

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

**COMUNICACION ENTRE EL PERSONAL SECRETARIAL
MINISTRATIVO DEL HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES
SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

IRMA ILEANA SUM VELASQUEZ

GUATEMALA, MAYO DE 1999.

TRIBUNAL EXAMINADOR

Licenciado Abraham Cortez Mejía
D I R E C T O R

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
S E C R E T A R I A

Licenciada Loris Pérez Singer de Salguero
REPRESENTANTE CLAUSTRO CATEDRATICOS



ESCUELA DE
CIENCIAS
PSICOLÓGICAS
Universidad de San Carlos
60965, ext. 490-1
47219, fax 4769914
SIC@edsa.g
COSTA AMÉRICA

cc: Control Académico
CIEPs.
archivo

REG. 856-98

CCDIPs. 573-99

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE
INVESTIGACION

Mayo 19 de 1999

Señorita Estudiante
Irma Ileana Sum Velásquez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DECIMO OCTAVO (18o.) del Acta VEINTIUNO NOVENTA Y NUEVE (21-99) de Consejo Directivo, de fecha 11 de mayo del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO OCTAVO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "LA COMUNICACION ENTRE EL PERSONAL SECRETARIAL DEL HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA RELACION INTERPERSONAL, DURANTE EL CICLO 1998", de la Carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

IRMA ILEANA SUM VELASQUEZ

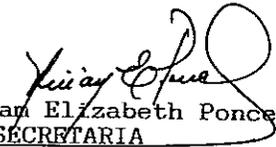
CARNET No. 90-15542

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Claudia Maribel Toledo Carías y revisado por el Licenciado Elio Salomón Teos Morales.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo AUTORIZA LA IMPRESION del mismo para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para elaborar Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA



/Rosy



CIEPs. 23/99
REG. 856/98

Guatemala, 19 de abril de 1999

INFORME FINAL

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Elio Salomón Teos Morales, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

"LA COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL SECRETARIAL DEL HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA RELACION INTERPERSONAL, DURANTE EL CICLO 1998"

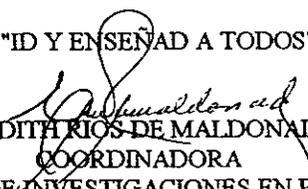
CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE: CARNE No.
IRMA ILEANA SUM VELASQUEZ 90-15542

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

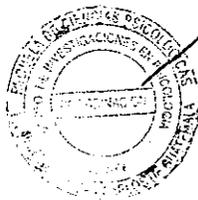
Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


EDITH RÍOS DE MALDONADO
COORDINADORA

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

c.c. Revisor/a
Archivo
ERDM/EDR





VELA DE
PSICOLÓGICAS
dad (Universidad, Zona 11)
4. 4760983, ext. 490-1
02. 4767219, fax 4769914
IA CPSIC@edu.gi
CENTRO AMÉRICA

CIEPs. 24/99

Guatemala,
19 de abril de 1999.

LICENCIADA
EDITH RIOS DE MALDONADO, COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

LICENCIADA RIOS DE MALDONADO:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la
revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

"LA COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL SECRETARIAL DEL
HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES DEL INSTITUTO
GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA
RELACION INTERPERSONAL, DURANTE EL CICLO 1998"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE:

CARNE No.

IRMA ILEANA SUM VELASQUEZ

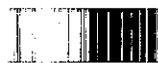
90-15542

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el
Centro de Investigaciones en Psicología, emito DICTAMEN FAVORABLE, y solicito
continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,
"DID Y ENSEÑAD A TODOS"


LICENCIADO ELIO SALOMÓN TEOS MORALES
DOCENTE REVISOR

c.c. Archivo
Docente Revisor
ESTM/edr



Guatemala, 03 de septiembre de 1998

Licenciada
Ríos de Maldonado
Coordinadora del Departamento de Investigación
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Guatemala

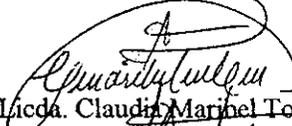
Señora Licda. Ríos de Maldonado:

Por medio de la presente me permito informar a usted, que he asesorado el trabajo final del trabajo de investigación titulado: "La comunicación entre el personal Secretarial y su influencia en las Relaciones Interpersonales en el ciclo de la vida", realizado por la estudiante: Irma Ileana Sum Velásquez; Carnet No. 9015542.

Considerando que llena los requisitos exigidos por el Departamento de Investigación, le otorgo aprobación correspondiente, a la vez que le solicito cumplir con los trámites necesarios, previo a su graduación como Licenciada en Psicología.

Sin otro particular me suscribo.

Deferentemente,


Licda. Claudia Marcel Toledo Carías
Asesora
Colegiado No. 4852





A DE
COLOGICAS
Universitaria, Zona 12
160985, ext. 490-1
767219, fax 4769914
SIC@eda.g
CENTRO AMERICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 856-98

CODIPs. 808-98

APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y
NOMBRAMIENTO DE ASESOR

Octubre 09 de 1998

Señorita Estudiante
Irma Ileana Sum Velásquez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGESIMO TERCERO (23o.) del Acta TREINTA Y CINCO NOVENTA Y OCHO (35-98) de Consejo Directivo, de fecha 23 de septiembre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"VIGESIMO TERCERO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "LA COMUNICACION ENTRE EL PERSONAL SECRETARIAL DEL HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA RELACION INTERPERSONAL, DURANTE EL CICLO 1998", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, elaborado por:

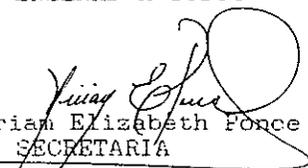
IRMA ILEANA SUM VELASQUEZ

CARNET No. 90-15542

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs., resuelve aprobarlo y nombrar como asesor a la Licenciada Claudia Maribel Toledo Carías."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciada Miriam Elizabeth Fonce Ponce Ponce A.C.
SECRETARIA



/Rosy

DEDICATORIA

DEDICO ESTE TRABAJO DE INVESTIGACION

A: MI PATRIA GUATEMALA

A: LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

A: LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

**A: EL HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES DEL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**

A: AL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO

ACTO QUE DEDICO

- IS:** Por su manifestación divina, como totalidad de la existencia y del conocimiento por iluminar siempre mi camino y por permitirme realizar uno de mis sueños; agradeciéndole sus bendiciones todos los días de mi vida.
- S PADRES:** Arturo Sum y Andrea Rosario Velázquez de Sum. Por darme el derecho a la vida y su ejemplo de trabajo y superación.
- PEQUEÑO HIJO:** Andrés Alejandro, con amor infinito, quien me acompaño desde el primer momento en la realización de esta tesis y que hoy llena mi vida con su bella existencia.
- S HERMANOS:** Fredy Arturo, Rosa Miriam, Mario Esteban y Rony Germán, por su unidad familiar, una oración para que un mismo corazón nos una siempre.
- HERMANA:** Lesbit Jeannette, mi agradecimiento infinito por su apoyo incondicional y cariño.
- CUNADA:** Lorena Beatriz, por su apoyo y cariño.
- S SOBRINOS:** Marta Andrea, César Eduardo, Allán Kevin, María del Rosario con cariño especial.
- S PADRINOS:** Dr. Mario Vicente Jeréz de la Cruz, Dr. Eddy Oliva, Dr. Eduardo Méndez Sosa, Dr. Oscar Terraza por compartir conmigo estos momentos inolvidables.
- I AMIGA:** Elizabeth Hurtarte por su apoyo, colaboración y por su valiosa amistad y cariño.
- IS AMIGOS:** Especialmente Carolina, Patty, Lotty, Carmen Lucía Lourdes, Thelma, Edna, Sergio, Carlos, Marco Tulio, por su sincera amistad.

A USTED ESPECIALMENTE....



AGRADECIMIENTOS

**LIC. ELIO TEOS MORALES
MI REVISOR, POR COMPARTIR CONMIGO SUS
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS HASTA EL FINAL DE MI
INVESTIGACION.**

**LICDA. CLAUDIA MARIBEL TOLEDO CARIAS
MI ASESORA, POR SU APOYO Y POR COMPARTIR
CONMIGO SUS CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS.**



PROLOGO

aspiración de ésta investigación es que sea leído por hombres y mujeres de la
ministración médica y se den cuenta cuan importante es la comunicación adecuada,
ndo esta una conquista de la humanidad, en donde el ser humano ha descubierto la
ma de expresar sus ideas, sus dudas, dolores, sentimientos, sus triunfos y fracasos y
sentir lo que sus semejantes sienten, y estando conscientes de la necesidad de
aborar en forma mínima al estudio específico de la comunicación entre el personal
retarial y su influencia en las relaciones interpersonales, ya que se ha evidenciado que
falta de relaciones interpersonales en los empleados, entorno al ambiente laboral que
rodea son producto de sentimientos de inseguridad, falta de motivación, falta de
aboración y bajo nivel de atención al público.

modificando de esta manera con el programa Seminario-Taller las actitudes negativas,
problemas de comunicación, falta de compañerismo en el grupo del personal
olucrado.

por ello que las relaciones entre ellas mismas deberán adquirir un nuevo tono para que
cienticen y revaloricen su imagen como consecuencia de un ambiente de comprensión,
ño, aceptación para lo cual es indispensable una verdadera comunicación.

iero agradecer a todas las personas que hicieron posible la presente investigación,
ecialmente a las autoridades del Departamento de Investigación de la Escuela de
cología de la Universidad de San Carlos de Guatemala y al Hospital General de
cidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por la disposición que
ieron para que este estudio se llevará a cabo.



CAPITULO I

INTRODUCCION:

Planteamiento del Problema

Se ha observado que entre el personal de secretaría del Hospital General de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, existe una comunicación deficiente.

Originado por dificultades en las relaciones interpersonales que ésta a su vez por las malas interpretaciones que no permiten el trabajo y la unión en grupo, obligándolos a aislarse y moverse a un nivel individual.

Además mostrando que carecen de cortesía, bajo nivel de atención al público afiliado que denota la poca sociabilidad.

Siendo la información, uno de los aspectos más importantes de la comunicación que cobró un alto grado de desarrollo en el siglo XX, tomando en cuenta que los integrantes de las empresas o instituciones deben ser personal preparado, profesional, con habilidades excelentes para comunicarse verbalmente o por escrito, ya que en la actualidad se trabaja en un entorno altamente sofisticado, viéndolo desde un punto de vista tecnológico, donde la producción se basa en aquellos recursos que requieren del intelecto y de la habilidad para recopilar, analizar, volver a formular y resumir información. Nos referimos desde luego a los modos sistemáticos de intercambio, pues la conversación informal ha sido desde siempre un vehículo de gran uso para la comunicación humana.

Dentro de esa problemática podemos mencionar el ambiente de trabajo de la institución por carecer de tecnología moderna, el cual se trabaja la mayor parte con material obsoleto como (máquina de escribir mecánica, teléfonos en mal estado, falta de intercomunicadores).

o podemos agregar el estado emocional inherente a cada persona y la posible incapacidad analizarlo adecuadamente, así también la falta de motivaciones debido a un desbalance ingreso salarial y cantidad de trabajo. Esta diferencia es marcada porque se le da prioridad a las trabajadoras con antigüedad, quienes son beneficiadas con las reclasificaciones u vez teniendo un ingreso salarial alto. Y el aumento de trabajo para las personas que no tienen mucho tiempo en la Institución y no son tomadas en cuenta y con un ingreso salarial bajo. Por esta razón se ha estimado la necesidad de realizar este trabajo de investigación para determinar las causas, necesidades, técnicas y tácticas para la comprensión del funcionamiento en el campo de la comunicación y al mismo tiempo crear un seminario taller que ayude a mejorar y fijar en un alto porcentaje las diferentes actitudes negativas, pensamientos erróneos como: falta de compañerismo, atención inadecuada que se le brinda al afiliado por falta de relaciones interpersonales y de la comunicación inadecuada que existe entre ellos mismos. Resaltando su labor diaria y sobre todo cuan importante y beneficioso es trabajar en equipo, fortaleciendo la sociabilidad, desarrollo, confianza y valoración de sí mismo y de los demás. Poniendo muy en cuenta la atención adecuada que se le brinda al paciente, además la rapidez y eficiencia artesanal que cada individuo miembro del personal debe tener y no discriminando a ningún trabajador por más humilde que éste sea. Concientizando que todo ser humano posee un valor y a quienes debemos honestidad, lealtad y respeto.

El motivo por el que se pretende es implementar un programa de Seminario Taller sobre comunicación para mejorar las relaciones humanas del personal secretarial administrativo del Hospital General de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, durante el año 1998, contribuyendo al desarrollo de las habilidades, técnicas, tácticas que se pueden aplicar en la adecuada comunicación fortaleciendo con sus compañeros de trabajo una mejor armonía y relaciones interpersonales donde se tenga mejor armonía, mejor rendimiento. De este estudio se puede inferir la relación con otros problemas como? familiares, ya que hay personas que no saben como canalizar adecuadamente sus problemas personales y los mezclan con el trabajo laboral, dando como resultado mal humor y/o fatiga mental, lo que impide un

en desenvolvimiento en el trabajo. Además de las malas relaciones interpersonales ejerciendo en la atención inadecuada al público, poniendo en evidencia la poca sociabilidad personal de cada uno. Tomando como una de las variables la comunicación, ya que significa compartir información entre un destinador y un destinatario, para que exista comunicación requiere la intención de poner en común un mensaje. Debido a que la comunicación es la conquista de la humanidad donde el ser humano ha descubierto la forma de expresar sus ideas, sus sentimientos, dudas, triunfos y fracasos, es la mejor arma con la que cuenta el hombre para resolver sus problemas. Otras de las variables sería las relaciones interpersonales que en el trabajo es uno de los ámbitos donde más oportunidades tiene la persona de ser expresarse. Una de las barreras que destacan en el desarrollo de una relación, sea cual sea, en este caso de trabajo, es la rutina acostumbrándose a algo o a alguien. Usar la creatividad, actuar en forma motivadora, novedosa y entusiasta, hacer de cada día un esfuerzo y un reto, una oportunidad para acrecentar la propia autoestima y la de los demás. La última variable el compañerismo, porque en la confianza, armonía, lealtad, solidaridad que debe existir entre los elementos que conforman una empresa o institución con el objetivo principal de llegar al éxito deseado. Además con el seminario taller, se constituirá un programa con las características: temas, subtemas, actividades tales como dinámicas, cuestionarios psicodramas, exposiciones, recursos, tiempo, duración, 4 horas cada día en un periodo de 7 días, dejando de ésta forma la manera de modificar la actitud de cada individuo y el mejoramiento de la relación interpersonal para el buen desempeño laboral de la institución.

Teniendo en cuenta la influencia negativa de la atención inadecuada que ocasiona a los empleados, ya que ellos son el eje central que mueve la institución y merecen una atención total cuidada y no minimizarlos, tratándolos de una manera incorrecta que los pueda predisponer a ser heridos física y psicológicamente, desmotivándolos y creando desconfianza e irrespeto y todo lo que no crean en los beneficios que brinda la institución para beneficio de todos.

MARCO TEORICO

cedentes

Guatemala, como una consecuencia de la segunda guerra mundial y la difusión de ideas democráticas propagadas por los países aliados, se derrocó al gobierno dictatorial Jorge Uscátegui, y se eligió un gobierno democrático, con el Dr. Juan José Arévalo Bermejo. Este gobierno promovió la venida al país de dos técnicos en materia de seguridad social de nacionalidad argentina y Chilena, a quienes se les encomendó un estudio de las condiciones económicas, geográficas, étnicas y culturales, cuyo resultado se publicó un libro intitulado "ESTUDIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN GUATEMALA", es así como el 30 de octubre de 1946, el Congreso de la República sanciona el decreto 295 "Ley Orgánica del IGSS"., crea una Institución autónoma de derecho público con personalidad Jurídica propia y plena capacidad para dirigir 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. Dentro de la misma se crea el Hospital Central de Accidentes, el cual estuvo en su inicio en la 0 avenida 0-04, Zona 9 y actualmente para mejorar la atención al público y área de trabajo de los empleados fue reubicado en la 13 avenida 1-51, Zona 4 de Mixco, Monte Real, el cual tiene mayor amplitud, mejores instalaciones y comodidades. Conformado en lo que respecta al personal secretarial administrativo por 100 personas del sexo femenino, constituido de la siguiente forma: 50 secretarías, 30 maestras y 20 peritos contadores, y de ellos cursan estudios superiores 17 personas, teniendo como atribución principal la atención al público.

La cultura de una Institución se incluye la visión, misión, valores compartidos, normas, creencias y los comportamientos adquiridos por los miembros de la misma a través del tiempo. La visión es una representación del estado futuro para la Institución, de como será la institución dentro de algunos años. Una visión es algo más que un conjunto de sueños y aspiraciones (1)

Arriaga Iraheta Monroy, Dr. Facultad de Ciencia Jurídicas, USAC Apuntes de Medicina Forense Pág. 1-8



Comunicación

mayor parte de la gente considera inevitable la brecha entre las generaciones del mundo, in embargo reconocen que la comunicación es fundamental para tener una disciplina cuada y establecer un solido sistema de valores. Desean mantener abiertos los canales de unicación pero cómo? en primer lugar, es importante determinar qué es y qué no es la unicación y qué puede esperar de ella?.

unos confunden el contacto verbal con la comunicación, pero la comunicación se efectúa iendo una doble vía, va de una persona a otra y luego regresa de la segunda a la primera, lar e intercambiar información.

comunicación verbal asume hoy en día una mayor importancia en la vida de todos: saber ar, saber intervenir es en la actualidad una exigencia no solamente para los profesionales la palabra (intelectuales, políticos, abogados) sino también para cualquiera que tenga que rentarse a una situación de trabajo con otras personas (en grupos de estudio, comisiones, sos, seminarios, organos representativos, consejos, asambleas, administradores, empresas, vicios, entes públicos y privados). En estas situaciones hay que ponerlas en juego, la acidad de exponer ideas o propuestas y de entrar en relación con los demás, y son muchos que se sienten fuera de lugar, poco preparados para esta tarea, los que dudan, sienten lestar y fatiga.

característica básica de la comunicación como condición para que exista continuidad, es ecindad relativa entre los interlocutores y por tanto la continua posibilidad de interacción verificación del efecto de lo que se dice sobre el interlocutor de "negociación" de la racción y de intercambio continuo de los roles.

n la lengua oral se produce por tanto la circularidad de la relación comunicativa por la cual la uno es al mismo tiempo emisor y receptor, actor y espectador y la secuencia unificativa se va estructurando poco a poco, como relación interpersonal sujeta a rpretaciones y modificaciones. (2)

Margott, Almorza. Comunicación, Pág. 90-103



Importancia de la Comunicación Interpersonal:

Posibilidad de la no Comunicación: La comunicación no es una tarea opcional por la cual el ser humano pueda destacarse o no libremente, puesto que su misma naturaleza social le impulsa necesariamente a ella, ser es, por tanto comunicarse y precisamente esta realidad deberá constituir la base y punto de partida de nuestro estudio.

Por tanto nuestros principios, los cuáles consideran que las personas se comunican, porque es totalmente necesario para su bienestar psicológico. Su segundo principio va un paso más lejos, afirmando que la comunicación no es solo una necesidad humana, sino el medio de satisfacer otras muchas. Finalmente en el tercer principio se afirma que la capacidad de comunicación interpersonal, no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunicativa ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también por el grado en que facilita a los otros la satisfacción de las suyas, La comunicación interpersonal en el proceso en que los participantes expresan algo de si mismos a través de signos verbales o no verbales, la intención de influir de algún modo en que la conducta del otro. Vacío interpersonal es un hecho constatado en nuestro vivir cotidiano la frecuencia con que otras mejores intenciones suelen ser mal interpretadas, tenemos intención de hacer un gesto amistoso y se interpreta como un gesto de paternalismo, deseamos hablar y se interpreta como una intromisión. Es claro también que esta mala interpretación de las intenciones supone a la larga una ruptura de la comunicación y por tanto un vacío de relación personal, que nos hace vivir en el mundo aislados instantes, lo que inevitablemente se traducirá a la larga en una sensación de comprensión y soledad. El verdadero proceso de la comunicación se da cuando la



persona receptora capta el mensaje que el emisor intenta transmitir, no el que por una causa o por otra de hecho se ha transmitido. La no adecuación de la percepción receptora con la intención emisora hace que la auténtica comunicación no pueda darse, de ahí la enorme importancia que adquiere en la comunicación la percepción y la auténtica intencionalidad emisora.

Es evidente que una cierta disponibilidad física es necesaria para que exista una comunicación interpersonal, lo que con frecuencia olvidamos es en que modo la comunicación necesita ser activada mediante la presencia mutua de los interlocutores. Nuestra propia experiencia nos lo confirma, cuando dejamos de hablar con una persona y si siquiera la vemos durante cierto tiempo, los temas de conversación se restringen y el área de comunicación es menor y más superficial. En este sentido se podrían justificar muchas de las reuniones existentes en nuestras respectivas profesiones porque, aunque posiblemente fastidiosas de algún modo contribuyen a la mutua presencia y conocimiento.

El riesgo de comunicación, ya que ninguno de nosotros es capaz de percibir la realidad en toda su complejidad, nuestros antecedentes interpersonales se encargan de delimitarla y hacerla manejable de acuerdo con ciertas claves, cuyo significado reside generalmente en nosotros mismos. No vemos a las personas como realmente son, no a través de su significado hacia nosotros. Expresando de otro modo, vemos lo que queremos o necesitamos ver para defendernos o conseguir nuestros propósitos. La actuación de nuestros filtros es por tanto indudable. Se hace necesaria, sin embargo una última concreción que clasifique su modo ordinario de funcionamiento. La percepción interpersonal, no es solamente de carácter categorizado y predictivo, no también fundamentalmente conservador. Las normas sociales funcionan para preservar los modelos de interacción que existen. Tenemos la tendencia a mantener



"la imagen" que otros nos presentan, cuando una persona actúa fuera de lo pactado se movilizan las presiones para forzarlo a que vuelva a su papel. En las instituciones sociales se tiende a interactuar utilizando la propia autoimagen que otros los presentan de sí mismos. Nos resistimos a comunicarle a alguien determinados aspectos de su personalidad, cuando consideramos que dichos aspectos no forman parte de la imagen que el mismo quiere presentar. Esta tendencia conservadora puede disminuir la exactitud de una percepción personal al no aprovechar las oportunidades de su interior comprobación por centrarse casi exclusivamente en la auto o heteroimagen proyectada.

La Comunicación Interpersonal:

Es el diálogo que continuamente sostenemos con nosotros mismos. Para poder comunicar algo de si mismo necesito conocerme, si no se quien soy realmente, si no se lo que siento o lo que me pasa por dentro, no seré capaz de expresarme con autenticidad ni de entablar relaciones profundas con los demás. La conciencia de uno mismo cuando se plantea de una manera adecuada, es un proceso que no cierra egoístamente en si mismo, sino que facilita la apertura al otro mediante un proceso paralelo. En la medida en que soy sensible y percibo mis propios sentimientos en esa misma medida seré sensible a los sentimientos del otro. La percepción de mis propias experiencias y sensaciones me capacitará para comprender las ajenas.

Por tanto es preciso vivir en diálogo con uno mismo, crecer en conciencia de quienes somos y de que queremos, para así mejorar nuestras relaciones interpersonales. La relación interpersonal queda en muchas ocasiones notablemente determinada por el desconocimiento que nuestro yo emisor tiene de si mismo. Los sentimiento son confusos, entremezclados no se tiene conciencia clara de ellos ni de su génesis o consecuencia.



El mundo personal de la adolescencia se refleja muchas veces en esa situación de confusión y desasosiego, que impide un crecimiento liberador, producto de la propia conciencia reflexiva, otra de las posturas inhibitorias de la intracomunicación consiste en la negación o rechazo de nuestros sentimientos, muchas veces por considerarlos contrarios a nuestra propia imagen. Estos sentimientos propios rechazados, nunca se eliminan y a la larga harán su aparición transformados en su malestar aparentemente sin causa o nerviosismo o desasosiego inmotivado. La parte de nosotros mismos que hemos rechazado se ha transformado con técnica de camaleón, bloqueando toda comunicación. Si toda comunicación supone un darse, un manifestarse como elemento integrante del yo emisor, también es cierto que supone una aceptación por parte del tu receptor. Es esencial aceptar lo que somos, cómo somos y cómo estamos en un momento concreto. Por esta razón la intracomunicación deberá estar basada en una autoaceptación real y no fingida de lo que realmente somos. Se hace por tanto necesaria una escucha que sintonice con ese yo auténtico, constitutivo de nuestra identidad. la intracomunicación así establecida cristalizará consiguientemente en una aceptación en términos reales de nosotros mismos lo que nos permitirá una relación interpersonal verdaderamente satisfactoria. (3)

(3) Manuel Marroquín Pérez, Aurelio Villa Sánchez La comunicación interpersonal
pág. 15-59

OCHO SUPOSICIONES IMPORTANTES ACERCA DE LA COMUNICACION:

Las aptitudes para la comunicación se adquieren, no son innatas, usted nació llorando, no hablando. Usted aprendió a hablar imitando a otros y esta necesidad de aprender nunca se agota.

Suponga que el próximo mensaje que usted enviará será mal interpretado. Se comunicará más cuidadosamente, procurará obtener retroinformación y se examinará a si mismo en primer lugar cuando no obtenga los resultados deseados.

No se preocupe por aparecer "bien" preocúpese por que lo entiendan. Pregúntese
Cómo puedo enviar este mensaje de manera que no sea mal interpretado?

El significado de una palabra no puede encontrarse en el diccionario. En los diccionarios se encuentra definiciones, los significados están en las personas. No transmitimos significado, transmitimos mensajes (palabras y comportamientos) que representan y provocan significados en las mentes de quienes nos escuchan.

El significado que las personas reciben de usted no proviene tanto de lo que digan cómo de la forma en que lo diga.

En efecto, su tono de voz y sus gestos (su comunicación no verbal) configuran el noventa por ciento del significado recibido.

Siempre que dos personas se encuentran, se comunican.

Aunque usted piense que no está enviando mensajes, lo está haciendo. Quizá no sean los mensajes que usted desee transmitir pero la otra persona los recibe. Usted no puede dejar de comunicarse.



El ochenta y siete por ciento de la información que alberga la mente de una persona entra por los ojos.

Cuando sus palabras no coinciden con sus acciones, quien lo escuche creará en las acciones.

La comunicación es un proceso complejo, constante, dinámico y cambiante.

No se trata de un simple intercambio de palabras, como lo cree la mayoría de las personas. Son más los aspectos que pueden fracasar que los que pueden funcionar bien, y si usted no lo ajusta constantemente el proceso puede desmoronarse completamente. (4)

Ante todo debemos fijar nuestras metas, luego podremos examinar nuestra disponibilidad para asumir riesgos. Tras lo cual podremos mejorar nuestro grado de preparación mediante el desarrollo de nuestras capacidades y aptitudes al tiempo que eliminamos todos los obstáculos externos que se oponen a nuestro éxito. La adquisición de nuevos patrones de comportamiento es un proceso lento, dividido en formas positivas que será para nuestra vida diaria.

(4): Scolt Powers, Comunicación Pág. 90 - 103



CINCO FORMAS DE APRENDER MAS SOBRE USTED MISMO COMO COMUNICADOR:

Pida retroinformación: Es probable que haya varias personas lo suficientemente próximas a usted como para observar regularmente sus comunicaciones. Pregúnteles su opinión sobre la forma en que usted actúa. Es posible que hayan acumulado varias observaciones que le transmitirán cuando se les pida. Sea concreto en sus preguntas, para que ellos lo sean al contestarle. No asuma una actitud defensiva cuando escuche sus observaciones.

Busque retroinformación: Si usted es una persona sumamente observadora y preocupada por el efecto que causa en los de más, será muy raro que tenga que pedir retroinformación de otros. Usted sabrá cómo está comunicandose con otras personas observando sus reacciones verbales, y especialmente, las no verbales. Son demasiados los casos en que tenemos que admitir esa retroinformación por temor a lo que recibiremos.

Regístrese en videocinta:

Casi tan grande es el temor a hablar en público como el temor a verse uno mismo hablando en público. No son muchas las personas interesadas en observarse en videocinta, quizá porque la experiencia es sumamente reveladora. Vera poses y oirá modos de hablar que jamás sospecho suyos.

Observese en un espejo.

Examine la totalidad de su imagen en un espejo a cuerpo entero. Observese la



impresión que causa su vestimenta, el largo y corte de su cabello, la forma en que se para, la expresión general de su rostro y demás. Es esta la imagen que desea proyectar?

Escuchese a usted mismo:

La mayoría de nosotros necesita grabar su voz para oírla, porque mientras hablamos estamos tan ocupados pensando en lo que diremos a continuación, que realmente nunca oímos nuestras palabras. Periódicamente tome conciencia de su propia voz. Suspenda su corriente de pensamiento y hable con la lentitud suficiente de eliminar palabras y sonidos indeseables.(5)

Como miembro del personal administrativo, el conocimiento de su propio trabajo le puede ayudar a intuir las necesidades de otros empleados con preocupaciones similares.

Cuando trabaja con su jefe o colega, debe ser sensible, flexible; en lugar de aplicar fórmulas debe adaptarse a cada persona.

El verdadero desafío para nosotros es crear sentido de familia dentro de nuestros grupos de trabajo, una atmósfera en la cual nosotros y nuestro jefes tengamos una visión combinada en tal entorno, podemos participar con mayor eficacia en las reuniones, presentar con mayor claridad ideas a los grupos y equipos de trabajo poniendo en práctica las diferentes técnicas que ayudan a nuestra riqueza personal.

(5) Luis Porta España, Las formas de comunicación, Pág. 101-128



ONCE TECNICAS PARA MEJORAR SU CONDICION DE OYENTE:

Guarde silencio: No se puede hablar y escuchar al mismo tiempo, como ser humano debemos aprender a escuchar para interpretar lo que nos dicen.

Comprenda que el escuchar es algo que usted hace para su provecho personal.

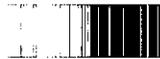
Usted no escucha solamente por ser amable con los demás. Al escuchar usted gana poder, respeto y afecto, y obtiene la información que necesita para ser eficaz y aumentar su amplitud y desarrollo personal.

Propóngase escuchar mejor. Considere el acto de escuchar como una pequeña inversión de tiempo y energía que rinde enormes beneficios en forma de comprensión. Trate de no interrumpir, teniendo siempre presente que si se pone mucho de su parte lograra mucho en la vida.

Fijese metas en cuanto a lo que espera aprender. Si usted sabe desde el comienzo que desea aprender, podrá concentrarse en los aspectos importantes del mensaje y no desmaye en el objetivo deseado, tendrá tropiezos pero siga adelante hasta el final.

Ponga empeño en escuchar. La mayoría de las personas habla a una velocidad promedio de 120 palabras por minuto. La capacidad de escuchar alcanza aproximadamente 480 palabras por minuto, es decir, cuatro veces mas rápido. Esta diferencia hace que nuestra mente se distraiga cuando otra persona habla, si podemos concentrarnos más en quien habla, nuestra mente no se distraerá. Esto se logra acentuando el contacto visual, pensando más en lo que se esta diciendo, manteniéndose de pie o erguido en el asiento y formulando preguntas. Recuerde que lo que percibe con los 5 sentidos es importante para llegar al éxito.

Esté atento a los indicios no verbales. Observe lo que dice su interlocutor por medio de sus



gestos. Preste atención al tono de voz, sea más observativo y aprenda a leer los gestos e interpretarlos.

Controlese. No interrumpa. Suspenda los juicios mientras la persona habla. Si comienza a disgustarse, detenga a la otra persona, diga como se siente y luego siga adelante.

No planifique su respuesta mientras la otra persona habla. Usted necesita apenas algunos segundos para pensar su respuesta antes de darla. La otra persona aguardará por ella. Nada tiene de malo que se abra un breve silencio entre las palabras de la otra persona y las suyas.

Supere las distracciones. Ignore los ruidos circundantes. Combata las distracciones en la situación o en quien habla.

Cuando necesite oír todo lo que una persona esté diciendo adviértase a usted mismo en este momento lo más importante en mi vida es comprender lo que esta persona siente y piensa". Este es el momento de concentrar toda su capacidad de oyente en quien habla. Usted se dará cuenta que ha hecho lo apropiado si al cabo de las experiencias se siente exhausto.

Reprima los juicios mientras escucha. Recuerde que no siempre las primeras impresiones son correctas y que, con el tiempo, usted puede cambiar de opinión.

Chapman Edwood, Pat Heim, Héctor Gabriel Tejeda, Cómo ser un líder. Plan de acción para el éxito. Pág. 375 -380



LA AUTOESTIMA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES:

Nadie se realiza sólo, sino a través de otro, de razonar frente a otro y con otro, sin el no habría espejo, reflejo, ni quien mostrara otra forma de ver la realidad según la autoestima, sí van a ser las relaciones con los demás; autoestimarse lleva a estimar a los demás. En muchas religiones y filosofías se encuentra "Ama al prójimo como a ti mismo" Haz con los otros lo que quieras para ti", es en sus respuestas y actitudes como se va conociendo la persona; a través de todos los papeles que vive es como tiene que ir descubriendo, conociendo, aceptando, respetando, así como lo hace consigo mismo. Todo esto lo hace crecer, ya que tiene la oportunidad de desarrollar una persona y comprensión. Al descubrir y desarrollar los talentos que le han sido dados al ser humano, la autoestima se acrecienta motivando los demás cambios positivos. Según sea la autoestima de una persona así será la imagen que tenga de si misma, la comunicación abierta o cerrada, consciente o inconsciente, positiva o negativa. La autoestima es un silencioso respeto por uno mismo, en una palabra se puede definir como autorrespeto, lo cual es entender las propias necesidades y valores para poder satisfacerlos; expresar y manejar en forma conveniente, los sentimientos, emociones, sin hacerse daño, ni culparse, buscar y valorar todo aquello que lo lleva a sentirse una persona orgullosa de si misma como la persona se perciba a si misma, percibirá a los demás. Algunas veces vera en el otro lo que crea o lo que sienta de si misma. (7)

7) Curtis Dan Mazza Josefí, Comunicación Base del Exito, Pág. 105-112



Autorealización en el trabajo:

El tema de la autoestima en las relaciones interpersonales podría ser enfocado, revisado y aplicado a los diversos ámbitos en los que se relaciona el individuo; siendo este un seminario de capacitación se podrá orientar en función del ámbito de trabajo.

La Empresa: Es indispensable darse cuenta que al trabajar en ella, se está uno relacionando y desarrollando mutuamente para alcanzar el éxito. La autoestima es la clave del éxito, en este caso del éxito de la empresa por la participación en su crecimiento y del propio que se obtiene a través de ella.

El manejo de la autoestima a través de los papeles que se viven en la empresa: sería necesario empezar por darse cuenta cuáles papeles son: si es secretaria, jefe, director, chofer, etc..., si se forma parte de un departamento, de un grupo, sección, etc..., además de reconocer que se es compañero (a) de pariente o amigo. Si se reciben instrucciones, cómo se maneja el liderazgo, la autoridad y cómo se delegan responsabilidades.

En el trabajo se imprimen las huellas de la individualidad existencial de cada ser humano es preciso meditar esta gran verdad, pues el trabajo es uno de los ámbitos donde más oportunidades tiene la persona de ser y expresarse. Una de las barreras que estancan el desarrollo de una relación sea cual fuere, en este caso el trabajo, es la rutina acostumbrarse a algo o a alguien. Usar la creatividad, actuar en formas motivadoras, novedosas y entusiastas, hacer de cada día un encuentro y reto, una oportunidad para acrecentar la propia autoestima y la de los demás: He aquí el modo de vencer esta barrera.

Respetar el tiempo propio y el de los demás, mejorará las relaciones y el desempeño

el trabajo. Se sentirá menor presión ante los problemas que diariamente hay que afrontar. Se están desarrollando las capacidades de perseverancia, disciplina, voluntad, etc... En suma respondiendo, con habilidad a las necesidades y valores, los demás y a los de la empresa.

Si se lleva a cabo lo anterior, no quedará energía ni tiempo para chismes o infabulaciones negativas se estará tan ocupado en estar bien con uno mismo, en tres ormas los errores, que no afectarán los de los demás.

Debe recordarse que el grupo o empresa al que se pertenece es el reflejo de las personas que lo componen (8)

) Mauro Rodríguez Estrada. Comunicación y Superación Personal, Pág. 701-705

AUTOESTIMA ALTA

Es una persona que vive comparte e invita a la integridad honestidad, responsabilidad, comprensión y amor, siente que es importante, tiene confianza en su propia competencia, tiene FE en sus propias decisiones y en que ella misma significa su mejor recurso. Al apreciar debidamente su propio valor está dispuesta a aquilatar y respetar el valor de los demás, por ello solicita su ayuda, irradia confianza y esperanza y acepta totalmente así misma como ser humano.

La autoestima no significa un estado de éxito total y constante, es también reconocer las propias limitaciones y debilidades y sentir orgullo sano por las habilidades y capacidades, tener confianza en la naturaleza interna para tomar decisiones.

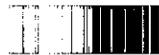
AUTOESTIMA BAJA

Por desgracia existen muchas personas que pasan la mayor parte de su vida con una autoestima baja, porque piensan que no valen nada o muy poco.

Estas personas esperan ser engañadas, pisoteadas, menospreciadas por los demás, y como se anticipan a lo peor, lo atraen y por lo general les llega como defensa se ocultan tras un muro de desconfianza y se hunden en la soledad y el aislamiento, Así aislados de los demás se vuelven apáticos, indiferentes hacia si mismas y hacia las personas que los rodean. Les resulta difícil ver, oír y pensar con claridad, por consiguiente tienen mayor propensión a pisotear y despreciar a otros.

Esta capacidad de transformación es el máximo privilegio del ser humano, es el poder del YO profundo, el núcleo de identidad personal, la esencia con la cual fuimos creados a imagen y semejanza de Dios nuestro creador. (9)

9) Rice Albert Kenneth, AUTOESTIMA, Páginas 101-108



Sentimientos de Inferioridad: Es el resultado de muchas experiencias fallidas o frustrantes que la persona ha tenido a través de su vida, básicamente en su primera infancia. Es una percepción subjetiva de si mismo que lleva a las siguientes conductas:

Es hipersensible a la crítica, no acepta su debilidad, siente que la crítica prueba y expone su inferioridad y esto aumenta su malestar.

Sobrealardea: Esto le da seguridad y piensa que elimina sus sentimientos de inferioridad.

Se manifiesta Hipercrítico: Como una defensa para desviar la atención a sus limitaciones, es agresivo y crítica el esfuerzo de los demás para que estos se ocupen en defenderse y no vean en lo que falla, así crea una superioridad ilusoria.

Tiende a culpar: Proyecta su debilidad o inferioridad culpando a otros por sus fallas, se siente bien haciendo que los otros se sientan mal.

Teme la competencia: Aún estando ansioso por ganar, esta lejos de sentirse optimista, algunas veces se rehúsa a tomar parte en competencias.

Se siente perseguido: Cree que no le agrada a alguna persona y que por ello lo que ésta hace es para molestarlo o impedirle el éxito.

Se oculta: Prefiere el anonimato, un sitio donde no sea mirado ni llamado.

Se autorrecrimina: Es una defensa ante sus vivencias de incapacidad, así se libera del esfuerzo y hace que los demás no le exijan.



El autoconcepto es el conjunto de creencias que una persona tiene acerca de lo que es ella misma. Cada persona se forma, a lo largo de su vida una serie de ideas o márgenes que le llevan a creer que así es. Hay personas que creen firmemente en su capacidad para ganar dinero o para vencer en la vida y también por desgracia, existen las que se han formado un autoconcepto negativo, de manera que están convencidas de su incapacidad para triunfar o para aprender y progresar. Si una persona cree que no es apta para las matemáticas, aunque tenga cualidades para ellas, será inútil.

El autoconcepto limita en forma poderosa. Lo mismo sucede en forma contraria.

Si una persona cree y tiene fe en sus aptitudes para la música, poco a poco desarrollará la habilidad para ella. Es necesario que revise limitaciones además de autoconcepto negativo que ha fomentado en ella misma. Pareciera que está persuadida de que "Así es" y que es invariable, esto es lo que da un carácter de fijeza a la conducta. Lo más dramático es que esa percepción del autoconcepto origina conductas acordes con las características de éste y a su vez tales conductas lo reafirman.

El manejo de autoconcepto y su variación influyen poderosamente en el cambio de conducta de una persona. Los ejemplos se pueden multiplicar en forma indefinida: Una madre que trata a su hijo como tonto y se lo repite con frecuencia acaba por convertirlo en un verdadero tonto, aun cuando las potencialidades permanezcan en ese niño. En el momento en que cambia esa idea, poco a poco puede cambiar su conducta y su salud mental y física.

No debe uno identificarse con un autoconcepto que sea limitante y produzca malestar o sea negativo. No debe vivirse tratando de sostener una autoimagen a no ser la que realmente es, ello traerá estados de ansiedad, angustia, depresión y hasta desesperación. Ninguna persona ha nacido para tapete ni para víctima. Nadie ha

nacido fracasado ni pecador sin esperanzas.

La imagen idealizada y Neurosis: La baja autoestima hace distorcionar la autoimagen produciendo neurosis, pues consiste en reprimir ciertos aspectos de la personalidad y traer lo opuesto a flote y por otro lado poner distancia entre el ser real propio y el del otro. Es no dejarse conocer íntimamente y no conocer en esta forma al otro, esto quiere decir que el neurótico crea una imagen irreal de si mismo lo que él quiere, debe o pudiera ser, su imagen esta fuera de la realidad y trata por todos los medios de hacer creer a la gente lo que él quisiera ser, hace alarde de cualidades que no tiene o tiene solo en potencia, y es vulnerable porque no tiene la firme convicción de que son reales. La imagen idealizada es un fenómeno inconsciente el neurótico no se da cuenta de que se esta idealizando, solo que se formula demandas muy altas, sin considerar que estas demandas perfeccionistas no contiene ideales verdaderos, ni siquiera se los cuestiona, pero esta orgullosa de ellos. La creación de esa imagen hace que exista una división interna de lo que es la persona y no quiere demostrar lo que en realidad es. De ahí la lucha que lo sumerge en la neurosis. Esta tan preocupado y ocupado en mantener su falsa imagen que vive en tensión o bien cae en depresiones y conductas agresivas, ya que solo esta pendiente de cumplir un papel que haga que los demás lo valoren. Su verdadero "YO" está tan devaluado que teme mostrarlo, dejando su autoconcepto en manos de los demás.

La autoevaluación aquí y ahora: Implica la capacidad interna para evaluar las cosas, considerándolas como buenas si son buenas para la persona, le satisfacen, interesan son enriquecedoras, la hacen sentir bien, le permiten crecer y aprender sin lastimar a los demás.

La experiencia muestra que no siempre es tan simple y fácil ESCOGER pues en múltiples ocasiones la persona no sabe que es lo que quiere que le gusta y satisface.

PREMISAS Y POSTULADOS

Modificando las actitudes negativas obtendremos buena atención al público.

La comunicación basada en la verdad puede integrar al personal secretarial a pesar de cualquier crisis que se presente.

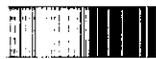
La comunicación en el personal secretarial base indispensable para intentar resolver distintos problemas que aquejan en la Institución.

Una adecuada comunicación mejora las relaciones interpersonales del personal secretarial del Hospital General de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



HIPOTESIS

El Programa Seminario-Taller permitirá modificar las actitudes negativas, los problemas de comunicación, falta de compañerismo en grupo del personal involucrado.



VARIABLE INDEPENDIENTE:

Programa Seminario-Taller: Es la declaración de temas de un discurso y distribución de enseñanza aprendizaje para enriquecimiento de nuestra educación por medio de una implementación debidamente planificada.

Indicadores Variable Independiente:

Aceptación: Forma de interrelacionarnos con las personas aceptándolas tal cual son con sus virtudes y defectos.

Tono de Voz: La forma de expresar sus sentimientos a otras personas, puede ser con voz suave o alta, dependiendo del estado de ánimo de cada persona.

Colaboración: Unión de fuerzas entre varias personas para lograr el objetivo deseado.

Variable Dependiente:

Modificación de Actitudes Negativas:

Siendo la transformación o el cambio a los estados de ánimo que se manifiestan negativamente en el diario vivir de acuerdo a cada circunstancia que enfrentan los seres humanos.

Indicadores Variable Dependiente:

Mal Humor: Estado de ánimo que se manifiesta en forma negativa o contraria a lo debido en las personas por diferentes problemas que los envargan.

Falta de Cortesía: Expresión verbal de amabilidad y consideración con las demás personas en prueba de atención o respeto.

Poco Entusiasmo: Falta de inspiración o demostración hacia algo que no se le da mayor importancia por grande o pequeño que esto sea.

Frecuencia con que discuten: Porcentaje de veces en que las personas se comunican en el día en forma inadecuada.

Falta de solidaridad: No apoyar a las personas que se encuentran en cualquier circunstancia o problema que se suscite en el trabajo u otro lugar.

Poca discreción: Falta de sensatez en guardar secretos o problemas de las personas que se encuentran en nuestro alrededor.

CAPITULO II

TECNICAS E INSTRUMENTOS

TECNICAS:

Descripción de la población: La muestra fue conformada por 75 secretarías, ubicadas en un rango de edad de 20 a 48 años.

Trabajadoras del Area Administrativa del Hospital General de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en su mayoría procedentes de la ciudad capital y un porcentaje mínimo del interior de la República.

SELECCION Y TIPO DE LA MUESTRA: Se trabajo con una muestra no aleatoria, se dividió en 2 grupos al azar, aplicado a las secretarías del área administrativa del Hospital General de Accidentes del IGSS., haciendo un total de 100, para luego realizarse una evaluación por medio de gráficas; se trabajo entonces con una muestra representativa de 75 Secretarías.

TIPO DE MUESTRA PROBABILISTICA: En este tipo de muestra todos los elementos que componen el conjunto total o universo, tienen una probabilidad conocida de ser incluidas en la muestra.

INSTRUMENTOS:

Cuestionario de Comunicación Interpersonal: Este fue aplicado a las secretarías del Hospital General de Accidente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el cual consistió en 20 items para cada una, las preguntas evaluaron los aspectos mas relevantes de la investigación tales como: colaboración, mal humor, falta de cortesía, poco entusiasmo, aceptación, tono de voz exaltado, frecuencia con que discuten, falta de solidaridad, poca discreción. Este cuestionario se aplicó antes y después de implementar el Seminario-Taller.

TECNICAS, ANALISIS ESTADISTICO:

Para la tabulación y análisis de resultados, se tabulo el cuestionario, tomando en cuenta en las respuestas las alternativas si, no, en blanco, teniendo de antemano las respuestas que se esperaban, de lo que se tuvo el porcentaje individual de cada pregunta y alternativas de respuestas presentadas. Luego se elaboró el análisis general del porcentaje calculado, que se obtuvo para cada indicador, los cuales se representan en cuadros y diagramas con su respectiva interpretación cualitativa.

Análisis y presentación de resultados:

La muestra de la presente investigación fue conformada por 75 Secretarias escogidas no aleatoriamente, las cuales son representativas de la población del personal secretarial del Hospital General de Accidentes del IGSS.

Las Secretarias están ubicadas en un rango de edad de 20 a 48 años, estando el 2.6% de la población en la edad media de 34 años de la población sexo femenino el 79% procede de la ciudad capital y el 21% del interior de la república.

Los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados en el trabajo de campo se detallan a continuación en los cuadros y gráficas.

CUADRO No. 1

) DE COMUNICACION QUE PRESENTA LA POBLACION EVALUADA SEGUN EL CUESTIONARIO
MUNICACION INTERPERSONAL, DIRIGIDO AL PERSONAL DE SECRETARIA DEL HOSPITAL
GENERAL DE ACCIDENTES DEL IGSS, PREVIO AL SEMINARIO TALLER.

	PREGUNTAS	RESP. SI	PORC. %	RESP NO	POR. %
1	COLABORACION	20	26.67	55	73.33
2	MAL HUMOR	32	42.67	43	57.33
3	FALTA DE CORTESIA	45	60	30	40
4	POCO ENTUSIASMO	35	46.67	40	53.33
5	ACEPTACION	32	42.67	43	57.33
6	TONO DE VOZ EXALTADO	35	46.67	40	53.33
7	FRECUENCIA CON QUE DISCUTE	40	53.33	35	46.67
8	FALTA DE SOLIDARIDAD	54	72	21	28
9	POCA DISCRECION	17	22.67	58	77.33
10	CRITICA CONSTRUCTIVA	20	26.67	55	73.33
11	CONOCIMIENTO DE LOS DEMAS	50	66.67	25	33.33
12	CONFIANZA EN UNO MISMO	17	22.67	58	73.33
13	CREENCIAS	10	13.33	65	86.67
14	ACEPTACION DE SI MISMO	25	33.33	50	66.67
15	INSEGURDAD	15	20	60	80
16	SOCIABILIDAD	30	40	45	60
17	AUTOEVALUACION	9	12	66	88
18	ACTITUDES, POSITIVAS	65	86.67	10	13.33
19	REFLEXION	16	21.33	59	78.67
20	FORMA MANIFIESTA EL CARIÑO	20	26.67	55	73.33

JENTE: DATOS OBTENIDOS A PARTIR DE LAS EVALUACIONES DE CUESTIONARIOS,
COMUNICACION INTERPERSONAL, REALIZADOS AL PERSONAL SECRETARIAL
ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES DEL IGSS.



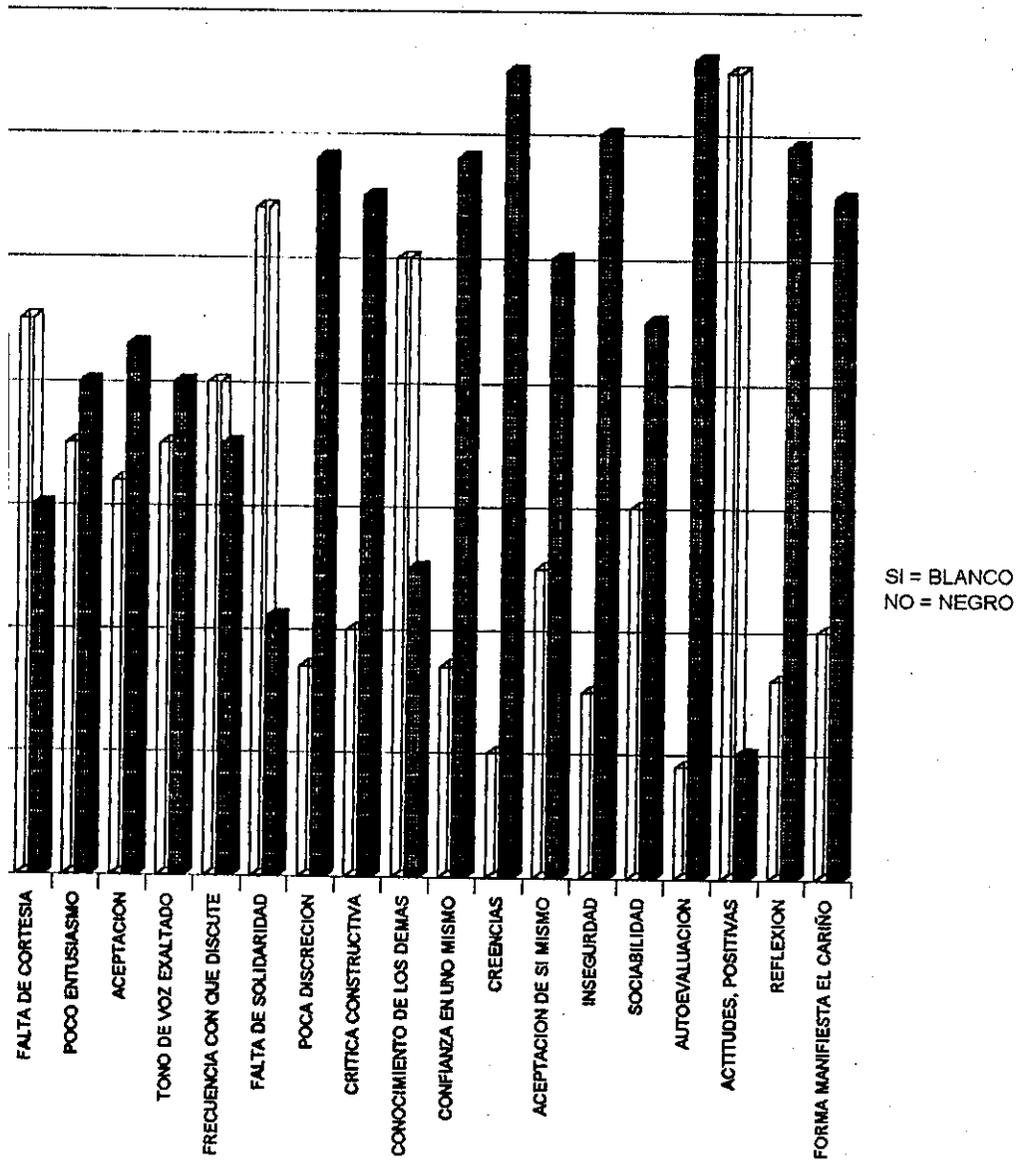
CUADRO No. 2

DO DE COMUNICACION QUE PRESENTA EL PERSONAL DE SECRETARIA DEL HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES, IGSS. DESPUES DEL SEMINARIO TALLER, 1998.

	PREGUNTAS	RESP. SI	PORC. %	RESP NO	POR. %
1	COLABORACION	40	53.33	35	46.67
2	MAL HUMOR	18	24	57	76
3	FALTA DE CORTESIA	30	40	45	60
4	POCO ENTUSIASMO	28	37.33	47	62.67
5	ACEPTACION	48	64.1	27	36
6	TONO DE VOZ EXALTADO	20	26.67	55	73.33
7	FRECUENCIA CON QUE DISCUTE	18	24	57	76
8	FALTA DE SOLIDARIDAD	21	28	54	72
9	POCA DISCRECION	50	66.67	25	33.33
10	CRITICA CONSTRUCTIVA	55	73.33	20	26.67
11	CONOCIMIENTO DE LOS DEMAS	25	33.33	50	66.67
12	CONFIANZA EN UNO MISMO	58	73.33	17	22.67
13	CREENCIAS	50	66.67	25	33.33
14	ACEPTACION DE SI MISMO	45	60	30	40
15	INSEGURDAD	2	2.67	73	97.33
16	SOCIABILIDAD	65	86.67	10	13.33
17	AUTOEVALUACION	30	40	45	60
18	ACTITUDES, POSITIVAS	73	97.33	2	2.67
19	REFLEXION	58	77.33	17	22.67
20	FORMA MANIFIESTA EL CARINO	61	81.33	14	18.67

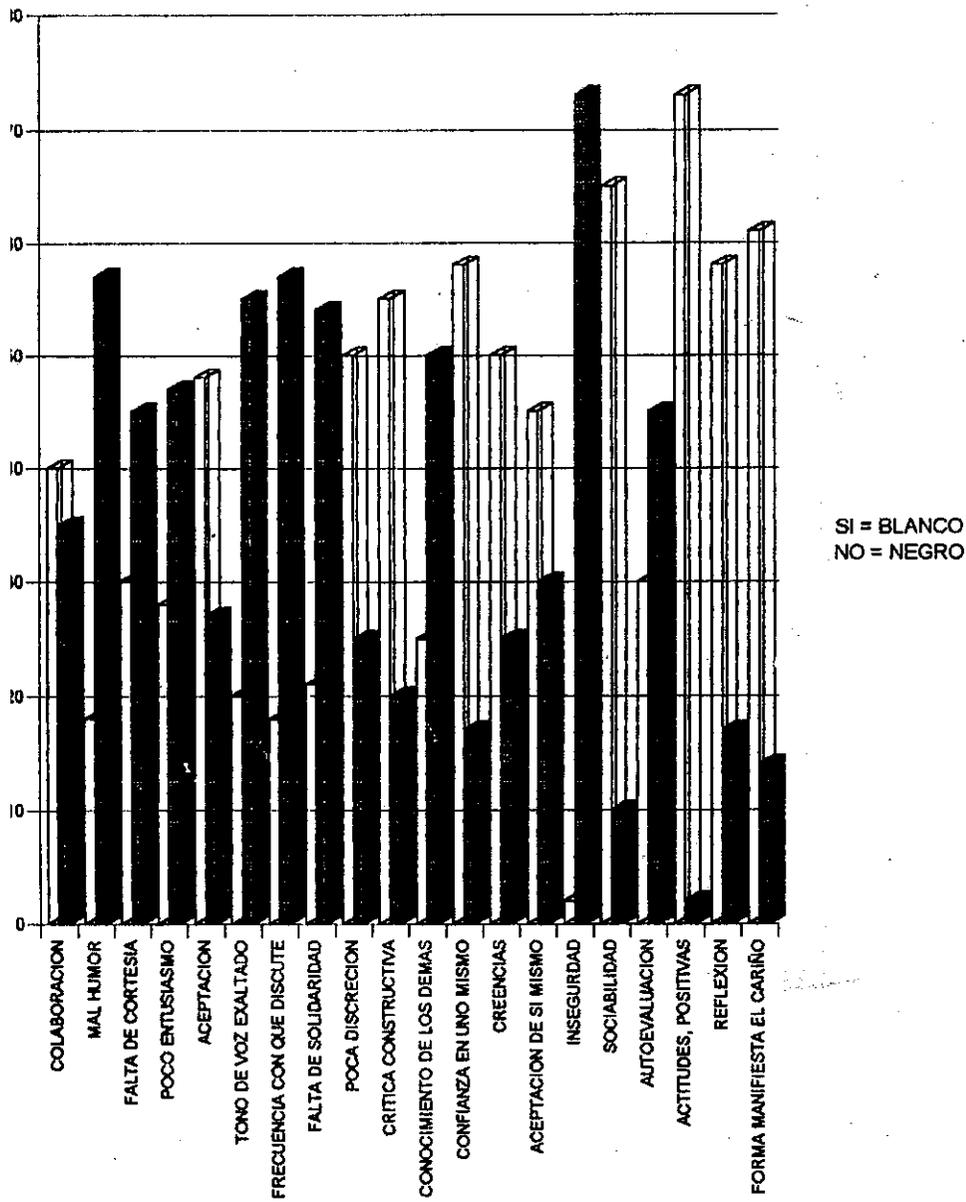
E: DATOS OBTENIDOS DE LAS EVALUACIONES DEL CUESTIONARIO DESPUES DE HABER REALIZADO LA IMPLEMENTACION DEL SEMINARIO TALLER SOBRE COMUNICACION.

GRAFICA No. 1
 COMUNICACION QUE PRESENTA EL PERSONAL DE SECRETARIA DEL HOSPITAL GRAL. DE ACCIDENTES
 DEL IGSS. PREVIO AL SEMINARIO TALLER, 1998.



FUENTE: CUESTIONARIO DE COMUNICACION DE RELACIONES INTERPERSONALES.

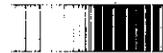
GRAFICA No. 2
COMUNICACION QUE PRESENTA EL PERSONAL DE SECRETARIA DEL HOSPITAL GRAL. DE ACCIDENTES
DEL IGSS. DESPUES DEL SEMINARIO TALLER, 1998.



FUENTE: CUESTIONARIO DE COMUNICACION DE RELACIONES INTERPERSONALES.

INTERPRETACION

Nos pudimos dar cuenta según respuestas obtenidas del cuestionario de relaciones interpersonales dirigidas al personal secretarial del Hospital General de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, antes de implementar el Seminario-Taller, que no existía una adecuada comunicación y la poca que había estaba acompañada por discusiones frecuentes, debido a las relaciones interpersonales inadecuadas entre los mismos empleados. Asimismo se pudo detectar la falta de colaboración para resolver o atender los diferentes problemas o actividades que se suscitan dentro de la Institución, existiendo con ello falta de capacidad y colaboración para trabajar en equipo. Otro factor negativo fue el mal humor, que es consecuencia a la cantidad elevada de trabajo, aunando a la falta de aumento y/o reajuste salarial equitativo. El inadecuado manejo de estos problemas generan otros, dando como resultado, que los empleados se vean envueltos en aislamiento, estado de ánimo bajo, rendimiento laboral escaso, por lo que es útil e imprescindible que se de una verdadera comunicación para que las secretarías tengan un desarrollo emocional sano, libre de sentimientos negativos que perturben su personalidad. Por tal motivo después de implementar el Seminario-Taller se pudo observar que hay una diferencia considerable en las respuestas del cuestionario de "Comunicación Interpersonal", ya que después de implementar el Seminario-Taller en las preguntas 1 y 8, de los indicadores colaboración, falta de solidaridad, aumentó aproximadamente el doble en las respuestas positivas, según las preguntas números 2, 3, 4, 6, 7, 12, 16, 18 y 20, que se refieren a las relaciones interpersonales podemos observar que todas aumentaron el porcentaje de respuestas positivas, lo cual significa que después de su

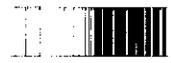


plicación, hay un alto porcentaje en el cambio de las mismas, asimilando las diferentes técnicas, métodos y técnicas para el desarrollo de la comunicación efectiva. Además se ganó conciencia de que no se necesitan determinadas motivaciones para poder superar intelectualmente y tener como arma principal la adecuada comunicación entre compañeros desarrollar entusiasmo, ser colaboradores e integrarse al equipo triunfador, saber utilizar el tono de voz en diferentes circunstancias y sobre todo aceptarse a si mismos tal como son, y elevar su autoestima personal de tal forma que el papel que desempeña al empleado especialmente en la comunicación, es de suma importancia para poder integrarse eficazmente y brindar una atención adecuada a la Institución.

La asistencia del personal secretarial fue considerable, ya que toda la muestra asistió con puntualidad y entusiasmo, habiendo buena participación entre las personas asistentes al Seminario-Taller, la mayoría concientizó cuan importante es la comunicación adecuada en las relaciones interpersonales y como mejorarlas para un buen desempeño laboral, teniendo cuenta de las actitudes negativas hacia sus compañeros y lo más importante es entenderlos y hacerse entender para un mejoramiento en la comunicación.

Además hubo sugerencias de seguir implementando con este tipo de talleres, dinámicas para su mejora personal.

Los asistentes al Seminario, se autocriticaron por trabajar mecánicamente y no razonar que en todo momento es importante convivir con el personal, intercambiar ideas y trabajar en equipo. Quedando la mayor parte satisfechos de la implementación y fortaleciendo personal recibido.



Con la implementación del Seminario-Taller, se dieron grandes logros, lo cual no hubiese sido posible sin la colaboración y participación del personal secretarial administrativo del Hospital General de Accidentes, que asistió a la misma con entusiasmo y con la necesidad de aprender algo más, aprovechando asimismo al máximo todas las técnicas, prácticas y consejos impartidos. El trabajo en pequeños grupos, permitió al personal que se conociera y compartiera pequeños momentos, el cual les hizo reconocer que las diferencias que existían entre ellas, eran malos entendidos, que estos a su vez las alejaba, al dársele cuenta de ello, fortalecieron más aún la comunicación adecuada y sus relaciones interpersonales y lo más importante fue que aprendieron a ubicarse en el desempeño de sus labores diarias y sobre todo a modificar su conducta en diferentes áreas de su vida. Puesto que uno de los objetivos principales de la institución es la buena atención al afiliado. De esta forma se desarrolló el plan de acción afirmativo, ya que existía la creencia de que las mujeres están menos preparadas que los hombres para asumir riesgos, sin embargo, por experiencia propia y por la forma en que nuestros amigos viven sus vidas llegamos a que esta creencia es errónea, debido a que los estándares que durante años han existido con respecto a que el hombre es superior a la mujer han ido cambiando. Lo más útil e importante que se dio fue que pudieran fijar metas y examinar su grado de disponibilidad para asumir riesgos necesarios.

Hubo una frase que exclamó una persona participante y que fue "tras el cambio me doy cuenta que me sentía incómoda y lo resistí, pero ahora me doy cuenta que hay que evitar reflexiones negativas y se facilita por actuar de diferente forma". Además el grupo dio mayor importancia lo que es la autoestima, ya que con las actividades realizadas, utilizando sus propias experiencias sobre la valoración de sí mismas, logrando así

modificar y comprender que todos somos responsables de eliminar la discriminación y a falta de comprensión mediante la comunicación honesta y directa.

Trabajar con eficacia requiere respeto por el individuo y la creencia de que todos merecemos ser tratados de una manera justa y equitativa y de comprender de como se comunica la gente, aprender a escuchar atentamente y responder con una retroinformación constructiva, quedando satisfechos y motivando a que se siga implementando este tipo de seminarios, donde se le de la participación a todo el grupo con talleres de socialización y crecimiento personal, cumpliendo una función preventiva-educativa. Finalmente se concluye y se acepta la hipótesis planteada, porque se dieron grandes logros y manifestaciones con la implementación del Seminario-Taller, ya que un 100% del personal involucrado asimiló y respondió positivamente e instaron a que se siguiera con ese tipo de programas.



Conclusiones:

Finalmente se concluye y se acepta la hipótesis planteada que con implementación del programa Seminario-Taller, se modificarán las actitudes negativas, los problemas de comunicación, falta de compañerismo en el grupo del personal involucrado.

Las secretarías mejoran su visión clara del futuro, ya no les es difícil establecer metas, aspiraciones y por ende ya no se les dificulta el desenvolvimiento en su puesto de trabajo.

Las secretarías ya no se sienten inseguras, inferiores e inestables porque se han dado cuenta que pueden dar mucho de ellas mismas, como seres humanos pensantes.

El personal secretarial administrativo concientizó que la adecuada comunicación es fundamental para tener buena disciplina y establecer un sólido sistema de valores.

Actualmente existe una adecuada comunicación entre el personal secretarial del Hospital de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, ya que los mismos no estaban conscientes de la influencia de las relaciones interpersonales.

comendaciones:

sentivar al personal laboral a establecer una mayor comunicación con sus compañeros.

establecer programas de orientación que involucre a todo el personal para que se conozcan las técnicas y cómo manejarlas.

elevar la autoestima del personal secretarial administrativo a través de psicoterapia grupal e individual.

que el departamento de selección de personal del IGSS, establezca y desarrolle programa de orientación psicológico al personal laboral, cumpliendo así una función preventiva y formativa, tanto a participantes director como indirectos.

implementación de programa que ayuden a elevar la autoestima de los participantes enseñándoles autocuidado, fomentando la integración grupal.

implementar seminarios talleres de socialización y crecimiento personal, cumpliendo una función preventiva-educativa.

orientar al personal para que la comunicación que establezca, con sus compañeros se vea libre de amenazas, críticas, represiones con un tono de voz adecuado para no despertar con ello sentimiento y rebeldía.

enseñar al personal acerca de lo que es la adecuada comunicación y como debe darse en el ambiente laboral.

BIBLIOGRAFIA

Imorza Margott, COMUNICACION
Editorial Piedra Santa, 1980, 200 páginas

Macamonte, Coron, Gustavo Adolfo. COMUNICACION PARA EL CAMBIO
SOCIAL. Guatemala, USAC, 1996.
15 páginas.

Morris Dan, Mazza Joseph. COMUNICACION BASE DEL EXITO. México, Lamusa
1982, 280 páginas

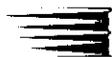
St Heim, Chapman Edwood, Tejeda Héctor Gabriel
COMO SER UN LIDER PLAN DE ACCION PARA EL EXITO, México,
Iberoamericana
1993, 500 páginas.

Orta España, Luis. LAS FORMAS DE LA COMUNICACION, Editorial Olitre, 1985
10 páginas.

Rodríguez Estrada, Mauro. COMUNICACION Y SUPERACION PERSONAL. 2da.
Edición. México,
Manual Moderno, 19989. 800 páginas.

Stace, Albert Kenneth. APRENDIZAJE AL LIDERAZGO. 2da. Edición, Barcelona,
Gredes,
1985, 200 páginas.

Wolker, Michel Guillermo. APRENDE A APRENDER, 11 Edición Trillas, México
1989
10 páginas.



ANEXOS

FECHA	OBJETIVO	TEMA	ACTIVIDAD	RECURSO	TIEMPO DE DURACION	BIBLIOGRAFIA
30-07-98	Darse a conocer antes las autoridades de la institución y personal secretarial HGA.	Presentación y Report Comunicación	Dinámica Rompehielo Introducción a la Comunicación	Humano material didáctico	09:00 a 12:00	Alvarez Margot "Comunicación" Editorial Piedrasanta 1980, 200 páginas
21-07-98	Que el personal conozca la importancia de la comunicación y el papel que juega en nuestra vida diaria	Comunicación (historia) Técnicas y tácticas	Exposición Dinámica	Humano material didáctico	2:40 minutos 09:00 a 12:00	Pons España, Luis "La Formas de la Comunicación" Editorial Olibri 1985, 200 páginas
22-07-98	Mejorar la sociabilidad	Relaciones interpersonales	Exposición y discusión de grupo	Humano Material didáctico Audiovisuales	2:40 minutos 09:00 a 12:00	Marroquin Pérez Villa Sánchez Aurelio "La Comunicación Interpersonal", Edite Mensajero, Bilbao 1995, 159 páginas
23-07-98	Mejorar la sociabilidad	Relaciones interpersonales	Exposición Cuestionario	Laminas, dinámicas Participación interactiva participativa	2:40 minutos 14:30 a 16:00	Marroquin Pérez Villa Sánchez Aurelio "La Comunicación Interpersonal", Edite Mensajero, Bilbao 1995, 159 páginas
24-07-98	Desarrollar la confianza y valoración de sí mismo y de los demás	Autoestima	Exposición (dinámica psicodrama)	Aparato de sonido, cassetes, cartetes, dinámica, participación interactiva participativa	2:40 minutos 09:00 a 12:00	Ricé Alberti Keneith "Autoestima" Segunda Edición Barcelona Herdez 1985, 200 páginas
27-07-98	Desarrollar la confianza y valoración de sí mismo y de los demás	Autoestima Evaluación	Evaluación de la actividad realizada	Humano Material Didáctico	2:40 minutos 09:00 a 12:00	Braconomic Cerón, Gustavo Adolfo "Autoestima", Guatemala, Usac, 1996
28-07-98	Que el 95% de personas modifique su actitud y comprenda la veracidad de la comunicación	Cierre de actividades	Ejercicio de reconocimientos a los participantes	Humano Diplomas	2:40 minutos 09:00 a 12:00	

CUESTIONARIO PARA SECRETARIAS (ADMINISTRATIVO)

EDAD _____ SEXO _____ ESCOLARIDAD _____
ESTADO CIVIL _____ OCUPACION _____

Esta encuesta tiene como finalidad evaluar la comunicación, por lo que se le pide ser lo más sincero posible. Indique en cada pregunta cual es la opción con la que se siente más de acuerdo.

- Me siento mejor sola/a que acompañado/a. _____
- Abrirse a los demás puede acarrear inconvenientes y no muchas compensaciones. _____
- La opinión de los otros me ayuda a conocerme mejor. _____
- Siento que cuando me critican, me hace daño. _____
- En la convivencia normal, hay que tener mucho cuidado con lo que dices y no involucrarse demasiado. _____
- La comunicación con los demás es necesaria, pero manteniendo a salvo mi intimidad. _____
- Nadie se conoce mejor que uno/a mismo/a. _____
- Cuanto menos hables de ti mejor, en boca cerrada no entran moscas. _____
- Mis sentimientos son algo muy personal, por tanto difícilmente comunicables. _____
- Realmente es difícil que alguien te indique algo nuevo e importante de tu persona, que tu mismo ignores. _____
- Las personas no necesitan de los demás para conocerse a sí mismas. _____
- Me resulta muy difícil encontrar personas en las que pueda confiar para comunicar mis sentimientos. _____
- Cada persona tiene determinadas ideas, opiniones o creencias personales que no veo necesario comunicar a los demás. _____
- Muchas veces me he arrepentido de haber hablado, pero pocas de haber callado. _____
- Siento inseguridad al recibir la opinión de los demás sobre mí. _____
- Me dan miedo las situaciones en las que tengo que relacionarme con los demás. _____
- Las impresiones de los demás sobre mí, no me ayudan a conocerme mejor. _____
- Es difícil querer al que te dice las verdades. _____
- El conocimiento propio se basa, de una manera primordial y casi exclusiva, en la capacidad de auto-análisis (reflexión sobre uno mismo). _____
- Me cuesta aceptar las opiniones que los demás emiten sobre mí. _____



