

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

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA DEL ARCHIVO GENERAL DE
TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL**

Trabajo de Tesis Presentado por:

INDIRA EVELYN JIMÉNEZ ARMAS

Presentado a la Honorable Junta Directiva y
Comisión de tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Previo a conferírsele el grado acadêmico de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor:

M.A. Elpidio Guillén

Guatemala, abril de 2012

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Consejo Directivo

Director

Lic. Julio E. Sebastián Ch.

Representantes Docentes

Lic. Victor Carillas

M.A. Amanda Ballina

Representantes Estudiantiles

Néstor Anibal de León Velásquez

José Jonatán Girón Tukurú

Representantes de los Egresados

Lic. Johnny Michael González Batres

Secretaria

M Sc. Claudia Molina

Tribunal Examinador

M.A. Elpidio Guillèn (Presidente Asesor)

M.A. Donald Vázquez

M.A. Walter Contreras

Licda. Sylvia Morales de Paniagua

Lic. Gustavo Morán

M.A. Rossana Estrada (suplente)



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 04 de abril de 2011
Dictamen aprobación 29-11
Comisión de Tesis

Estudiante
Indira Evelyn Jiménez Armas
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Jiménez**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.5 del punto 1 del acta 04-2011 de sesión celebrada el 04 de abril de 2011 que literalmente dice:

1.5 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Indira Evelyn Jiménez Armas, carné 200017130, el proyecto de tesis COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA DEL ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL. B) Nombrar como asesor(a) a M.A. Elpidio Guillén.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/Eunice S.

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2418-8920
(502) 2443-9500 extensión 1478
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacion.usac.edu.gt



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 23 de agosto de 2011

Comité Revisor/ NR

Ref. CT-Akmg 64-2011

Estudiante

Indira Evelyn Jiménez Armas

Carné **200017130**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Jiménez**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA DEL ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

- M.A. Elpidio Guillén, presidente(a).
- M.A. Walter Contreras, revisor(a).
- M.A. Donaldo Vásquez, revisor(a).

Atentamente,


ID Y ENSEÑAD A TODOS



M.A. Gustavo Bracamonte Cerón
Director ECC



M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor. Adjunto fotocopia del informe final de tesis y boleta de evaluación respectiva.

Larissa Melgar

archivo.

AM/GB/Eunice S.



AUTORIZACIÓN INFORME FINAL DE TESIS POR TERNA REVISORA

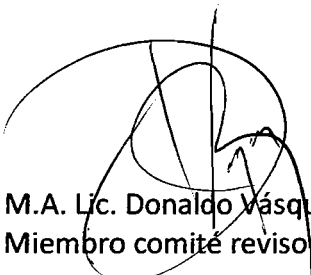
Guatemala 24 de octubre de 2011

M. A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio de Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel
Ciudad Universitaria Zona 12

Distinguida M. A. Mérida:

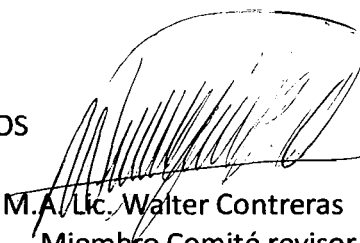
Atentamente informamos a usted que el (la) estudiante INDIRA EVELYN JIMÈNEZ ARMAS Carné 200017130 ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS cuyo titulo final es: "LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA DEL ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES Y EL ORGANISMO JUDICIAL".

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

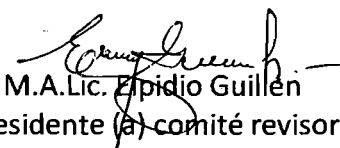


M.A. Lic. Donaldo Vásquez
Miembro comité revisor

ID Y ENSEÑAD A TODOS



M.A. Lic. Walter Contreras
Miembro Comité revisor



M.A. Lic. Zipidjo Guillén
Presidente (a) comité revisor



003-12

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 23 de enero de 2012
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No. 04-2012

Estudiante

Indira Evelyn Jiménez Armas

Carné **200017130**

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Jiménez:**

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA DEL ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES Y EL ORGANISMO JUDICIAL, siendo ellos:

M.A. Elpidio Guillén, presidente(a)
M.A. Donald Vázquez, revisor(a).
M.A. Walter Contreras, revisor(a)
Licda. Sylvia Morales de Paniagua, examinador(a).
Lic. Gustavo Morán, examinador(a).
M.A. Rossana Estrada, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

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

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

M.A. Gustavo A. Bracamonte C.
Director ECC

Copia: Larissa
Archivo
AM/Eunice S.



M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2418-8920
(502) 2443-9500 extensión 1478
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacion.usac.edu.gt



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 21 de marzo de 2012
Orden de Impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No. 14-2012

Estudiante
Indira Evelyn Jiménez Armas
Carné **200017130**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Jiménez:**

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN EL ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que diez ejemplares impresos sean entregados en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2. Seis ejemplares y dos cd's en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y dos ejemplares y un cd en formato PDF en la Biblioteca central de esta universidad.


Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado(a) de esta Escuela, que cuenta con todas la calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo
AM/JESCH/Eunice S.

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2418-8920
(502) 2443-9500 extensión 1478
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacion.usac.edu.gt

DEDICATORIA

A DIOS:

Por brindarme la oportunidad y la dicha de conocer la vida y ofrecerme los medios necesarios para continuar mi formación, por darme la sabiduría siendo el centro de mi vida, así como mi apoyo, mi fortaleza y mi fuerza incondicional para lograr la culminación de mis estudios; hoy hecho un vistazo al pasado y veo los obstáculos que he vencido y sé que me quedan muchos por superar. Te dedico especialmente este triunfo porque sin tu iluminación no hubiera podido alcanzar tan anhelado éxito.

A mi madre: Floridalma Armas

Te agradezco el haberme concebido en tu vientre, y por darme tu cobijo cuando lo necesite. Ahora se ve recompensado con el logro de este primer paso profesional, y lo comparto contigo.

A mi abuela: María Luisa Armas de León

Te doy infinitas gracias de todo corazón, por brindarme tu amor, tu tiempo, tus consejos, tus enseñanzas y por el apoyo incondicional que siempre me mostraste, gracias por dirigir mi vida con principios y valores, el triunfo que hoy obtengo es para ti también. "Señor te pido la colmes de bendiciones". Te quiero mucho.

A mi esposo: Mario Solórzano

Gracias por todo tu amor, paciencia, por ser mi inspiración y modelo a seguir profesionalmente, tú fuiste la persona que me motivo a darle terminación a este triunfo, hemos estado en momentos difíciles, pero también hemos compartido momentos inolvidables que han marcado mi vida.

A mis hijos: Mario Sebastián y Madelyn Gabriela

Mis bellos angelitos, ustedes han sido los que me han enseñado la otra parte de vivir y dar vida, gracias a ustedes he aprendido a luchar y a tener valentía para enfrentarme a la vida, son mi razón de ser y de continuar buscando la superación. Ustedes son mi vida, los amo.

A mis hermanos: Marlis, Rocío, y Douglas

Con mucho cariño y amor para ustedes, porque también fueron el motor para continuar y poderles legar un ejemplo de vida y esfuerzo, gracias por compartir esa linda niñez y tantas alegrías juntos. Sigamos adelante.

A mi familia:

Porque cada uno de ustedes forman parte de mi ser, es por eso que les muestro mis agradecimientos, y comparto esta felicidad con ustedes.

A mis Catedráticos:

Por sus enseñanzas y por forjarme a cumplir uno de mis anhelados sueños, en especial al M.A. Elpidio Guillén.

A mis amigos:

Por el apoyo y palabras de aliento en todo momentos, y con quienes compartí esta experiencia y formación de estudio.

A mi casa de estudio:

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de prepararme como profesional en tan distinguida Casa de estudios.

A usted especialmente:

Por su tiempo dedicado en leer esta tesis.

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

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
MARCO CONCEPTUAL	5
Título del Tema	5
Antecedentes	5
Justificación del tema	9
Planteamiento del problema	10
Alcances y límites	13
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	14
Comunicación Organizacional Interna	14
Conceptos de la Comunicación Organizacional	14
Comunicación Organizacional Interna	17
Tipos de Comunicación Organizacional Interna	19
Comunicación descendente	20
Comunicación ascendente	20
Comunicación horizontal	21
Escuelas y sus teorías de comunicación organizacional	21
Teoría clásica	22
Teoría humanista	22
Problemas laborales internos y la comunicación	23
Comunicación descendente	24
In-comunicación ascendente	25
Trabajo en equipo	27
El rumor	28
Liderazgo	29
Barreras de la comunicación interna	29
Filtración	29
Percepción selectiva	30
Defensa	30
Lenguaje	30
Barreras de tipo operativo	31
Físicas	31
Fisiológicas	32
Psicológicas	32
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	33
Método o tipo de investigación	33
Objetivos de la tesis	33
Objetivo general	33
Objetivos específicos	33
Técnica	34

Encuesta	34
Observación	34
Instrumento	34
Población	34
Muestreo	35
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS DESCRIPTIVO	36
ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL	36
Archivo General de Tribunales	36
Antecedentes históricos	37
Cobertura	37
Estructura Organizacional	38
Propuesta del Manual de Procedimiento Interno del Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial	39
Disposiciones preliminares	40
Organización interna estructura orgánica	42
Nivel superior	43
Nivel administrativo	49
Nivel de clasificación	53
Nivel Operativo	54
Personal por planilla	58
Actividades del Archivo	59
Archivos internos de las judicaturas	63
Disposiciones finales	63
CAPÍTULO V	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	65
Análisis de cuestionario realizado al personal del Archivo General de Tribunales	65
Análisis de cuestionario dirigido a usuarios externos del Archivo General de Tribunales	70
Tabla de resumen de gráficas	75
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	80
Anexos	83

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación realizado en el Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial, se llevó a cabo por medio de la metodología científica en sus diferentes fases: indagatoria, demostrativa y expositiva, a través de los procedimientos lógicos siguientes: inductivo-deductivo, analítico-sintético y estadístico. La técnica consistió en visitas preliminares, elaboración de instrumentos de investigación de trabajo de campo y de gabinete; como punto final, la elaboración de la Tesis de Grado.

En virtud de la investigación de comunicación organizacional, se hizo necesario contar con un plan de investigación, previo a presentar el informe final de tesis de grado, el cual fue aprobado por el Asesor asignado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El objetivo general que se pretende alcanzar por medio de la Tesis de Grado, es establecer qué tipo de estructura Organizacional Interna posee actualmente, el Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial, para proponer un modelo de Comunicación Organizacional Interna en este departamento, en este caso la aportación es de un Manual de Reglamento Interno, y desde ahí mejorar la relación interpersonal entre los trabajadores ubicándolos de manera estratégica y ordenada de acuerdo a las atribuciones y responsabilidades que estos poseen, de manera que, se vea reflejado en el trabajo administrativo de dicha dependencia, esto con el fin de beneficiar a los clientes que soliciten los diferentes servicios que esta dependencia se prestan.

A mediano plazo se espera que la propuesta del manual de procedimientos, como una estrategia de Comunicación Organizacional Interna se implemente, con el apoyo de las jefaturas correspondientes de dicho departamento.

Entre los objetivos específicos se encuentran:

Identificar como se desarrollan las funciones administrativas del personal del Archivo General de Tribunales, para mejorar el desempeño laboral dentro de este departamento, tales como; el análisis del comportamiento y relación entre jefaturas, mandos medios y subordinados, en la unidad de esta institución, para sugerir cambios que ayuden a facilitar la comunicación entre los mismos.

Investigar como está la organización y jerarquías del Archivo General de Tribunales, para proponer una reestructura de puestos y plazas a todos los miembros del departamento, y así controlar deficiencias en las futuras plazas de trabajo, de la misma forma indagar cuáles son las posibles estrategias de comunicación organizacional con que cuenta el departamento del Archivo General de Tribunales actualmente.

Durante el proceso de la investigación se brindó todo tipo de apoyo y colaboración por parte de los trabajadores, para llevar a cabo los diferentes estudios, procesos e indagatorias; con el tema referido a la comunicación organizacional, lo que hizo posible la propuesta de un manual de procedimientos dentro de este departamento, el cual fue bien adoptado por parte de todos los miembros del Archivo General de Tribunales. Por tal razón se agradece grandemente a todo el personal que en esta dependencia labora, por su invaluable colaboración, que dio lugar a este estudio en el Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial.

El presente informe contiene cuatro capítulos cuyo resumen se presenta a continuación:

El capítulo I, Puntualiza los conceptos básicos, definiciones, y temas desarrollados relacionados con la comunicación organizacional, los tipos de comunicación organizacional interna que existen, las escuelas y sus teorías, las funciones existentes y los enfoques todos estos relacionados con la comunicación organizacional interna.

El capítulo II, Determina los problemas que ocasiona una falta de comunicación organizacional interna dentro de una empresa o institución, dentro de los cuales se pueden mencionar las complicaciones ocasionadas en el tipo de comunicación descendente y ascendente, lo que hace funcionar un trabajo en equipo, los rumores y su desequilibrio dentro de una institución, el liderazgo, y el valor real que tiene la comunicación dentro de una dependencia. También se toman en cuenta las barreras que tiene la comunicación interna, como por ejemplo la filtración; también se toman en cuenta las barreras de tipo operativo que pueden afectar de manera directa o indirecta la comunicación interna de cualquier empresa.

El capítulo III, Despliega de que manera está compuesto el Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial, tratando los siguientes aspectos generales: marco general, Archivo General de Tribunales, marco legal y estructura organizacional.

El capítulo IV, Detalla el Manual de Procedimientos, como aporte que dio lugar a nuestro estudio en el Archivo General de Tribunales, del tema central Comunicación Organizacional Interna, junto a la justificación, objetivos y posteriormente numera cada uno de los procedimientos a realizarse dentro de este departamento.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada; bibliografía consultada, anexos y matrices de los cuestionarios elaborados al personal del departamento, para concluir en la propuesta del manual de procedimientos, para que dé lugar a obtener el informe final de la tesis de grado.

CAPÍTULO I

MARCO CONCEPTUAL

1.1 TÍTULO DEL TEMA

La comunicación organizacional interna en el Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial. Sede central, departamento de Guatemala.

1.2 ANTECEDENTES

Se consultaron algunas tesis que guardan relación con el tema en investigación, a continuación se mencionan las más importantes:

1. En noviembre de 2010 se trabajó el Seminario del décimo semestre de la jornada vespertina, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala abordaron el tema de “La inadecuada comunicación organizacional entre las autoridades y la percepción de los pobladores.” En donde se tuvo como fin mejorar la calidad de los mensajes intercambiados entre los miembros de un grupo determinado, y así propiciar mayores posibilidades para el desarrollo comunal.

Entre sus objetivos generales debían comprobar la comunicación organizacional que existe entre las autoridades de las aldeas San Cristóbal el Bajo, en el municipio de Antigua Guatemala del departamento de Sacatepéquez, el Aguacate, en el municipio de Mixco departamento de Guatemala; la percepción que los pobladores tienen respecto a esta problemática y como inciden los factores; económicos, político y social.

Después del estudio en este seminario se llegó a la conclusión que una inadecuada comunicación organizacional entre las autoridades antes

mencionadas, inciden en los factores económico, social y político, por lo que se propone una estrategia de comunicación organizacional de manera urgente.

2. En agosto de 2003 Alegría Herrera Oscar, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en su tesis de grado hace un estudio “Propuesta de Estrategias Comunicacionales Internas y Externas para crear una imagen positiva del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala”, en donde dado a que el Ministerio de finanzas Públicas de Guatemala tiene un relevante papel dentro del sector público, se busca proponer estrategias que puedan impulsar interna y externamente, la Dirección de Comunicación Social, para crear una imagen positiva de la institución, esto visto desde el ámbito interno y así exteriorizarlo a todos los usuarios que a si lo requieran.

El principal objetivo, fue dar conocer las estrategias que se pueden impulsar interna y externamente, en la Dirección de Comunicación Social, para crear una imagen positiva del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala. Para concluir en que de acuerdo a la identificación propuesta, los principales problemas que aquejan al Ministerio de finanzas Públicas son:

- Dificultades para realizar trámites.
- Acceso fácil a la información.
- Uniformidad en el Ornato Interior.
- Falta de motivación al personal y la gran limitante de Acceso a información a los deferentes Medios de Comunicación del país.

Por lo que la importancia de esta investigación radica en determinar si las instituciones públicas impulsan algunas estrategias comunicacionales

organizacionales, esto con el propósito de mejorar y fortalecer la imagen positiva de las diferentes instituciones de nuestro país.

3. En agosto de 2003 Moran Ramírez Nancy Claribel previo a optar el Título de Licenciada en Ciencias de Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala realizó la investigación “Diagnostico de la Comunicación Organizacional” Organizacional en Corporación Reforma”, en donde la autora destaca, “siendo la buena administración y dirección en la Comunicación Organizacional la clave para obtener una dinámica de grupo, tener éxito como líder y la consecución de las metas deseadas a nivel institucional, resulta importante la aplicación de un proceso efectivo de comunicación en el cual se eduque al recurso humano a hacer buen uso de la misma”.

Su objetivo principal determinar las necesidades de Comunicación Organizacional en Corporación Reforma, y elaborar la propuesta de comunicación organizacional para esta corporación, a través de la estructura de un sistema de clasificación de mensajes. Moran Ramírez concluye en que las comunicaciones organizacionales, deben manejarse como una herramienta administrativa en la toma de decisiones pertinentes al personal de la compañía, así mismo, se debe impulsar la capacitación como un aspecto motivacional y de suma significación para un clima de trabajo agradable, en cualquier empresa.

Lo que sirve de base para señalar la importancia de que toda institución tenga la comunicación organizacional dentro de sus políticas y reglamentos, para que sea exitosa la relación laboral y así estos demuestren un buen desempeño en sus labores diarias, y con esto se beneficie a todo el público final que solicita sus servicios.

4. En marzo de 2001 Cabrera Maldonado Blanca en su trabajo de tesis “Diagnóstico y propuesta de comunicación organizacional/ Relaciones Públicas del Centro cultura Miguel Ángel Asturias” en donde su tema central es de llenar el vacío que deja la desaparición del Teatro Colón después de muchos años, durante el gobierno del General Idígoras Fuentes, se inicia la creación del Teatro Nacional. Es por ello que se desarrolló esta investigación para conocer la comunicación organizacional y la imagen que posee este teatro tanto interna como externamente.

El principal objetivo es realizar un diagnostico del Centro cultural Miguel Ángel Asturias, para conocer su comunicación e imagen interna y externa, e identificar la situación actual de este centro cultural, para seleccionar las estrategias adecuadas de comunicación que deben aplicarse. En el desarrollo de la investigación Cabrera Maldonado arroja como conclusiones, que el Centro Cultural Miguel Ángel Asturias, no ocupa espacios importantes en los Medios de Comunicación, para dar a conocer las actividades que se desarrollan en él, y que la actual oficina de Relaciones Públicas no tiene su rol determinado en cuanto a la comunicación organizacional e imagen que debe dársele a este centro cultural de tan alta importancia en nuestro y a nivel mundial.

La importancia de la investigación, sobra nombrarla, ya que un patrimonio como lo es el Centro cultural Miguel Ángel Asturias, debiera estar en lo estándar de imagen y del desarrollo de sus comunicaciones de una manera impecable a nivel nacional, para que ante todo el mundo se refleje que se trabaja para el bien nacional, además se saben y conocen estrategias comunicacionales que resguardan nuestra cultura.

No se puede negar el valor de este estudio, ya que la comunicación organizacional, tiene y seguirá teniéndose como herramienta de gestión y como

repertorio de procesos involucrados en la transmisión de información dentro y fuera de la organización o institución.

La comunicación organizacional por sí misma no es una respuesta, es una solución en el manejo de un tema de crisis; es una herramienta de gestión ante un problema de falta de conexión y entendimiento entre los trabajadores, es una perfecta guía ante el quebranto de la cultura organizacional dentro de una empresa; y la comunicación organizacional es la disciplina que se encarga de estudiar estas posibles situaciones y buscar una salida exitosa ante estos escenarios.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Lo que diferencia al ser humano de otros seres es el razonamiento y la manera en que este se expresa o comunica sus ideas y pensamientos lógicos. Por lo que la comunicación es fundamental e inseparable de toda sociedad, es vital tener técnicas de comunicación organizacional interna y/o formas en que se desarrolle la comunicación entre los funcionarios de la unidad de nuestra investigación, para superar debilidades y deficiencias que existen.

Esta institución pertenece al sistema de administración de justicia, este es uno de los servicios públicos esenciales de nuestro país, entre ellos se encuentra, El Departamento de archivo general de tribunales del Organismo Judicial, al cual le falta una correcta comunicación organizacional, entre ellos podemos mencionar lo esencial que es la comunicación organizacional interna, que deben ser específicos y actualizados, para que se pueda garantizar con certeza, seguridad, rapidez y libre acceso a la información, a toda persona que requiera de estos documentos. Por otro lado la aceptación y buen desempeño de personas que laboren dentro del departamento de esta institución. De allí la

necesidad del estudio de la comunicación organizacional interna del Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial.

Para Finalizar debido a las carencias mencionadas para tener un funcionamiento exitoso dentro del departamento, se hará una propuesta de un manual de procedimiento interno, para lograr facilitar cualquier servicio que en esta dependencia se solicite, y todo el personal efectúe de manera más eficaz y eficiente los diferentes trámites que se realizan dentro de esta institución.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial, hasta la fecha no cuenta con ningún tipo de comunicación organizacional interna específico y actualizado, lo que hace más difícil las relaciones interpersonales y humanas dentro de este departamento, reflejándose en el público objetivo que depende directamente de ellos. Esta deficiencia ha ido manifestando un mal desenvolvimiento entre los trabajadores y ha creado dificultades de comunicación las cuales no garantizarán la localización, consulta y divulgación de los expedientes tanto en clientes internos como externos, tomando en cuenta que Archivo General de Tribunales debe estar bajo el principio de máxima publicidad de los procesos que allí contiene.

Surge la necesidad del “Proyecto de comunicación organizacional interna Del Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial”, tomando en consideración los datos previos obtenidos de forma preliminar, en esta institución. La falta de comunicación organizacional interna, ocasiona una mala retroalimentación dentro de los laboristas y esto los lleva a exceder en los requisitos, para cualquier papelería o trámite a solicitar, ya que han ido

estableciéndose a criterio personal del responsable o jefe en turno de ese periodo, dentro del Archivo General de Tribunales.

La mayoría de los clientes finales son de las Torres de Tribunales y juzgados (clientes internos), por lo que debiera ser un proceso mucho más rápido y eficiente, esta falta de comunicación organizacional interna repercute en el mismo departamento del Archivo, ya que el porcentaje de expedientes sin archivar y no trasladados es bastante elevado, teniendo como consecuencia la saturación de expedientes dentro y fuera de esta dependencia.

Los expedientes enviados a los juzgados por razón de consulta, no son devueltos en un tiempo prudencial (2 semanas), ocasionando un descontrol, tanto para los juzgados como para el Archivo, debido a que frecuentemente los mismos son requeridos nuevamente.

Se suma a esta deficiencia de comunicación organizacional, los lugares físicos, pues estos no son los más adecuados por la enorme cantidad de expedientes almacenados, (tres millones aproximadamente), el espacio no es suficiente, no cuentan con ventilación necesaria, el acceso a las mismas es limitada por lo tanto se hace difícil una buena limpieza, y la estructura de los anaqueles es muy frágil para la cantidad de expedientes que estos soportan, provocando además malestares de salud dentro de los empleados que visitan estas bodegas.

Los Juzgados en el interior de la República, se encuentran también afectados, con estos descontroles, debido a que dependen del Archivo General de Tribunales de la ciudad de Guatemala. Esto representa problemas monetarios y de tiempo para el departamento, porque se debe enviar personal en horarios de labores a clasificar expedientes, deben pagarse viáticos, y gastos de

transporte; todo eso conlleva a la evaluación y supervisión del trabajo, y todo tiene el mismo costo que anteriormente se indica.

La falta de la comunicación organizacional interna, tiene como efecto que la administración sea deficiente, el personal siempre se encuentre inconforme y no cumplan con eficiencia y eficacia sus atribuciones.

Para Carlos Ramos P. (1991, Págs. 17 y 18) La comunicación dentro de una institución dice “el subordinado sabe lo que el superior quiere que se haga, y el superior puede saber lo que aquél está haciendo. Además, la comunicación también estimula la cooperación y la satisfacción en el trabajo.

Para Óscar Cortés (1970 Pág. 5) subraya “Las comunicaciones fomentan el pensamiento colectivo, sin el cual el grupo no podría existir.”

Después de lo anteriormente expuesto, nuestro problema en el Archivo General de Tribunales lo cuestionamos de la siguiente manera: ¿Cómo es la Comunicación Organizacional Interna del Archivo General de Tribunales?

1.5 ALCANCES Y LÍMITES

Unidad de análisis

Para realizar el estudio de la comunicación organizacional interna del Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial”, se tomó en consideración la unidad de análisis de este departamento, y se basa en la información del Monitoreo del año 2008 al 1er. Cuatrimestre del 2010 y Plan Operativo Anual del año 2009 al 2010, con que cuenta el referido Archivo.

Ámbito temporal

El ámbito temporal es necesario delimitarlo en cuanto a la existencia de la unidad de análisis.

Se tomó en cuenta el monitoreo que corresponde a los años de, 2008 al primer cuatrimestre de 2010, tomando en consideración el Plan Operativo Anual 2009 y 2010.

Ámbito geográfico

El estudio se efectuó en el Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial, con sede en la Corte Suprema de Justicia no así la bodega ubicada en la dieciocho calle de la zona uno, de la ciudad de Guatemala.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

2.1 CONCEPTOS DE LA 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, relaciones y habilidades personales” (Jessamon Dawe y William Jackson, La Comunicación funcional en los negocios) (Diana,173 Pág.5)

“La C.O. parte del principio de que la mejor forma de derribar barreras es a través del conocimiento de aquello que se juzga. Resumiendo la C.O. es una actividad que tiene como objeto la creación y mantenimiento de una imagen positiva a través del trabajo planificado y sistematizado de difusión de información de una organización empresa o institución” (Homs Quiroga, Comunicación en la Empresa (México,1990 Pág.61)

A continuación se presentan los principales conceptos que se relacionan con la comunicación organizacional:

a) Relaciones públicas

Actividad que crea y cuida una imagen positiva de las instituciones y además estimulan la comunicación con el público y su comunidad. (“La comunicación un punto de vista organizacional,” 1991, Pág.13)

b) Propaganda

Es la difusión, a través de técnicas persuasivas, de ideas doctrinas, ideologías, filosofías, programas de trabajo, planes políticos entre otros. Esta actividad es la que realizan los partidos políticos, las religiones, sindicatos y otros dedicados a este campo.(Comunicación Organizacional en la Empresa” 2005, pág. 72)

c) Publicidad comercial

Es una actividad que utiliza en forma masiva técnicas persuasivas, con el fin de crear en el público la necesidad de un producto o servicio específico, para motivar su compra o contratación.(Comunicación Organizacional en la Empresa” 2005, pág. 75)

Conviene aclarar que aunque las Relaciones Públicas y la Comunicación Organizacional apoyan la publicidad, creando una disposición favorable de parte del público, esta última tiene objetivos muy diferentes de las dos primeras disciplinas. Se dice que crea una disposición favorable en el público que apoya la publicidad, porque crea confianza en la empresa, en su honestidad, parámetros de calidad, profesionalismo y todo aquello que se convierte en un respaldo, para que cuando la publicidad ofrezca el producto o servicio, este sea bien recibido.

Las relaciones públicas y la comunicación organizacional aportan el clima de opinión favorable para que la comercialización de los productos o servicios se desarrolle en forma eficiente.

d) Publicidad institucional

Esta representa un punto de confusión generalmente se confunde con la Comunicación Organizacional, pero la C. O. cuida la imagen de la empresa, la Publicidad Institucional cuida la imagen del producto o servicio, por tanto las

campañas enfocadas a vender la imagen del producto o servicio, serán consideradas publicidad institucional.(La comunicación en las organizaciones” 2006 Pág. 12)

e) Promoción

Esta es una técnica de apoyo a la comercialización, a través de la motivación al cliente para que se interese en el producto. Consiste en facilitarle al prospecto de cliente la obtención del producto o servicio, para que habiéndole probado, lo adopte como su favorito. La publicidad comercial persuade en base a argumentos, la promoción permite probar el producto. (La comunicación un punto de vista organizacional” 1991, pág. 25)

Estas son algunas de las actividades que la ciencia de la comunicación tiene como desempeño, sin embargo se debe diferenciar entre relaciones públicas y comunicación organizacional. Ambas tienen el mismo objetivo, la creación y mantenimiento de una imagen atractiva. La comunicación organizacional lo hace a través del manejo de información y las relaciones públicas a través de eventos y actos de carácter social, técnico o profesional.

Según Gerald Goldhaber en su libro comunicación organizacional (Ed. Diana Técnico), “La comunicación organizacional es un flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes. También añade que la comunicación organizacional estudia el flujo de mensajes en las organizaciones”¹.

Sin dar un concepto o definición muy rigurosa, “la comunicación organizacional es un conjunto de programas tendientes a mejorar la comunicación de las organizaciones con sus públicos externos e internos. La comunicación organizacional tuvo su origen en las relaciones públicas que tienen como dato

¹ Homs Quiroga, Comunicación en la Empresa (México,1990 Pág.65)

histórico que en 1906 el periodista norteamericano Ivi. L. Lee tuviera la idea de ofrecer a empresas e instituciones sus servicios como promotor de ellas ante la prensa”².

El presente tema es de suma importancia en la presentación del informe, ya que es en la administración pública, en donde se encuentran deficiencias de esta índole específicamente en el Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial; para lo cual es necesario aclarar algunos conceptos, tipos, teorías, funciones, enfoques y los sistemas sociales todos referidos a la comunicación organizacional interna, los cuales esclarecerán los puntos más débiles y deficientes que se deban trabajar en nuestra propuesta final.

2.2 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

Definiciones de comunicación organizacional interna

Según puntualiza García Jiménez “...A medida que las organizaciones han evolucionado se ha impuesto la necesidad de coordinar e integrar las acciones de todas esas unidades a partir del conocimiento de las repercusiones que producen en cada una las funciones de todas las demás. El cambio ha determinado la aparición de la llamada organización transfuncional en el cual desempeña un papel decisivo la comunicación organizacional interna”³.

Para Martín, la comunicación interna es “conjunto de actividades efectuada por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios comunicación, que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir al logro de sus objetivos organizacionales”⁴

² Homs Quiroga, Comunicación en la Empresa (México,1990 Pág.61)

³ García Jiménez Jesús, La Comunicación Interna (Madrid España,1998 Pág.8)

⁴ Martín Martín, Fernando, Comunicación en empresas e instituciones (Salamanca España,1995 Pág.23)

Los objetivos que persigue, la comunicación organizacional interna son elementos esenciales para nuestro estudio, en el Archivo General de Tribunales, ya que de este punto partiremos para saber qué tipo de estrategia comunicacional es la más adecuada para el departamento.

Integrar de forma absoluta al empleado a los objetivos de la empresa o institución, quiere decir que deben hacerle sentir como suyos los logros y éxitos de la organización de igual forma los problemas y fracasos. Esto implica motivar la participación y colaboración del empleado en los logros de la compañía.

1. Crear sentimiento de orgullo por pertenecer a la empresa o institución. El orgullo por pertenecer es algo que se puede inculcar, siempre y cuando el empleado encuentre algo deseable y apreciado socialmente en la imagen de su compañía. Desde sentir que haber logrado su puesto es un logro y un éxito, ante quienes están fuera de la compañía.

2. Establecer clima de comprensión entre empresa y trabajador. Para lograrlo se debe tener un trato humano y personalizado, y no un simple "UNO MAS", dentro de la institución.

3. Crear una disposición favorable y positiva por parte de la familia del trabajador. Para que un programa de comunicación tenga éxito entre el personal es necesario reforzarlo con actividades y beneficios constantes de sensibilización en las familias.

4. Fomentar la participación del personal en las actividades de la empresa, ya sea de índole laboral, social o cualquier otro tipo. Esto le ayuda a estrechar vínculos afectivos al trabajador con la empresa, por los puntos de identificación entre ambos.

5. Ayudar al personal de nuevo ingreso a integrarse lo más rápido posible, sin conflictos a la empresa.
6. Abatir los índices de rotación de personal. (Si no es necesario) esto en lo referente a la estabilidad laboral que siente el trabajador en su empresa.
7. Tener abiertos los canales de comunicación entre los niveles directivos y el personal, a fin de que los desacuerdos, insatisfacciones y conflictos no maduren y puedan ser resueltos a tiempo.
8. Fomentar las actividades sociales, culturales y deportivas dentro de la institución.
9. Ayudar el nivel de cultura del personal.
10. Motivar al trabajador e incrementar su productividad.
11. Cuidar internamente la imagen de la empresa, a fin de que esta sea positiva.
12. Evitar que el sindicato se vuelva un obstáculo para el entendimiento entre la empresa y su personal.

2.3 TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

Existen un sin fin de tipos, formas, y muchas maneras en que la comunicación interviene en las empresas o instituciones, en este caso se trata de comunicación organizacional interna lo que conlleva a describir los diferentes tipos de comunicación, entre ellas estas: descendente, ascendente y horizontal, que dentro de esta última se desprenden la correctiva y la preventiva. Y para finalizar la integradora y la dinámica.

Todas las anteriores contribuirán a relucir, con qué tipo de comunicación cuenta actualmente el Archivo de Tribunales, de qué manera le servirá cada una de estas junto a sus ventajas y desventajas, y finalmente cual será la estructura que mejor se acomoda al Departamento de acuerdo a las necesidades de todo el personal implicado.

2.3.1 COMUNICACIÓN DESCENDENTE

Es la que se desarrolla cuando los mensajes parten de los niveles jerárquicos altos hacia el personal, en forma de avisos, instrucciones, órdenes, políticas, reglas y normas, sugerencias, mensajes motivacionales entre otros. Almenara en cuanto a la comunicación descendente puntualiza "... En esta vía de comunicación fluyen mensajes de tarea de mantenimiento y humanos, relacionados entre otros aspectos con, directrices, objetivos, disciplinas, órdenes, preguntas, política organizativa, motivación y evaluación. Probablemente la comunicación descendente constituya el canal formal más estudiado y que más controversias ha generado. Controversias que hasta cierto punto consideramos normales, pues es totalmente cierto que los procesos comunicativos descendentes proporcionan datos referidos a características importantes de la empresa. Para algunos se trata de la parte más importante de la comunicación organizacional"⁵.

2.3.2 COMUNICACIÓN ASCENDENTE

Se entiende que va del personal hacia los directivos y generalmente, es bajo la forma de quejas, sugerencias, peticiones, respuestas a encuestas entre otros. Los autores Enrique, Maldroñero y Morales define esta comunicación de la siguiente forma "La comunicación ascendente o flujo de comunicación hacia arriba surge de los niveles bajos de la empresa o institución, y su recorrido es justo el contrario de la descendente: nace en la base de los colaboradores y se

⁵ Almenara Aloy, Jaime Comunicación interna en la empresa (Barcelona, 2005 Pág.72)

dirige siguiendo caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación, a la alta dirección de la empresa”⁶.

2.3.3 COMUNICACIÓN HORIZONTAL

Esta comunicación se da de manera informal, y surge entre los miembros del personal.

Para los autores Enriques Maldroñero y Morales la comunicación horizontal se conforma de la siguiente manera “Esta 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”⁷.

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.

2.4 ESCUELA Y SUS TEORIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Es necesario tener en cuenta las diferentes escuelas y sus teorías ya que nos dan una clara idea de cómo se ha ido integrando la comunicación organizacional dentro de las empresas o instituciones, hay muchos autores que han estudiado cada una de las teorías y las que mejor se acomodan según sus investigaciones y experiencias, dentro de las instituciones, a continuación se nombran las siguientes: La teoría clásica que habla de la estructuración y definiciones precisas dentro de la organización, y la Teoría humanista que se refiere a factores sociológicos y psicológicos de las personas que laboran dentro de una institución. Esta información recopilada es imprescindible para poder

⁶ Enrique Ana, Maldroñero Gabriela, Morales Francisca, y Soler Pere, la planificación de comunicación empresarial (Barcelona, 2002 Pág.60)

⁷ Enrique Ana, Maldroñero Gabriela, Morales Francisca, y Soler Pere, la planificación de comunicación empresarial (Barcelona, 2002 Pág.60)

hacerse las diferentes aplicaciones de comunicación organizacional en el Archivo General de Tribunales, para que se refleje el cambio y aporte éxitos y satisfacciones a esta Dependencia.

2.4.1 TEORÍA CLÁSICA: ESTRUCTURACIÓN

Esta teoría evolucionó desde los años anteriores a la primera Guerra Mundial con el movimiento de la administración científica, que describía al hombre como un ser racional y económico que podía ser motivado en su trabajo con las técnicas del premio y el castigo, a continuación sus principales exponentes: Max Weber (burocracia), Frederick Taylor (Administración científica) y Henri Fayol (principios de Management). Ellos propusieron una forma sistemática de estudio para las organizaciones y establecieron pautas en el campo administrativo, procurando una forma de organización que contribuyera mejor a las crecientes y nuevas necesidades de la sociedad industrial. Esta teoría favorece a: las estructuras piramidales, poca interacción entre los miembros de la organización, procesos de comunicación vertical-descendente, centralización en la toma de decisiones, exceso de reglas y reglamentos, una comunicación formal, jerárquica y planificada, con el propósito de asegurar el cumplimiento de las tareas y el incremento de la eficiencia y productividad.

Existía una concepción de “hombre económico”, es decir, el obrero como extensión de las máquinas. Estos estudios marcaron el movimiento de las relaciones humanas en la industria.

2.4.2 TEORÍA HUMANISTA: FACTORES SOCIOLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS

Se desarrolló a fines de los años veinte. Abarcó por primera vez variables como actitudes de los obreros, moral, grupos de trabajo informales y relaciones sociales, partiendo de una visión más completa de la naturaleza humana y su impacto en el desempeño empresarial. Entre los estudios de esta corriente

deben resaltarse los llevados a cabo por Elton Mayo, Kurt Lewin, Rensis Likert y Douglas McGregor.

El interés primario de esta escuela fue el individuo. La lógica básica del método de las relaciones humanas consistió en incrementar el interés por los obreros para mejorar la moral y satisfacción de estos. Se crearon estructuras más flexibles, con posibilidades para un estilo de dirección más participativo. Apareció un flujo de comunicación ascendente bajo la forma de sugerencias de los subordinados a la dirección.

2.5 PROBLEMAS LABORALES INTERNOS Y LA COMUNICACIÓN

Dentro de los muchos problemas de una organización, muchas veces se le debe a la falta de información, mala interpretación o falta de manejo de ciertos temas, como lo es la comunicación, que son propios e inevitables dentro de una institución, para que esta funcione de manera más exitosa y satisfactoria, lo que resolverá muchas interrogantes y será de total ayuda para la mejoría de la estrategia de comunicación organizacional del Archivo General de Tribunales. Se tratarán temas como los problemas en la comunicación interna, como la comunicación descendente, ascendente, el trabajo en equipo, el rumor, y el liderazgo entre los principales, así como el valor que tiene la comunicación organizacional interna, las barreras que existen en la comunicación, las barreras de tipo operativo y la importancia de una imagen corporativa junto a todos los componentes esenciales que debe contener, para ser una institución bien reconocida tanto dentro de esta por todos los laboristas, como externamente ante el público o usuario.

2.5.1 COMUNICACIÓN DESCENDENTE

Para una gran mayoría de organizaciones la comunicación descendente supera a la de sentido ascendente originando habitualmente problemas de saturación o sobrecarga. En donde figura la comunicación tradicional, a través de relaciones personales y medios escritos. Pero el enorme volumen de datos que transporta puede generar una sobrecarga de información que dificulte su procesamiento y bloquee los procesos de comunicación. Las nuevas organizaciones corren el riesgo de ser entonces, una organización de la desinformación.

La comunicación descendente se caracteriza por poseer un contenido demasiado específico; transmite mensajes predominantemente relacionados con la ejecución y valoración de la tarea, órdenes y especificaciones de trabajo relacionadas con las funciones a realizar, los objetivos a alcanzar, las líneas de acción que conviene respetar, el nivel de cumplimiento de la tarea, los objetivos de la organización, los resultados alcanzados, los acontecimientos más importantes y significativos (inversiones de la organización, expansiones, cambios organizativos, etc.). Aunque la difusión de algunas de estas informaciones puede comprometer ciertos objetivos estratégicos, otras que no conllevan ningún peligro, tampoco se difunden.

Esta comunicación descendente que da prioridad a los intereses de la organización (conseguir un determinado nivel de productividad) y descuida el nivel socio-integrativo (la información destinada a conseguir una mayor motivación y satisfacción de los trabajadores) resulta insuficiente y frustrante para los colaboradores. Además de una información personal sobre su trabajo (condiciones del mismo, salarios, promoción, etc.); las referencias sobre la vida de la organización, sus objetivos, sus proyectos o los resultados son tanto más importantes cuanto mayor es el grado de autonomía o de responsabilidad del

trabajador en la toma de decisiones. Dado que cuanto mejor informados estén, cuantos más datos conozcan y cuanto más se potencien las comunicaciones de carácter socio-integrativo; en mejores condiciones se encontrarán para participar.

Otros problemas que suelen aparecer en las comunicaciones descendentes son: la ambigüedad, imprecisión y vaguedad de los mensajes o la contradicción de las órdenes transmitidas. La consecuente confusión generada puede manifestarse en disfuncionalidades en la realización de la tarea o incumplimiento de algunas de las órdenes contradictorias. Ver Anexo gráfica No.1

2.5.2 (IN) COMUNICACIÓN ASCENDENTE

La comunicación ascendente es de vital importancia para las organizaciones basadas en la información dado que, como señala P. Drucker “los conocimientos estarán en la parte baja de la pirámide jerárquica, en la mente de los especialistas que realizan diversos trabajos y se dirigen a sí mismos” (2000: 6).

Por otro lado, muchas de las deficiencias o puntos débiles de la comunicación descendente podrían evitarse recurriendo a mecanismos que posibiliten el feedback. La comunicación ascendente se convierte, de este modo, en una herramienta que proporciona una retroalimentación importante sobre la efectividad de las comunicaciones descendentes y sobre los problemas de la organización. Permite a los trabajadores plantear sugerencias para la solución de problemas o propuestas de mejora y, en el peor de los casos, quejarse o comunicar el descontento.

Las ventajas que se derivan de todo ello son múltiples: permite conocer el clima social de la organización, contribuye a estimular la creatividad de los trabajadores, favorece su enriquecimiento y desarrollo personal, hace que el trabajo y la dirección sean más cooperativos desapareciendo elementos de

tensión y conflicto en las relaciones interpersonales, aumenta el compromiso con la organización, mejora la calidad de las decisiones, etc.

A pesar de los beneficios apuntados, la comunicación ascendente suele ir acompañada de muchas dificultades o inconvenientes que la hacen escasa y más ficticia que real:

1. Las funciones de protección y seguridad psicológica que ejerce la comunicación unidireccional (Petit, F. 1984) para el emisor (directivo) al permitirle mantener una distancia frente al receptor (trabajador) que le proteja de posibles objeciones o críticas a sus órdenes; representa un obstáculo para la implantación del feed-back y el desarrollo de actitudes de escucha.

2. Generan también bloqueos en la comunicación ascendente las actitudes prejuiciosas, la desconfianza de los superiores hacia los trabajadores.

3. El sistema de recompensas establecido en la organización condiciona el contenido de las comunicaciones ascendentes. Cuando se incentivan las informaciones positivas sobre la labor realizada y se ignoran o sancionan las quejas, la falta de comprensión de las instrucciones recibidas o las acciones que se desvían del curso prescrito; los mensajes ascendentes sufren un proceso de distorsión. Sólo se comunican a los jefes los mensajes favorables, se exagera la información positiva, se introducen elementos falsos y/o se omite información negativa. Las innovaciones individuales, auto adaptaciones espontáneas o "ilegalidades útiles" que ensayan los trabajadores para la solución más eficaz de problemas cotidianos se silencian, no se comunican; por lo que la organización no podrá tener control sobre ello.

4. Bien sea por falta de confianza en el jefe, por miedo al castigo o a posibles represalias o por falta de cultura participativa; los trabajadores practican preferentemente la crítica entre amigos. Pocas veces las críticas sobre los

modos de proceder de la dirección se plantean abierta y formalmente por los canales establecidos para ello.

5. Junto a esta peculiar “cultura de la queja”, la baja autoestima de un trabajador acostumbrado a recibir y obedecer órdenes, provoca comportamientos excesivamente sigilosos y herméticos.

6 En muchas ocasiones la información no se transmite hacia arriba, porque simplemente el trabajador no tiene una visión exacta, de la información que su superior necesita para tomar decisiones. Ver Anexo gráfica No. 2

También se propone el esquema de comunicación organizacional horizontal, con el que pueden evitarse los problemas dentro de una organización o institución, en este caso, sería la mejor opción para el Archivo General de Tribunales. Ver Anexo gráfica No. 3

2.5.3 TRABAJO EN EQUIPO

En relación a este tipo de comunicación se ha prestado especial atención a aquella que se da entre iguales a niveles directivos por sus repercusiones en la coordinación e integración de los subsistemas de la organización y por el desarrollo experimentado por la “dirección intermedia” como mecanismo esencial de coordinación y control en las estructuras organizativas altamente burocratizadas.

Sin embargo, con la introducción de fórmulas participativas como los círculos de calidad o grupos de resolución de problemas o de nuevas formas de organización del trabajo y especialmente con el rediseño de puestos grupal; los grupos se convierten en la unidad básica de la organización del trabajo, en lugar de trabajadores individuales. De este modo, se estimula y organiza la comunicación horizontal en el núcleo de operaciones como herramienta que facilita la coordinación entre los trabajadores, mejora el clima social, satisface

necesidades sociales y de autorrealización de la personas y contribuye al desarrollo de una organización más innovadora. Un tipo de comunicación que en la organización taylorista utilizaba normalmente la estructura informal, quedando reducida a su mínima expresión en la dimensión formal.

Según Mazo (1998) El trabajo en equipo se convierte en el emblema de aquellas empresas que tratan de eliminar las interacciones basadas en la competición y marcadas por la incomunicación y sustituirlas por relaciones interpersonales cooperativas y efectivas.

2.5.4 EL RUMOR

El rumor tiene como característica fundamental, que cada persona de las que forman parte de su cadena de transmisión, pone algo de su parte, suprime, corrige, aumenta, o deforma la información consciente o inconscientemente.

El anonimato de quien da la información por primera vez, sobre un hecho que no se puede comprobar ni negar, es el punto de partida y vida para la creación del rumor. El fenómeno del rumor se combate con información, para que este finalice como información formal si es verídica o falsedad si no se comprueba.

La cantidad de rumor circulante varía con la importancia del asunto para los individuos afectados, multiplicada por la ambigüedad que proporciona pruebas o testimonios respecto a este asunto y se formula de la siguiente manera $R=ixa$, (rumor, igual a importancia multiplicada por ambigüedad). El mecanismo psicológico que fundamenta la creencia en el rumor, es la proyección pues las personas en estado de ansiedad tienden a tomar sus deseos o temores por realidades.

A veces el morbo, puede ayudar a la proliferación de rumores, se supone que a veces, para romper la monotonía grupal, el personal trata de crear un escándalo espectacular.

2.5.5 LIDERAZGO

Los líderes de opinión, son aquellas personas que influyen en las opiniones y decisiones de otros. Existen líderes formales, que son quienes tienen poder oficialmente, tales como líderes de sindicatos, directivos de empresas políticas, etc. Los grupos que manejan los líderes formales son bien constituidos, con estatus y normas. Los informales manejan a grupos no bien definidos ni constituidos, como líderes agrarios que propician invasiones etc. A continuación se detallan algunas características de los líderes:

- a) Pueden ser los primeros en plantear o definir una cuestión.
- b) Pueden verbalizar y cristalizar los sentimientos vagos de las masas.
- c) Pueden manipular los anhelos de las masas en su propio provecho.

Cabe resaltar que hay que saber distinguir los líderes y los tipos de líderes que se encuentran dentro de las empresas o instituciones, para evitar conflictos o malos entendidos con el personal, ya que estos tienen el dominio de la palabra. Dentro de la empresa cada líder da su opinión, para el jefe de grupo, es una importante fuente de información, un termómetro de cómo anda el clima de opinión entre el personal.

2.6 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Temas como la filtración, la percepción selectiva que utilizan los seres humanos, la defensa y el lenguaje, que son puntos que todo ser humano utiliza según sea su estado anímico, psicológico o social, y lo refleja dentro de la institución, empresa o compañía que labore.

2.6.1 FILTRACIÓN

La filtración se refiere a la manipulación de la información para que de esta manera sea vista de manera más favorable por el receptor. Por ejemplo, cuando un gerente le dice a su jefe lo que él quiere oír, está filtrando la información. Esto

ocurre mucho en las organizaciones. Al tiempo que las informaciones pasan a los ejecutivos de alto nivel, tiene que ser condensada y sintetizada por los subordinados para que los que están en la cima no se sobrecarguen de información. Los intereses personales y las percepciones de lo que es importante de aquellos que resumen están presentando en el resultado de la filtración. El mejor determinante de la filtración es el número de niveles en la estructura de una organización. Mientras más verticales sean los niveles en la jerarquía de la organización, más oportunidades hay para la filtración.

2.6.2 PERCEPCIÓN SELECTIVA

Esto se debe a que los receptores en el proceso de comunicación, ven en forma selectiva y escuchan los mensajes e información basados en sus necesidades, motivaciones, experiencia, antecedentes y otras características personales. Los receptores también proyectan sus intereses y expectativas en las comunicaciones al tiempo que las decodifican.

2.6.3 DEFENSA

Está claro que cuando las personas se sienten amenazadas, tiende a reaccionar en formas que reducen su habilidad para lograr el entendimiento mutuo. De manera que se vuelve defensiva – comprometiendo los comportamientos como atacar verbalmente a otros, hacer comentarios sarcásticos, y ser excesivamente juiciosos y cuestionar los motivos de los demás. Así, cuando los individuos interpretan el mensaje de los demás como amenaza, responden en forma que retardan la comunicación eficaz y efectiva para la institución o empresa.

2.6.4 LENGUAJE

La palabra significa diferentes cosas para diferentes personas. “El significado de las palabras no está en la palabra, está en nosotros.” La edad, la educación y los antecedentes culturales son tres de las variables más obvias que influyen el

lenguaje que cada persona usa, así como también definiciones que se da a las palabras. En una organización, los empleados usualmente llegan con diversos antecedentes y por tanto, tienen diferentes patrones de habla. El lenguaje de los altos ejecutivos, pueden ser místico para los empleados operativos que no están familiarizados con la jerga gerencial. Si se considera cómo cada una de las personas modificara el lenguaje, las dificultades en la comunicación se minimizarían.

El problema es que los miembros de una organización no saben, que con quienes interactúan, han modificado el lenguaje. Los emisores tienden a asumir que las palabras o términos que emplean significan lo mismo para el receptor y para ellos. Estos por supuesto, a menudo incorrecto. Por tanto crea dificultades en la comunicación organizacional.

2.7 BARRERAS DE TIPO OPERATIVO

El tiempo que se dará a los problemas operativos, radica a que mientras se presente algún obstáculo que frene parcial ó totalmente el desarrollo natural del trabajo, no se podrán alcanzar los objetivos previstos. Dentro de las barreras de problemas operativos están:

2.7.1 FÍSICAS

“Abarcan a los medios que pueden ser de origen puramente mecánico, eléctrico, magnético, etc., según el canal que se emplee. Cuando se presentan estas deficiencias se entorpecen las operaciones o el desarrollo del trabajo, y por consiguiente, de las dos aplicaciones de la comunicación organizacional (fase interna y externa).”⁸

⁸ Ramos Padilla, Comunicación punto de vista organizacional (México, 1991 Pág.70)

2.7.2 FISIOLÓGICAS

“Se presentan cuando existe algún mecanismo de deformación del mensaje en la persona que lo emite o en la que lo recibe. Esto puede deberse a anomalías en los sentidos, como sordera, ceguera, daltonismo, etcétera.

La falta de concentración al escuchar el mensaje puede provocar equívocos que deformen el proceso secuencial de la comunicación. También podemos referirnos a fallas resultantes por fatiga, conflictos internos o provocados, o alguna causa imprevista que implica o reste al receptor capacidad intelectual para captar en su esencia el mensaje.”⁹

2.7.3 PSICOLÓGICAS

Estas barreras forman parte de la manera individual de cada persona, ya que cada una de las posee diferentes habilidades para percibir y comprender en mundo que los rodea, así como sus prejuicios y la manera de satisfacer sus propias necesidades.

Muchas veces se dan situaciones psicológicas particulares de cada emisor o receptor, a veces por rechazo al emisor ó viceversa, o pueda ser que sea el mensaje que se está transmitiendo también.

Todo esto encierra estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría, rabia entre otros), o los prejuicios en cuanto a opinión, aprobación o desaprobación de lo que se dice, se escribe o lo que se está comunicando. (Barreras psicológicas de la comunicación-ensayos.

⁹ Ramos Padilla, Comunicación punto de vista organizacional (México,1991 Pág.71)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la realización de la presente investigación se utilizó el método científico. La información obtenida fue registrada, analizada e interpretada y presentada cualitativa y cuantitativamente

3.2 OBJETIVOS DE LA TESIS

3.2.1 Objetivo general

Establecer la Comunicación Organizacional Interna que posee actualmente, el Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial, para proponer un modelo de Comunicación Organizacional Interna en ese departamento, y desde allí mejorar la relación interpersonal entre los trabajadores para que se vea reflejado en el trabajo administrativo de dicha dependencia.

3.2.2 Objetivos específicos

1. Indagar cuáles son las posibles estrategias de comunicación organizacional con que cuenta el departamento del Archivo General de Tribunales actualmente.

2. Identificar como se desarrollan las funciones administrativas del personal del Archivo General de Tribunales para mejorar el desempeño laboral dentro de este departamento.

3. Analizar cuál es el comportamiento y relación entre jefaturas, mandos medios y subordinados en el departamento de esta institución, para sugerir cambios que ayuden a facilitar la comunicación entre los mismos.

4. Investigar cómo está la organización y jerarquías del Archivo General de Tribunales, para proponer una reestructura y así controlar deficiencias en las futuras plazas de trabajo.

3.3. Técnica

Para efectos de la recolección de datos, fue necesario utilizar las siguientes técnicas:

3.3.1 Encuesta

Se tuvo a disposición una boleta, en la cual se estructuraron cuestionamientos al personal del Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial a clientes internos y externos.

3.3.2 Observación

Se realizó una observación indirecta, en todos los aspectos que se relacionan con el estudio, que tengan como finalidad percibir la conducta, la relación y el desempeño en sus labores del personal del Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial.

3.4 Instrumento

En la encuesta se formularon preguntas para determinar el ámbito laboral, también preguntas sobre la relación interpersonal y formas de comunicación con que cuenta el personal dentro del departamento, por medio de preguntas abiertas y cerradas, según la necesidad del caso.

3.5 Población

La población es, en su totalidad el departamento del Archivo General de Tribunales, del Organismo Judicial. Esto para lograr nuestros propósitos en cuanto a la comunicación organizacional Interna.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL

La importancia de este capítulo radica en dar a conocer la estructura del Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial, para lo cual se analiza el departamento como variable de nuestra investigación: Por otra parte se da a conocer el resultado descriptivo y estadístico, el descriptivo da como resultado la realización de una propuesta de Manual de Procedimiento interno, para tener bases y procedimientos que puedan seguir los colaboradores de este departamento, y el estadístico son resultados de las opiniones de los trabajadores y usuarios externos que contribuyeron a la realización de este manual.

4.1 ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES

Es la Unidad responsable de la recepción, guarda, conservación, custodia y archivo de los expedientes fenecidos de los diferentes Juzgados, Tribunales, Salas, Corte Suprema de Justicia y determinadas Dependencias Administrativas (Centro Administrativo de Gestión Penal, Secretaría de la Corte Suprema de Justicia y otras); así como de atender las consultas de expedientes fenecidos realizadas por usuarios internos (personal de las judicaturas y área administrativa) y externos (partes procesales, fiscales, defensores públicos, abogados, estudiantes y público en general), que requieran información sobre los documentos que se encuentran en el Archivo. Prestar apoyo logístico a los Órganos Jurisdiccionales que solicitan clasificación de los expedientes que se encuentran en trámite y capacitar al personal en el manejo, mantenimiento y clasificación de dichos archivos internos.

4.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La historia del Archivo no se encuentra registrada en un solo documento, debiendo consultar diferentes fuentes para establecerla.

El nombre del Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial, surge en relación a las funciones que realiza y al Organismo al que pertenece, denominándolo así, a partir del Decreto 1568 de la Presidencia de la República de Guatemala, Reglamento General de Tribunales, el cual data del tiempo del General Jorge Ubico (año 1934).

Los procesos más antiguos que se tienen en el Departamento, fueron tramitados en el siglo XVII y son considerados joyas históricas. Se tienen expedientes de algunos de los fusilamientos en Guatemala y del esclarecimiento histórico entre otros juicios.

En la época de los años 1960 y 1970 se inicia la asignación de un número de registro, a los procesos por parte de las Judicaturas, iniciando a utilizarse el sistema numérico, el cual se utiliza para clasificar los expedientes que se encuentran en la Unidad.

4.1.2 COBERTURA

El Archivo Central se encarga de apoyar en la clasificación de los archivos internos, así como de la recepción de expedientes fenecidos de los distintos órganos jurisdiccionales. A continuación se presenta el listado de los departamentos de la República en los que tiene cobertura la sede central:

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1) Guatemala. | 7) Izabal |
| 2) Escuintla. | 8) Zacapa. |
| 3) Sacatepéquez. | 9) Alta Verapaz. |
| 4) Santa Rosa. | 10) Baja Verapaz. |
| 5) El Progreso. | 11) El Petén. |
| 6) Chiquimula. | 12) Chimaltenango |

Ver Anexo mapa No. 4

Así mismo el archivo general de tribunales cuenta con una sede regional, la cual se encuentra en Quetzaltenango, a continuación se nombran los departamentos que esta sede cubre. Ver Anexo mapa No. 5

- i. Suchitepéquez.
- ii. Huehuetenango.
- iii. San Marcos.
- iv. Totonicapán.
- v. Sololá.
- vi. Retalhuleu.
- vii. Quetzaltenango.
- viii. Quiché.

4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación se desarrolla la forma como está organizado el Archivo General de Tribunales.

a) Recursos humanos

En el Archivo se tienen diferentes puestos; todo el personal del renglón 011 está presupuestado, y los del renglón 031 es el personal que se encuentra laborando por planilla. Ver Anexo tabla No. 6.

b) Organigrama

El organigrama de este departamento incluye 42 personas, las cuales laboran actualmente en la sede central del archivo. Ver Anexo gráfica No.7

c) Recursos físicos o materiales

Estos recursos se pueden dividir en bienes muebles e inmuebles. Los bienes muebles adecuados, son vitales e indispensables en este departamento ya que estos son parte de las herramientas de trabajo de todos los oficinistas y clasificadores del departamento debido a la naturaleza de su plaza y sus atribuciones, en las que se encuentra clasificar y foliar expedientes. Ver Anexo tabla No. 8.

Este departamento también cuenta con bienes inmueble, en donde se resguardan los expedientes y procesos con que cuenta esta unidad. (ver Anexo tabla No. 9)

d) Económicos

La dependencia del archivo, obtuvo una asignación presupuestaria anual, para el año 2011, en lo que respecta al grupo 1 de, (Q 214,720.00 servicios), 2 (Q 89,721.00 materiales y suministros) y 3 (Q 386,708.00 propiedad planta, equipo e intangible), para un total de Q 691,149.00.

4.3 PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO INTERNO DEL ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL

En el presente punto se analiza el Proyecto del Manual de procedimiento Interno del Archivo, el cual está plenamente justificado, y realizado de acuerdo a las diferentes necesidades, como vacíos administrativos y comunicacionales existentes en este departamento. Dado a la carencia de un manual de

procedimientos, los problemas interpersonales de los empleados, se agudiza pues, no tienen bien ubicadas las atribuciones y responsabilidades que cada uno debiera tener, esto desde la rama operativa hasta la administrativa junto a sus jefaturas; afectando directamente a los clientes internos y externos, los cuales acuden a solicitar los diferentes trámites a esta dependencia; la cual contempla dentro de sus atribuciones, dar un servicio óptimo a los diferentes usuarios que así lo soliciten.

El manual, se dispondrá a las autoridades correspondientes de este órgano de justicia; previo a su evaluación, para dar como resultado el beneficio y la mejoría de las diferentes problemáticas de comunicación organizacional existentes, de esta manera será de utilidad a todos los colaboradores que prestan sus servicios actualmente, y a los próximos por ocupar puestos en este departamento. Esta aportación ayudará a obtener una mejor comunicación organizacional interna y así externar estas mejoras a todos los usuarios que soliciten sus servicios.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL Y DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

DISPOSICIONES PRELIMINARES

1. Objeto del Manual de Procedimientos. El presente manual de procedimientos, tiene por objeto desarrollar las normas y procesos, basadas en las leyes, las cuales se encuentran en la Constitución Política de la República de Guatemala y del Organismo Judicial, que se relacionan con la adecuada aplicación y relación de la organización del Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial.

Coordinar el Archivo General de Tribunales, de forma administrativa y jurídica, delimitando las funciones y atribuciones, lo que se refleja en un mejor servicio para los usuarios internos y externos.

Dicha Entidad se identificará de aquí en adelante en el presente Manual de Procedimiento Interno como el Archivo.

2. Archivo General de Tribunales. El Archivo General de Tribunales depende de la Presidencia del Organismo Judicial; es responsable de la conservación, custodia y archivo de los expedientes fenecidos de los diferentes Juzgados, Tribunales, Salas y Corte Suprema de Justicia; así como prestar atención inmediata a usuarios internos y externos, sobre los documentos que se encuentran en el Archivo.

3. Ámbito del Manual de Procedimiento Interno. Este manual regula la estructura general interna, organización y funciones administrativas del Archivo, en la aplicación de los principios de desconcentración y descentralización de sus procesos técnico-administrativo.

4. Funciones del Archivo. Además de las funciones que le asigna la Constitución Política de la República de Guatemala, y otras leyes, el Archivo tiene asignadas las funciones siguientes:

- a) Recepción de expedientes fenecidos, provenientes de las diferentes Judicaturas, por medio de listados, para conservar, custodiar, archivar y localizar cuando son requeridos.
- b) Mantener actualizado el inventario de los procesos y expedientes que se resguardan en el Archivo.

c) Extender certificaciones, constancias y fotocopias simples de las resoluciones y actuaciones procesales.

d) Apoyar en la clasificación de los archivos internos de los Órganos Jurisdiccionales y capacitar al personal auxiliar de dichas Judicaturas en el manejo y clasificación de los archivos.

5. Riesgos de Salud. Se debe velar esencialmente por la previsión social y humana, en los riesgos de salud relacionados con la manipulación de los diferentes expedientes que se encuentran en el Archivo, específicamente el uso de mascarillas, guantes y el equipo necesario para evitar accidentes industriales, enfermedades respiratorias, así como infecciones en la piel.

6. Observancia general. Este Manual es de observancia general para todos los empleados y funcionarios del Archivo.

ORGANIZACIÓN INTERNA ESTRUCTURA ORGÁNICA

7. Estructura administrativa. Para cumplir sus funciones, el Archivo se estructura administrativamente de la siguiente manera:

Nivel Superior:

- a) Dirección.
- b) Coordinación.
- c) Jefatura.

Nivel administrativo:

- a) Asistente de Dirección.
- b) Asistente de Coordinación.
- c) Secretaria de Jefatura.

d) Secretaria de Archivo.

Nivel de Clasificación:

a) Clasificador.

Nivel Operativo:

a) Operador.

b) Auxiliar de mantenimiento.

c) Piloto-mensajero

Nivel de Encargado de Obra:

a) Clasificador.

b) Operativo.

NIVEL SUPERIOR

8. Director del Archivo. El Director del Archivo General de Tribunales, es a quien le corresponde cumplir y desarrollar las funciones de dirección del Archivo; así como brindar las facilidades del libre acceso a la información.

El puesto de Jefe del Archivo, cambiará su denominación a la de Director del Archivo General de Tribunales.

9. Jerarquía del Director del Archivo. El Director del Archivo, depende directa y jerárquicamente de la Presidencia del Organismo Judicial, a través de la Secretaria General de la Presidencia. Es el funcionario de superior jerarquía en el Archivo, tiene autoridad y competencia administrativa en toda la República, para los asuntos propios del Archivo.

10. Atribuciones del Director del Archivo. Las atribuciones del Director del Archivo son:

a. La dirección e inspección en las sedes: Central, Regionales y Delegaciones del Archivo.

- b. Guardar, conservar, custodiar y archivar los expedientes fenecidos, libros y documentos que obran en la Dependencia.
- c. Extender certificaciones, constancias y fotocopias simples de los expedientes, libros y documentos fenecidos, que soliciten y que obren en el Archivo.
- d. Supervisar que el personal reciba los expedientes de los tribunales y los clasifique adecuadamente.
- e. Dirigir las actividades y velar por la puntual asistencia a sus labores, del personal de la Dependencia.
- f. Autorizar los nombramientos del personal, cuando se pagan viáticos.
- g. Atender a funcionarios, personal y público en general.
- h. Asistir a las sesiones de trabajo en las cuales sea requerida su presencia.
- i. Desarrollar otras funciones y actividades que se relacionen con el puesto y que le asigne el inmediato superior.

11. Coordinador del Archivo. El Coordinador del Archivo General de Tribunales, es a quien le corresponde cumplir y desarrollar las funciones de coordinación en materia administrativa del Archivo.

El puesto de Jefe III del Archivo, cambiará su denominación a la de Coordinador del Archivo General de Tribunales.

12. Jerarquía del Coordinador del Archivo. El Coordinador del Archivo, depende jerárquicamente del Director del Archivo. Es el superior jerárquico administrativo de todos los demás funcionarios y empleados del Archivo.

13. Atribuciones del Coordinador del Archivo. Las atribuciones del Coordinador del Archivo son:

- a. La Coordinación de las actividades en la sedes Central, Regionales y Delegaciones;
- b. Apoyar administrativamente al despacho del Director;
- c. Extender certificaciones, constancias, fotocopias simples y negativas relacionadas con los expedientes fenecidos y libros de registro que se encuentran en la Sede Central;
- d. Asignar y supervisar las labores del personal que se encuentra bajo su responsabilidad;
- e. Coordinar y asegurarse de que el sistema de archivo esté siempre actualizado en la Sede Central, Regionales y Delegaciones;
- f. Colaborar en la clasificación de los archivos internos de los Juzgados, Tribunales, Salas y Corte Suprema de Justicia, cuando sean requeridos;
- g. En caso que faltare temporalmente el Director del Archivo, lo sustituirá en sus funciones;
- h. Desarrollar otras funciones y actividades que se relacionen con el puesto y que le asigne el inmediato superior.

14. Jefe Regional del Archivo. El Jefe Regional del Archivo General de Tribunales, es el responsable de conservar, custodiar, archivar y localizar los expedientes en la sede Regional a su cargo.

Se crea el puesto de Jefe Regional, el que tendrá la plaza de Jefe I del Archivo, a excepción de la sede Regional de Quetzaltenango, en la cual ya tiene asignado el puesto.

15. Jerarquía del Jefe Regional del Archivo. El Jefe Regional del Archivo, depende jerárquicamente del Director y administrativamente del Coordinador, ambos del Archivo. Tiene a cargo el personal designado a la Regional.

16. Atribuciones del Jefe Regional del Archivo. Las atribuciones del Jefe Regional del Archivo son:

1. Trasladar y verificar que se cumplan las órdenes emanadas de la Dirección y de la Coordinación del Archivo;
2. Informar mensualmente al Coordinador del Archivo, acerca de las labores realizadas en la Regional.
3. Extender certificaciones, constancias, fotocopias simples y negativas relacionadas con los expedientes fenecidos y libros de registro que se encuentran en la sede Regional;
4. Asignar y supervisar las labores del personal que se encuentra bajo su responsabilidad;
5. Asegurarse que el sistema de archivo, esté siempre actualizado en la sede Regional a cargo;
6. Colaborar en la clasificación de los archivos internos de los Juzgados, Tribunales y Salas, que se encuentran en los departamentos de la República que tiene a cargo la Sede Regional;
7. Mantener en todo momento archivados los documentos que estén bajo su responsabilidad;
8. En caso que faltare temporalmente el Jefe de otra Delegación o Regional será designado temporalmente por la Dirección del Archivo, para sustituirlo en sus funciones;

9. Desarrollar otras funciones y actividades que se relacionen con el puesto y que le asigne el inmediato superior.

17. Jefe de Delegación del Archivo. El Jefe de Delegación del Archivo General de Tribunales, es el responsable de conservar, custodiar, archivar y localizar los expedientes en la Delegación Departamental.

Se crea el puesto de Jefe de Delegación, el que tendrá la plaza de Jefe I del Archivo.

18. Jerarquía del Jefe de Delegación del Archivo. El Jefe de Delegación del Archivo, depende jerárquicamente del Director y administrativamente del Coordinador, ambos del Archivo. Tiene a su cargo el personal designado a la Delegación.

19. Atribuciones del Jefe de Delegación del Archivo. Las atribuciones del Jefe de Delegación del Archivo son:

1. Trasladar y verificar que se cumplan las órdenes emanadas de la Dirección y del Coordinador del Archivo e informar mensualmente a este último, acerca de las labores realizadas en la Delegación;
2. Extender certificaciones, constancias, fotocopias simples y negativas relacionadas con los expedientes fenecidos y libros de registro que se encuentran en la Delegación Departamental;
3. Asignar y supervisar las labores del personal que se encuentra bajo su responsabilidad;
4. Asegurarse que el sistema de archivo, esté siempre actualizado en la Delegación que está bajo su responsabilidad;

5. Colaborar en la clasificación de los archivos internos de los Juzgados, Tribunales, Salas y Corte Suprema de Justicia, en el cual se encuentra la Delegación;
6. Mantener en todo momento archivados los documentos que estén bajo su responsabilidad;
7. En caso que faltare temporalmente el Jefe de otra Delegación o Regional será designado temporalmente por la Dirección del Archivo, para sustituirlo en sus funciones;
8. Desarrollar otras funciones y actividades que se relacionen con el puesto y que le asigne el inmediato superior.

20. Jefe de Bodega del Archivo. El Jefe de Bodega del Archivo General de Tribunales, es el responsable de conservar, custodiar, archivar y localizar los expedientes en las bodegas que tiene a cargo, de la sede Central del Archivo.

Se crea el puesto de Jefe de Bodega, el que tendrá la plaza de Jefe I del Archivo.

21. Jerarquía del Jefe de Bodega del Archivo. El Jefe de Bodega del Archivo, se encuentra bajo las órdenes del Coordinador y el superior jerárquico que es el Director, ambos del Archivo. Tiene a cargo el personal designado a las Bodegas de la sede Central.

22. Atribuciones del Jefe de Bodega del Archivo. Las atribuciones del Jefe de Bodega del Archivo son:

1. Trasladar y verificar que se cumplan las órdenes emanadas de la Dirección y del Coordinador del Archivo, e informar mensualmente a este último, acerca de las labores realizadas en las bodegas del Archivo Central;

2. Extender negativas relacionadas con los expedientes fenecidos que se encuentran en las bodegas del Archivo Central;
3. Asignar y supervisar las labores del personal que se encuentra bajo su responsabilidad;
4. Asegurarse que el sistema de archivo, esté siempre actualizado en las bodegas que está bajo su responsabilidad;
5. Ejecutar la clasificación de los archivos internos de los Juzgados, Tribunales, Salas y Corte Suprema de Justicia.
6. Mantener en todo momento archivados los documentos que estén bajo su responsabilidad;
7. En caso que faltare temporalmente el Jefe de otra Delegación o Regional será designado temporalmente por la Dirección del Archivo, para sustituirlo en sus funciones;
8. Desarrollar otras funciones y actividades que se relacionen con el puesto y que le asigne el inmediato superior.

NIVEL ADMINISTRATIVO

23. Asistente del Director del Archivo. El Asistente del Director del Archivo, es a quien le corresponde asistir en las funciones de dirección del Archivo; así como apoyar para brindar las facilidades del libre acceso a la información.

El puesto de Oficinista V del Archivo, cambiará su denominación al de Asistente del Director del Archivo.

24. Jerarquía del Asistente del Director del Archivo. El Asistente del Director del Archivo, depende jerárquicamente del Director y administrativamente del Coordinador, ambos del Archivo.

25. Atribuciones del Asistente del Director del Archivo. Las atribuciones del Asistente del Director del Archivo son:

1. Asistir al Director del Archivo General de Tribunales en las funciones inherentes al cargo;
2. Recibir los expedientes y llevar el control de los juicios que envían los Tribunales de la República;
3. Clasificar, archivar y digitalizar los expedientes, atendiendo a su naturaleza, con el fin de facilitar su localización;
4. Hacer conocimientos para los diferentes tribunales, dependencias administrativas de los juicios que solicitan de acuerdo con el procedimiento que se ha establecido;
5. Asistir al director y en los controles de sistema de archivo y en la supervisión del personal de la Dependencia;
6. Atender al público, personalmente o por teléfono, y proporcionarle la información que esté autorizado a divulgar;
7. Desarrollar otras funciones y actividades que se relacionen con el puesto y que le asigne el inmediato superior;

26. Asistente del Coordinador del Archivo. El Asistente del Coordinador del Archivo, es a quien le corresponde asistir en las funciones de coordinación del Archivo; así como apoyar para brindar las facilidades del libre acceso a la información.

El puesto de Oficinista IV del Archivo, cambiará su denominación al de Asistente del Coordinador del Archivo.

27. Jerarquía del Asistente del Coordinador del Archivo. El Asistente del Coordinador del Archivo, se encuentra bajo las órdenes del Coordinador y el superior jerárquico es el Director ambos del Archivo.

28. Atribuciones del Asistente del Coordinador del Archivo. Son atribuciones del Asistente del Coordinador del Archivo las siguientes:

1. Asistir en la Coordinación de las sedes Central, Regionales y Delegaciones del Archivo;
2. Apoyar en trasladar y verificar que se cumplan las órdenes emanadas de la Coordinación del Archivo;
3. Asistir administrativamente al Coordinador del Archivo;
4. Revisar las certificaciones, constancias, fotocopias simples y negativas relacionadas con los expedientes fenecidos y libros de registro que se encuentran en la Sede Central, previo a ser autorizadas por el Coordinador;
5. Colaborar en la coordinación de la clasificación de los archivos internos de los Juzgados, Tribunales, Salas y Corte Suprema de Justicia, cuando sean requeridos.

Desarrollar otras funciones y actividades que se relacionen con el puesto y que le asigne el inmediato superior.

29. Secretaria de la Sede Central, Regional o Delegación del Archivo. La Secretaria de la Sede Central, Regional, Delegación o Bodega del Archivo, es a

quien le corresponde realizar funciones secretariales y administrativas; así como apoyar para brindar las facilidades del libre acceso a la información.

El puesto de Oficinista I y III del Archivo, cambiará su denominación al de Secretaria IV del Archivo.

30. Jerarquía de la Secretaría de la Sede Regional, Delegación o Bodega del Archivo. La Secretaría de la Sede Regional, Delegación o Bodega del Archivo, se encuentra bajo las órdenes del Jefe de la Sede Regional, Delegación o Bodega y el superior jerárquico es el Director del Archivo.

31. Atribuciones de la Secretaria de la Sede Regional, Delegación o Bodega del Archivo. Las atribuciones de la Secretaria de la Sede Regional, Delegación o Sede del Archivo, son las siguientes:

- 1) Realizar funciones secretariales;
- 2) Recibir y clasificar los expedientes provenientes de los diferentes Tribunales y Dependencias Administrativas;
- 3) Escanear, digitalizar o listar los expedientes por Juzgado, número, año, partes procesales, clase de juicio o delito, número de piezas y hojas.
- 4) Extraer los juicios del interior del archivo, colocando en lugar del expediente la hoja de requerimiento, para foliarlos y enviarlos por conocimiento a los Tribunales o Dependencias administrativas que lo soliciten;
- 5) Rotular las carátulas de los inventarios;
- 6) Elaborar solicitud mensual de materiales y útiles de oficina y llevar control de los mismos;

- 7) Atender al público personalmente o por teléfono y proporcionar la información que le esté permitido divulgar;
- 8) Desarrollar funciones y actividades varias que se relacionen con el puesto y que le sean requeridas por el inmediato superior.

NIVEL DE CLASIFICACIÓN

32. Oficinista del Archivo (Clasificador). El Oficinista del Archivo (Clasificador), es a quien le corresponde realizar la función de clasificación y administrativa, así como apoyar para brindar las facilidades del libre acceso a la información.

33. Jerarquía del Oficinista del Archivo (Clasificador). El Oficinista del Archivo (clasificador), se encuentra bajo las órdenes del Coordinador, Jefe de la Sede Regional, Delegación o Bodega y el superior jerárquico es el Director del Archivo.

34. Atribuciones del Oficinista del Archivo (clasificador). Las atribuciones del Oficinista del Archivo (clasificador) son:

- 1) Recibir solicitudes de los usuarios internos o externos, buscar y localizar los juicios que se encuentran en resguardo del Archivo, dejando una hoja de requerimiento, verificar folios y enviarlos por conocimiento a los tribunales, dependencias administrativas o al área de consulta del Archivo.
- 2) Recibir los expedientes provenientes de los diferentes tribunales atendiendo al juzgado, número, año, partes procesales, clase de juicio o delito y número de folios, para lo cual se realizan legajos los cuales deben ser rotulados.

- 3) Clasificar y reclasificar los expedientes de acuerdo a los diferentes tribunales atendiendo al juzgado, número, año y clase de juicio o delito, se realizan los legajos los cuales deben ser rotulados.
- 4) Escanear, digitalizar o listar los expedientes por Juzgado, número, año, partes procesales, clase de juicio o delito, número de piezas y hojas.
- 5) Atender al público personalmente o por teléfono y proporcionar la información que le esté permitido divulgar.
- 6) Trasladar la documentación y correspondencia de la Dependencia a los lugares que les sean indicados y verificar que se reciba de conformidad con los controles internos establecidos por el Archivo.
- 7) Realizar la limpieza en el área de trabajo asignada y cuidar de bienes que se encuentran bajo su responsabilidad y los del Organismo Judicial.
- 8) Desarrollar funciones y actividades varias que se relacionen con el puesto y que le sean requeridas por el inmediato superior.

NIVEL OPERATIVO

35. Operador IV del Archivo. El Operador IV del Archivo, es a quien le corresponde realizar funciones de clasificación de expedientes y substituir o apoyar al Auxiliar de Mantenimiento II del Archivo.

36. Jerarquía del Operador IV del Archivo. El Operador IV del Archivo, se encuentra bajo las órdenes del Coordinador, Jefe de la Sede Regional, Delegación o Bodega y el superior jerárquico es el Director, todos del Archivo.

37. Atribuciones del Operador IV del Archivo. Las atribuciones del Operador IV del Archivo son las siguientes:

- 1) Recibir solicitudes de los usuarios internos o externos, buscar y localizar los juicios que se encuentran en resguardo del Archivo, dejando una hoja de requerimiento, verificar folios y enviarlos por conocimiento a los tribunales, dependencias administrativas o al área de consulta del Archivo.
- 2) Recibir los expedientes provenientes de los diferentes tribunales atendiendo al juzgado, número, año, partes procesales, clase de juicio o delito y número de folios, para lo cual se realizan legajos, los cuales deben ser rotulados.
- 3) Clasificar y reclasificar los expedientes de acuerdo a los diferentes tribunales atendiendo al juzgado, número, año y clase de juicio o delito, se realizan los legajos los cuales deben ser rotulados.
- 4) Escanear, digitalizar o listar los expedientes por Juzgado, número, año, partes procesales, clase de juicio o delito, número de piezas y hojas.
- 5) Atender al público personalmente o por teléfono y proporcionar la información que le esté permitido divulgar.
- 6) Hacer la limpieza de las instalaciones, mobiliario y equipo de la Dependencia y procurar su adecuado mantenimiento.
- 7) Elaborar el listado de los artículos, materiales de higiene y limpieza que requiera para llevar a cabo sus funciones.
- 8) Trasladar la documentación y correspondencia de la dependencia a los lugares que les sean indicados, verificar que se reciba de conformidad con los controles internos establecidos por el Archivo.
- 9) Desarrollar funciones y actividades varias que se relacionen con el puesto y que le sean requeridas por el inmediato superior.

38. Auxiliar de Mantenimiento II del Archivo. El Auxiliar de Mantenimiento II del Archivo, tiene como función realizar diariamente la limpieza y mensajería del Departamento.

39. Jerarquía del Auxiliar de Mantenimiento II del Archivo. El Auxiliar de Mantenimiento II del Archivo, se encuentra bajo las órdenes del Coordinador, Jefe de la Sede Regional, Delegación o Bodega y el superior jerárquico es el Director del Archivo.

40. Atribuciones del Auxiliar de Mantenimiento II del Archivo. Las principales atribuciones del Auxiliar de Mantenimiento II del Archivo son las siguientes:

- 1) Abrir las instalaciones de la Dependencia a las horas que se han establecido y asegurar su adecuada ventilación e iluminación.
- 2) Hacer la limpieza de las instalaciones, mobiliario y equipo de la Unidad y procurar su adecuado mantenimiento.
- 3) Verificar, al terminar la jornada de trabajo. Que los accesos a la dependencia se encuentren debidamente cerrados.
- 4) Elaborar el listado de los artículos, materiales de higiene y limpieza que requiera para llevar a cabo sus funciones.
- 5) Trasladar la documentación y correspondencia de la dependencia a los lugares que se le sea indicado y verificar que se reciba de conformidad con los controles internos establecidos por el Archivo.
- 6) Desarrollar funciones y actividades varias que se relacionen con el puesto y que le sean requeridas por el inmediato superior.

41. Piloto I del Archivo. El Piloto I del Archivo, es a quien le corresponde realizar las funciones de mensajería, conducir los vehículos asignados,

mantenerlos limpios y revisarlos diariamente; así como apoyar en la limpieza del Archivo.

42. Jerarquía del Piloto I del Archivo. El Piloto I del Archivo, se encuentra bajo las órdenes del Coordinador y el superior jerárquico es el Director del Archivo.

43. Atribuciones del Piloto I del Archivo. Las principales atribuciones del Piloto I del Archivo son las siguientes:

1. Entregar la mensajería en el tiempo establecido.
2. Conducir los vehículos del Archivo.
3. Llevar a cabo todas las diligencias que le sean asignadas.
4. Darle mantenimiento diariamente a los vehículos del Archivo, para lo cual debe revisar el motor, llantas, gasolina, aceite y todo lo necesario; así como mantenerlo limpio.
5. Referir el vehículo al taller cuando sea necesario, siguiendo los procedimientos establecidos por la Unidad de Transportes, del Organismo Judicial.
6. Hacer la limpieza de las instalaciones, mobiliario, equipo de la Dependencia y procurar su adecuado mantenimiento.
7. Elaborar el listado de los artículos, materiales de higiene y limpieza que requiera para llevar a cabo sus funciones.
8. Trasladar la documentación y correspondencia de la Unidad a los lugares que se le sea indicado, verificar que se reciba de conformidad con los controles internos establecidos por el Archivo.
9. Desarrollar funciones y actividades varias que se relacionen con el puesto y que le sean requeridas por el inmediato superior.

PERSONAL POR PLANILLA

44. Encargado de Obra (asignado al Archivo). El Encargado de Obra asignado al Archivo, tiene diferentes funciones tanto operativas como administrativas en el Departamento.

45. Jerarquía del Encargado de Obra del Archivo. El Encargado de Obra del Archivo, se encuentra bajo las órdenes del Coordinador, Jefe de la Sede Regional, Delegación o Bodega y el superior jerárquico es el Director, todos del Archivo.

46. Atribuciones del Encargado de Obra del Archivo. El Encargado de Obra del Archivo, tiene las siguientes atribuciones:

- 1) Recibir solicitudes de los usuarios internos o externos, buscar y localizar los juicios que se encuentran en resguardo del Archivo, dejando una hoja de requerimiento, verificar folios y enviarlos por conocimiento a los tribunales, dependencias administrativas o al área de consulta del Archivo.
- 2) Recibir los expedientes provenientes de los diferentes tribunales atendiendo al juzgado, número, año, partes procesales, clase de juicio o delito y número de folios, se realizan legajos los cuales deben ser rotulados.
- 3) Clasificar y reclasificar los expedientes de acuerdo a los diferentes tribunales atendiendo al juzgado, número, año y clase de juicio o delito, se realizan legajos los cuales deben ser rotulados.
- 4) Escanear, digitalizar o listar los expedientes por juzgado, número, año, partes procesales, clase de juicio o delito, número de piezas y hojas.

- 5) Atender al público personalmente o por teléfono y proporcionar la información que le esté permitido divulgar.
- 6) Hacer la limpieza de las instalaciones, mobiliario y equipo de la dependencia y procurar su adecuado mantenimiento.
- 7) Elaborar el listado de los artículos y materiales de higiene y limpieza que requiera para llevar a cabo sus funciones.
- 8) Trasladar la documentación y correspondencia de la dependencia a los lugares que les sean indicados y verificar que se reciba de conformidad con los controles internos establecidos por el Archivo.
- 9) Desarrollar funciones y actividades varias que se relacionen con el puesto y que le sean requeridas por el inmediato superior.

ACTIVIDADES DEL ARCHIVO

47. Recepción (memoriales, solicitudes y documentos varios). Recepción de memoriales, solicitudes y documentos varios, que se dirigen al Archivo; el receptor debe verificar el contenido de los mismos, colocar el sello de recibido, anotando la hora y firma de ingreso, realizar el registro de conformidad con los controles internos establecidos para el efecto y el mismo es trasladado al encargado de realizar la búsqueda.

48. Consulta (expedientes). Para consultar expedientes por los usuarios internos y externos, se debe llenar el formulario que para el efecto se tiene establecido. Si el orden y el lugar de resguardo de los expedientes en el Archivo lo permiten, la consulta debe realizarse de forma inmediata.

49. Búsqueda de expedientes. Para la búsqueda de los expedientes en el Archivo, se debe realizar conforme al juzgado, número de causa, año, oficial, partes procesales y clase de juicio o delito; sí se trata de dependencia

administrativa de apoyo jurisdiccional, conforme al número correlativo y año o bien por el nombre del ex juez o ex magistrado.

50. Recepción (expedientes). Recibir cada uno de los expedientes con base al inventario o listado, el cual debe indicar en el encabezado de la hoja que los expedientes se encuentran fenecidos, juzgado, ramo al que pertenece y detallar el número de causa, año, partes procesales, clase de juicio o delito, hojas o folios y observaciones; por último cada hoja del inventario deberá ser firma y sellada por el juez y el secretario del juzgado. El personal del Archivo deberá sellar de recepción, fechar y firmar cada hoja del inventario.

51. Certificaciones y fotocopias simples. Extender certificaciones y fotocopias simples de los expedientes fenecidos que se encuentran en el Archivo, para lo cual se realizan las siguientes actividades:

- 1) Recibir solicitud y trasladarla al encargado de localizar el expediente;
- 2) Realizar la búsqueda del expediente;
- 3) Emitir resolución autorizando la extensión de la certificación o fotocopias simples;
- 4) Reproducir las actuaciones solicitadas;
- 5) Certificar las hojas fotocopias cuando así lo solicitan;
- 6) Notificar la resolución que autoriza la certificación o fotocopia simple;
- 7) Emitir recibo para el pago correspondiente en la Tesorería del Organismo Judicial;
- 8) Entregar al usuario la certificación o fotocopias simples.

El pago de las certificaciones y fotocopias simples se regirá conforme el arancel del Archivo General de Protocolos y se destina a la compra de tecnología para el Archivo.

52. Constancias de registro de libros. Extender constancias de los registros de libros de los Juzgados suprimidos mediante acuerdo de la Corte Suprema de Justicia. Para lo cual el Archivo proporciona al usuario un formulario de solicitud, a la que se deberá adjuntar fotocopia de la cédula de vecindad o documento único de identificación, antecedente penal o policiaco y constancia de libertad, esta última solo para casos excepcionales. Para extender las constancias se realizan las siguientes actividades:

- 1) Recibir la solicitud de constancia;
- 2) Realizar la búsqueda, poner a la vista los libros de registro de procesos de faltas y órdenes de libertad;
- 3) Elaborar la constancia en base a la información de los libros y confrontarla con la firma de cada uno;
- 4) Autorizar la constancia de los libros;
- 5) Notificar y entregar al usuario la constancia;
- 6) Archivar los libros.

El pago de las constancias se registrará conforme el arancel para las certificaciones del Archivo General de Protocolos y se destina a la compra de equipo de tecnología para el Archivo.

53. Digitalizar y escanear expedientes. Digitalizar los expedientes que se encuentran en el Archivo, tomando como base la carátula y escanear cada hoja del proceso, teniendo un programa que permita realizar las consultas de forma digital.

54. Envío de expedientes. Enviar los expedientes y elaborar los conocimientos indicando el juzgado o dependencia administrativa de apoyo jurisdiccional, ramo al que pertenece, número de causa, año, partes procesales,

clase de juicio o delito, hojas o folios y fecha del conocimiento, debiendo adjuntar el oficio de solicitud, resolución de búsqueda y hoja de envío del Archivo; así mismo se coloca el sello de triangulo del Archivo en la carátula, en la primera y última hoja del expediente. El personal autorizado del juzgado o dependencia administrativa de apoyo jurisdiccional, al que se remite el expediente sella y firma de recibido.

55. Oficios de negativas. Los oficios de negativas se envían cuando realiza una razón en el cual se indica que los expedientes solicitados no han sido remitidos al Archivo, no coinciden las partes procesales, clase de juicio o delito y por último porque han sido enviados anteriormente al juzgado.

56. Devolución de expedientes. Los expedientes enviados por el Archivo se devuelven mediante conocimiento, indicando el juzgado, ramo al que pertenece, número de causa, año, partes procesales, clase de juicio o delito, hojas o folios y fecha del conocimiento. El personal del Archivo sella y firma de recibido. Posterior a ser recibido el expediente, es archivado y la hoja de requerimiento del archivo es entregada al responsable de realizar la recepción en devolución.

57. Clasificación de expedientes (en el Archivo General de Tribunales). La clasificación y reclasificación de los expedientes fenecidos que se encuentran en el Archivo, se realiza de la siguiente forma:

- 1) Se separan los expedientes por Juzgado o dependencia administrativa de apoyo jurisdiccional, clase de proceso, año, número correlativo o alfabético.
- 2) Se procede a realizar el paquete o legajo, se etiqueta, indicando el juzgado, clase de proceso, año, número de legajo y rango o letra.

ARCHIVOS INTERNOS DE LAS JUDICATURAS

58. Clasificación de expedientes. La clasificación y reclasificación de los expedientes en el archivo interno de los juzgados, se lleva a cabo conforme el artículo anterior (56).

59. Foliación de expedientes. Apoyar en la foliación de expedientes fenecidos que se encuentran en los juzgados y que serán trasladados al Archivo mediante inventario o listado realizado por personal del juzgado. Estos casos serán excepcionales y autorizados por la Presidencia del Organismo Judicial. El inventario o listado debe indicar en el encabezado de la hoja, que los expedientes se encuentran fenecidos, juzgado, ramo al que pertenece y detallar el número de causa, año, actores o sindicados, clase de juicio o delito, hojas o folios y observaciones; por último cada hoja del inventario deberá ser firmada y sellada por el juez y el secretario del juzgado.

DISPOSICIONES FINALES

60. Presupuesto. Que se instruya a la Gerencia Financiera de este Organismo, para realizar los desembolsos respectivos en el presente periodo y la previsión presupuestaria para el próximo año, en cuanto a la implementación de la presente disposición.

61. Implementación. Se faculta a la Gerencia General, Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia Administrativa, todas del Organismo Judicial, para que coordinen las acciones necesarias para implementación del presente manual.

62. Derogatoria. Se derogan todas aquellas disposiciones legales en lo que se opongan a lo dispuesto en el presente manual de procedimiento del archivo.

63. Vigencia. El presente manual de procedimiento entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

Dado en el Palacio de Justicia, en la Ciudad de Guatemala, a los __ días del mes de _____ del año _____.

COMUNÍQUESE

Firmas y Sellos respectivos

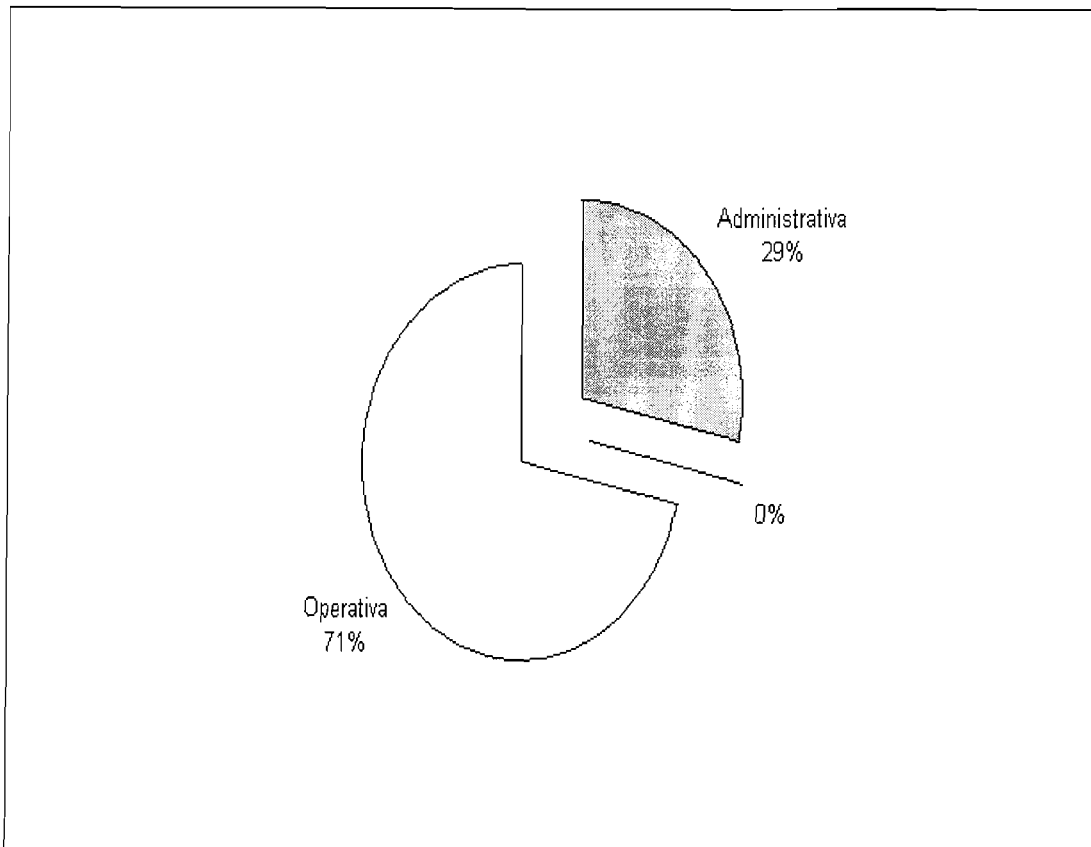
CAPÍTULO V
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**ANÁLISIS DE CUESTIONARIO REALIZADO AL PERSONAL DEL ARCHIVO
GENERAL DE TRIBUNALES**

1) ¿Cuál es la función que realiza en el Departamento?

Administrativa 2

Operativa 5



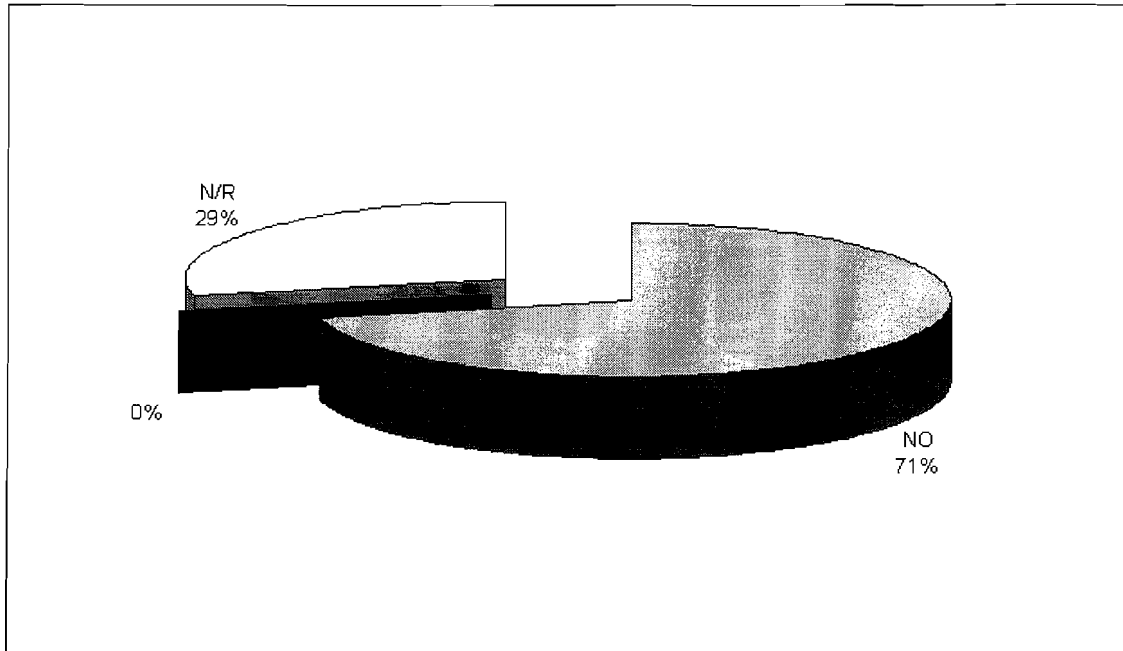
Fuente: investigación de campo.

De los resultados arriba graficados, se evidencia que el 71% de los trabajadores del Archivo General de Tribunales trabaja en el área operativa, y el 29% se dedica a labores administrativas dentro de este departamento.

2) ¿Conoce de la existencia de algún manual de procedimientos en el Archivo?

NO 5

N/R 2

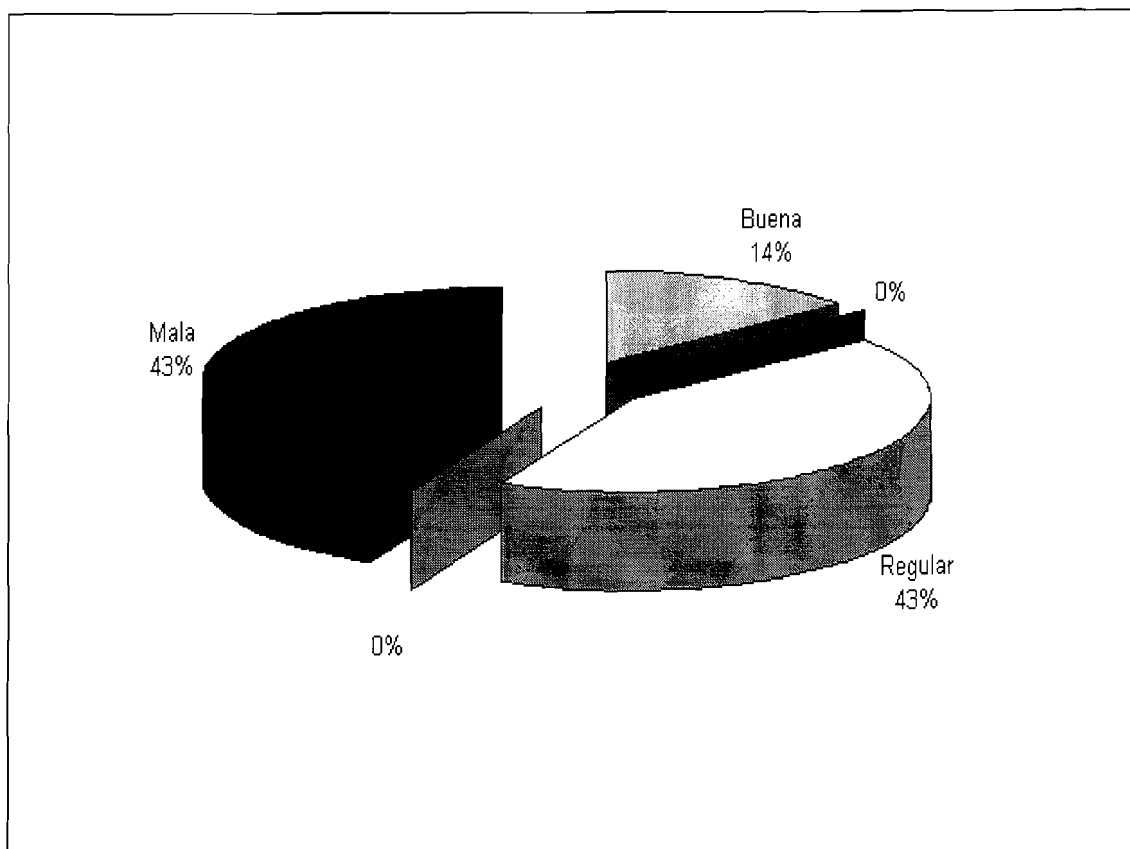


Fuente: investigación de campo.

De la anterior respuesta obtuvimos como resultado que el 71% de los laborantes, no reconocen la existencia de algún manual de procedimientos para este departamento, y el 29% se abstuvo de responder esta interrogante. Lo que se interpreta como una nulidad de este manual de procedimientos en el departamento.

3) ¿Cómo considera la comunicación con sus superiores y con sus compañeros?

Buena	1
Regular	3
Mala	3

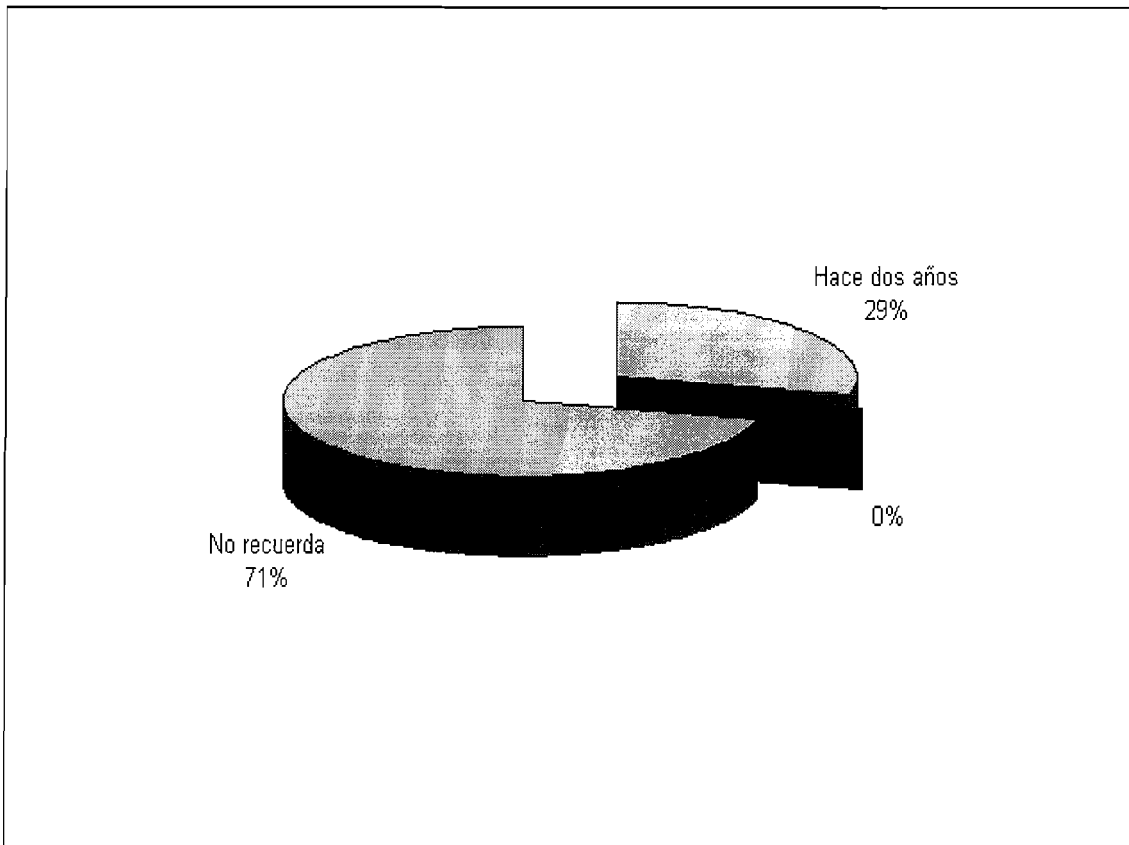


Fuente: investigación de campo.

En la gráfica anteriormente expuesta, los trabajadores se expresaron de la siguiente manera: el 43% indica que la comunicación es mala, el otro 43% que es regular y la minoría de la muestra indica que es buena. Lo que expresa que deben mejorar las relaciones entre superiores y compañeros de trabajo a través de la comunicación.

4) ¿Cuándo recibió su última capacitación?

Hace dos años	2
No recuerda	5

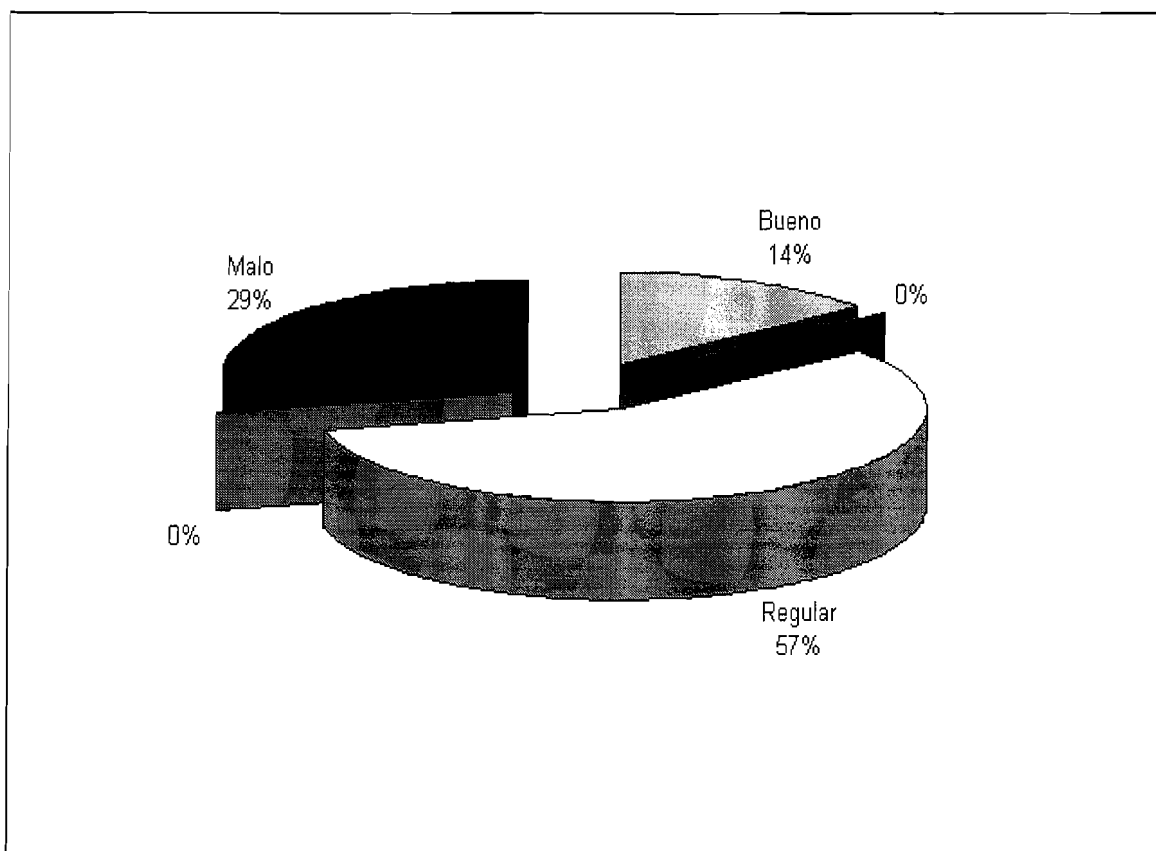


Fuente: investigación de campo.

De acuerdo a los resultados de esta gráfica, el 71% no recuerdan haber recibido capacitación, y el 29% indican que fue hace dos años. Lo que indica que en el aspecto de superación en capacitación personal, es un área deficiente en esta institución.

5) ¿Cómo califica el servicio que el Archivo presta al usuario externo?

Bueno	1
Regular	4
Malo	2



Fuente: investigación de campo.

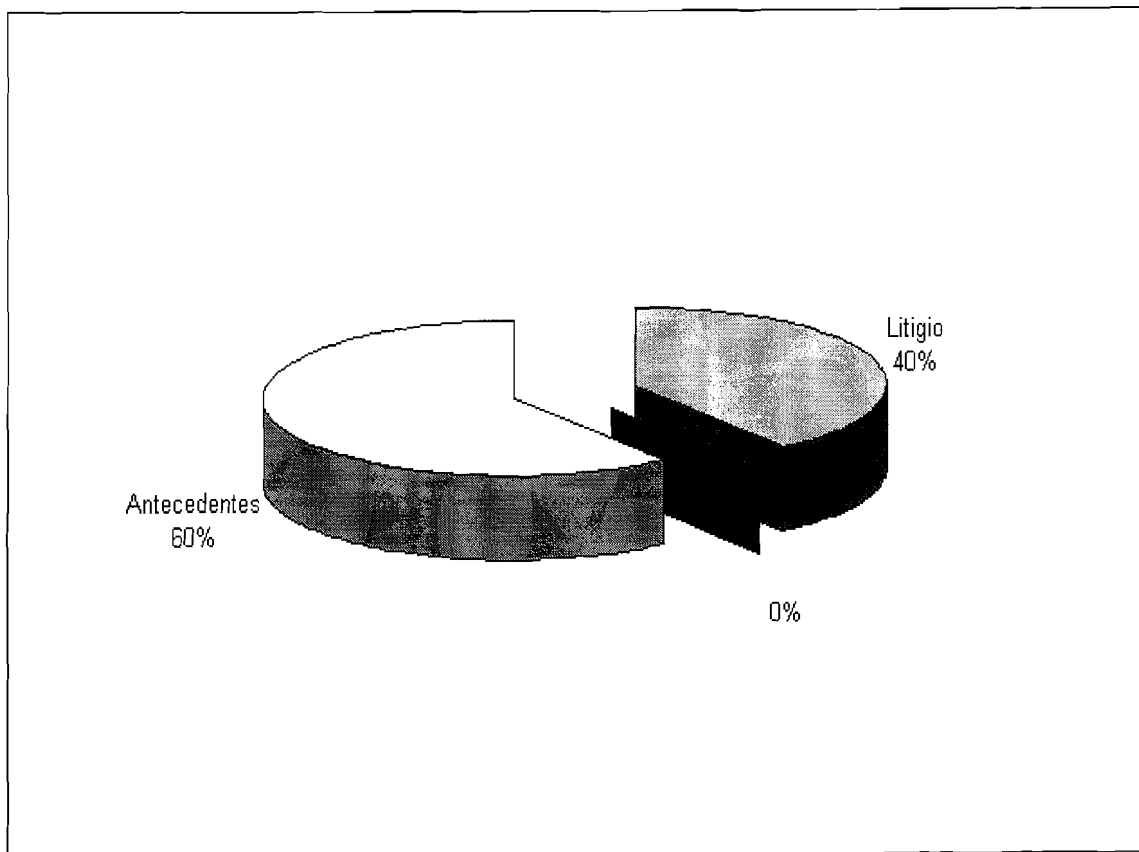
Según respuestas, el 29% de los trabajadores opinan que el servicio es malo, el 57% se inclinó por regular, y el 14% opina que es bueno. Lo que revela la necesidad de mejorar el servicio dentro de esta dependencia, para reflejar la eficiencia en esta institución.

ANÁLISIS DE CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS EXTERNOS DEL ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES

1) ¿Qué trámite realizó en el Archivo?

Litigio 2

Antecedentes 3

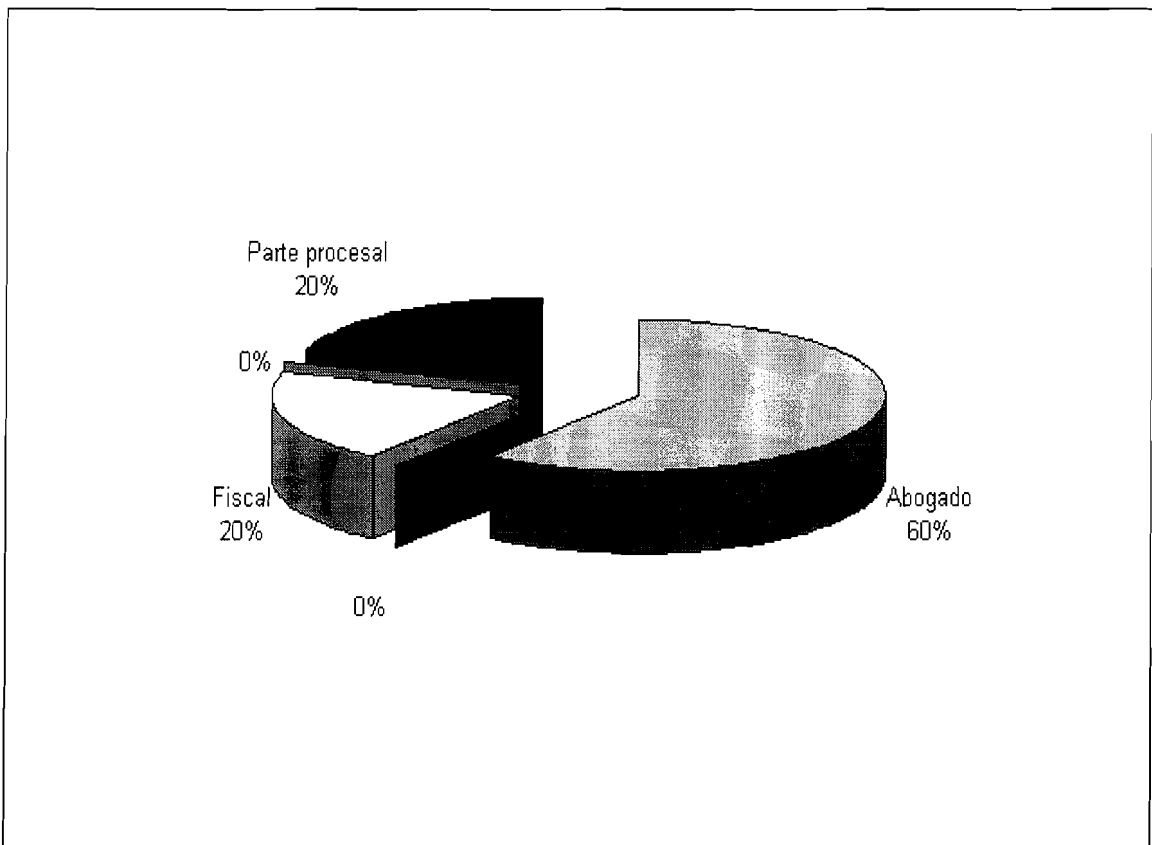


Fuente: investigación de campo

El resultado señala que el trámite que más se realiza en el archivo son verificación de antecedentes penales y la parte restante se dedican a verificar los diferentes procesos que contienen en el departamento.

2) ¿Realizó su trámite como abogado, fiscal, defensor público, parte procesal, estudiante u otro?

Abogado	3
Fiscal	1
Parte Procesal	1

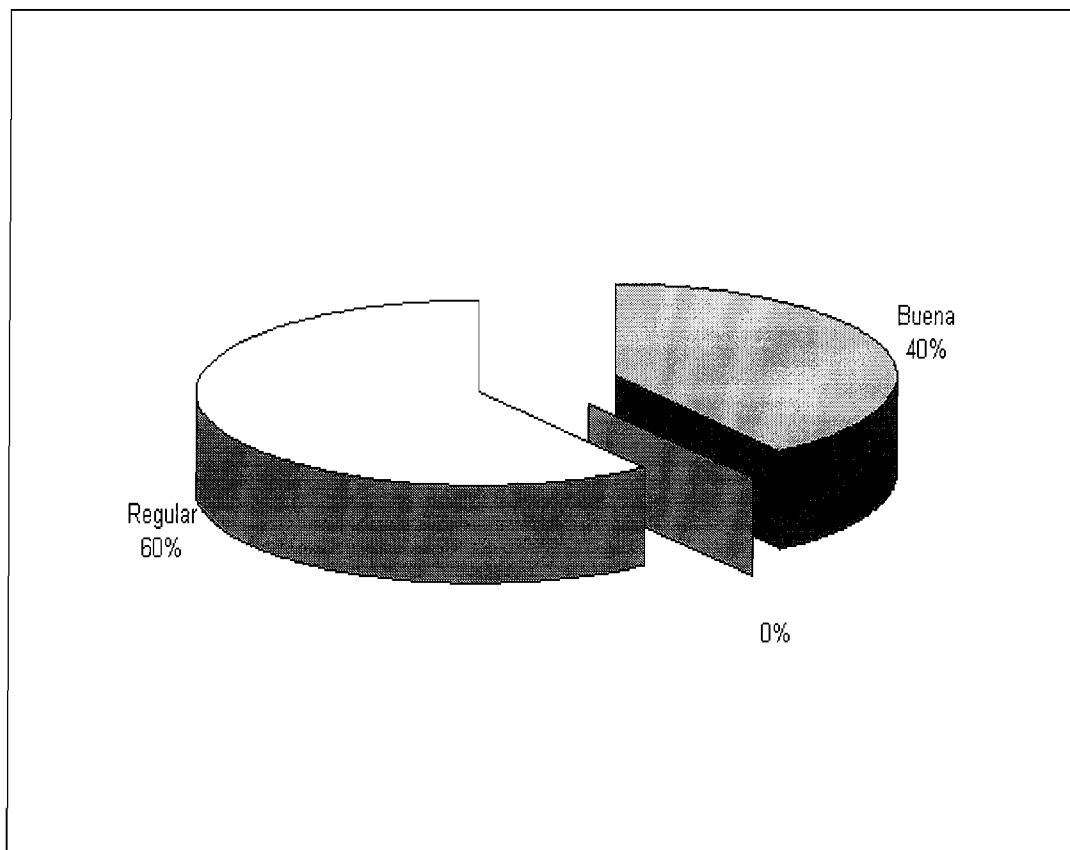


Fuente: investigación de campo.

La gran mayoría que visita el archivo para hacer trámites son los abogados, seguido de la procesal del caso y la minoría realizan trámites de fiscalización. Abogados. Lo que indica que hay una revisión de expedientes constantemente, por lo que es vital contar con un servicio eficiente en esta área.

3) ¿Cómo fue la atención prestada por la Unidad?

Buena	2
Regular	3



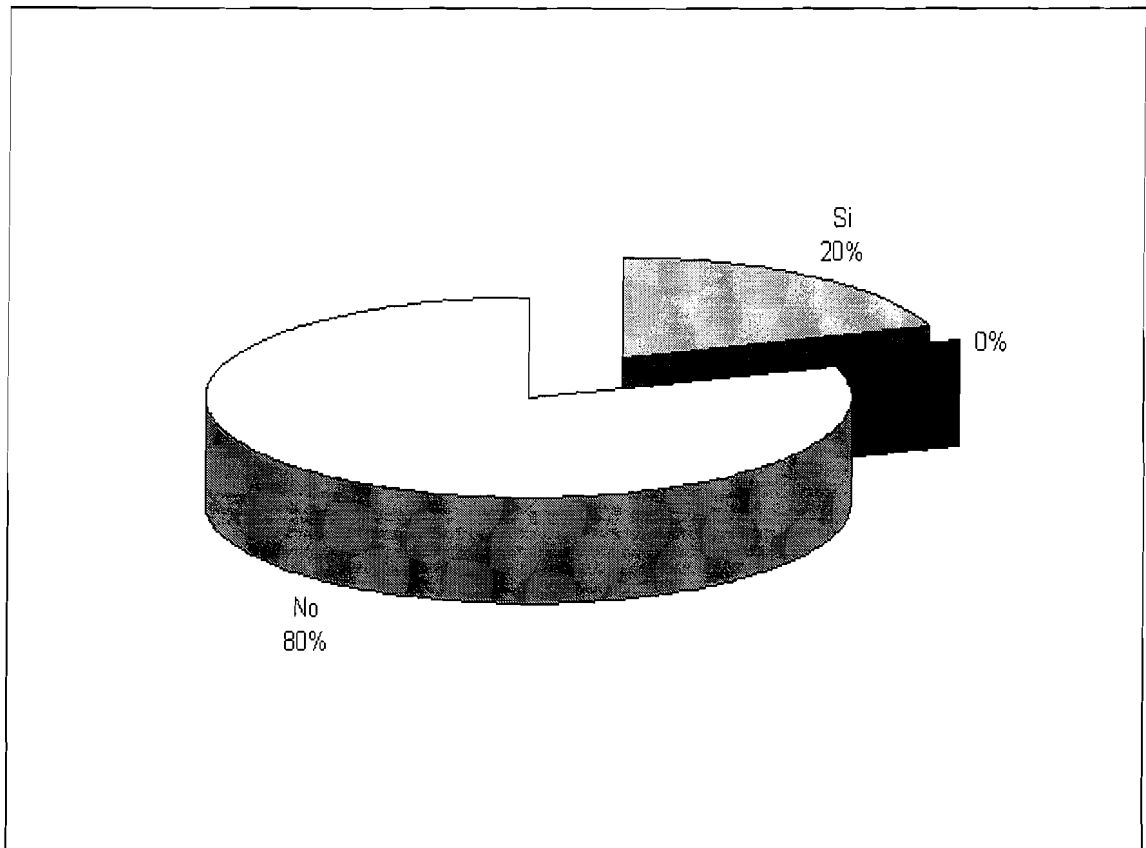
Fuente: investigación de campo

La atención que se presta a los usuarios externos, para la gran mayoría es regular y el resto opina que es buena. Lo que denota que se debe fortalecer aun más es servicio por parte de la unidad hacia todos los visitantes que efectúan sus diferentes trámites.

4) ¿El tiempo de respuesta a su solicitud, fue el adecuado?

Si 1

No 4

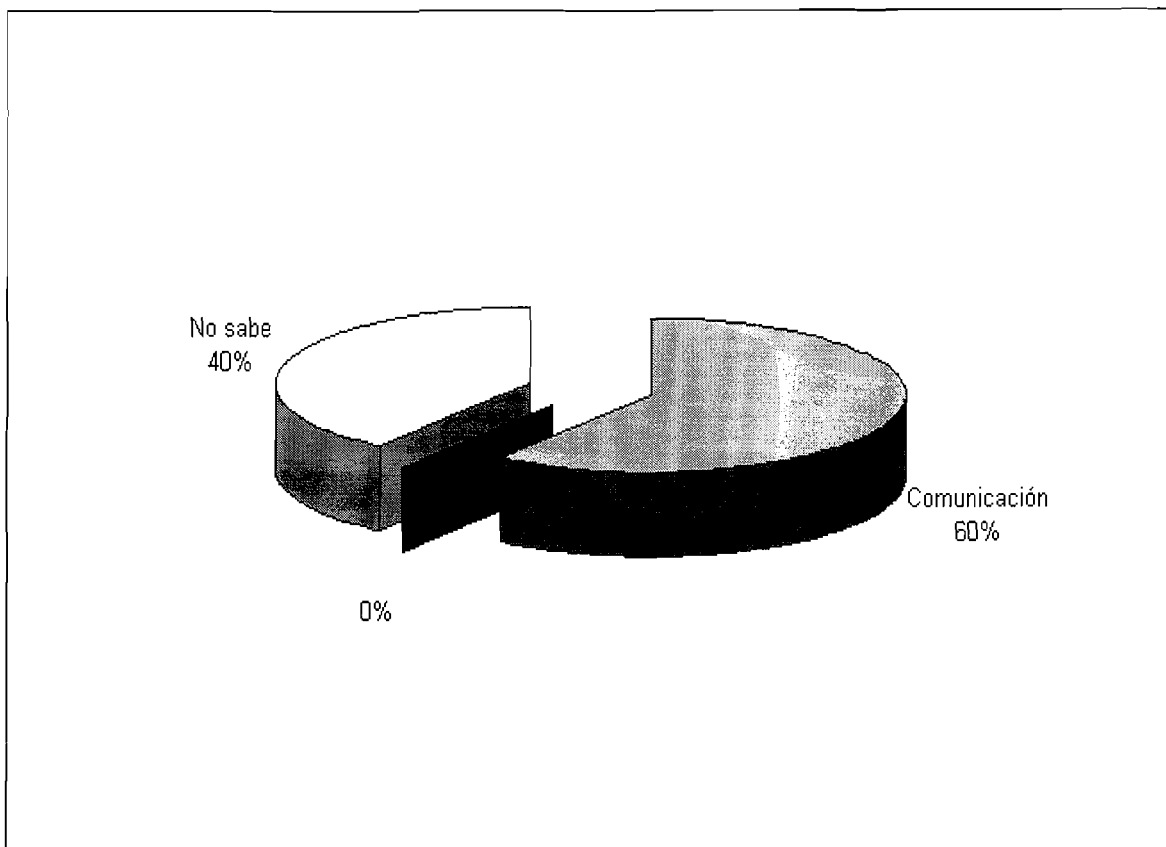


Fuente: investigación de campo

En el análisis arriba expuesto, la mayoría de los visitantes exponen que el tiempo de respuesta no fue eficiente, mientras que el resto opino que sí. Lo que demuestra claramente que debe trabajarse dentro de este departamento en los funcionamientos internos, para ser eficientes los procesos internos de este departamento.

5) ¿Cómo cree que podría mejorar el servicio prestado por el Archivo?

Comunicación	3
No sabe	2



Fuente: investigación de campo

La mayoría se inclina hacia el elemento comunicación, para mejorar los servicios que presta esta dependencia, con una minoría que no sabe que herramienta se puede utilizar. Claramente se hace notar que es indispensable implementar una mejor técnica de comunicación organizacional dentro de esta dependencia.

**TABLA DE RESUMEN DE GRÁFICAS
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DEL ARCHIVO GENERAL DE
TRIBUNALES**

PREGUNTA	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO
¿Cuál es la función que desempeña en el Departamento?	71% Operativa	29% Administrativa	
¿Conoce de la existencia de algún manual de procedimientos en el Archivo?	71% No	29% No respondió	
¿Cómo considera la comunicación con sus superiores y compañeros?	43% Mala	43% Regular	14% Buena
¿Cuándo recibió su última capacitación?	71% No recuerda	29% Hace dos años	
¿Cómo califica el servicio que el Archivo presta al usuario externo?	29% Malo	57% Regular	14% Bueno

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL USUARIOS EXTERNOS DEL ARCHIVO
GENERAL DE TRIBUNALES**

PREGUNTA	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO
¿Qué trámite realizó en el Archivo?	60% Antecedentes	40% Litigio	
Realizó su trámite como abogado, Fiscal, Defensor Público, Parte Procesal, Estudiante u otro?	60% Abogado	20% Fiscal	20% Parte Procesal
¿Cómo fue la atención prestada por la Unidad?	60% Regular	40% Buena	
¿El tiempo de respuesta a su solicitud, fue el adecuado?	80% No	20% Si	
¿Cómo cree se podría mejorar el servicio prestado por el Archivo?	40% No sabe	60% Comunicación	

CONCLUSIONES

Como resultado del estudio referente al campo de la comunicación organizacional que posee el Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial, se llego a concluir lo siguiente:

- 1) A lo largo del estudio en el departamento del Archivo General de Tribunales, se pudo observar que no cuentan con una estructura comunicacional organizacional, lo que les ha provocado deficiencias en el desarrollo de sus actividades laborales, dando como resultado problemas con los usuarios y clientes tanto internos como externos. Todo esto conlleva a la pérdida de tiempo a los usuarios y a los trabajadores ya que no coordinan al realizar los diferentes tramites de manera eficiente y eficaz.
- 2) Se determinó que a través de los años los problemas internos de los integrantes de este departamento, se han ido agudizando, provocando la mala comunicación interpersonal, entre los trabajadores y sus diferentes puestos. Esto ha dado como resultado el no saber quién, cómo, y cuándo se deben resolver, solucionar, y realizar los diferentes trámites y servicios que allí se realizan; lo que demuestra claramente que hay una deficiencia estructural dentro de esta dependencia. Lo que nos da como resultado el entorpecimiento de la resolución de los diferentes servicios, que se les presta a todos los usuarios, que visitan estas instalaciones.
- 3) Se constató que el departamento del archivo, no cuenta con las instalaciones adecuadas, pues no es suficiente para la cantidad de expedientes que se almacenan, además que allí se encuentran ubicadas las oficinas administrativas, según estudio de campo se verifico que, a

corto plazo las bodegas llegaran al límite de capacidad. Así mismo se arriesga a todo el personal en cuanto sus salud ya que, debido a las malas condiciones de la propiedad hay filtraciones de agua, y polvo. Lo que ha hecho que las personas trabajen de manera ineficiente en el desempeño de sus atribuciones.

- 4) Se comprobó que actualmente el Archivo General de Tribunales, no cuenta con un manual de procedimientos, para su funcionamiento dentro de este departamento; por lo que provoca una mala retroalimentación entre los integrantes de este departamento, dando como resultado un deficiente servicio a los usuarios que así lo requieren. El no contar con un manual ha dado lugar a muchas deficiencias internas, dentro de estas, la estructura de los diferentes puestos, confusiones en cómo realizar los diferentes procesos que se realizan en este departamento. Lo que refleja un mal servicios al cliente externo.
- 5) .El Archivo no cuenta con un programa y equipo para digitalizar y escanear los expedientes, por lo cual es más difícil, en la búsqueda y entrega de los procesos y expedientes; únicamente se cuenta con los listados que los trabajadores han ingresando. Por otro lado hay deficiente atención a los trabajadores de este departamento, ya que no cuentan con ningún tipo de motivación personal.
- 6) Se determinó que dentro de este departamento no tienen aplicadas correctamente las herramientas de comunicación, y se ve reflejado claramente en las relaciones interpersonales de todas las jerarquías de esta dependencia, y lo exteriorizan hacia los clientes y usuarios que visitan esta área, para realizar y solicitar los diferentes servicios que en esta institución se prestan.

RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones planteadas en el estudio, se presentan las siguientes recomendaciones:

- 1) Realizar juntamente con la dirección del departamento, una estructura de comunicación organizacional conveniente para todo el personal, juntamente con una reevaluación de puestos y atribuciones para evitar deficiencias y pérdidas de tiempo en el desarrollo de las actividades laborales así evitar problemas y diferencias con los clientes internos y externos.
- 2) Es necesario crear nuevas formas de interacción dentro del grupo, como actividades extra-laborales, capacitaciones constantes tanto individuales grupales en cuanto al servicio al cliente, y alrededor de las diferentes actividades que se realizan en el departamento, crear actividades en donde se retroalimenten y refuercen sus conocimientos entre los mismos integrantes, así como promover diferentes acciones para mejorar la comunicación entre direcciones, jefaturas y todo el personal que allí labora.
- 3) Es conveniente incrementar el espacio disponible en cuanto al almacenaje de expedientes en el archivo, se debe contar con bodegas adicionales las cuales pueden ser alquiladas, o construirlas dentro de los mismos complejos judiciales con que este órgano cuenta. Esto dará una notable mejora en el resguardo de los documentos, un ambiente agradable de trabajo y sobre todo el resguardo de la salud integral de cada una de las personas que laboran en este departamento.

- 4) Aprobar e implementar el manual de procedimientos internos del Archivo General de Tribunales, esto mediante el proceso legal de este organismo, con el cual permita obtener resultados a corto plazo y así se pueda garantizar, el eficaz desempeño en cada uno de los trabajadores, con la finalidad de verlo reflejado en la satisfacción de clientes internos y externos que acuden a este departamento.
- 5) Es importante comprar el equipo y el programa de archivo, que permita digitalizar y escanear expedientes, para obtener una base de datos de allí parte la agilización, actualización, y mejor funcionamiento en el servicio que en este departamento se presta. Este programa puede ser realizado por el Centro de Informática y telecomunicaciones del Organismo Judicial.
- 6) Implementar de forma inmediata e integrada la microfilmación de los expedientes que se resguardan en esta dependencia, ya que debiera contarse con las herramientas tecnológicas, para salvaguardar los archivos que son de suma importancia para este órgano de justicia.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Alrnenara Aloy, Jaume. Comunicación interna en la empresa, Págs. 72, editorial UOC, Barcelona 2005

Ramos Padilla, Carlos G. La Comunicación un punto de vista Organizacional Editorial Trillas, Págs. 13 a 25, y 55 y 63 .Primera edición México 1991

Borman Ernesto G. "La Comunicación un problema de la Organización.", Bilbao Editorial Deusto, 1974

Berlo, David K. "El proceso de la comunicación" México: Editorial el Ateneo, 1992

Calderón Morales, Hugo Haroldo. Derecho administrativo, parte especial, Págs. 6 y 7, Quinta Edición, Editorial Orión, Guatemala 2005.

Chávez Zepeda Juan Jose. Elaboración de proyectos de investigación, segunda edición Guatemala 1994, Págs. 24-28 35-39 55-59

Enrique Ana, Maldroñero Gabriela, Morales Francisca, Soler Pérez. La planificación de la comunicación empresarial Universidad Autónoma de Barcelona Servicio de publicaciones Materiales, Barcelona 2002 Págs. 56, 60

Fernández Collado, Carlos. La comunicación en las organizaciones Editorial Trillas 2da. Edición México reimpresión 2006, Págs. 12,49,64,

García Jiménez Jesús, La comunicación Interna, Pág. 8 Edición Díaz de Santos, S. A. Madrid España 1998.

Homs Ricardo Quiroga, La comunicación en la empresa, Págs. 54-62, 81, 99, 139, 141, 142, Grupo Editorial Iberoamérica, México 1990.

Lee Thayer. Comunicación y sistemas de comunicación, en la organizaciones, Págs. 251,254,255. Ediciones Península, Rigsa, Estruch, Barcelona España.

López Jiménez, Daniel Fernando. Comunicación en la empresa: Plan Estratégico como Herramienta Gerencial, publicaciones Universidad La Sabana, Centro De estudios de la comunicación Corporativa Organizacional Págs. 48,49,50,53,54,60, ediciones ECOE, Litoperla Impresiones Ltda. Colombia 2007.

Martín Martín, Fernando. Comunicación en empresas e instituciones Pág. 23 editora Universidad Salamanca, España 1995.

Pacheco G, Máximo. Introducción al derecho, Pág. 343, Editorial Jurídica de Chile, Chile 1976.

TESIS

Alegría Herrera, Oscar René. Tesis Propuesta de estrategias comunicacionales internas y externas para crear una imagen positiva del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala” agosto 2003.

Cabrera Maldonado, Bianka Adriana. Seminario Diagnóstico y propuesta de comunicación /Relaciones Públicas del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias, Marzo 2001

Moran Ramirez, Nancy Claribel. Tesis USAC Diagnostico de la comunicación Organizacional en Corporación Reforma, Págs. 8 a 14 18 a 20 Guatemala 2003

Pacheco G., Máximo. Introducción al Derecho, Página 343, Editorial Jurídica de Chile, Chile 1976.

E-Grafías

WIKILEARNING.COM www.wikilearning.com/comunicacion-1151478.com

GOOGLE <http://www.angelfire.com/emo/tomaustin/Met/guiadosproblema>.

GOOGLE <http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/comui/>

GOOGLE

www.mitecnologico.com/Main/BarrerasDeLaComunicacionOrganizaciona

Monografias.com

<http://www.monografias.com/trabajos7/imco/imco.shtml>

Wikipedia enciclopedia libre

http://es.wikipedia.org/wiki/Imagen_corporativa

GOOGLE

<http://www.sapiens.com/castellano/articulos.nsf/Riesgos-LABORARES>

GOOGLE

<http://www.monografias.com/trabajos16/psicologia-industrial/>

Leyes:

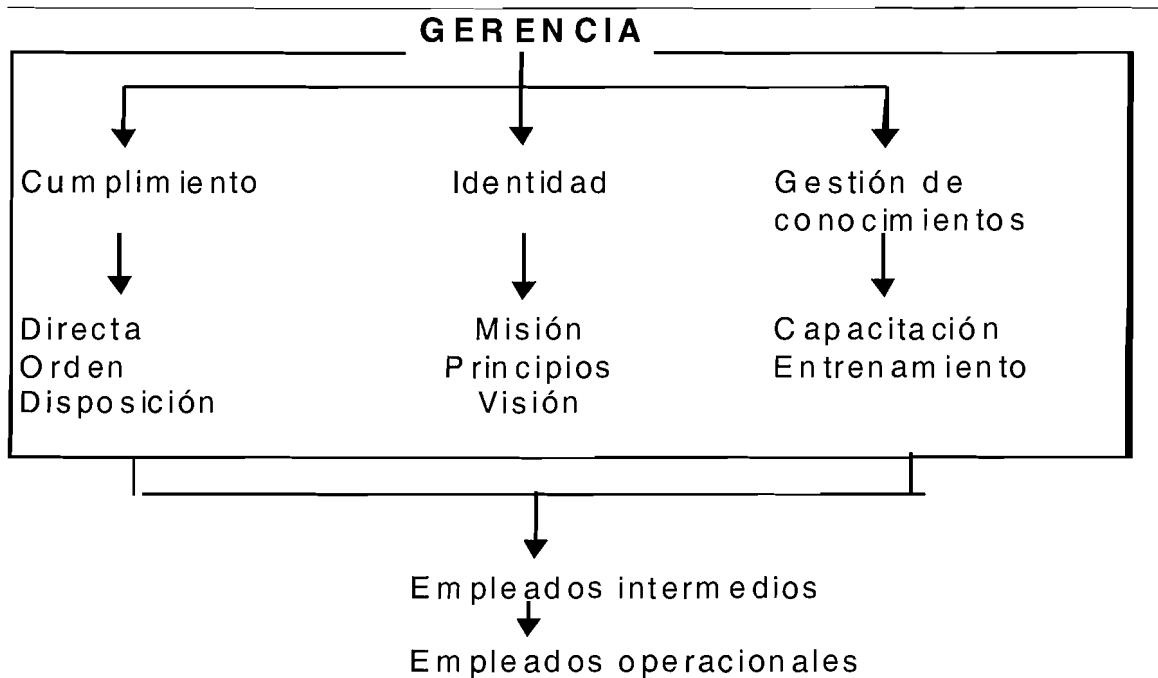
Constitución Política de la República de Guatemala 1986.

Decreto 58-2008 del Congreso de la República de Guatemala. Ley de Acceso a la Información Pública.

Decreto 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Judicial.

ANEXOS

ANEXOS GRÁFICA 1 PROBLEMAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA COMUNICACIÓN DESCENDENTE

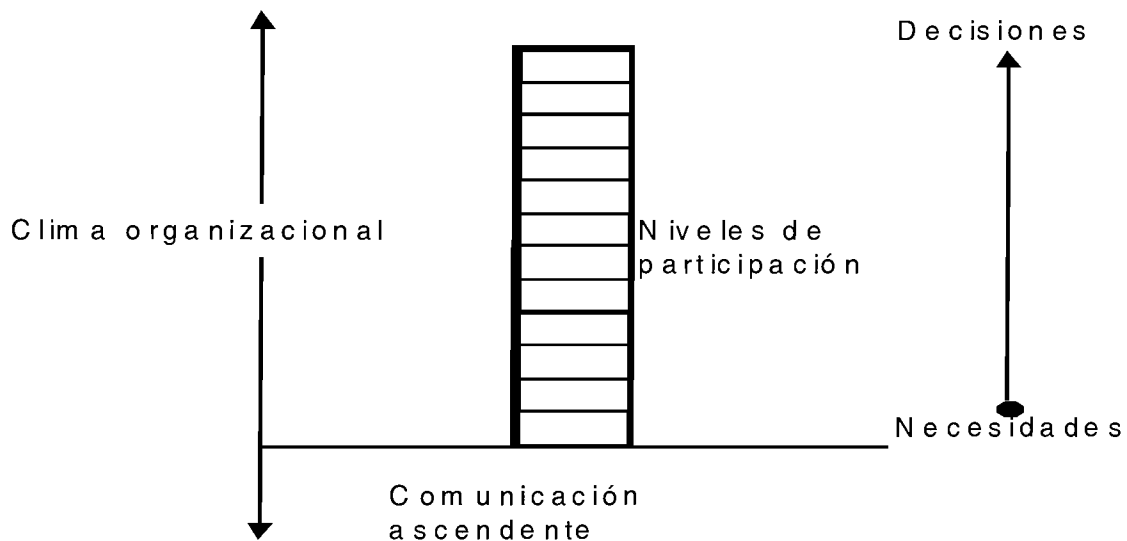


Fuente: Elaboración propia con en datos de la investigación.

En la gráfica anterior visiblemente se refleja que en este tipo de comunicación, únicamente las decisiones, políticas, reglamentos, normas entre otras, su flujo de tránsito es únicamente hacia abajo, sin tomar en cuenta las necesidades de los empleados a cualquier nivel jerárquico, lo que provoca los problemas comunicacionales, inconformidades, e insatisfacciones internas, provocando muchas veces desequilibrio en el desempeño de las diferentes funciones entre los empleados de las empresas ó instituciones.

ANEXO GRÁFICA 2

PROBLEMAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA COMUNICACIÓN ASCENDENTE

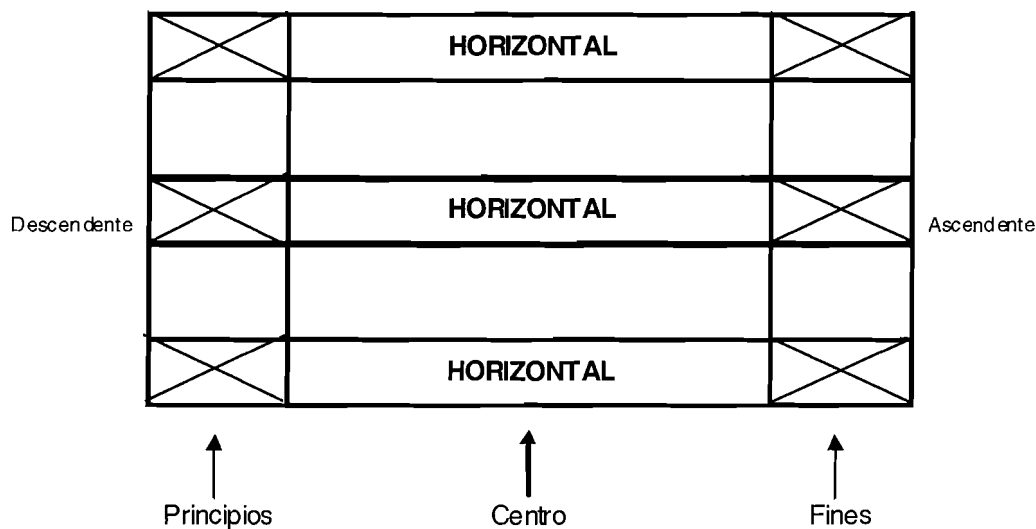


Fuente: Elaboración propia con en datos de la investigación

Como se puede apreciar en esta gráfica, la posibilidad de que la comunicación organizacional ascendente funcione del todo bien, no es posible, ya que las necesidades que vienen de los subordinados nunca van a llegar a los gerente o direcciones de manera correcta, porque en todo el camino que la comunicación recorre, sufre interferencias, datos erróneos, tergiversación de información, manipulación entre otros; dando como resultado que, cuando el gerente toma la decisión o la opinión de ciertas necesidades lo haga con desconfianza o simplemente no las toma en cuenta.

ANEXO GRÁFICA NO. 3

PROBLEMAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA COMO MEJORAR LOS PROBLEMAS CON LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL

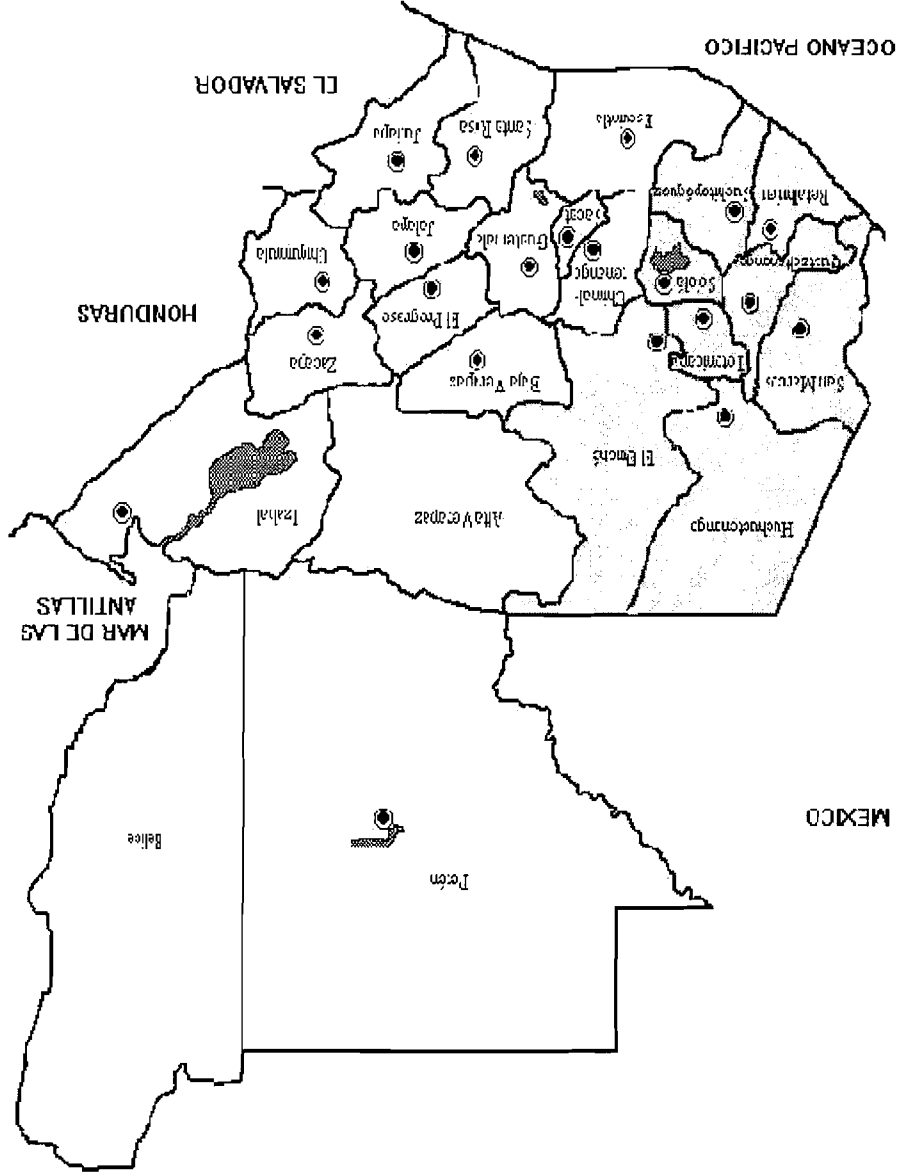


Fuente: elaboración propia con base a datos de la investigación.

Como se puede ver esta función, la conforman las columnas de la organización y sostiene la estructura interna de las comunicaciones. Es allí donde realmente se vive la atmósfera organizacional. Y funciona como un sistema de amarres de una construcción, donde el movimiento secuencial de una columna, es seguido por el movimiento armónico, de las demás columnas.

Por esa razón no se puede menospreciar el papel de la comunicación horizontal, donde sus acciones interrelacionan a las comunicaciones que vienen de la gerencia y las que vienen de mandos menores. Además es la encargada de vivenciar y socializar los principios de la organización con los fines corporativos.

Anexo Mapa No. 5
Archivo General de Tribunales del Organismo Judicial
Regional de Quetzaltenango
Cobertura
Año 2011



Fuente: Elaboración propia, con datos de la investigación.

ANEXO TABLA NO. 6

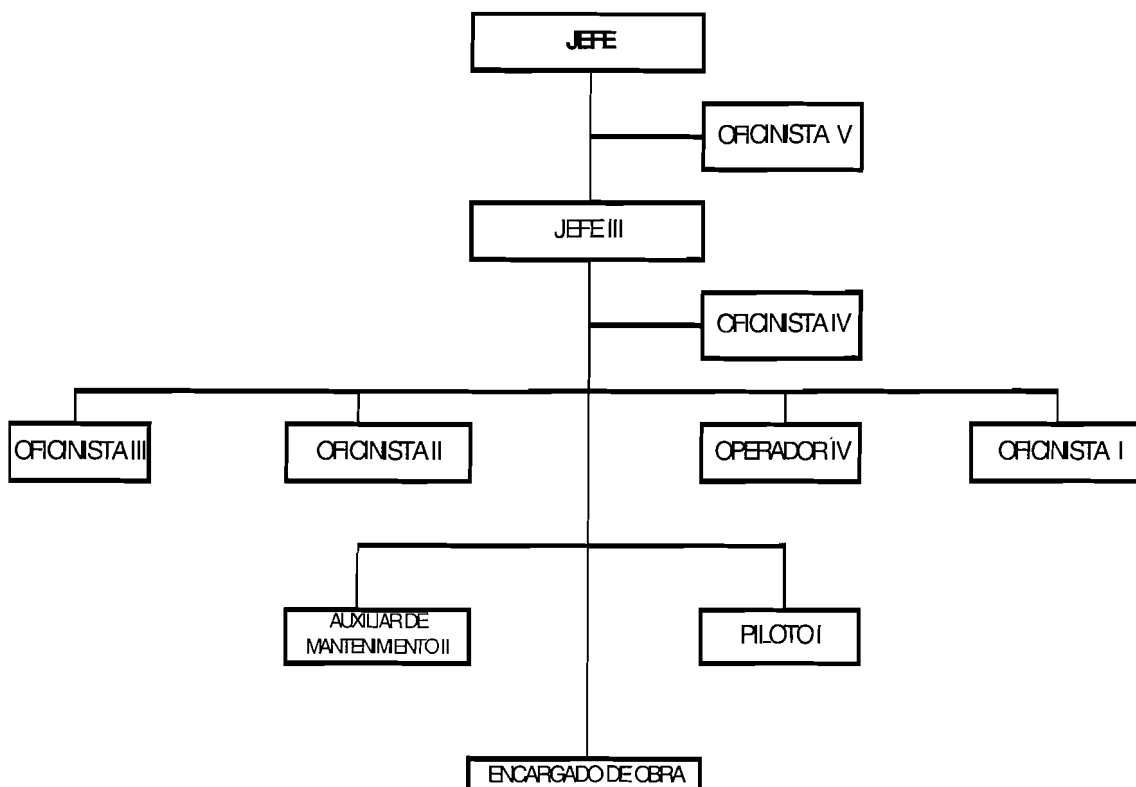
**ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL
SEDE CENTRAL
PERSONAL AÑO 2011**

No. De Orden	Renglón	Nombre de la Plaza	Cargo que Ocupa	No. De Personas
1	011	Jefe	Jefe	1
2	011	Jefe III	Jefe III	1
3	011	Oficinista V	Oficinista V	1
4	011	Oficinista IV	Oficinista IV	1
5	011	Oficinista III	Oficinista III	9
6	011	Oficinista II	Oficinista II	1
7	011	Oficinista I	Oficinista I	14
8	011	Auxiliar de mantenimiento II	Auxiliar de mantenimiento II	1
9	011	Piloto I	Piloto I	1
10	011	Operador IV	Clasificador	1
11	031	Encargado de obra	Clasificador	11
Total del Personal				42

Fuente: Elaboración propia, con datos en base a la observación de campo y datos proporcionados por administración.

Los puestos deben ser reclasificados y actualizados ya que no se encuentran adaptados a la realidad del departamento, por lo que está ocasionando problemas de comunicación interna, entre todo el personal que en ese departamento labora.

ANEXO GRÁFICA NO. 7
ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL
SEDE CENTRAL
ORGANIGRAMA AÑO 2011



Fuente: datos extraídos del Plan de Operativo de 2010.

En el organigrama actual del Archivo, los puestos no son acordes al grado de responsabilidad, siendo necesaria una reclasificación de puestos, para que cada trabajador tenga claras sus atribuciones y responsabilidades, con el final de no perjudicar cada uno de los trámites que allí se registran. En cuanto a los salarios es necesario hacer un estudio más profundo y evaluar juntamente con jefaturas y presidencia si es posible algún aumento en las diferentes plazas que existen en este departamento.

ANEXO TABLA NO. 8
ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL
SEDE CENTRAL
BIEN MUEBLE AÑO 2011

No. De Orden	Descripción	Cantidad
1	Escritorios	37
2	Sillas	37
3	Computadoras	12
4	Impresoras	5
5	Fotocopiadoras	2
6	Teléfonos	10
7	Anaqueles	2,500
8	Lockers	37

Fuente: Elaboración Propia, con base al estudio de campo.

Según la investigación se estableció que los escritorios que utilizan los clasificadores, serán cambiados por mesas de trabajo de metal, para un mejor desempeño de las labores; así mismo se encuentra planificado cambiar los anaqueles, por el sistema racks de almacenaje de expedientes, esto permitirá optimizar el espacio y la búsqueda de todos los expedientes que en este archivo se encuentran.

ANEXO TABLA NO. 9
ARCHIVO GENERAL DE TRIBUNALES DEL ORGANISMO JUDICIAL
SEDE CENTRAL
ÁREA DE ARCHIVO/ BIEN INMUEBLE, AÑO 2011

ÁREA	UBICACIÓN
Oficinas	Planta baja, Corte Suprema de Justicia
Bodega planta baja	Planta baja, Corte Suprema de Justicia
Bodega I	Sótano I, Corte Suprema de Justicia
Bodega II	Sótano I, Corte Suprema de Justicia
Bodega III	Sótano I, Corte Suprema de Justicia
Bodega IV	Sótano I, Corte Suprema de Justicia
Bodega V	Sótano I, Corte Suprema de Justicia
Bodega I	Sótano II, Corte Suprema de Justicia
Bodega II	Sótano II, Corte Suprema de Justicia
Bodega 18 calle	18 calle y 13 avenida, Barrio Gerona, Z. 1 ciudad

Fuente: Elaboración Propia, con base en la investigación de campo.

La Bodega 18 calle, es compartida con la Gerencia Administrativa del Organismo Judicial (Transportes). El Departamento tiene carencia de espacio para almacenar expedientes, siendo prioritario el alquiler o compra de una bodega que se adapte a los requerimientos del Archivo, (en lo referente al tamaño, altura, ventilación, humedad, ubicación y precio).

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DEL ARCHIVO GENERAL DE
TRIBUNALES**

- 1) ¿Cuál es la función que desempeña en el departamento?
- 2) ¿Conoce de la existencia de algún manual de procedimientos en el Archivo?
- 3) ¿Cómo considera la comunicación con sus superiores y con sus compañeros?
- 4) ¿Cuándo recibió su última capacitación?
- 5) ¿Cómo califica el servicio que el Archivo presta al usuario externo?

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES EXTERNOS DEL ARCHIVO
GENERAL DE TRIBUNALES**

- 1) ¿Qué trámite realizó en el Archivo?
- 2) ¿Realizó su trámite como abogado, fiscal, defensor público, parte procesal, estudiante u otro?
- 3) ¿Cómo fue la atención prestada por la Unidad?
- 4) ¿El tiempo de respuesta a su solicitud, fue el adecuado?
- 5) ¿Cómo cree se podría mejorar el servicio prestado por el Archivo?