienta para evaluar las prácticas sociales, orientadas a tener un conocimiento sistemático sobre las mismas, para reconocer fortalezas y debilidades a retomar en la planificación; acciones destinadas a generar modificaciones en la comunicación que ayuden a producir cambios positivo en el grupo, la comunidad o la institución”.³

¹ Arteaga Basurto, C; González Montaña, M. V. (2001). Diagnóstico. En Desarrollo Comunitario. México: UNAM. Pág. 83

² Scaron de Quintero, Ma. Teresa; Nélica Genisans. (1985). El Diagnóstico Social. Ed. Humanitas. Argentina. Pág. 26

³ Naranjo Gandarilla, José Enrique; Martínez Ramírez, Dania Iris; Nieves, Catalina del Sol; Gómez, Elidiosnel Rosabal. (2010). Acciones Comunicativas para Fortalecer la Comunicación Interna de los Cuadros en la Formación y Desarrollo de las Reservas de Empresa Azucarera Colombia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas Institución: Sede Universitaria “Cándido González Horta”. Universidad Vladimir Ilich Lenin, Las Tunas Cuba. Pág. 20

1.3 Comunicación

“Comunicar significa compartir información entre un destinador y un destinatario”. No es lo mismo la transmisión: ésta no implica compartir sino solamente transferir información.⁴

Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. Etimológicamente proviene del latín *communicare* que se traduce como: “poner en común, compartir algo”.

Es un elemento básico generador de la sociabilidad, es a través de ella que el hombre se nutre y preserva su carácter como ser eminente de convivencia, además de promover la solidaridad social y el espíritu cooperativo entre los grupos.⁵

Es un fenómeno de interacción social. Esto es un hecho indiscutible. Toda sociedad necesita, para su desarrollo, establecer relaciones entre los hombres, y éstos con sus instituciones. Y para ello, es incuestionable que debe hacerlo utilizando la comunicación, en cualquiera de sus manifestaciones.

Comunicación, desde las señales más rudimentarias utilizadas por los hombres con el fin de comunicarse, pasando por las señales de humo, las pinturas rupestres, el tamborileo de los nativos africanos, los sonidos onomatopéyicos de algunos indígenas americanos, simulando el canto de las aves, hasta los más sofisticados y avanzados medios de difusión transculturizante, como los satélites y la informática en general.⁶

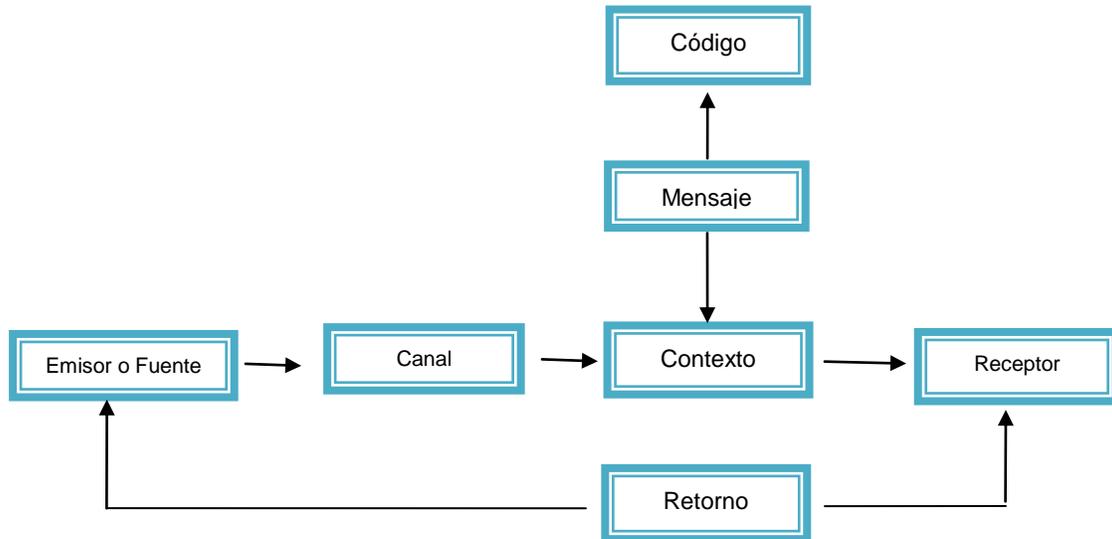
⁴ Hernández Turcios, Marvin Alfredo. (2008). Las Comunicaciones Interpersonales como Herramienta para la Sinergia en la Cultura Organizacional a los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. USAC. Pág. 13

⁵ Manual de Comunicación para Investigadores. Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid.

⁶ Interiano, Carlos. (1995). Semiología y Comunicación. Pág. 1- 2

1.4 Proceso de comunicación

Según el modelo de Shannon y Weaver los elementos básicos que intervienen en un proceso de comunicación son:



Proceso de Comunicación. Carlos Interiano 1995, Semiología y Comunicación. Pág. 3

1.4.1 Comunicador o emisor

Es quien emite o envía un mensaje. Del comunicador depende en gran medida que los mensajes que envía sean correctamente descodificados por quienes los reciben.⁷

Emisor: Aquel que transmite la información o el hablante en el lenguaje oral, codifica el mensaje y lo transmite.⁸

1.4.2 Perceptor

Es la persona (o personas) que recibe(n) un mensaje del emisor, y al igual que aquél, está afectando por: sus habilidades comunicativas (por ejemplo, saber escuchar), sus actitudes (hacia sí mismo, hacia el emisor y hacia el contenido del mensaje), el grado de conocimiento sobre el tema que se le comunica y su posición dentro del sistema (estatus).⁹

⁷ Interiano, Carlos. (1995). Semiología y Comunicación, 4ta. Edición. Pág.- 3-4

⁸ Frías Conde, Xavier. (2000). Introducción a la Lingüística. Ianua. Revista Philologica Románica. Suplemento 01. Pág. 4

⁹ Martínez de Velasco- Nosnik Abraham. (2008). Comunicación Organizacional Práctica. Editorial. Trillas. Pág. 24-25

1.4.3 Código

Conjunto estructurado de signos, en base a ciertas leyes propias, utilizado para la elaboración de mensajes.

1.4.4 Mensaje

Es la información que deseamos transmitir, el conjunto de ideas, pensamientos, sentimientos que el emisor o comunicador envía al receptor.¹⁰

1.4.5 Canal

Es el medio por el cual se transmite el mensaje sea escrito o verbal, así como el audio-visual. Básicamente conviene mantener la comunicación dentro de estos canales.¹¹

1.4.6 Retroalimentación

Esta suministra una vía para la respuesta del receptor al mensaje del emisor. Dicha respuesta (verbal o no verbal) permite al emisor determinar si el receptor ha recibido o no su mensaje, y si éste ha producido en dicho receptor la respuesta pretendida (seguimiento y control).

1.4.7 Decodificación

A fin de completar el proceso de comunicación, el mensaje debe ser decodificado por el receptor. Decodificar significa pasar del código a la idea, es decir, que el receptor encuentre el significado e interprete el mensaje que le envió el emisor. Algo importante de considerar es que el receptor interpreta los mensajes sobre la base de sus propias experiencias. Por lo mismo, al enviar un mensaje siempre es requisito indispensable conocer a quién(es) es (son) nuestro(s) receptor(es) y así tratar de adecuar lo que comunicamos a las características de quien lo recibe.¹²

¹⁰ Interiano, Carlos. (1995). Semiología y Comunicación. 4ta. Edición. Pág. 5-12.

¹¹ Almazan Moscoso, Jorge Mario. (1996). Comunicación y Desarrollo: Teoría y Ensayo, Pág. 38.

¹² Martínez de Velasco, Nosnik Abraham. (2008). Comunicación Organizacional Práctica. Editorial Trillas. Pág.25

1.5 Tipos de comunicación

Existen numerosas formas que se agrupan y se clasifican en varias categorías para estudiarlas, analizarlas, explicarlas y compararlas. Desde el punto de vista del estilo y el patrón de flujo organizacional, las comunicaciones pueden clasificarse en formales e informales.

En las primeras el mensaje se envía, se transmite y se recibe a través de un patrón de autoridad determinado por la jerarquía de una empresa, comúnmente denominada “cadena de jerarquía”. Sin embargo, en una empresa la mayor parte de la comunicación es informal. Ésta ocurre fuera de los canales formales de comunicación, mediante formato oral o escrito. El sistema de comunicación informal en una empresa se denomina “racimo de uvas”, por su evidente crecimiento y desarrollo casual en cadenas de segmentos formados por los grupos sociales.¹³

1.5.1 Comunicación oral

Una gran parte de las comunicaciones tienen lugar sobre una base cara a cara. La ventaja principal es su potencialidad de un intercambio rápido y completo que la mayor parte de los medios escritos. Pueden hacerse preguntas que pueden contestarse inmediatamente, puesto que la comprensión es la clave de la comunicación una seguridad razonable de que existe una conjunción de ideas.¹⁴

1.5.2 Comunicación escrita

Tiene algunos distintivos que pueden considerarse esenciales, sobre todo en su comparación con la comunicación oral. Entre ellos podemos mencionar por lo pronto las siguientes características. • El mensaje es mediato. • La comunicación escrita nos permite realizar correcciones.¹⁵

¹³ Chiavenato, Idalberto. (2001). Administración Proceso Administrativo. 3ra. Ed. Pág. 329.

¹⁴ Martínez de Velasco, Alberto; Nosnik, Abraham. (2008). Comunicación Organizacional Práctica. Editorial Trillas. Pág. 69 – 70.

¹⁵ Gutiérrez Castillo, Vicente A.; López Heredia, Armida; Salazar González, Crisanto; Ibarra Ramírez, Luis Guillermo. (2012). Comunicación Oral y Escrita I. Editoriales Once Ríos. Pág. 87.

1.5.3 Comunicación organizacional

Con base a definiciones expuestas Goldhaber resume “La comunicación organizacional ocurre dentro de un sistema completo y abierto que es influenciado por el medio ambiente e influye en él; implica mensajes, flujos, propósitos, dirección y medios empleados. La comunicación organizacional involucra actitudes, sentimientos, relacionales y habilidades personales”.¹⁶

1.5.4 Comunicación interna

“Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”, según Fernández Collado.

Comunicación interna es el estudio de procesos y subprocesos por medio de los cuales los miembros de la organización cumplen las tareas encomendadas de acuerdo con los objetivos propuestos para el grupo, ya que las personas necesitan coordinar sus actividades para alcanzar los propios objetivos personales, y en último para conseguir sobrevivir y prosperar (Lucas y otros).

En una organización donde se da una buena comunicación interna, la relación que se da entre los miembros del grupo de trabajadores establece compromisos, delegaciones y se le encuentra sentido a ser parte de la institución, siendo un trabajador eficiente. De aquí la importancia de tener dentro de su estructura organizativa un sistema de comunicación e información eficaz.¹⁷

¹⁶ Jiménez Armas, Indira Evelyn. (2012). Comunicación Organizacional Interna del Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial. USAC. Pág. 14

¹⁷ De León Amador, Renata Vanesa. (2012). Propuesta de Estrategia de Comunicación Interna para Fortalecer el Clima Organizativo de las Escuelas Públicas de Pre Primaria y Primaria Caso: Escuela Oficial Rural Mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro, ubicada en la Aldea Santa Lucía Los Ocotes, Zona 17. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala. USAC. Pág. 7-8

1.5.4.1 Comunicación ascendente

Es la que va del subordinado hacia los superiores. El principal beneficio de este tipo de comunicación es ser el canal por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados, lo que permite tener información del clima organizacional en esos ámbitos.¹⁸

1.5.4.2 Comunicación descendente

Fluyen de arriba hacia abajo, incluyen intercambio de información cara a cara entre jefe y subordinado a lo largo de la cadena jerárquica, informes administrativos, manuales de políticas y procedimientos, diarios internos de la empresa, cartas circulares a los empleados, informes escritos sobre desempeño, manuales de empleados, etc.¹⁹

1.5.4.3 Comunicación horizontal

Esta comunicación se da de manera informal, y surge entre los miembros del personal. Para los autores Enrique Maldroñero y Morales la comunicación horizontal se conforma de la siguiente manera “está conformada por las columnas de la organización y sostiene la estructura interna de las comunicaciones. Es allí donde realmente se vive la atmosfera organizacional. En ella se respira la vida y la dinámica de la empresa”.

Para lograrlo se requiere de una comunicación organizacional entre personas, grupos, departamentos y todos los públicos de la organización, y mantener una cadena de mensajes de igual manera para todos.²⁰

1.5.4.4 Comunicación formal

Se entiende como comunicación formal la que viene planeada y propuesta por la dirección en términos de contribuir racionalmente a la eficacia racional de la organización (Lucas y otros). En las empresas los canales formales de

¹⁸ Martínez de Velasco, Alberto; Nosnik, Abraham. (2008). Comunicación Organizacional Práctica. Editorial Trillas. Pág.31.

¹⁹ Chiavenato, Idalberto.(2001). Administración Proceso Administrativo. 3ra. Ed. Pág. 329-330.

²⁰ Jiménez Armas, Indira Evelyn. (2012). Comunicación Organizacional Interna del Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial. Escuela de Ciencias de la Comunicación. USAC. Pág. 21.

comunicación interna sirven para promover el desarrollo de las tareas productivas, su coordinación y cumplimiento. El contenido de la comunicación formal está relacionado con aspectos institucionales. En general, se utiliza la escritura como medio (comunicados, memorandos). La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todas las formalidades establecidas.²¹

1.5.4.5 Comunicación informal

No respetan la estructura formal, generándose a partir de la interacción natural que se da entre los miembros de una organización.

Los canales de comunicación informales cumplen una función importante, complementan a los formales, cubriendo algunas de las dificultades que poseen en cuanto a la transmisión de información y a procesos comunicacionales. Los canales informales deben ser cuidados por la Gerencia para evitar que tomen mayor influencia que la que deben. Por lo tanto estos canales se generan en calidad de alternativos con respecto de los formales.²²

1.5.5. Comunicación externa

La creciente interdependencia de las organizaciones ha dado lugar a un mundo donde existe una necesidad de coordinación y cooperación efectiva entre las organizaciones y su entorno. Cada vez es más importante establecer relaciones de comunicación entre organizaciones, incluso a nivel internacional, desarrollando canales claros, aminorando diferencias interculturales y promoviendo prácticas comunes.²³

²¹ De León Amador, Renata Vanesa. (2012). Propuesta de Estrategia de Comunicación Interna para Fortalecer el Clima Organizativo de las Escuelas Públicas de Pre Primaria y Primaria Caso: Escuela Oficial Rural Mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro, ubicada en la Aldea Santa Lucía Los Ocotes, Zona 17. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala. USAC. Pág. 6

²² Molina Valdés, Daniela María. (2013) Propuesta de Comunicación Interna para el fortalecimiento de la cultura organizacional de la Agencia de Publicidad D4 McCann. Guatemala. Universidad Rafael Dadívar. Pág. 35.

²³ Castillo, Antonio Introducción a las Relaciones Públicas. (2010). España Pág. 103

1.6 Barreras de la comunicación

Todas las personas que trabajan para una organización, en su actividad comunicativa constante, se enfrentan con barreras comunicacionales. Las barreras son todos aquellos obstáculos que impiden que el comportamiento real sea idéntico al comportamiento deseado, pues en la práctica deforman la comunicación.

Las barreras más comunes y que se deben tener presentes son normalmente: Barreras organizacionales, administrativas, físicas, culturales, humanas, sociales, psicológicas, temporales, fisiológicas y personales.²⁴

1.6.1 Las barreras semánticas

Es la parte de la lingüística que se encarga de estudiar el significado de las palabras; muchas de ellas tienen oficialmente varios significados. El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores, puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación o deficiencia del mensaje.²⁵

1.6.2 Las barreras físicas

Afectan directamente a los medios utilizados para la transmisión y recepción del mensaje. Pueden ser de tipo técnico, cuando se presenta alguna falla mecánica, eléctrica, electrónica, óptica o acústica en el funcionamiento de los aparatos utilizados para transmisión. También se consideran barreras físicas a los problemas ambientales que impiden una recepción adecuada del mensaje, como el exceso de ruido en el lugar donde se realiza la comunicación; o bien el exceso de luz, cuando se trata de reproducir imágenes mediante el empleo de un aparato electrónico.²⁶

²⁴ Almazán Moscoso, Jorge Mario. (1996). Comunicación y Desarrollo: Teoría y Ensayo. Pág. 89

²⁵ Aguilarte, Imarvis; Calcurián; Ivi; Ramírez, Yonny. (2010). La Comunicación Asertiva como Estrategia para mejorar las Relaciones Interpersonales en los Docentes. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Estudios Universitarios Supervisados Núcleo Barcelona. Pág.98-99

²⁶ León Mejía, Alma B. (2002). Estrategias para el Desarrollo de la Comunicación Profesional. Pág. 37

1.6.3 Las barreras fisiológicas

Estas barreras se presentan en el emisor y el receptor cuando existe alguna disfunción, ya sea parcial o total, en los órganos que participan en el proceso fisiológico de la comunicación.

Para el caso de la comunicación oral se consideran los órganos de la fonación y la audición. Entre los problemas fisiológicos que afectan a la fonación se encuentran las malformaciones de la boca, congénitas o adquiridas que afectan la articulación de las palabras (labio leporino, movilidad limitada de la lengua). Aquí también se incluyen las afecciones respiratorias temporales, como la gripe, la tos, la garganta irritada, etc. En cuanto a la audición, se consideran principalmente los problemas de sordera total o parcial.²⁷

1.6.4 Las barreras psicológicas

Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede darse también por estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o por prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.²⁸

1.6.5 Las barreras ideológicas

Según Velásquez “afectan directamente la relación emisor – receptor pues se refieren a barreras ideológicas que consisten en la confrontación de códigos tanto del emisor como el receptor pues cada uno posee una ideología distinta por lo que su percepción del mundo es diferente, políticas, culturales o psicológicas

²⁷ León Mejía, Alma B. (2002). Estrategias para el desarrollo de la Comunicación Profesional. Pág. 37

²⁸ Aguilarte, Imarvis; Calcurián, Ivi; Ramírez, Yonny. (2010). La Comunicación Asertiva como Estrategia para mejorar las Relaciones Interpersonales en los Docentes, Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Estudios Universitarios Supervisados Núcleo Barcelona. Pág. 99

refiriéndose también a los prejuicios que una persona tenga) mismas que impiden la adecuada comunicación”.²⁹

1.7 Observación

El proceso de conocimiento científico se inicia con la observación, entendida esta no como el simple acto de ver, tal como cotidianamente se concibe, sino como un proceso selectivo mediante el cual el investigador delimita intencionalmente los aspectos relativos al problema sobre los cuales va a fijar su atención.

La observación científica se realiza de una forma racional y estructurada atendiendo a objetivos previamente formulados y mediante el uso de técnicas e instrumentos más adecuados al tipo de información que se desea recolectar.

Los resultados de la observación están determinados por el marco teórico o de referencia que adopte el investigador, es decir un mismo fenómeno puede conllevar a observación y explicaciones diferentes de acuerdo al modelo teórico en que se fundamenta el investigador.

Todo problema de investigación se aborda en primera instancia por la observación. Y esto implica identificar las características y elementos del objeto de conocimiento. “Lejos de ser un acontecimiento pasivo”.³⁰

Es el procedimiento empírico por excelencia, el más antiguo, consiste básicamente en utilizar los sentidos para observar los hechos, realidades sociales y a las personas en su contexto cotidiano. Para que dicha observación tenga validez, es necesario que sea intencionada e ilustrada (con un objetivo determinado y guiada por un cuerpo de conocimiento).³¹

La observación es una fase de la investigación en la que ya se sabe lo que busca, pues se ha definido la problemática, elaborado la hipótesis y elegido el campo de

²⁹ Florián Dardón, Evelyn Odeth. (2005). La Comunicación en prevención de daños por terremoto y sus efectos en los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. USAC. Pág.18-19

³⁰ Monje Álvarez, Carlos Arturo. (2011). Metodología de la Investigación Cualitativa, Guía Didáctica. Universidad Surcolombiana, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Programa de Comunicación Social y Periodismo Neiva Pág.95

³¹ García Ángeles, Mónica Berenice; Morales Escobar, Guadalupe Lizeth. (2010). Diagnóstico de la Academia de Administración en la Licenciatura de Administración Industrial. México. Pág. 7-8

acción. Queda por definir la cuestión del instrumento. ¿cómo buscar? ¿con qué investigar? es decir, ¿cómo obtener la información?³²

La observación como técnica: Desde el punto de vista de Ander-Egg la observación presenta dos acepciones; la primera “se relaciona con la técnica de investigación, la cual participa en los procedimientos para la obtención de información del objeto de estudio derivado de las ciencias humanas, empleando los sentidos con determinada lógica relacional de los hechos”; y la segunda, “como instrumento de investigación el cual se emplea de manera sistemática para obtener información a través de los principios del método científico buscando la validez y confiabilidad de los datos obtenidos”.³³

1.8 Tipos de observación

1.8.1 Observación directa

Es cuando el investigador toma directamente los datos de la población, sin necesidad de cuestionarios, entrevistadores. Por ejemplo cuando un profesor realiza un estudio estadístico sobre el rendimiento de sus alumnos.

Observación directa: La dificultad para observar directamente el comportamiento cotidiano de los hombres en sus centros de trabajo y de convivencia ha relegado a esta técnica de observación, a pesar de ser una de las más importantes, debido a la cantidad y calidad de la información proporcionada.

De hecho, antes de iniciar una investigación por medio de cuestionarios, la observación juega un papel muy importante, pues proporciona una idea real de lo que se desea estudiar. Existen dos tipos fundamentales de observación: la distante u ordinaria y la participante.³⁴

³² Comboni, Sonia; Juárez, José Manuel. (2007). Introducción a las Técnicas de Investigación. 3ra. Ed. Editorial Trillas, México. Pág. 95

³³ Campos y Covarrubias, Guillermo; Lule Martínez, Nallely Emma. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. Revista Xihmai VII (13). Universidad La Salle, Pachuca. Pág. 51.52.

³⁴ Torres, Mariela. Métodos de Recolección de Datos para una Investigación, Facultad de Ingeniería, Universidad Rafael Landívar. Boletín Electrónico No. 3. Pag. 3

1.8.2 Observación directa extensiva

La forma más difundida de observación directa extensiva es la de las encuestas por sondeos, en las que se estudia una porción escogida de una gran comunidad humana y se extienden las conclusiones a las que se ha llegado al conjunto de la comunidad, lo que es válido si la muestra elegida es realmente representativa.

Esta técnica presenta tres fases fundamentales: la determinación de la colectividad a interrogar (selección de las muestras), el interrogatorio de esta colectividad (encuesta propiamente dicha) y la interpretación de los resultados y sus consecuencias.³⁵

1.8.3 Observación directa intensiva

Se efectúa sobre grandes comunidades, sobre colectividades numerosas, que se estudian por medio de muestras representativas. La observación es muy extensa; pero poco profunda.³⁶

1.8.4 Observación ordinaria

El investigador está fuera del grupo que observa, no participa de sus problemas, de su vida.

1.8.5 Observación participante

En esta técnica el investigador forma parte del grupo observado, se sujeta a sus normas y participa en sus actividades sociales. Sin embargo, existen diferentes niveles de participación, que van desde una integración total en la vida del grupo hasta una participación parcial mediante algún papel aceptable al grupo.³⁷

^{35 y 36} Duverger Maurice. (1996). Método de las Ciencias Sociales, 1ra. Ed. Editorial Ariel, S. A. Barcelona. Pág. 198-281.

³⁷ Benguría Puebla, Sara; Martínez Alarcón, Belén; Valdés López, María Victoria; Pastellides, Pascale; Gómez Colmenarejo, Lucía. (2010). Método de Investigación en Educación Especial. Pág. 9.

1.8.6 Observación no participante

Se trata de una observación realizada por agentes externos que no tienen intervención alguna dentro de los hechos; por lo tanto no existe una relación con los sujetos del escenario; tan sólo se es espectador de lo que ocurre, y el investigador se limita a tomar nota de lo que sucede para conseguir sus fines.³⁸

1.8.7 Observación indirecta

Con la utilización de esta técnica se trata de examinar algunos hechos que han sido observados y consignados por otros. Para ello se recurre al análisis de diversas fuentes, como pueden ser, a modo de clasificación somera, los documentos escritos y otros documentos susceptibles de estudio científico, como la documentación técnica, la iconografía y cinematográfica y la documentación fonética.³⁹

1.8.8 Observación documental

Los documentos sobre los que los fenómenos sociales dejan huella son muy numerosos y variados: archivos, cómputos estadísticos, prensa, documentos personales, instrumentos y utensilios, imágenes, fotografías filmes, discos, grabaciones magnetofónicas, etc.⁴⁰

1.9 Conclusiones de lo observado

Se tomó como referencia la aplicación de los conceptos anteriormente mencionados en la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, pudiéndose llegar a las siguientes conclusiones:

- Sobre la base de la observación se estableció que la comunicación en la Subgerencia de Recursos Humanos, es formal en virtud que se utilizan los tipos de comunicación descendente (de subgerente a jefes), ascendente

³⁸ Campos y Covarrubias, Guillermo; Lule Martínez, Nallely Emma. (2012). La Observación, un método para el estudio de la realidad. Revista Xihmai VII (13). Universidad La Salle, Pachuca. Pág. 53

³⁹ Comboni Sonia; Juárez José Manuel. (2007). Introducción a las Técnicas de Investigación. 3ra. Ed. México. Pág. 96

⁴⁰ Duverger Maurice. (1996). Métodos de las Ciencias Sociales, 1ra. Ed., Editorial Ariel, S. A., Barcelona. Pág. 115.

(de trabajadores a jefes) y la horizontal (comunicación que se da entre los trabajadores).

- Existen barreras de comunicación en la Subgerencia de Recursos Humanos, en virtud que los trabajadores están ubicados en cubículos para desempeñar sus labores y algunos trabajadores escuchan música, interrumpiendo las labores de los demás.
- En la fase de la observación se estableció que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuenta con un reglamento general para uso de la administración del recurso humano, el cual los trabajadores no lo conocen en su totalidad.
- De acuerdo a lo observado el personal no recibe constantemente capacitaciones para socializar el Reglamento General para uso de la Administración del Recurso Humano.

1.10 Objetivos del diagnóstico

1.10.1 Objetivo general

- Evaluar la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que permita conocer la comunicación interna.

1.10.2 Objetivos específicos

- Analizar si la comunicación interna cumple sus expectativas.
- Determinar que barreras de comunicación existen en la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Establecer si en la Subgerencia de Recursos Humanos existe un Manual del Reglamento General para la Administración del Recurso Humano al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

1.11 Descripción institucional

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-



Es una institución autónoma, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un régimen nacional, unitario y obligatorio de seguridad social, de conformidad con el sistema de protección mínima.

Para desarrollar sus programas, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se encuentra organizado de la siguiente manera:

- a) Junta Directiva
- b) Consejo Técnico
- c) Gerencia
- d) Subgerencia de Planificación y Desarrollo
- e) Subgerencia Financiera
- f) Subgerencia Administrativa
- g) Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias
- h) Subgerencia de Prestaciones en Salud
- j) Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa
- k) Subgerencia de Recursos Humanos⁴¹

⁴¹ Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Acuerdo 1248. www.igssgt.org

1.12 Antecedentes de la institución

Como una consecuencia de la segunda guerra mundial y la difusión de ideas democráticas en el mundo, el 20 de octubre de 1944 se derrocó al gobierno del general Federico Ponce Vaides y se eligió un gobierno democrático, bajo la presidencia del doctor Juan José Arévalo Bermejo. El gobierno de Guatemala de aquella época, gestionó la venida al país de dos técnicos en materia de seguridad social. Ellos fueron el licenciado Oscar Barahona Streber (costarricense) y el actuario Walter Dittel (chileno), quienes hicieron un estudio de las condiciones económicas, geográficas, étnicas y culturales de Guatemala.

El resultado de este estudio lo publicaron en un libro titulado "bases de la seguridad social en Guatemala". Al promulgarse la Constitución de la República de aquel entonces, el pueblo de Guatemala, encontró entre las garantías sociales en el artículo 63, el siguiente texto: "se establece el seguro social obligatorio". La ley regulará sus alcances, extensión y la forma en que debe de ser puesto en vigor. El 30 de Octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emite el Decreto número 295, "La ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social".

Un régimen nacional, unitario y obligatorio, esto significa que debe cubrir todo el territorio de la república, debe ser único para evitar la duplicación de esfuerzos y de cargas tributarias; los patronos y trabajadores de acuerdo con la ley, deben de estar inscritos como contribuyentes, no pueden evadir esta obligación, pues ello significaría incurrir en la falta de previsión social. La Constitución Política de la República de Guatemala, promulgada el 31 de Mayo de 1985, señala en el artículo 100: "seguridad social. El estado reconoce y garantiza el derecho de la seguridad social para beneficio de los habitantes de la nación".⁴²

1.13 Misión Institucional

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

⁴² Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Antecedentes.www.igssgt.org

1.14 Visión institucional

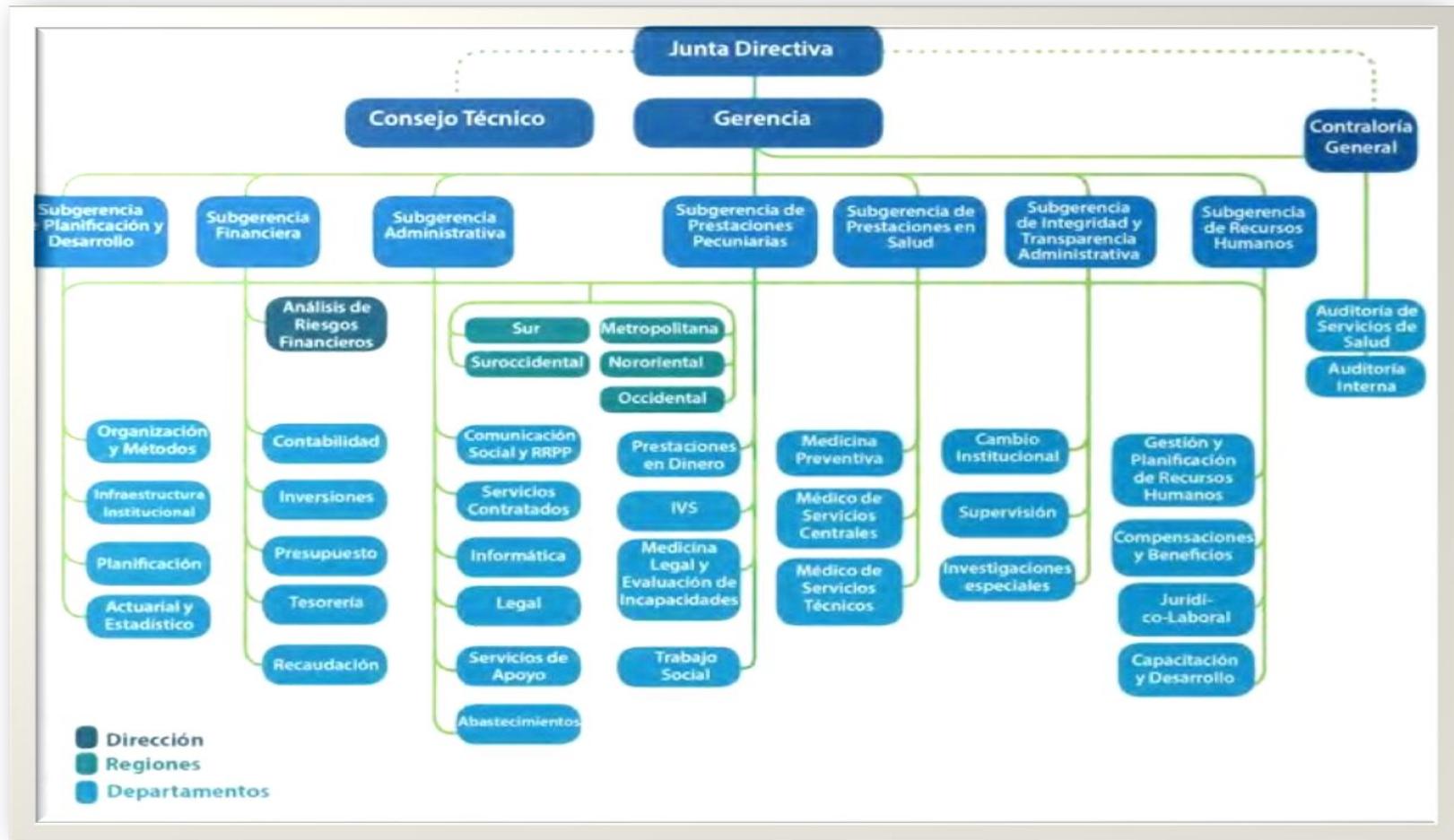
“Ser la institución de seguro social caracterizada por cubrir a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, la excelente calidad de sus prestaciones, la eficiencia y transparencia de gestión.”

1.15 Objetivos estratégicos

- a) Ampliación de cobertura.
- b) Solidez financiera.
- c) Oportunidad y suficiencia de las prestaciones.
- d) Eficiencia y transparencia de gestión.
- e) Crecimiento y desarrollo institucional.⁴³

⁴³ Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Misión y Visión. www.igssgt.org

1.16 Organigrama general del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



Plan Operativo Anual 2015

1.17 Análisis FODA institucional

Objetivos estratégicos	Indicador de éxito	Acción estratégica
Ampliación de cobertura	Crecimiento anual de la afiliación por arriba del 3%	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Completar la cobertura de los trabajadores del sector formal faltante ▪ Definir programas de cobertura a colectivos informales y/o trabajadores independientes
Solidez financiera	Mantener el índice de solidez financiera de EMA arriba de 1.04 y de 1.02 para IVS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar y controlar la recaudación y mora ▪ Incremento sostenido del portafolio de inversiones ▪ Racionalidad y calidad del gasto ▪ Mantener el coeficiente de solidez de los programas EMA e IVS
Prestaciones de calidad	El 90% de los derechohabientes están satisfechos con los servicios recibidos de los programas EMA e IVS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer la capacidad resolutive institucional ▪ Contratar bienes y servicios para complementar la capacidad resolutive institucional ▪ Aplicar estándares de calidad
Eficiencia, transparencia y control	Implementación de la reorganización administrativa y funcional en un 100%.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistematizar y modernizar los controles en los procesos de trabajo ▪ Realizar la reorganización administrativa y funcional del Instituto ▪ Establecer un sistema de supervisión que garantice la calidad de los servicios
Crecimiento y desarrollo institucional	Bases de datos y registros garantizan la confiabilidad de la información en 90%. 90% de los trabajadores se han apropiado y participan en el proceso de cambio institucional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Invertir en infraestructura y equipamiento ▪ Desarrollar e institucionalizar las herramientas informáticas ▪ Desarrollar integralmente al recurso humano ▪ Aprovechar la asistencia técnica nacional e internacional
Transparentar los procesos de contrataciones en general	100% de los procesos de contratación cumplen con la normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer la supervisión y control de los procesos de contratación
Implementar la obligatoriedad de la planilla electrónica	La planilla electrónica se utiliza por el 100% de los patronos para el año 2015.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporar a más empleadores al sistema de pago por medio de planilla electrónica de seguridad social ▪ Campaña de información y divulgación externa de la planilla electrónica
Automatizar al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	El 100% de los procesos sustantivos y adjetivos del Instituto, están debidamente automatizados para el año 2017.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer la capacidad instalada de almacenamiento del Data Center y redes ▪ Desarrollar/adquirir e institucionalizar las herramientas informáticas

Planificar, desarrollar y ejecutar el proyecto de la "Ciudad de la salud de Guatemala"	El proyecto de la "ciudad de la salud de Guatemala" estará funcionando en el año 2017.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Invertir en infraestructura y equipamiento
Reducir el tiempo para el otorgamiento de las pensiones	Emitir en 4.5 meses resoluciones de pensiones, para el 2017.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar e institucionalizar las herramientas informáticas ▪ Emitir con calidad y eficacia los historiales salariales de los afiliados
Continuar con las acciones para evitar la corrupción	100% de las denuncias y quejas son investigadas, a partir de junio de 2013.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento institucional ▪ Recepción e investigación de denuncias y quejas ▪ Coordinación con Entes a cargo de la fiscalización e investigación y persecución penal ▪ Implementación de la cultura de integridad y transparencia
Dignificar a los trabajadores por medio de la meritocracia y propiciar la carrera administrativa	El 100% de la adjudicación de las plazas vacantes o nuevas, se hace en base a convocatorias internas prioritariamente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover y reconocer la trayectoria laboral de colaboradores en el Instituto ▪ Fortalecer la gestión del recurso humano institucional ▪ Implementar el plan de carrera administrativa ▪ Implementar la administración de puertas abiertas
Capacitar en servicio al personal del IGSS para mejorar la atención de los afiliados y pensionados	Capacitar al 100% del personal de las Subgerencias, con base a necesidades del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear los instrumentos de direccionalidad y operación de la capacitación ▪ Establecer empoderamiento e identificación del Recurso Humano con el Instituto y atención al afiliado
Agilizar los proyectos de infraestructura que están en proceso de ejecución	Proyectos en proceso de ejecución en 2014, han sido ejecutados y están funcionando para 2017.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finalizar proyectos de infraestructura en ejecución y ponerlos en funcionamiento

Plan Operativo Anual y Proyecto de Presupuesto 2015

1.18 Emblema del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social:



El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, continúa con los ideales, principios y valores que dieron origen a la seguridad social.

A partir del 7 de junio del 2013, la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), restableció la utilización de su emblema original, con el objeto de rescatar los principios filosóficos que inspiraron la creación del seguro social en Guatemala.

La restitución del uso del logotipo original del IGSS fue tomada, considerando que el mismo se empleó por 65 años, entre 1946 y 2011 y el Ministerio de Cultura y Deportes lo declaró Patrimonio Cultural Intangible de la Nación, mediante Acuerdo Ministerial número 983-2012, de fecha 10 de octubre del año anterior.

De esta manera el país recupera un distintivo de identidad nacional de una de las instituciones más emblemáticas de la época revolucionaria de Guatemala, durante la cual se registraron algunos de los avances más importantes en la institucionalidad gubernamental contemporánea.

Desde la fecha de fundación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en octubre de 1946, se adoptó como emblema el motivo representado por un árbol, que simboliza el régimen de seguridad social con profundas raíces, que demuestran firmeza sobre la cual se sostiene a la Institución.⁴⁴

⁴⁴ Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. www.igssgt.org Acuerdo 63/2013 de Gerencia

Sus ramas ofrecen protección y abrigo a la familia guatemalteca representada por la mujer que sostiene al pequeño en brazos, simbolizando la seguridad que el IGSS brinda a sus afiliados y beneficiarios al velar por su salud, bienestar y estabilidad económica.

Esto es muy significativo, ya que en ningún momento de la vida, el niño puede sentirse tan seguro ante cualquier peligro como cuando la madre lo cuida y protege con amor. Ellos están ubicados dentro de un círculo de forma unida, solida y continua, como se encuentran protegidos por la seguridad social.⁴⁵

1.19 Subgerencia de Recursos Humanos

Está ubicada en el segundo nivel del edificio de oficinas centrales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, ubicado en la 7ª. Avenida 22-72 Zona 1, Centro Cívico.

La Subgerencia de Recursos Humanos, es creada conforme el Acuerdo 1248 de fecha 16 de septiembre 2010, tiene por objeto la administración del recurso humano del Instituto, conocer los expedientes relacionados con las funciones específicas de su área, y dictar las resoluciones que en ese ámbito le correspondan, que tendrán categoría de resoluciones de gerencia, sin perjuicio de que las pueda emitir la propia gerencia.⁴⁶

La Subgerencia de Recursos Humanos, tendrá las funciones y atribuciones siguientes:

- a) Dirige y supervisa la administración del recurso humano del Instituto, para garantizar la prestación efectiva y oportuna de servicios a la Institución, a los afiliados y sus beneficiarios.
- b) Planifica, organizar, instruir, coordinar, monitorear, formular evaluar, controlar, distribuir y supervisar el cumplimiento de actividades encomendadas realizar a las dependencias establecidas bajo en su línea jerárquica de mando.

⁴⁵ Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Acuerdo 63/2013 de Gerencia. www.igssgt.org

⁴⁶ Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Acuerdo 1248. www.igssgt.org

- c) Asesorar en el campo de su competencia a otras dependencias que lo demanden.
- d) Realizar estudio de las necesidades de recurso humano para dotar de éste a las dependencias.
- e) Administrar, ejecutar, controlar y supervisar la gestión administrativa y financiera asignada para funcionamiento de la subgerencia y las dependencias bajo su cargo.
- f) Resolver problemática administrativa interna, expedientes cursados por las dependencias bajo su cargo, relacionados con las funciones específicas enfocadas con la administración del recurso humano del Instituto y dictar las resoluciones que corresponda, que tendrán categoría de Resoluciones del gerente, salvo los casos que la ley exija expresamente resoluciones del gerente.
- g) Diseñar, proponer, ejecutar y coordinar la implantación de estrategias, programas, proyectos, sistemas operativos y administrativos que coadyuven a administrar eficiente y efectivamente la gestión del recurso humano que presta sus servicios en el Instituto.⁴⁷

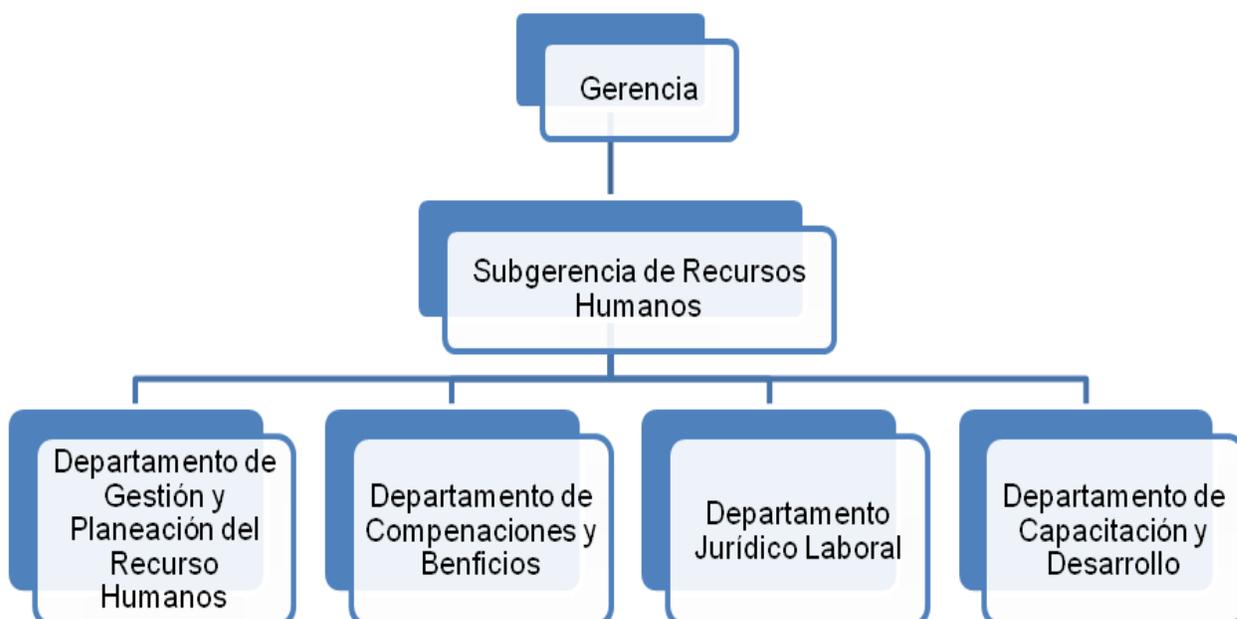
El Acuerdo 1248 de Junta Directiva, en el artículo 10 indica las normativas que a la presente fecha hagan referencia al departamento de recursos humanos, pasaran a formar parte de la Subgerencia de Recursos Humanos y en el artículo 6, establece que dependen de la Subgerencia de Recursos Humanos los departamentos siguientes:

- Compensaciones y Beneficios
- Gestión y Planeación del Recurso Humano
- Jurídico Laboral
- Departamento de Capacitación y Desarrollo⁴⁸

⁴⁷ Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Resolución No. 06-MSRRHH/2014. Manual de Organización de la Subgerencia de Recursos Humanos. www.igssgt.org.

⁴⁸ Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Acuerdo 1248. www.igssgt.org

1.19.1 Organigrama estructural Subgerencia de Recursos Humanos:



Resolución No. 06-MSRRHH/2014 Manual de organización de la Subgerencia de Recursos Humanos

Capítulo II

Metodología y resultados del diagnóstico

2.1 Metodología (definición)

Es una disciplina que se ocupa de los principios y procedimientos, técnicas e instrumentos de conocimiento para descubrir la verdad y mostrarla.

La metodología como proceso de investigación es una actividad que se basa en reglas de procedimientos que se apegan a los cánones de la búsqueda del conocimiento científico, el cual aumenta la probabilidad de ser más fecunda en el conocimiento para integrarse, al progreso del saber científico.

La metodología de la investigación puede ser definida en dos sentidos:

1. El restringido que trata del método general de la ciencia en cuanto a: sus principios y fundamentos; condiciones, campos y niveles de realización, clases de enfoques metodológicos; tipos, estilos y modalidades de investigación y en particular del modelo básico o general de investigación científica aplicable a la formulación y resolución del problema científicos.
2. En un sentido amplio, el asumido aquí, el que trata no solo del método general de la ciencia, sino además de los procedimientos que se estiman necesarios aunque no suficientes para formular y resolver de modo administrativos que se plantean y confrontan normalmente en toda actividad de investigación científica.

La metodología consiste en la necesidad de plantear o construir un problema; formular hipótesis, determinar qué datos se van a obtener, cómo y de qué manera clasificar y medir los datos obtenidos; la forma de plantear las proposiciones e hipótesis en una estructura teórica; como codificar, agrupar y analizar los datos para su interpretación; y en su caso cómo predecir acontecimientos con base en la teoría y en esos datos.⁴⁹

⁴⁹ Ortiz Uribe, Frida Gisela; García Nieto, María del Pilar. (2000). Metodología de la Investigación: El Proceso y sus Técnicas. México. Limusa. Pág. 30

2.2 Descripción del tipo de comunicación utilizada

Este trabajo abarca un estudio de la comunicación interna en la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a través de la observación directa.

2.3 Tipo de investigación

Es de tipo descriptiva, ya que se observó a un grupo de trabajadores que conforman la Subgerencia de Recursos Humanos del -IGSS- y poder determinar su comportamiento; asimismo, es cuantitativa en vista que se utilizaron instrumentos de recopilación de información para medir si los colaboradores han sido informados de aspectos importantes que deben conocer y faciliten su rendimiento laboral. También se aplicó una investigación cualitativa a través de una selección de una muestra, se recolectaron datos, analizaron e interpretaron para poder definir las características que distinguen al objeto de estudio.

2.3.1 Descriptiva

Este tipo de estudios permiten al investigador especificar las características o propiedades más significativas de personas, grupos, poblados o de cualquier fenómeno que vaya a ser sometido a observación. “Miden, evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”. En su estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas de manera independiente, para así describir lo que se investiga (fenómeno (s)).⁵⁰

2.3.2 Cuantitativa

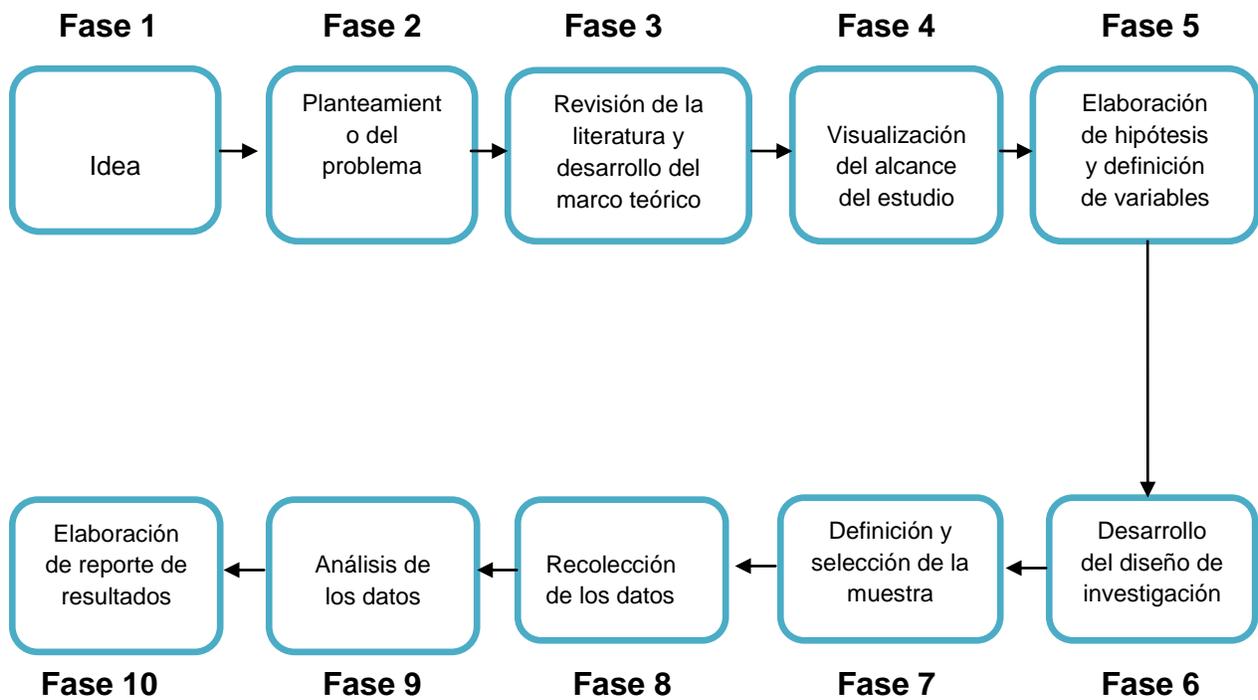
El "enfoque cuantitativo" representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos

⁵⁰ Ortiz Uribe, Frida Gisela; García Nieto, María Pilar. (2000) Metodología de la Investigación. El Proceso y sus Técnicas. México. Limusa. Pág. 6

y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la (s) hipótesis.⁵¹

Proceso cuantitativo



Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos-Baptista Lucio, Pilar, Metodología de la Investigación. Quinta Edición. Pág. 5

⁵¹ Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición, México.Pág.4- 8

2.3.3 Cualitativa

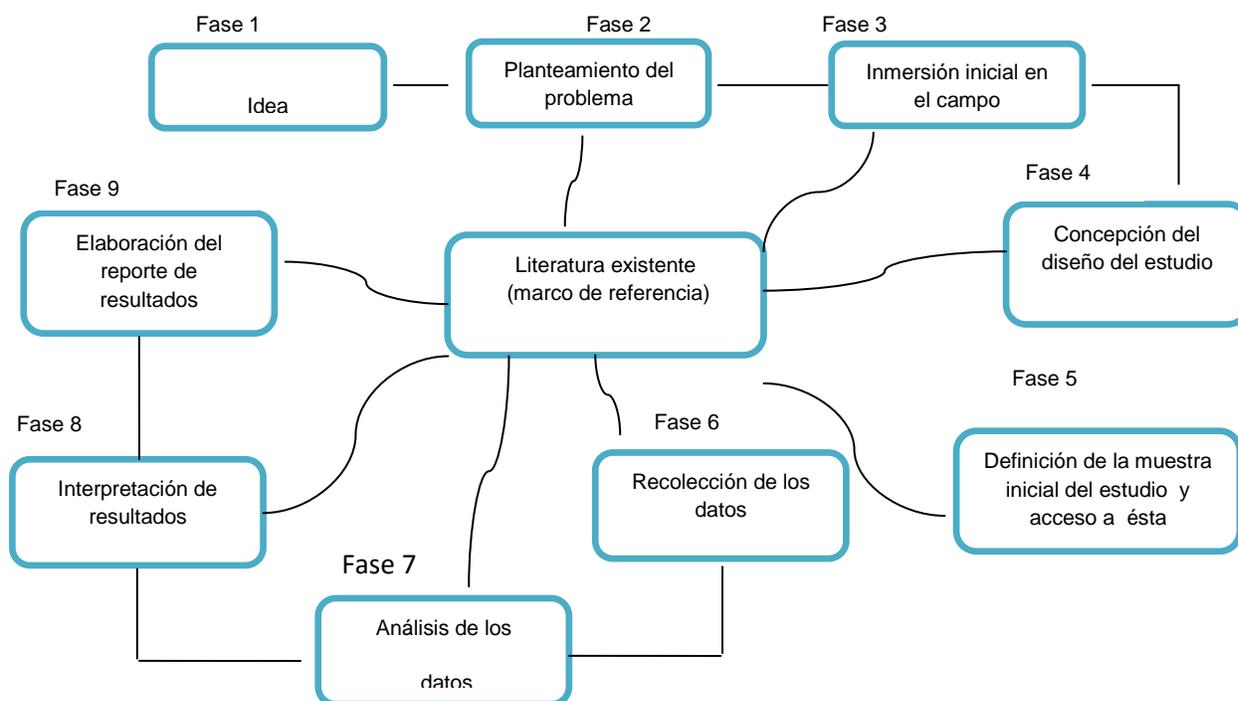
El "enfoque cualitativo" se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación y resulta un proceso más bien "circular" y no siempre la secuencia es la misma, varía de acuerdo con cada estudio en particular.

Para comprender la figura es necesario observar lo siguiente:

- a) Aunque ciertamente hay una revisión inicial de la literatura, ésta puede complementarse en cualquier etapa del estudio y apoyar desde el planteamiento del problema hasta la elaboración del reporte de resultados (la vinculación teoría- etapas del proceso se representa mediante flechas curvadas).
- b) En la investigación cualitativa con frecuencia es necesario regresar a etapas previas. Por ello, las flechas de las fases que van de la inmersión inicial en el campo hasta el reporte de resultados se visualizan en dos sentidos.
- c) La inmersión inicial en el campo significa sensibilidad con el ambiente con el entorno en el cual se llevará el estudio, identificar informantes que aporten datos y nos guíen por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio.
- d) En el caso del proceso cualitativo, la muestra, la recolección y el análisis son fases que se realizan prácticamente de manera simultánea.⁵²

⁵² Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. 2010. Metodología de la Investigación. Quinta Edición, México. Pág.7 - 8

Proceso cualitativo



Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. Quinta Ed. Pág. 8

2.4 Instrumento (describir y diseñar)

Para realizar esta investigación, se elaboraron los instrumentos que se detallan a continuación: la encuesta y la entrevista.

Se diseñó una encuesta conformada de diez preguntas y se aplicó a la muestra de 87 trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos del IGSS.

2.4.1 La observación utilizada (participante, científica)

La observación utilizada es participante, derivado a que el investigador tuvo participación en la observación del grupo seleccionado.

2.4.2 La entrevista (a personajes de la institución)

La entrevista es la práctica que permite al investigador obtener información de primera mano. La entrevista se puede llevar a cabo en forma directa, por vía telefónica, enviando cuestionarios por correo o en sesiones grupales.⁵³

⁵³ Ortiz Uribe, Frida Gisela; García Nieto, María del Pilar. (2000). Metodología de la Investigación: El Proceso y sus Técnicas. México. Limusa. Pág. 6

En este trabajo se entrevistó a la persona encargada de la División de Relaciones Laborales del Departamento Jurídico Laboral, Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para conocer cuál es la misión, metas y estrategias a utilizar para la administración del recurso humano en el año 2015.

2.4.3 Encuesta

Es un proceso interrogativo que finca su valor científico en las reglas de su procedimiento, se le utiliza para conocer lo que opina la gente sobre una situación o problema que lo involucra, y puesto que la única manera de saberlo, es preguntándose, luego entonces se procede a encuestar a quienes involucra, pero cuando se trata de una población muy numerosa, solo se aplica este a un subconjunto, y aquí lo importante está en saber elegir a las personas que serán encuestadas para que toda la población esté representada en la muestra; otro punto a considerar y tratar cuidadosamente, son las preguntas que se les harán.⁵⁴

Este tipo de información que se recoge por este medio por lo general corresponde a: opiniones, actitudes y creencias, etc.; por lo tanto, se trata de un sondeo de opinión. Sólo cuando las entidades gubernamentales requieren de la opinión de “toda” la población, acuden al referéndum o al levantamiento de un censo.⁵⁵

Para el efecto del presente trabajo se diseñó una encuesta que fue realizada a 87 trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

⁵⁴ Ortiz Uribe, Frida Gisela; García Nieto, María del Pilar. (2000). Metodología de la Investigación: El Proceso y sus Técnicas. México. Limusa. Pág. 130

⁵⁵ León Orfelio G.; Montero, Ignacio. (1993). Diseño de las Investigaciones. Introducción a la lógica de la Investigación en Psicología y Educación. Madrid. McGraw-Hill-1993. Pág. 7.

2.4.4 Fórmula aplicada a la población

La fórmula aplicada es poblaciones finitas, en virtud que se conoce el total de la población a investigar que es de 110 trabajadores. De acuerdo al resultado de la fórmula se obtuvo una muestra de 87 participantes. Este grupo está integrado por 50 mujeres y 37 hombres, entre 22 a 57 años de edad.

2.4.5 Descripción de la fórmula

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" ó sea el número total de casos esperados ó que ha habido en años anteriores (Por ejemplo, en el año 2009), para eso deben revisar los datos estadísticos del departamento de pediatría.

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

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

Donde

- N = Total de la población
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).⁵⁶

⁵⁶ Dr. Mario Herrera Castellanos, Docente Postgrado de Pediatría, Hospital Roosevelt. <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

Ejemplo

¿A cuántas personas tendría que estudiar de una población de 15.000 habitantes para conocer la Prevalencia de diabetes?

Seguridad = 95%; Precisión = 3% (recuerde, en su investigación use 5%, en este ejemplo usaremos 3%); proporción esperada = asumamos que puede ser próxima al 5% (0.05); si no tuviese ninguna idea de dicha proporción utilizaríamos el valor $p = 0.5$ (50%) que maximiza el tamaño muestral.

$$n = \frac{15.000 * 1.92^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 (15.000 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 200$$

Según diferentes seguridades el coeficiente de $Z\alpha$ varía, así:

- Si la seguridad $Z\alpha$ fuese del 90% el coeficiente sería 1.645
- Si la seguridad $Z\alpha$ fuese del 95% el coeficiente sería 1.96
- Si la seguridad $Z\alpha$ fuese del 97.5% el coeficiente sería 2.24
- Si la seguridad $Z\alpha$ fuese del 99% el coeficiente sería 2.576⁵⁷

⁵⁷ Dr. Mario Herrera Castellanos, Docente Postgrado de Pediatría, Hospital Roosevelt.
<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

2.5 Cronograma de actividades

Actividades	Meses (semanas)												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre		
Propedéutico													
Observación y construcción de diagnóstico													
Elaboración de informe													
Elaboración del plan de comunicación y estrategia a ejecutar													
Práctica Supervisada													
Entrega informe final													
Cambios informe final													
Entrega Final													
Examen profesional de Eps													
Organización y acto de graduación													

Fuente: elaboración propia

2.6 Presentación de resultados

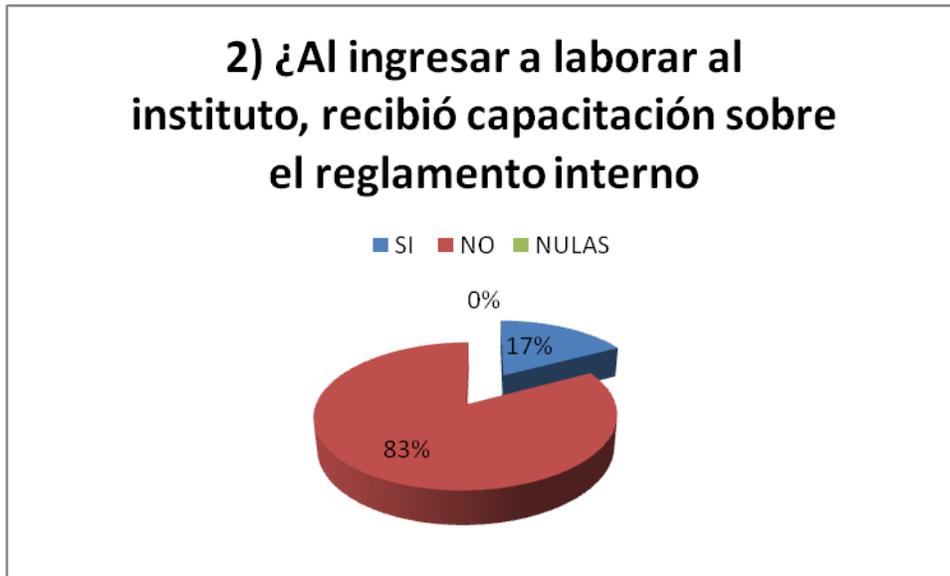
Gráfica 1



fuentes: elaboración propia.

En la gráfica 1 se puede observar que el 99% (86 trabajadores) consideran que es importante dar a conocer el reglamento general para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. El 1% (1 trabajador) considera que no es importante conocer dicho reglamento.

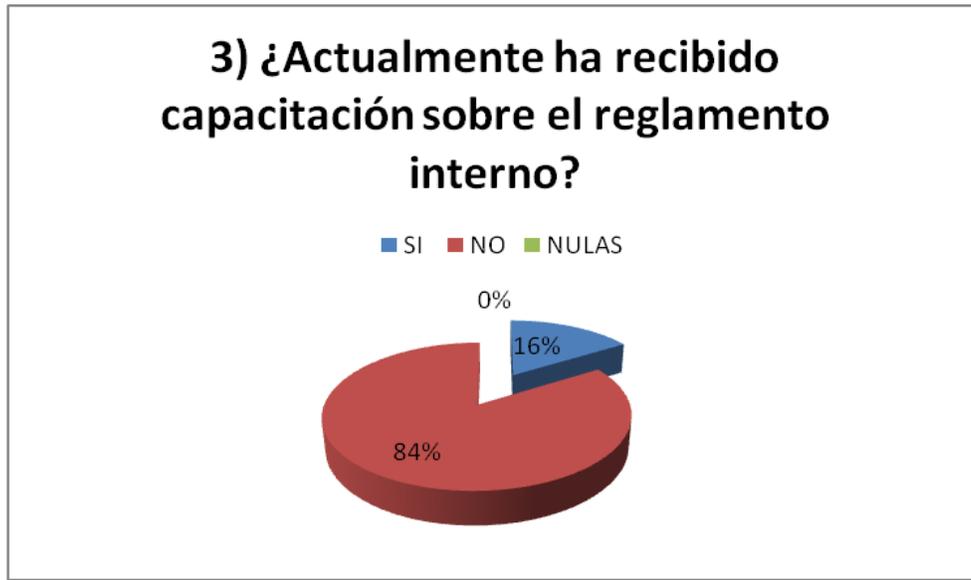
Gráfica 2



fuelle: elaboración propia.

Se puede determinar en la gráfica 2 que el 83% (72 trabajadores), no recibieron capacitación sobre el reglamento general para la administración del recurso humano al ingresar a laborar al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y que el 17% (15 trabajadores) si recibieron capacitación.

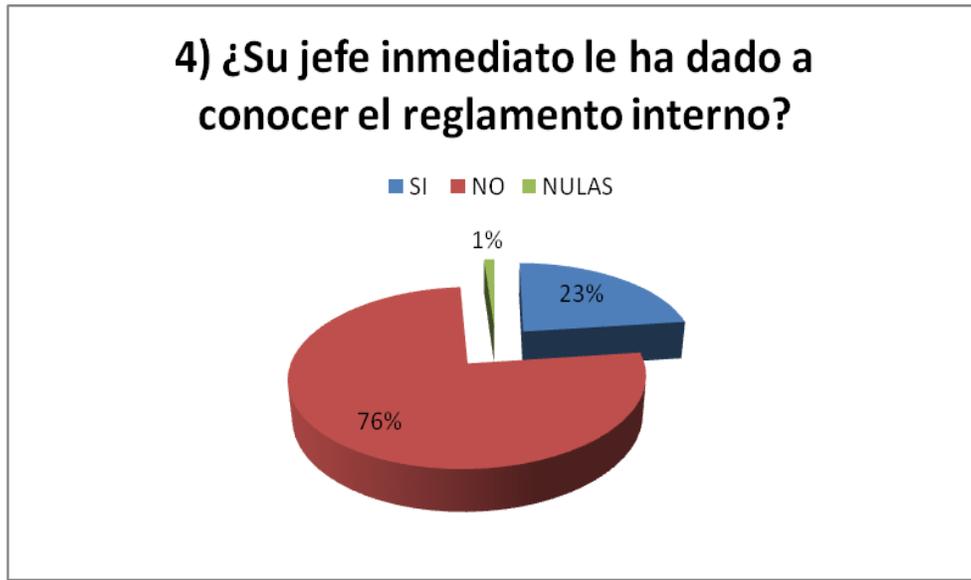
Gráfica 3



fuelle: elaboración propia.

En la gráfica 3 se pudo establecer que el 84% (73 trabajadores) actualmente no han recibido capacitación sobre el reglamento general para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, únicamente el 16% (14 trabajadores) han recibido dicha capacitación.

Gráfica 4



fuelle: **elaboración propia.**

Se pudo establecer en la gráfica 4 que el 76% (66 trabajadores) expresan que su jefe inmediato no le ha dado a conocer el reglamento general para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemlateco de Seguridad Social y el 23% (20 trabajadores) indican que su jefe inmediato si les ha dado a conocer el referido reglamento. El 1% (1 trabajador) no respondió la pregunta.

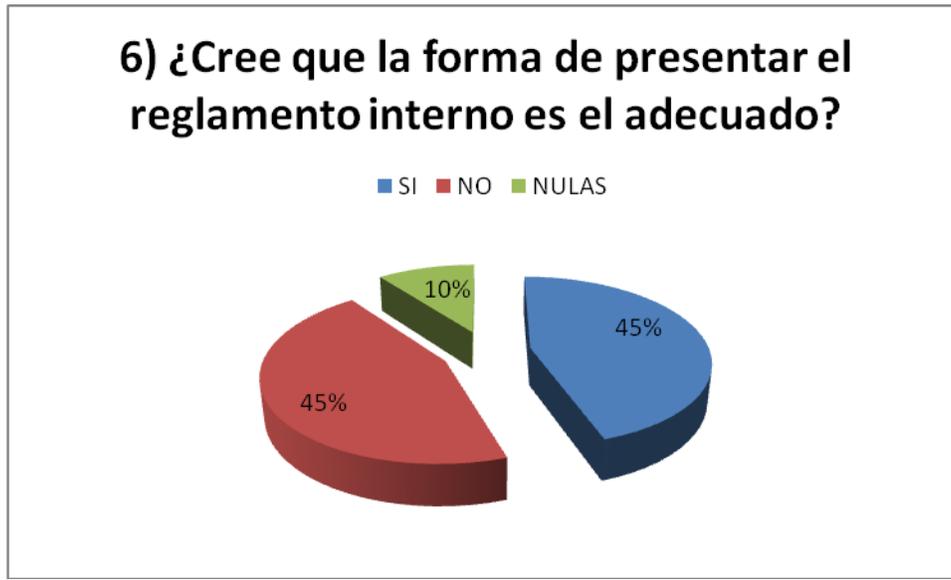
Gráfica 5



fuelle: elaboración propia.

Se puede observar en la gráfica 5 que al 84% (73 trabajadores) le proporcionaron en forma física el reglamento general para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y al 3% (3 trabajadores) se lo facilitaron en forma digital. El 13% (11 trabajadores) no respondió la pregunta.

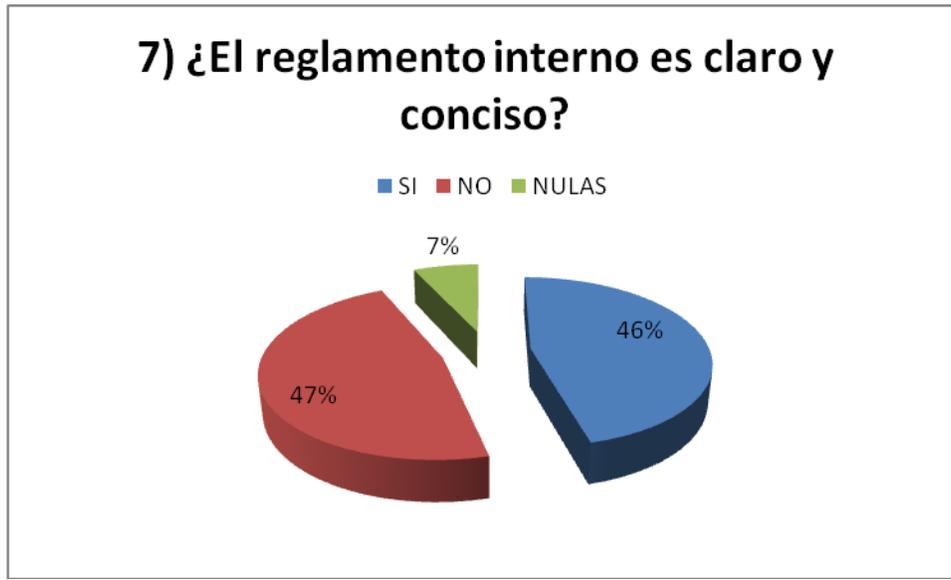
Gráfica 6



fuelle: elaboración propia.

De acuerdo a la gráfica 6 se puede observar que el 45% (39 trabajadores) consideran que la forma de presentar el Reglamento General para la Administración del Recurso Humano al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es la adecuada y el otro 45% (39 trabajadores) considera que no. El 10% (9 trabajadores) no respondieron.

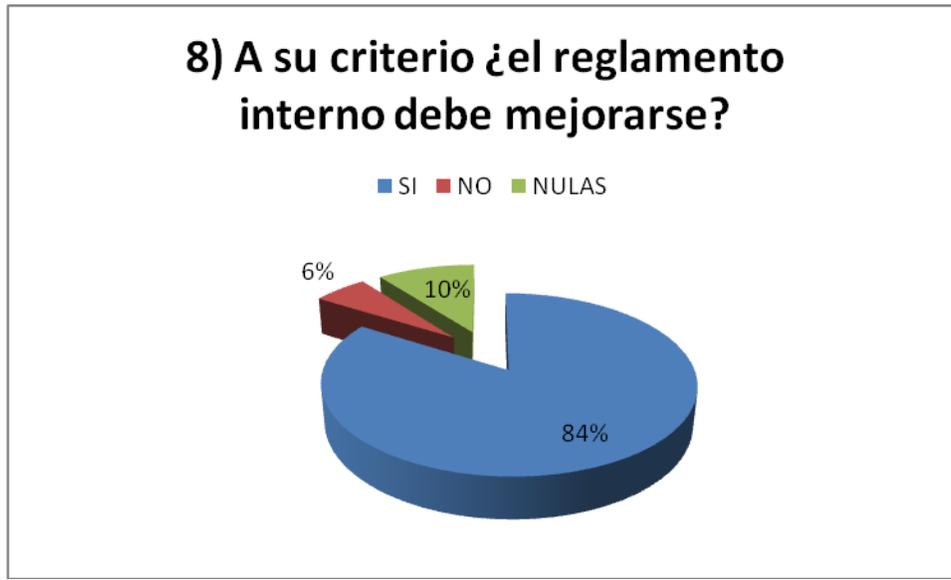
Gráfica 7



fuelle: **elaboración propia.**

La gráfica 7, muestra que el 46% (40 trabajadores) considera que el reglamento para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es claro y conciso. El 47% (41 trabajadores) piensa que el reglamento no es claro y conciso. El 7% (6 trabajadores) no responde.

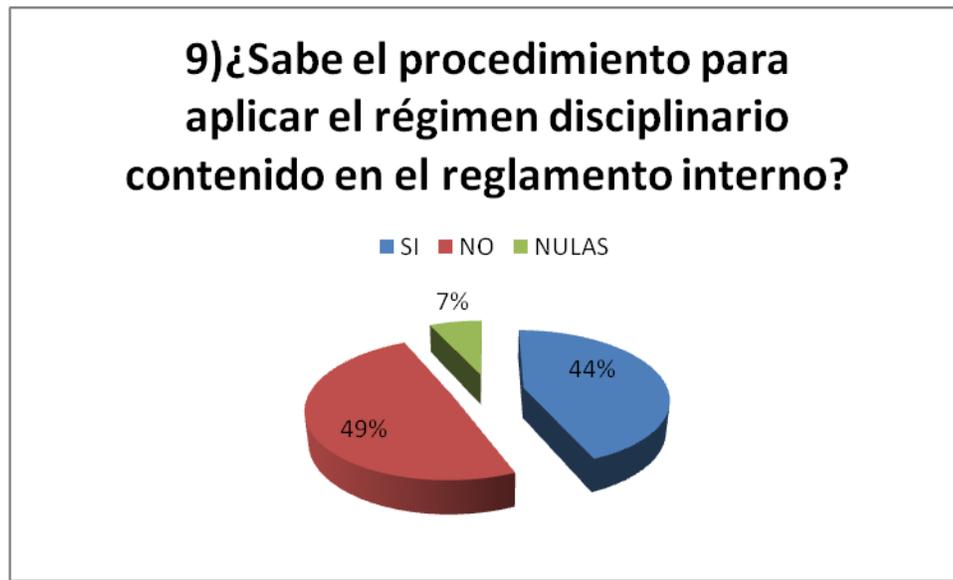
Gráfica 8



fuelle: **elaboración propia.**

Con base en el resultado de la gráfica 8 se establece que el 84% (73 trabajadores) opina que el reglamento para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, debe mejorarse y el 6% (5 trabajadores) indica que no se debe mejorar. El 10% (9 trabajadores) no respondió.

Gráfica 9



fuelle: **elaboración propia.**

En la gráfica 9, se pudo determinar que el 49% (43 trabajadores) no sabe el procedimiento para aplicar el régimen disciplinario establecido en el reglamento general para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. El 44% (38 trabajadores) considera que si sabe el procedimiento para aplicar el régimen disciplinario y el 7% (6 trabajadores) se abstiene de responder.

Gráfica 10



fuelle: elaboración propia.

La gráfica 10 muestra que el 67% (48 trabajadores) no leen constantemente el reglamento general para la administración del recurso humano del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y el 27% (34 trabajadores) opina lo contrario, en virtud que indica que si lee constantemente el reglamento. El 6% (5 trabajadores) no responde la pregunta.

2.7 Conclusiones de la investigación

Estas conclusiones son el resultado de la encuesta realizada al personal de la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

- Se pudo determinar que para los trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos, es importante conocer el reglamento general para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Con la observación se determinó que la comunicación que utilizan en la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es la comunicación interna.
- Con la investigación se pudo determinar que los trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, consideran que debe mejorarse el reglamento general para la administración del recurso humano.
- Se determinó que es necesario establecer una estrategia, para dar a conocer el reglamento general para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en virtud que existen trabajadores que no leen el reglamento, ni conocen el procedimiento establecido para la aplicación del régimen disciplinario.

Capítulo III

Propuesta de comunicación

Derivado del resultado obtenido a través del instrumento aplicado al grupo de estudio, se propone un plan de comunicación como estrategia que contribuya a socializar el capítulo XVI del Acuerdo 1090 de Junta Directiva “reglamento general para uso de la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social” y fortalecer el clima laboral.

3.1 Plan de comunicación

Es el esqueleto, la base que permite practicar una comunicación institucional profesional. Como la comunicación es una labor que aborda multitud de actividades, que se dirige a numerosos tipos de públicos y puede tener desde uno hasta múltiples objetivos, es fundamental organizarla y llevarla a la práctica con un marco de referencia claro: el plan de comunicación.

El plan de comunicación permite que la comunicación desarrollada por la entidad responda a criterios profesionales, a una metodología y un planteamiento estratégico y no sea simplemente una serie de acciones inconexas. Supone saber de antemano lo que se pretende y cómo se piensa conseguirlo.

Los propósitos fundamentales de un programa de esta índole son:

- Fundamentar y favorecer la toma de decisiones con respecto a la comunicación.
- Eliminar posibles disonancias entre imagen deseada, proyectada y percibida.
- Optimizar la gestión estratégica de la imagen y la comunicación.
- Potenciar y/o inducir a una valoración positiva de la entidad y de sus proyectos por parte de sus públicos prioritarios.
- Fijar el orden de prioridades comunicativas.
- Favorecer la presencia mediática de los proyectos de la organización.⁵⁸

⁵⁸ Mórelo, Antonio José. (2005). Aproximación a un marco Teórico, Plan de Comunicación. Págs. 3-5

Para Alfaro y Berango el plan de comunicación “es el camino que deben seguir las actividades con el fin de establecer metas factibles y medios para lograrlas”. Tener toda la información posible, establecer el público objetivo, conocer los recursos de comunicación con que se cuentan y la posibilidad de llevarlo a cabo, son las herramientas para elaborar un plan. Es necesario contar con un cronograma y presupuesto aprobado.⁵⁹

3.2. Pasos para la elaboración de un plan de comunicación

3.2.1 Paso 1 análisis del entorno

El primer paso para abordar el diseño del plan de comunicación es conocer el contexto: ¿qué ha pasado anteriormente? ¿cuál es la historia? Esta etapa trata de enmarcar la escena y mostrar una foto sobre la situación actual desde diferentes perspectivas.

Así pues, conocer el entorno que rodea a la institución es clave para adaptar y anticipar la estrategia institucional ante los posibles cambios que puedan suceder. El análisis del entorno es un aspecto amplio que se puede concentrar en tres contextos:

- Contexto local: conocimiento de la localidad/comunidad
- Contexto social: conocimiento de la sociedad
- Contexto organizacional: conocimiento de la propia administración⁶⁰

3.2.1.1 Recopilación de información

Además de consultar documentación (informes de resultados, evaluación de proyectos, estudios sectoriales, material institucional, etc.), para establecer el diagnóstico de la situación de partida de una organización se recurre a fuentes directas de índole interna (directivos, mandos intermedios, personal de base) y

⁵⁹ Molina García, Mario Alberto. Tesis “Plan de Comunicación Externa para dar a conocer los Servicios Turísticos de Gofoklore.com con sus públicos”. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Maestría en Comunicación Estratégica e Imagen Institucional

⁶⁰ Evalucionycalidad@navarra.es. ¿Cómo planificar la comunicación desde una institución pública? Metodología para el diseño de planes de comunicación. Primera versión: diciembre 2011 (fecha de consulta 9 de agosto 2015)

externa (accionistas, clientes, proveedores, líderes de opinión, medios de comunicación...).

3.2.1.2 Análisis de la información

Supone estudiar, contrastar y sacar conclusiones (cuantitativas y cualitativas) sobre el alcance de las opiniones vertidas y los datos recogidos. La fase de diagnóstico concluye con la determinación de las necesidades de comunicación de la entidad.

3.2.2 Fase 2 el plan, paso a paso

El plan de comunicación consta de los siguientes apartados:

3.2.2.1 Descripción de la situación

Es la introducción al plan de comunicación, por lo que expone sumariamente las principales conclusiones del proceso de investigación y análisis, describiendo la situación de la institución y señalando los aspectos de imagen y comunicación prioritarios.

3.2.2.2. Objetivos de comunicación

Son los fines que se pretenden lograr con el plan de comunicación. Por lo general se establece un objetivo general que se ramifica en un grupo de metas de carácter específico, que cubren distintas áreas de la organización.⁶¹

Los objetivos constituyen el elemento primordial, el eje sobre el que giran los demás aspectos de un proyecto. Indican aquello que se quiere conseguir o los efectos y resultados que se esperan cuando se plantea un proyecto para modificar una determinada situación de partida.

Expresan, a diferentes niveles de concreción, las acciones que se desarrollarán para dar una respuesta.⁶²

⁶¹ Mórelo, Antonio José. (2005). Aproximación a un marco Teórico, Plan de Comunicación. Págs. 7-9

⁶² José Manuel Mille Galán. Manual Básico de Elaboración y Evaluación de Proyectos. Útiles Prácticos 13. Barcelona: Torre Jussana, Ajuntament de Barcelona. Pág. 30



- ¿Qué pretendemos hacer?
- ¿Qué cambios queremos conseguir en la situación o el problema sobre los que actúa el proyecto?
- ¿Dónde queremos llegar, qué efectos y resultados queremos alcanzar?
- ¿Cuál es la situación o el objetivo a los que se trata de llegar

Mórelo, Antonio José. (2005). Aproximación a un marco Teórico, Plan de Comunicación. Págs. 7-9

3.2.2.3 Determinación de público objetivo

Son los grupos de interés de la entidad. Su determinación se convierte, después de la fase de investigación, en el primer paso de toda planificación, junto con la definición de los objetivos. Establecidos los públicos con los que hay que comunicar, la tarea de determinar estrategias se ve facilitada.

Al delimitar públicos, es recomendable considerar todos aquellos grupos a los que idealmente habría que dirigirse.

Igualmente aconsejable resulta establecer prioridades y dejar en segundo término públicos considerados como secundarios (ya que razones económicas o de otra índole podrían exigir actuaciones selectivas).

3.2.2.4 Estrategias de comunicación

Expresan el cómo se pretenden alcanzar los fines del plan. Describen, de forma general, las actividades que se detallarán en una fase posterior, pero no las concretan.

Se formulan estrategias para cada uno de los objetivos de comunicación previstos.

3.2.2.5 Mensajes básicos o clave

Mensajes fundamentales por grupos de interés. Se trata de enfocar la idea clave que estará presente en todas las actividades de comunicación que se lleven a la práctica.⁶³

⁶³ Morelo, Antonio José. (2005). Aproximación a un Marco Teórico, Plan de Comunicación. Págs. 9-10

3.2.2.6 Acciones recomendadas

Son esas actividades concretas en que se materializarán las estrategias. Al igual que los públicos objetivos, deben ordenarse según su importancia o envergadura, o con un criterio cronológico.

3.2.2.7 Calendario

Fechas de implementación previstas para cada una de las actividades de comunicación. Es aconsejable plasmarlas esquemáticamente en una sola hoja, de modo que a simple vista se obtenga una visión completa de plazos y acciones.⁶⁴

3.2.2.8 Presupuesto

Cuando nuestro plan de acción esté completo, servirá de base para calcular los recursos necesarios y el costo de cada uno.

Esta información, desglosada por rubros, nos permitirá realizar el presupuesto del proyecto.

La forma de sintetizar el presupuesto dependerá del modelo que utiliza nuestra organización o aquél que propone el organismo que invierte.⁶⁵

3.3 Objetivos de la propuesta

3.3.1 Objetivo General

- Fortalecer la comunicación integral que permita socializar el capítulo XVI del Acuerdo 1090 de Junta Directiva, Reglamento general para uso la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y fortalecer el clima laboral.

3.3.2 Objetivos específicos

- Mejorar la comunicación con el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, para socializar el capítulo XVI, Sanciones disciplinarias y Régimen de despido, Acuerdo 1090 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

⁶⁴ Morelo, Antonio José. (2005). Aproximación a un marco Teórico, Plan de Comunicación. Págs. 9-10

⁶⁵ Elaborando proyectos de comunicación para el desarrollo. Fondo de las Naciones Unidad para la Infancia. (2006). Impreso en Argentina. Primera Edición.

- Promover las relaciones interpersonales en la Subgerencia de Recursos Humanos, para el fortalecimiento del clima laboral.
- Dar a conocer de una forma resumida y de fácil comprensión el Capítulo XVI, Sanciones Disciplinarias y Régimen de Despido, Acuerdo 1090 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

3.4 Público objetivo

Personal de la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

3.5 Mensaje clave

Los mensajes que se utilizarán en esta estrategia son los siguientes:

- IGSS ¡Cambiando siempre para mejorar! (mensaje institucional).
- En el deporte como en la vida, el trabajo en equipo es esencial.

3.6 Descripción de la propuesta

La propuesta de comunicación a realizar en la Subgerencia de Recursos Humanos, es de acuerdo a los hallazgos encontrados en la investigación realizada en dicha subgerencia, creando una estrategia que ayude a socializar el Acuerdo 1090 de Junta Directiva, “Reglamento general para uso de la administración del recurso humano al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Para la socialización de dicho acuerdo se proponen seis capacitaciones utilizando una presentación en PowerPoint y material impreso.

Asimismo, para fortalecer el clima laboral en la Subgerencia de Recursos Humanos, se efectuarán actividades de convivencia, se entregarán a los trabajadores tarjetas con mensajes motivacionales y se propone premiar al trabajador o trabajadora que cumpla con la puntualidad y asistencia.

3.7 Justificación de la propuesta

En el diagnóstico comunicacional realizado en la Subgerencia de Recursos Humanos, se determinaron algunas debilidades en el manejo del Acuerdo 1090 de Junta Directiva, “Reglamento general para uso de la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”.

Entre los cuales se mencionan:

- Que los trabajadores desconocen algunos de los derechos y obligaciones de importancia laboral dentro de la Institución.
- Se determinó que es necesario establecer una estrategia, para dar a conocer el Reglamento general para la administración del recurso humano al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en virtud que existen trabajadores que no leen el reglamento, ni conocen el procedimiento establecido para la aplicación del régimen disciplinario.

3.8 Estrategia para su implementación

3.8.1 Actividades de Convivencia

3.8.1.1. Celebración día de la Madre

Se propone celebrar el día de las madres a las trabajadoras de la Subgerencia de Recursos Humanos, para recalcar la importancia de la mujer como madre en el campo laboral y en la sociedad. Esta actividad se realizará en la primera semana del mes de mayo del año 2015. Para efectuar esta actividad se deben realizarse las siguientes acciones:

- a) Elaborar y diseñar tarjetas de invitación.
- b) Elaborar y diseñar tarjetita que se colocará a la rosa que se entregará a cada una de las madres.
- c) Se brindarán un refrigerio. Esta actividad se evaluará a través de la asistencia.

3.8.1.2 Realizar un desayuno con el personal de la División de Relaciones Laborales, para fortalecer el clima laboral

Se propone que esta actividad se lleve a cabo en julio y diciembre, para fortalecer el clima laboral. La responsable de organizar esta acción es la Jefa de la División y cada trabajador debe contribuir económicamente. Para evaluar esta actividad se propone que sea a través de la asistencia. Para realizar esta actividad se deben solicitar cotizaciones y seleccionar el restaurante.

3.8.1.3 Convivencia con el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos

Mañana deportiva (8:00 a 12:00 horas) para fortalecer la comunicación interpersonal y el clima laboral.

Las autoridades de la Subgerencia Recursos Humanos, deberá designar a una persona responsable para realizar esta actividad cada seis meses. El medio de evaluación puede ser la asistencia.

Se propone que esta mañana deportiva realice en el Club Campestre de la Asociación Mutualista de Empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -AMIGSS-, el cual cuenta con piscina, canchas de basquetbol y futbol. Utilizar estas instalaciones no genera gastos, en vista que con quince días de anticipación debe solicitar a la Asociación que permita al personal utilizar las instalaciones y a la vez debe requerir que se exonere el pago por las instalaciones y el uso de sillas y mesas. El único gasto que generaría sería la comida que se necesite.

3.8.2 Campaña interna con mensajes motivacionales para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, para fortalecer el clima laboral

Se propone realizar una campaña interna con mensajes motivacionales, para fortalecer el ambiente laboral. Para realizar esta actividad se diseñarán y elaborarán 110 tarjetitas y se entregarán en la primera y segunda semana de mayo y tercer semana de junio. Se propone que cuando se entreguen también se les proporcione un dulce. Esta acción se evaluara por medio de una encuesta.

3.8.3 Capacitación para el personal

Se propone realizar 6 capacitaciones, en las que participará el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, con el objetivo de socializar el capítulo XVI sanciones disciplinarias y régimen de despido, Acuerdo 1090 de Junta Directiva.

Para ejecutar esta actividad se realizarán las siguientes acciones:

- a) Elaborar una presentación en PowerPoint.
- b) Se entregará copia de la presentación a cada uno de los trabajadores.
- c) En cada capacitación se brindará un refrigerio. Esta capacitación será evaluada por medio de la asistencia.

3.8.4 Reconocimiento al mejor trabajador por el cumplimiento de la puntualidad y asistencia

Se propone elegir a tres trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos, que cumplan con la puntualidad y asistencia en el mes de mayo. El objetivo de esta actividad es fortalecer el clima laboral en la Subgerencia de Recursos Humanos. Para cumplir esta propuesta se realizarán las acciones que se detallan a continuación:

- a) Se revisará el reporte de puntualidad del mes de mayo de cada uno de los trabajadores.
- b) Se elegirán a tres trabajadores o trabajadoras.
- c) Se diseñará un diploma.
- d) Comprar un regalo para cada uno.
- e) Se solicitará el permiso correspondiente para entregar el diploma y regalo en la segunda semana del mes de julio. Para evaluar la aceptación esta actividad se elaborara una encuesta y se propone que las autoridades de la Subgerencia de Recursos Humanos la realicen todo el año.

3.8.5 Elaborar un trifoliar con algunos puntos de relevancia del Acuerdo 1090 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Se propone elaborar un trifoliar con algunos puntos de relevancia del Acuerdo 1090 de Junta Directiva. Para cumplir esta actividad se deben realizar las acciones siguientes:

- a) La Subgerente de Recursos Humanos debe designar a una persona responsable de la elaboración del trifoliar.
- b) Para diseñar el trifoliar se deberá buscar a un diseñador.
- c) Al tener el diseño y aprobación del trifoliar se debe reproducir uno para cada trabajador.

3.9 Presupuesto

Actividad	Responsable	Recurso	Costo
Elaboración del diagnóstico y plan de comunicación.	Epesista	Epesista	Q.10,000.00
Actividad celebración día de la madre.	Epesista	Epesista	Q. 479.00
Campaña interna con mensajes motivacionales para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos.	Epesista	Epesista	Q. 320.16
Capacitaciones para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, para socializar el capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido Acuerdo 1090 del IGSS.	Epesista	Epesista computadora material impreso	Q. 4,735.00
Reconocimiento al mejor trabajador por el cumplimiento de la puntualidad y asistencia.	Epesista	Epesista	Q. 159.00
Se propone realizar un desayuno con el personal de la División de Relaciones Laborales, para fortalecer el clima laboral.	Trabajadores	Trabajadores	Q. 225.00
Se propone realizar una reunión una vez al mes con el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, para fortalecer el clima laboral.	Trabajadores	Trabajadores	Q. 2,120.00
Se propone elaborar un trifoliar con algunos puntos de relevancia del Acuerdo 1090 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.	Subgerencia de Recursos Humanos	Diseñador, computadora e Impresiones	Q. 150.00 Q. 230.00
Costo total de para ejecutar las estrategias			Q.18,418.16

Fuente **elaboración propia**

3.10 Cronograma de ejecución (bien sea si usted lo ejecuta o lo deja para que se ejecute en el futuro por parte de la institución).

Actividades	Meses (semanas)												
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
Actividad celebración día de la madre.	■												
Campaña interna con mensajes motivacionales para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Capacitaciones para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, para socializar el capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido Acuerdo 1090 del IGSS.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Reconocimiento al mejor trabajador por el cumplimiento de la puntualidad y asistencia.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Se propone realizar un desayuno con el personal de la División de Relaciones Laborales, para fortalecer el clima laboral.				■									■
Se propone realizar una reunión una vez al mes con el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, para fortalecer el clima laboral.		■										■	
Se propone elaborar un trifoliar con algunos puntos de relevancia del Acuerdo 1090 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: **elaboración propia**

Capítulo IV

Control y seguimiento

4.1 Ejecución de Propuestas (artes finales)

4.1.1 Actividad de Convivencia

	¡IGSS cambiando siempre para mejorar!
<i>Celebración del Día de la Madre</i>	
Invitación especial	
Viernes 8 de mayo 2015	
Hora: 10:00 a.m.	
Lugar: La Cocineta, Subgerencia de Recursos Humanos	
	
Maribel Quiroa EPS Licenciatura 2015 ECC-USAC	

	¡IGSS cambiando siempre para mejorar!
<i>Celebración del Día de la Madre</i>	
Invitación especial	
Viernes 8 de mayo 2015	
Hora: 10:00 a.m.	
Lugar: La Cocineta, Subgerencia de Recursos Humanos	
	
Maribel Quiroa EPS Licenciatura 2015 ECC-USAC	





4.1.2 Campaña interna con mensajes motivacionales para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos:

IGSS ¡cambiando siempre para mejorar!

En el deporte como en la vida, el trabajo en equipo es esencial.

Veamos....
Digamos todas juntos....

Hay me propongo tener un buen día

Maribel Quiroa
EPS-Licenciatura
2015.ECC-USAC

IGSS ¡cambiando siempre para mejorar!

Si trabajas apasionadamente y realmente convencida de lo que estás haciendo, habrás encontrado la clave del éxito.

Anónimo

Maribel Quiroa
EPS-Licenciatura 2015.ECC-USAC

17/06/2015



4.1.3 Capacitación para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, para socializar el capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido Acuerdo 1090 del IGSS, presentación en PowerPoint.

Subgerencia de Recursos Humanos
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Aplicación del Acuerdo 1090 de Junta Directiva



IGSS ¡Cambiando siempre para mejorar!

Derechos de los Trabajadores
(Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, suscrito entre el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) y el Sindicato de Trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (STIGSS), de observancia obligatoria para todos los trabajadores.

- Tiempo de tolerancia en el ingreso a sus labores equivalente a setenta minutos mensuales.
- Días de asueto remunerado.
- El Instituto concederá a sus trabajadores que cumplan un año de laborar en el mismo, un período de vacaciones de 25 días hábiles.



Licencias con goce de salario:

1. Por fallecimiento de padres, cónyuge o de la persona con la cual conviviere o estuviere unida de hecho o hijos de trabajadores (5 días hábiles a partir del día del fallecimiento).
2. Por matrimonio del trabajador o trabajadora (7 días hábiles).
3. Por parto de la esposa o conviviente del trabajador (5 días hábiles).
4. Por enfermedad grave de los padres, cónyuge, hijos o hermanos del trabajador (2 días hábiles).
5. Por obtención de beca (con un plazo máximo de 2 años).
6. Por citación administrativa o judicial, por el tiempo que dure la diligencia.

Obligaciones de los trabajadores
(Código de Trabajo, Artículo 63)

- a) Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad quedan sujetos en todo lo concerniente al trabajo.
- b) Ejecutar el trabajo con la eficiencia, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- c) Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo.
- d) Observar buenas costumbres durante el trabajo.
- e) Prestar los auxilios necesarios en caso de siniestro o riesgo inminente en que las personas o intereses del patrono o de algún compañero de trabajo estén en peligro, sin derecho a remuneración adicional.

Obligaciones de los trabajadores
(Código de Trabajo, Artículo 63)

- f) Someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo o durante éste, a solicitud del patrono, para comprobar que no padecen alguna incapacidad permanente o alguna enfermedad profesional..., o a petición del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- g) Guardar los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, con tanta más fidelidad cuanto más alto sea el cargo del trabajador o la responsabilidad que tenga de guardarlos por razón de la ocupación que desempeña; así como los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicio a la empresa.

Obligaciones de los trabajadores
(Código de Trabajo, Artículo 63)

- h) Observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los patronos, para seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores o de los lugares donde trabajan;
- i) Desocupar dentro de un término de treinta días, contados desde la fecha en que se termine el contrato de trabajo, la vivienda que les hayan facilitado los patronos, sin necesidad de los trámites de juicio de desahucio...



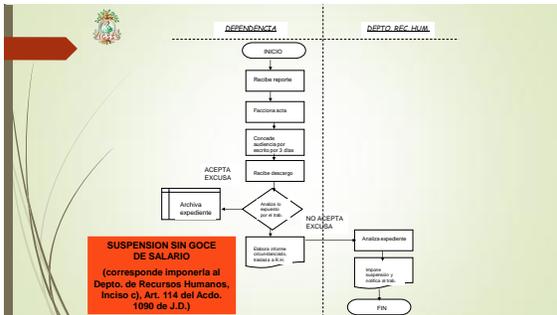
Subgerencia de Recursos Humanos
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Administración del Régimen Disciplinario



Objetivo del Acuerdo 1090 de Junta Directiva

- Normar en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social una administración técnica, para generar eficiencia al servicio de los afiliados, así mismo crear un ambiente armonioso laboral para el debido desarrollo de las obligaciones que tiene asignado cada trabajador, mediante la aplicación y desarrollo de los principios que contiene la Ley Orgánica del mismo.



Plazo de Prescripción

- De conformidad con lo establecido en el artículo 259 del Código de Trabajo: "Los derechos de los patronos para despedir justificadamente a los trabajadores o para disciplinar sus faltas, **prescribe en veinte días hábiles**, que comienzan a correr desde que se dio causa para la terminación del contrato, o en su caso, desde que fueron conocidos los hechos que dieron lugar a la corrección disciplinaria"

- De conformidad con lo establecido en el artículo 264 del Código de Trabajo: "Salvo disposición en contrario, todos los derechos que provengan directamente de este Código, de sus reglamentos o de las demás leyes de Trabajo y Previsión Social, prescriben en el término de dos años. Este plazo corre desde el acaecimiento del hecho y omisión respectivos".

Prohibiciones del Trabajador Artículo 64 del Código de Trabajo

Prohibiciones del Trabajador (Artículo 64 Código de Trabajo)

- Abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del patrono o de sus jefes inmediatos.
- Hacer durante el trabajo o dentro del establecimiento, propaganda política o contraria a las instituciones democráticas creadas por la constitución.
- Trabajar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas estupefacientes o en cualquier otra condición anormal análoga.

Prohibiciones del Trabajador (Artículo 64 del Código de Trabajo)

- Usar los útiles o herramientas suministrados por el patrono para objeto distinto de aquel a que estén normalmente destinados.
- Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor o dentro del establecimiento, excepto en los casos especiales autorizados debidamente.
- La ejecución de hechos o la violación de normas de trabajo, que constituyan actos manifiestos de sabotaje contra la producción normal de la empresa.

Causales de despido Artículo 115 del Acuerdo 1090 de Junta Directiva y Artículo 77 del Código de Trabajo

Causales de despido Artículo 115 del Acuerdo 1090 de Junta Directiva

Se dará por terminada la relación laboral cuando el trabajador:

- Incurra alguna de las causales previstas en el Artículo 77 del código de trabajo; artículos 24, 25, y 50 de la ley orgánica del Instituto.
- Por haberse impuesto dos suspensiones sin goce de salario o por haber obtenido dos evaluaciones del desempeño consecutivas no satisfactorias.

Causales de despido (Artículo 77 del Código de Trabajo)

- Cuando el trabajador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral o acuda a la injuria a la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono o los representantes de éste en la dirección de las labores.
- Cuando el trabajador cometa alguno de los actos enumerados en el inciso anterior contra algún compañero de trabajo, durante el tiempo que se ejecuten las labores, siempre que como consecuencia de ello se altere gravemente la disciplina o se interrumpan las labores.
- Cuando el trabajador, fuera del lugar donde se ejecutan las labores y en horas que sean de trabajo, acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono o contra los representantes de éste en la dirección de las labores, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y que, como consecuencia de ellos, se haga imposible la convivencia y armonía para la realización del trabajo.

Causales de despido (Artículo 77 del Código de Trabajo)

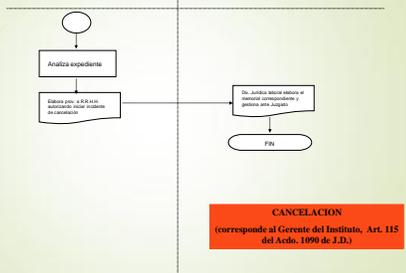
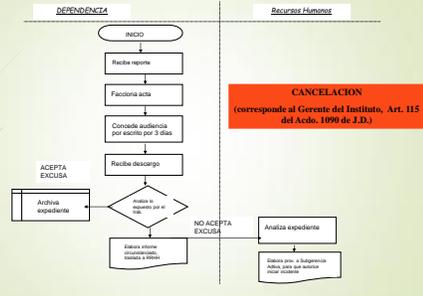
- Cuando el trabajador cometa algún delito o falta contra la propiedad en perjuicio del patrono, de alguno de sus compañeros de trabajo o en perjuicio de un tercero en el interior del establecimiento; asimismo cuando cause intencionalmente, por descuido o negligencia, daño material en las máquinas, herramientas, materias primas, productos y demás objetos relacionados, en forma inmediata o indudable con el trabajo.
- Cuando el trabajador revele los secretos a que alude el inciso g) del artículo 63.
- Cuando el trabajador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono o sin causa justificada, durante dos días laborales completos y consecutivos o durante seis medios días laborales en un mismo mes calendario. La justificación de la inasistencia se debe hacer al momento de reanudar las labores, si no se hubiere hecho antes.

Causales de despido (Artículo 77 del Código de Trabajo)

- g) Cuando el trabajador se niegue de manera manifiesta a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades; o cuando el trabajador se niegue en igual forma a acatar las normas o instrucciones que el patrono o sus representantes en la dirección de los trabajos, le indiquen con claridad para obtener la mayor eficacia y rendimiento en las labores.
- h) Cuando infrinja cualquiera de las prohibiciones del artículo 64, o del reglamento interior de trabajo debidamente aprobado, después de que el patrono lo aperciba una vez por escrito. No será necesario el apercibimiento en el caso de embriaguez cuando, como consecuencia de ella, se ponga en peligro la vida o la seguridad de las personas o de los bienes del patrono.

Causales de despido (Artículo 77 del Código de Trabajo)

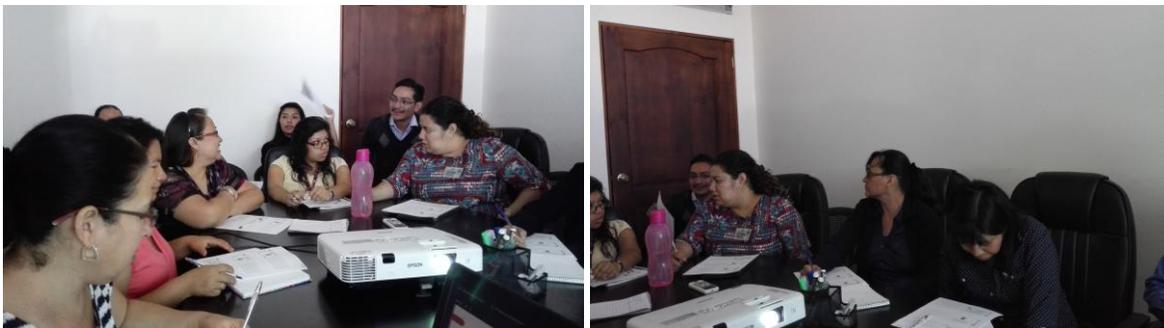
- i) Cuando el trabajador, al celebrar el contrato haya inducido en error al patrono, pretendiendo tener cualidades, condiciones o conocimientos que evidentemente no posee, o presentándole referencias o atestados personales cuya falsedad éste luego compruebe, o ejecutando su trabajo en forma que demuestre claramente su incapacidad en la realización de las labores para las cuales haya sido contratado.
- j) Cuando el trabajador sufra la pena de arresto mayor o se le imponga prisión correccional, por sentencia ejecutoriada.
- k) Cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato. Es entendido que siempre que el despido se funde en un hecho sancionado también por las leyes penales, queda a salvo el derecho del patrono para entablar las acciones correspondientes ante las autoridades penales comunes.



Fotos capacitación socialización capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido, Acuerdo 1090 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Capacitaciones realizadas en el salón de reuniones de la Subgerencia de Recursos Humanos. En horario de 8:00 a 10 horas.

Fecha: 25 de mayo 2015



Fecha: 27 de mayo 2015





Fecha: 29 de mayo 2015



Capacitaciones a personal del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

2 de junio 2015 capacitación a personal multidisciplinario de la Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico-Quirúrgicas “Gerona”.



18 de junio 2015 capacitación a personal multidisciplinario Unidad Periférica Zona Cinco.



Capacitaciones dirigidas al personal de diferentes Unidades del IGSS, lugar Conquistador Hotel & Conference Center.

23 de julio 2015



25 de Agosto de 2015



26 de Agosto de 2015



17 de septiembre 2015



18 de septiembre 2015



4.1.4 Reconocimiento al mejor trabajador por el cumplimiento de la puntualidad y asistencia



4.2 Descripción de materiales utilizados

A continuación la descripción de los materiales utilizados en la ejecución de las propuestas.

4.2.1 Actividad de Convivencia

Se realizó una actividad de convivencia con las madres de la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

En virtud que estaba próximo el día de la madre, se consideró oportuno celebrarles su día. Asimismo, esta actividad se efectuó con el fin de fortalecer el clima laboral. En esta actividad participaron 46 trabajadoras.

Se diseñaron y elaboraron invitaciones de 11.5 x 9.5. Se utilizaron 50 tarjetitas (25 de 6.5 X 5 y 25 de 4 X 8). Los diseños de las tarjetitas son formatos que se pueden encontrar en el internet y pueden ser modificados. Para la impresión de dichas tarjetas se utilizaron hojas de papel lino.

Para esta actividad se compraron 4 docenas de rosas, a cada una de las madres se le entregó una rosa y una tarjetita.

Se les brindó un refrigerio (una porción de pastel y gaseosa). Para esta actividad fue necesario comprar desechables, gaseosas y servilletas.

4.2.2 Capacitación para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, para socializar el capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido Acuerdo 1090 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Para ejecutar esta capacitación se diseñó y elaboró una herramienta digital (una presentación en PowerPoint con 33 diapositivas), que permitió socializar el capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido Acuerdo 1090 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en la Subgerencia de Recursos Humanos, en vista que es importante que el personal conozca sus derechos y obligaciones, como las sanciones disciplinarias a las que pueden ser objeto al cometer alguna falta en el desempeño de sus labores.

Se solicitó a los jefes de departamento y divisiones de la Subgerencia de Recursos Humanos, organizar a su personal en grupos de 15 trabajadores, en virtud que no se pueden descuidar los servicios.

Se utilizó la presentación que consta de 33 diapositivas y la dependencia proporcionó una computadora y un proyector.

Esta actividad se realizó los días 25, 27 y 29 de mayo 2015, en horario de 8:00 a 10:00 horas, en el salón de reuniones de la Subgerencia de Recursos Humanos. Se entregó material impreso y el número de participantes fue de 83. La propuesta era de 6 capacitaciones para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos; sin embargo; a la fecha se han realizado 7 más.

En vista que las autoridades de la Subgerencia consideraron que era importante aprovechar el recurso humano y material que se elaboró para la ejecución de esta acción.

Es necesario indicar que las 7 capacitaciones se llevaron a cabo con la participación de personal de otras unidades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y la cantidad de trabajadores capacitados es de 184.

4.2.3 Reconocimiento al mejor trabajador por el cumplimiento de la puntualidad y asistencia

Esta acción se ejecutó para fortalecer el clima laboral y como un incentivo a los trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos.

Para elegir a los trabajadores o trabajadoras que cumplieron con la puntualidad y asistencia en el mes de mayo, se revisó el control de puntualidad y asistencia de todos los trabajadores. Al analizar los reportes generados se estableció que 10 ingresaron antes del horario establecido, por lo que se procedió a revisar cada reporte y fueron 3 compañeras las seleccionadas.

Se diseñó y elaboró un diploma con las medidas de 28 X 21.5 y para la impresión se utilizaron hojas de papel lino, color amarillo.

A cada una de las compañeras se le entregó un diploma y un regalo.

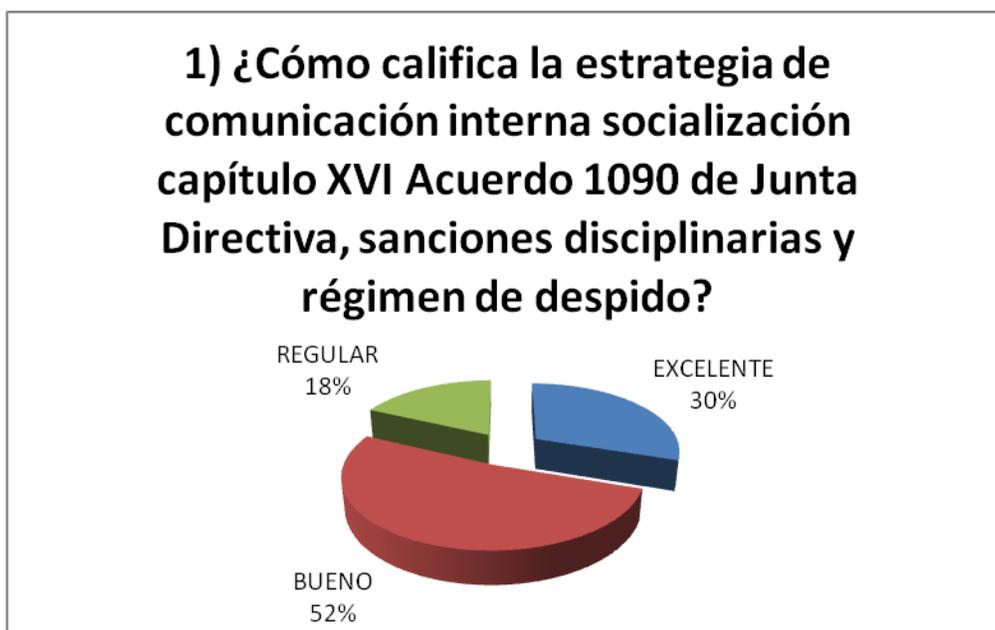
4.2.4 Campaña interna con mensajes motivacionales para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos

Se diseñaron y elaboraron 330 tarjetitas (medidas del 7 X 7) con mensajes positivos, para la impresión se utilizaron hojas de papel lino y cartulina, las tarjetitas se entregaron al personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, con el fin de fortalecer el clima laboral.

El mensaje clave fue **IGSS ¡cambiando siempre para mejorar!**, para que estén identificados con el Instituto y hacerles saber que el trabajo que ellos desempeñan es importante y mantenerse motivados mejora la vida personal como laboral.

4.3 Presentación de resultados (muestra controlada)

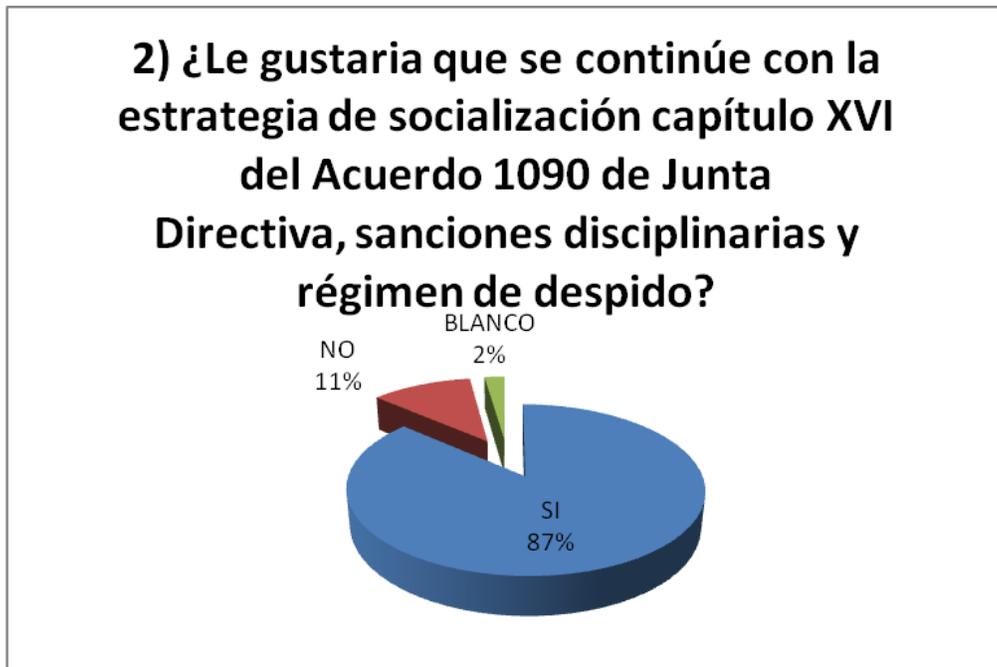
Gráfica 1



fuelle: elaboración propia

La gráfica 1 muestra que el 30% (25 trabajadores) califican como excelente la estrategia de comunicación interna de socialización capítulo XVI del Acuerdo 1090 de Junta Directiva, sanciones disciplinarias y régimen de despido. El 52% (43 trabajadores) la califican como buena. El 18% (15 trabajadores) la calificaron como regular.

Gráfica 2



fuentes: elaboración propia

Se puede observar que el 87% (77 trabajadores) indicaron que sí les gustaría que se continúe con la socialización del Capítulo XVI del Acuerdo 1090 de Junta Directiva, sanciones disciplinarias y régimen de despido, en virtud que con esta actividad conoce el procedimiento de las sanciones disciplinarias y el régimen de despido. El 11% (10 trabajadores) expresaron que no y el 2% (2 trabajadores) no contestaron.

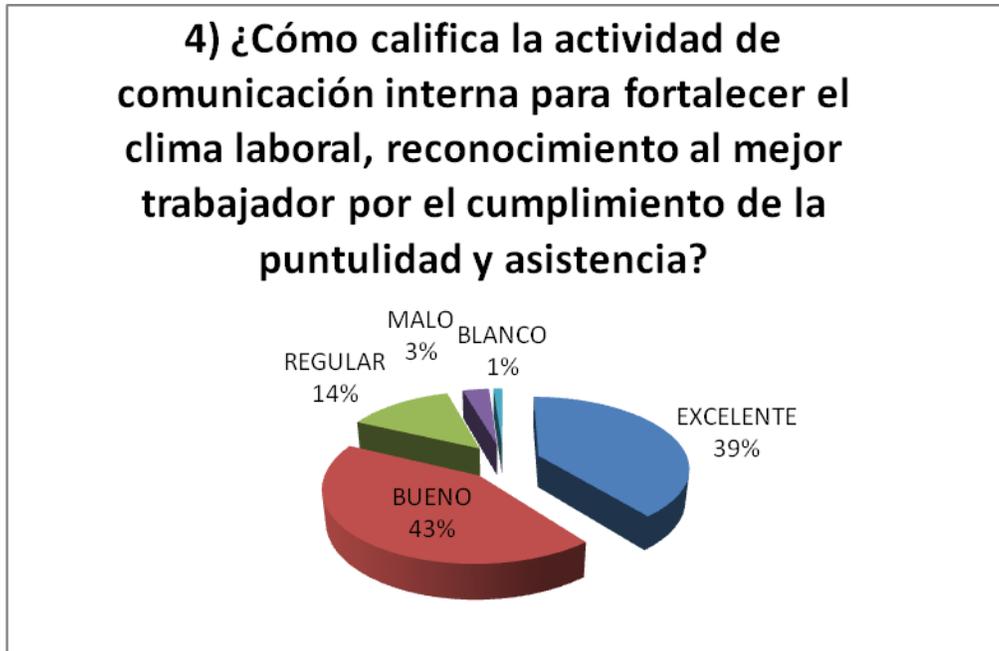
Gráfica 3



Fuente: elaboración propia

En la gráfica 3 se observa que el 94% (84 trabajadores) dijo que sí les gustaría que se continúe con los mensajes de motivación. El 5% (4 trabajadores) indicó que no le gustaría que se realice esta actividad y el 1% (1 trabajador) no contestó.

Gráfica 4



fuelle: elaboración propia

Se puede establecer que en la gráfica 4 que el 39% (35 trabajadores) indicaron que el reconocimiento al mejor trabajador por el cumplimiento de la puntualidad y asistencia es excelente. El 43% (38 trabajadores) manifestaron que es bueno. El 14% (12 trabajadores) que es regular. El 3% (3 trabajadores) que fue malo y el 1% (1 trabajador) no contestó.

Conclusiones finales

- Al realizar el diagnóstico en la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se conoció como es la comunicación interna y por ser esta una herramienta importante permitió crear una estrategia para socializar el capítulo XVI, Acuerdo 1090 de Junta Directiva, sanciones disciplinarias y régimen de despido y efectuar acciones para fortalecer el clima laboral.

- La Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para lograr que el personal conozca el régimen disciplinario debe continuar con las capacitaciones, las que deben ser dirigidas principalmente al personal de nuevo ingreso y la retroalimentación al personal que tiene años de laborar en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

- Ejecutar las actividades de convivencia, como la acción de los mensajes motivaciones y elegir a los empleados que cumplan con la puntualidad y asistencia o premiar a la excelencia en el desempeño laboral, ya que estas dinámicas son de suma importancia para incentivar a los trabajadores y fortalecer el clima laboral.

Recomendaciones generales

- La Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a través del Departamento de Capacitación y Desarrollo, debe nombrar a un responsable para que se continúe con las capacitaciones para socializar el capítulo XVI Acuerdo 1090 de Junta Directiva, sanciones disciplinarias y régimen de despido y otras normas laborales, las que deben estar dirigidas para todo el personal que labora en el Instituto.

- Se recomienda que el subgerente, jefes de departamento y jefes de división de la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, velen que se realicen las actividades propuestas en la estrategia de comunicación para fortalecer el clima laboral, en virtud que es un incentivo para los trabajadores, quienes mejoran en la vida personal como en la vida laboral.

- Se recomienda a las autoridades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, que los supervisores estén en constante comunicación con la Institución donde los estudiantes realizan su Ejercicio profesional supervisado, para lograr además de su aprobación, el apoyo necesario de la Institución o empresa en la ejecución e implementación de las actividades propuestas para la exitosa aplicación y ejecución de la estrategia de comunicación.

Referencias Bibliográficas

Aguilarte, Imarvis; Calcurián; Ivi; Ramírez, Yonny. (2010). La Comunicación Asertiva como Estrategia para mejorar las Relaciones Interpersonales en los Docentes. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación. Estudios Universitarios Supervisados Núcleo Barcelona. 357p.

Almazan Moscoso, Jorge Mario. (1996). Comunicación y Desarrollo: Teoría y Ensayo. 193p.

Arteaga Basurto, Carlos; González Montaña, Monserrat. V. (2001). Diagnóstico: En Desarrollo Comunitario. México. UNAM. 349p.

Benguría Puebla, Sara; Martínez Alarcón, Belén; Valdés López, María Victoria; Pastellides, Pascale; Gómez Colmenarejo, Lucía. (2010). Método de Investigación en Educación Especial. 44p.

Campos y Covarrubias, Guillermo; Lule Martínez, Nallely Emma. (2012). La Observación, un Método para el Estudio de la Realidad. Revista Xihmai VII (13). Enero – junio 2012. Universidad La Salle, Pachuca. 60p.

Castillo, Antonio. (2010). Introducción a las Relaciones Públicas. Impreso en España. 238p.

Comboni, Sonia. (2007). Introducción a las Técnicas de Investigación. 3ra. Ed. México. Editorial Trillas. 214p.

Chiavenato, Idalberto. (2001). Administración Proceso Administrativo. 3ra. Ed. Editorial McGraw-Hill Interamericana S. A. 436p.

De León Amador, Renata Vanesa. (2012). Propuesta de Estrategia de Comunicación Interna para Fortalecer el Clima Organizativo de las Escuelas Públicas de Pre Primaria y Primaria Caso: Escuela Oficial Rural Mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro, ubicada en la Aldea Santa Lucía Los Ocotes, Zona 17.

Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 51p.

Duverger Maurice. (1996). Métodos de las Ciencias Sociales. 1ra. Ed. Editorial Ariel, S. A., Barcelona. 600p.

Florián Dardón, Evely Odeth. (2005). La Comunicación en prevención de daños por terremoto y sus efectos en los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. USAC. 60p.

Frías Conde, Xavier. (2000). Introducción a la Lingüística. Ianua. Revista Philologica Románica. Suplemento 01. 16p.

García Ángeles, Mónica Berenice; Morales Escobar, Guadalupe Lizeth. (2010). Diagnóstico de la Academia de Administración en la Licenciatura de Administración Industrial. México. 82p.

Gutiérrez Castillo, Vicente A.; López Heredia, Armida; Salazar González, Crisanto; Ibarra Ramírez, Luis Guillermo. (2012). Comunicación Oral y Escrita I. 2da. Edición. México. Editoriales Once Ríos. 207p.

Hernández Turcios, Marvin Alfredo. (2009). Las Comunicaciones Interpersonales como Herramientas para Sinergia en la Cultura Organizacional a los Docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala. USAC. 82p.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. (2010). Metodología de la Investigación. México. Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. de C.V. 613p.

Interiano, Carlos. (1995). Semiología y Comunicación, 4ta. Edición. Ediciones Paz. Guatemala. 145p.

León Mejía, Alma B. (2002). Estrategias para el desarrollo de la Comunicación Profesional. Editorial Limus. 250p.

Martínez de Velasco, Alberto; Nosnik, Abraham. (2008). Comunicación Organizacional Práctica. 2ª. ed. México. Editorial Trillas, S.A. de C.V. 136p.

Mercado H., Salvador. (2002). ¿Cómo hacer una Tesis? Tercera Edición. México. Editorial Limusa, S. A. de C. V. 358p.

Molina Valdés, Daniela María. (2013). Propuesta de Comunicación Interna para el fortalecimiento de la cultura organizacional de la Agencia de Publicidad D4 McCann. Guatemala. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Departamento de Ciencias de la Comunicación. 109p.

Monje Álvarez, Carlos Arturo. (2011). Metodología de la Investigación Cualitativa, Guía Didáctica. Universidad Surcolombiana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Programa de Comunicación Social y Periodismo Neiva. 217p.

Ortiz Uribe, Frida Gisela; García Nieto, María Pilar. (2002). Metodología de la Investigación. El Proceso y sus Técnicas. México. Editorial Limusa, S. A. de C. V. 2000. Segunda reimpresión 2002. 179p.

Scaron de Quintero, María Teresa; Genisans de Guidobono, Nélida. (1985). El Diagnóstico Social. 4ª. ed. Buenos Aires, Humanitas. 88p.

Salkind, Neil J. (1999). Métodos de Investigación. Tercera Edición. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

E-grafías

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social www.igssgt.org

<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

Dr. Mario Herrera Castellanos, Docente Postgrado de Pediatría, Hospital Roosevelt (Fecha de Consulta 08/08/2015)

Torres, Mariela. Métodos de Recolección de Datos para una Investigación, Facultad de Ingeniería, Universidad Rafael Landívar. Boletín Electrónico No. 3. http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_03_BAS01.pdf. 21p.

Anexos

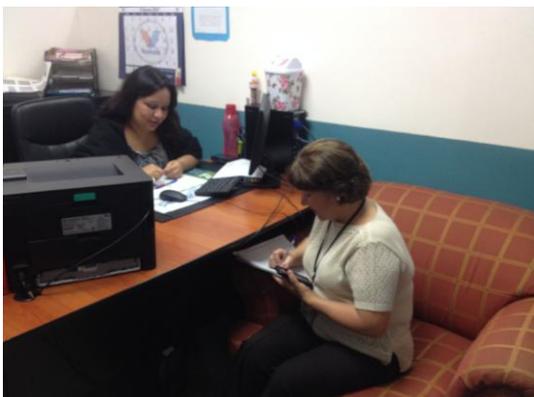


Foto 1: Oficina de la jefa de la división de Relaciones Laborales. Fuente fotografía de la autora.



Foto 2: Cubículos asignados al personal de la división Jurídica Laboral. Fuente fotografía de la autora.



Foto 3: Espacio asignado a la secretaria de la jefatura del departamento Jurídico Laboral y al jefe de la división Jurídico Laboral. Fuente fotografía de la autora.



Foto 4: En este espacio está ubicado personal de las divisiones Relaciones Laborales y Jurídico Laboral. Fuente fotografía de la autora.



Foto 5: Instalaciones de la recepción de la Subgerencia de Recursos Humanos. Fuente fotografía de la autora.



Foto 6: Oficina de la jefa de la división de Relaciones Laborales. Fuente fotografía de la autora.



Foto 7: En esta fotografía aparece personal de la división de Relaciones Laborales. Fuente fotografía de la autora.



Foto 8: Cubículos asignados al personal de la división Jurídica. Fuente fotografía de la autora.



Foto 9: Así adornan los cubículos los trabajadores cuando un compañero o compañera cumple años. Fuente fotografía de la autora.



Foto 10: Los compañeros del departamento de Compensaciones así celebran los cumpleaños. Fuente fotografía de la autora.



Foto 11: Este cubículo está asignado a una procuradora de la división de Relaciones Laborales. Fuente fotografía de la autora.



Foto 12: Cubículo que utiliza el encargado de la puntualidad y asistencia. Fuente fotografía de la autora.



Foto 13: Estos son los archivos de la división Jurídico Laboral. Fuente fotografía de la autora.



Foto 14: En esta oficina se encuentran los archivos de la sección de Vacaciones y del departamento de Compensaciones. Fuente fotografía de la autora.



Foto 15: En esta fotografía se puede observar la cocineta que tiene la Subgerencia de Recursos Humanos. Fuente fotografía de la autora.



Foto 16: La Cocineta también cuenta con esta área para que el personal pueda ingerir sus alimentos. Fuente fotografía de la autora.



Foto 17: Personal de la Subgerencia de Recursos Humanos. Ingeriendo sus alimentos. Fuente fotografía de la autora.

Celebración día de la madre a las trabajadoras de la Subgerencia de Recursos Humanos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



Foto 18: bienvenida a las trabajadoras de la Subgerencia de Recursos Humanos (celebración día de la madre 8 de mayo/2015). Fuente fotografía de la autora.



Foto 19: Momento en el que se les entrega una rosa. Fuente fotografía de la autora.



Foto 20: Momento en el que se les entrega la refacción. Fuente fotografía de la autora.



Foto 21: Celebrando el día de la madre. Fuente fotografía de la autora.

Campaña interna con mensajes motivacionales para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos



Foto 22: a un Asesor se le entrega una tarjeta el día del padre. Fuente fotografía de la autora.



Foto 23: tiene en su mano una tarjeta con un mensaje motivacional. Fuente fotografía de la autora.



Foto 23: recibe tarjeta con mensaje motivacional. Fuente fotografía de la autora.



Foto 24: Trabajador del área de servicios varios, recibe tarjeta por el día de padre. Fuente fotografía de la autora.

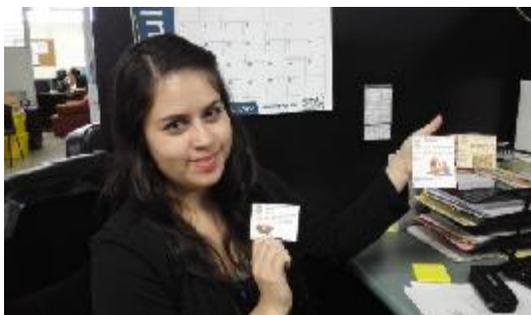


Foto 25: Trabajadora de la división de Relaciones Laborales mostrando las tarjetas con mensajes motivacionales. Fuente fotografía de la autora.

Capacitación para el personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, para socializar el capítulo XVI, sanciones disciplinarias y régimen de despido.



Foto 25: Capacitación grupo No. 1, personal de las Secciones de Supernumerarios y Acuerdos. Fuente fotografía de la autora.



Foto 26: Capacitación grupo No. 2, personal Sección de Acuerdos y Registros. Fuente fotografía de la autora.



Foto 27: Capacitación grupo No. 3 sección de Archivo y registros. Fuente fotografía de la autora.



Foto 28: grupo No. 4, personal de las secciones de Archivo y Acuerdos y de los departamentos de Gestión y Planeación y Compensaciones. Fuente fotografía de la autora.



Foto 29: grupo 5, capacitación personal de la sección de Archivo y Departamento de Compensaciones. Fuente fotografía de la autora.



Foto 30: grupo 6, personal de la Secciones de Registros y Vacaciones. Fuente fotografía de la autora.

Capacitación a personal de las Unidades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social:



Foto 31: capacitación 2 de junio 2015: Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico Quirúrgicas "Gerona". Fuente fotografía de la autora.



Foto 31: capacitación 18 de junio 2015 Unidad Periférica Zona Cinco. Fuente fotografía de la autora.



Foto 32: capacitación 23 de julio 2015, se realizó en el Hotel Ramada. Fuente fotografía de la autora.



Foto 33: personal de diferentes unidades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que participó en la capacitación. Fuente fotografía de la autora.



Foto 33: capacitación del 25 de agosto 2015, que se llevó a cabo en el hotel Ramada. Fuente fotografía de la autora.



Foto 34: se observa al personal que participó en la capacitación. Fuente fotografía de la autora.



Foto 35: esta capacitación es dirigida a personal de las unidades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. La cual se realizó el 26 de agosto 2015. Fuente fotografía de la autora.



Foto 36: en la actividad del 26 de agosto 2016, participaron 26 trabajadores. Fuente fotografía de la autora.



Foto 37: en esta actividad participó personal del área metropolitana y departamental. 17 de septiembre 2015. Fuente fotografía de la autora.



Foto 38: en esta capacitación participaron 34 trabajadores. 18 de septiembre 2015. Fuente fotografía de la autora.



Foto 37: la supervisora de Eps Licenciatura 2015, Licenciada Brenda Chacón, se presentó a la Subgerencia de Recursos Humanos, a entrevista a la Licda. Sara Córdón. Fuente fotografía de la autora.



Foto 38: la Licenciada Brenda Chacón, Supervisora de EPS Licenciatura 2015, firma hoja de control de asistencia. Fuente fotografía de la autora.



Encuesta reglamento interno IGSS

La información que proporcione será confidencial, se utilizará para obtener datos estadísticos.

INSTRUCCIONES: Por favor marque con una “X” la respuesta que mejor represente su opinión para cada una de las preguntas.

Edad: _____ Tiempo de laborar _____

Género: _____ Nivel de estudio: _____

1) ¿Cree que en el Instituto es importante dar a conocer el reglamento interno?

SI NO

2) ¿Al Ingresar a laborar al instituto recibió capacitación sobre el Reglamento Interno?

SI NO

3) ¿Actualmente ha recibido capacitación sobre el reglamento interno?

SI NO

4) ¿Su jefe inmediato le ha dado a conocer el reglamento interno?

SI NO

5) ¿Cómo le han presentado el reglamento interno?

FISICO DIGITAL

6) ¿Cree que la forma de presentar el reglamento interno es el adecuado:

SI NO

7) ¿El reglamento Interno es claro y conciso?

SI

NO

8) A su criterio ¿el reglamento interno debe mejorarse?

SI

NO

9) ¿Sabe el procedimiento para aplicar el régimen disciplinario contenido en el reglamento interno?

SI

NO

10) ¿Lee constantemente el reglamento interno?

SI

NO



**Encuesta estrategias de comunicación internas
realizadas en la Subgerencia de Recursos Humanos -IGSS-**

La información que proporcione será confidencial, se utilizará para obtener datos estadísticos.

INSTRUCCIONES: Por favor marque con una "X" la respuesta que mejor represente su opinión para cada una de las preguntas.

Género: Femenino Masculino

1. ¿Cómo califica la estrategia de comunicación interna socialización capítulo XVI del Acuerdo 1090 de Junta Directiva, sanciones disciplinarias y régimen de despido?

Excelente bueno regular malo

2. ¿Le gustaría que se continúe con la estrategia de socialización capítulo XVI del Acuerdo 1090 de Junta Directiva, sanciones disciplinarias y régimen de despido?

SI NO blanco

3. ¿Le gustaría que se continúe con los mensajes de motivación?

SI NO blanco

4. ¿Cómo califica la actividad de comunicación interna para fortalecer el clima laboral (reconocimiento al mejor trabajador por el cumplimiento de la puntualidad y asistencia)?

Excelente bueno regular malo

Cotizaciones



COTIZACION

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL
2	PASTELES	Q. 135.00	Q. 270.00
		TOTAL	Q. 270.00

EN LA COTIZACION SE DETALLA LOS PRODUCTOS SOLICITADOS EL TOTAL DE LA COTIZACION INCLUYE EL 10% DEL SERVICIO DE LOS PRODUCTOS.

LOS DESAYUNOS SE SIRVEN DE 7:00 AM A 11:00 AM, DEBEN RESERVAR CON DIAS DE ANTICIPACION.

CUALQUIER DUDA O COMENTARIO QUEDAMOS A LA ORDEN.

RESTAURANTE LA VIEJA ESTANCIA
AVENIDA REFORMA 6-89, ZONA 10 TEL.2334-7388/2360-8665
eventosestanciareforma@gmail.com



COTIZACION

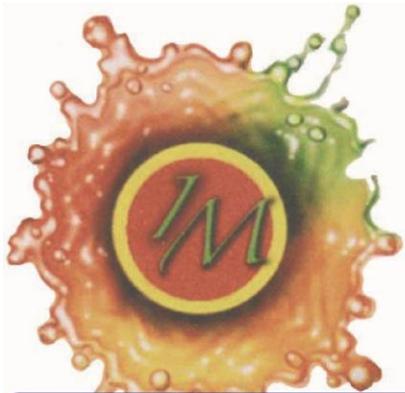
CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL
110	DESAYUNOS EN DOS SALSAS	Q. 66.95	Q. 7364.50
		PROPINA 10 %	Q. 736.45
		TOTAL	Q. 8100.95

EN LA COTIZACION SE DETALLA LOS PRODUCTOS SOLICITADOS, EL TOTAL DE LA COTIZACION INCLUYE EL 10% DEL SERVICIO DE LOS PRODUCTOS.

LOS DESAYUNOS SE SIRVEN DE 7:00 AM A 11:00 AM, DEBEN DE RESERVAR CON TRES DIAS DE ANTICIPACION

CUALQUIER DUDA O COMENTARIO QUEDAMOS A LA ORDEN.

RESTAURANTE LA VIEJA ESTANCIA
AVENIDA REFORMA 6-89, ZONA 10 TEL.2334-7388/2360-8665
eventosestanciareforma@gmail.com



Impresos Monzon

3a. Avenida 6-39 Zona 9 Colonia Satélite Mixco

COTIZACION

Guatemala 24 de Julio de 2,015

Celular: 5954 - 8999

EMPRESA: MARIBEL QUIROA		NIT:	ATENCION: MARIBEL QUIROA
DIRECCION: Guatemala		TEL.:	
CANTIDAD	DESCRIPCION	TOTAL	
25	Tajetitas de 6.5 X 5 cms en cartulina fina importada impresas a full color	Q. 45.00	
25	Tajetitas de 8 X 4 cms en cartulina fina importada impresas a full color	Q. 45.00	
10	Invitaciones de 9.5 X 11.5 cms en cartulina fina importada impresas a full color	Q. 50.00	
330	Tajetitas de 7 X 7 cms en cartulina fina importada impresas a full color	Q. 225.00	
3	Diplomas 8.5 X 118 pulg. en cartulina fina importada impresos a full color	Q. 60.00	
		TOTAL	
OBSERVACIONES:		NOTA: Por favor le solicitamos el 50% de anticipo al autorizar la orden y el otro 50% restante al momento de recibir su mercaderia.	

Fecha autorizada la orden	dia	mes	año

Nilmo Monzon

Nombre del Representante

Firma del Cliente



IMPRESA GEMINIS

Avenida Escuintla 11-67, Zona 6, Colonia Santa Luisa
Chinautla, Guatemala, C. A.

Teléfono: 5019-8203

Guatemala, 17 de agosto de 2015.

Señores:

Maribel Quiroa

De la manera más atenta nos dirigimos a usted, para presentarle nuestra propuesta de impresión de papelería, en donde nos permitimos cotizar lo siguiente:

Cantidad	Descripción	Total
25	Tarjetitas 6.5 cm × 5 cm	Q 75.00
25	Tarjetitas 8 cm × 4cm	Q 90.00
10	Invitaciones 9.5 cm x 11.5 cm	Q 140.00
330	Tarjetitas con mensaje motivacional	Q 225.00
	Todo en cartulina fina gil crees	

Agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente y seguros de que nuestra propuesta satisface sus requerimientos, nos suscribimos de usted.

Atentamente

Juan Carlos López P. Gerente
General

Teléfono: 5019-8203

Entrevista

Se entrevistó a la jefa de la división de Relaciones Laborales del departamento Jurídico Laboral, Subgerencia de Recursos Humanos.

¿Cuántos años lleva trabajando en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?

Un año con diez meses

¿Cuál es su función?

Soy jefa de la división de Relaciones Laborales.

¿Cuántas personas forman su equipo de trabajo?

Seis personas y yo.

¿Qué profesiones tiene su equipo de trabajo?

Tengo un Abogado y Notario y las demás personas aún no se han graduado a nivel universitario; pero, estudian diferentes carreras Ciencias de la Comunicación, Psicología, Ingeniería y los demás Derecho.

¿Cuál es la misión de la división de Relaciones Laborales?

Principalmente aplicar el régimen disciplinario, establecido en el Acuerdo 1090 de Junta Directiva, el cual constituye el reglamento interno de trabajo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y también hacemos visitas de tipo administrativo a las diferentes unidades, para velar por el cumplimiento de la normativa interna.

¿El personal que forma la división es suficiente o necesita más recurso humano?

Es importante tener más recurso humano, somos pocos.

¿El espacio físico asignado para el personal de la división es suficiente?

No es suficiente, debería ser más amplio.

¿Cómo le gustaría que fuera la división de Relaciones Laborales?

Físicamente quisiera que tuvieran más espacio, para poder tener archivos y material de oficina a la mano para que pudieran trabajar con un poco más de amplitud y comodidad. Quisiera contar con más personas para poder asignar actividades específicas por grupo y para tener mejores resultados. Tener acceso al mantenimiento del sistema de cómputo, es importante atenderlos con prontitud, cuestión que no se da hoy día y tenemos problemas porque se nos restringen los accesos.

¿Con su personal se reúne semanalmente o mensualmente?

Las reuniones son mensualmente y cada vez que es necesario.

¿Qué metas se propone para el año 2015?

La correcta aplicación del régimen disciplinario, la socialización cuanto nos posible del mismo para su correcta aplicación en las diferentes unidades y cumplir con el plan de auditorías y poder cubrir en su totalidad las investigaciones que se nos son encomendadas.

¿Qué tipo de planificación realiza para cumplir con sus actividades?

Anualmente se hace la planificación de auditorías internas que son las investigaciones administrativas, se les da este nombre en esta Subgerencia. Estas auditorías están programadas en forma mensual. Ahora el régimen disciplinario no es algo que podamos nosotros planificar debido a que esto responde al comportamiento de los trabajadores y no podemos medirlo; pero, en las reuniones mensuales lo que tratamos de hacer es motivar al personal para que podamos cumplir con la totalidad de los oficios y requerimientos que se nos dirigen.

Consultas páginas internet

Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar Boletín Electrónico No. 03

METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA INVESTIGACIÓN

Por Inga. Mariela Torres, mariela_torresurl@yahoo.com.mx
Inga. Karim Paz, kspaz@url.edu.gt
Integración: Ing. Federico G. Salazar, correo@fsalazar.bizland.com

RESUMEN
Una investigación es científicamente válida al estar sustentada en información verificable, que responda lo que se pretende demostrar con la hipótesis formulada. Para ello, es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar. Se presenta en este artículo una serie de criterios a considerar para diseñar la herramienta de recolección de información, así como los métodos de recolección para lograr en una investigación resultados confiables.

DESCRIPTORES
Estadística. Fuentes de error. Métodos de recolección de datos. Fuentes de Información. Encuestas. Preparación de una Encuesta. Diseño de un cuestionario.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Sábado, 22 de Agosto de 2015

Google™ Búsqueda personalizada

Preguntas Frecuentes

Consulte sus dudas acerca de la Seguridad Social en Guatemala. Algunas preguntas ya han sido planteadas por otros usuarios y las respuestas se han recopilado, para que al consultarlas no necesite ingresar a ningún foro ni esperar la respuesta por correo electrónico. Los temas más recurrentes sobre trámites de afiliados, atención y suspensiones por enfermedad, maternidad o accidentes, solicitud de pensiones, pago de cuotas atrasadas y planilla electrónica, los encuentra aquí.

- + Afiliados
- + Programa IVS, EMA y Consultas de Suspensión por médico particular
- + Patronos

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Inicio Sobre Nosotros Directorio Preguntas Frecuentes Contáctenos

Más Información...

Historia del IGSS

Como una consecuencia de la segunda guerra mundial y la difusión de ideas democráticas en el mundo, el 20 de octubre de 1944 se derrocó al gobierno del General Federico Ponce Vaides y se eligió un gobierno democrático, bajo la presidencia del Dr. Juan José Arévalo. El Gobierno de Guatemala de aquella época, gestionó la venida al país de dos técnicos en materia de Seguridad Social. Ellos fueron el Lic. OSCAR BARAHONA STREBER (costarricense) y el Actuario WALTER DITTEL (chileno), quienes hicieron un estudio de las condiciones económicas, geográficas, étnicas y culturales de Guatemala. El resultado de este estudio lo publicaron en un libro titulado "Bases de la Seguridad Social en Guatemala". Al promulgarse la Constitución de la República de aquel entonces, el pueblo de Guatemala, encontró entre las Garantías Sociales en el Artículo 63, el siguiente texto: "SE ESTABLECE EL SEGURO SOCIAL OBLIGATORIO". La Ley regulará sus alcances, extensión y la forma en que debe de ser puesto en vigor. El 30 de Octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emite el Decreto número 295, "LA LEY ORGANICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL". Se crea así "Una Institución autónoma, de derecho público de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima" (Cap. 1º, Art. 1º). Un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio, esto significa que debe cubrir todo el territorio de la República, debe ser único para evitar la duplicación de esfuerzos y de cargas tributarias; los patronos y trabajadores de acuerdo con la Ley, deben de estar inscritos como contribuyentes, no pueden evadir esta obligación, pues ello significaría incurrir en la falta de previsión social. La Constitución Política de la República de Guatemala, promulgada el 31

22:31 22/08/2015

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Inicio Sobre Nosotros Directorio Preguntas Frecuentes Contáctenos

Sobre Nosotros



Misión



Visión



Objetivos



Funciones

www.igssgt.org/mision.php#objetivostxt

22:33 22/08/2015

plan operativo anual del x Google x Instituto Guatemalteco x Acceso a información 20 x Acceso a información 20 x http://www.igssgt.org/le x Maribe

www.igssgt.org/ley_acceso_info/ley_seis.html

Aplicaciones ★ Bookmarks Iniciar sesión Tiendas Max: Maxim... Google Play ¿Qué pasó en cada ...

- 10. Procesos de cotización y licitación
- 11. Contratación de bienes y servicios
- 12. Viajes, costos y viáticos
- 13. Inventario de bienes
- 14. Mantenimiento de equipo
- 15. Programas de subsidios
- 16. Contratos, licencias y concesiones
- 17. Empresas precalificadas para ejecución de obras públicas
- 18. Listado de obras con fondos públicos
- 19. Contratos de arrendamientos de inmuebles
- 20. Contratos por cotización y licitación
- 21. Fideicomisos
- 22. Compras directas
- 23. Auditorías
- 24. Información de entidades internacionales
- 25. Información de entidades no gubernamentales o privadas
- 26. Publicaciones Diario de Centro América
- 27. Índice de la información
- 28. Pertenencia Sociolingüística
- 29. Temas relacionados

Resolución No. 95-SRRHH/2015 aprueba el Manual General de Inducción Institucional. Acuerdo No. 1328/2015, de Junta Directiva, aprobación del Presupuesto del Plan de Pensiones de los trabajadores al servicio del IGSS correspondiente al periodo 2015.

2014

Resolución No. 509-SGA/2015, Manual de Normas para la Adquisición y Administración de Vehículos Propiedad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Resolución No. 1420-SGA/2014, Manual de Organización del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

Resolución No. 1421-SGA/2014, Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas

Resolución No. 1422-SGA/2014, Manual de Organización del Departamento de Informática

Resolución No. 1423-SGA/2014, Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Informática

Resolución Administrativa No. SPP-RA-001/2014, Manual de Organización del Departamento de Prestaciones en Dinero

Resolución Administrativa No. SPP-RA-002/2014, Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Prestaciones en Dinero

Resolución Administrativa No. SPP-RA-003/2014, Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social

Resolución Administrativa No. SPP-RA-004/2014, Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Trabajo Social

Resolución Administrativa No. SPP-RA-005/2014, Manual de Organización del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades

Resolución Administrativa No. SPP-RA-006/2014, Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades

Resolución Administrativa No. SPP-RA-007/2014, Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

Resolución No. 01-MSRRHH/2014, Manual de Organización del Departamento Jurídico Laboral

Resolución No. 02-MSRRHH/2014, Manual de Normas y Procedimientos Departamento Jurídico Laboral

Resolución No. 03-MSRRHH/2014, Manual de Organización del Departamento de Capacitación y Desarrollo

Resolución No. 04-MSRRHH/2014, Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Capacitación y Desarrollo

Resolución No. 05-MSRRHH/2014, Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Gestión y Planeación del Recurso Humano

Resolución No. 06-MSRRHH/2014, Manual de Organización de la Subgerencia de Recursos Humanos

www.igssgt.org/ley_acceso_info/pdf/2014/inciso6/resoluc_01-msrrhh_2014.pdf

17:41 23/08/2015

Capítulo XVI Acuerdo 1090 de Junta Directiva, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social:

**Capítulo XVI
SANCIONES DISCIPLINARIAS Y REGIMEN DE DESPIDO**

ARTÍCULO 114. Se establecen tres clases de sanciones disciplinarias, las cuales deben imponerse con estricta sujeción a estas reglas:

- a) Amonestación verbal. Es la sanción que a criterio del Jefe inmediato se le aplicará al trabajador por haber incurrido en una falta leve a sus deberes, considerada de poca trascendencia, cuyo perjuicio es mínimo para el buen funcionamiento de la organización administrativa del Instituto. La amonestación debe hacerse en privado escuchando las explicaciones verbales del trabajador dejando constancia escrita de la misma para los registros correspondientes, con copia al Departamento de Recursos Humanos.
- b) Amonestación escrita. Es la sanción que debe imponer el Jefe inmediato al trabajador que se haga acreedor a ella por lo siguiente:
 - b.1) Cuando el trabajador incurra en dos amonestaciones verbales.
 - b.2) Cuando la falta cometida amerite un apercibimiento por escrito antes de efectuar el despido.
 - b.3) En los demás casos en que el Jefe inmediato desee dejar constancia escrita de la sanción disciplinaria para los efectos de la Evaluación del desempeño y para garantizar el correcto funcionamiento de las actividades a su cargo en el Instituto. Para que el Jefe inmediato imponga esta sanción, es necesario que oiga al trabajador en un plazo de tres días hábiles, a fin de que por escrito dé las explicaciones que estime convenientes.

Si el trabajador no evacua la audiencia conferida en el plazo establecido, se tendrá por ciertas las causas imputadas.

- c) Suspensión de trabajo sin goce de salario hasta por ocho días. Esta corresponde imponerla al Jefe del Departamento de Recursos Humanos, cuando el trabajador sea objeto de dos amonestaciones escritas o cuando incurra en una falta grave en contra de los deberes propios de su cargo y que la misma no sea causal de despido, oyendo al trabajador en un plazo de tres días hábiles, previo a imponer la sanción.

En los casos que se compruebe omisión de parte del Jefe inmediato superior con relación a la aplicación de lo dispuesto en los incisos a), b) y c); al superior jerárquico inmediato le corresponde informar al Departamento de Recursos Humanos a efecto de sancionar disciplinariamente al Jefe.

ARTÍCULO 115. Se dará por terminada la relación laboral, cuando el trabajador incurra en alguna de las causales previstas en el Artículo 77 del Código de Trabajo; Artículos 24, 25 y 50 inciso g) de la Ley Orgánica del Instituto; por haberse impuesto dos suspensiones sin goce de salario o por haber obtenido dos evaluaciones del desempeño consecutivas no satisfactorias. Para conocer las causas que dan lugar a las faltas a que se refiere este Artículo, se observarán en el Instituto las reglas siguientes:

- a) El Jefe de la dependencia de que se trate, levantará el acta o actas que sean necesarias, concediéndole al trabajador audiencia por un plazo de tres días hábiles, quien adjuntará los medios de prueba que tenga en su descargo. Vencido el plazo, de inmediato el Jefe de la dependencia, enviará el informe circunstanciado y el expediente al Departamento de Recursos Humanos quien deberá cursarlo a la Gerencia para que resuelva en definitiva
- b) Cuando el Jefe inmediato superior, en coordinación con el Departamento de Auditoría Interna descubra faltantes o extracción de los bienes del Instituto por negligencia, dolo o culpa, levantarán las actas correspondientes, concediéndole audiencia al trabajador por tres días y con las certificaciones de las actuaciones conducentes y el informe formarán parte del expediente, trasladando éste en un plazo no mayor de tres (3) días a la Gerencia a través del Departamento de Recursos Humanos, para que resuelva en definitiva y si de la investigación se desprendiere la comisión de una falta o ilícito, deberá hacerse la denuncia de inmediato a la autoridad competente.
- c) En el caso del trabajador que se encuentre en horas de trabajo, en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, estupefaciente o en cualquier otra condición análoga, el Jefe de la dependencia de que se trate pedirá la presencia de uno o más testigos, faccionando el acta con participación del trabajador debiéndole correr audiencia por tres (3) días y con su informe trasladará el expediente a la Gerencia a través del Departamento de Recursos Humanos, para que resuelva en definitiva la situación laboral del trabajador.

- d) Cuando se detecten informes y dictámenes que contengan hechos falsos o viciados y que causen daños al Instituto por parte del personal del mismo, el Jefe inmediato en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos, de inmediato levantarán el acta correspondiente, concediéndole audiencia al trabajador por tres días para que haga uso de su derecho de defensa. Las actuaciones se cursarán a la Gerencia a través del Departamento de Recursos Humanos, para que resuelva en definitiva y si de la investigación se desprendiere la comisión de una falta o ilícito deberá hacerse la denuncia de inmediato a la autoridad competente.