

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



**“BARRERAS DE COMUNICACIÓN EN EL CLIMA**

**ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO  
DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, IGSS.”.**

**VIRGINIA ESTHER NAVAS MARTÍNEZ**

Guatemala, septiembre 2015

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



**“BARRERAS DE COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, IGSS”.**

**Virginia Esther Navas Martínez**

**Guatemala, septiembre de 2015**

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a red and white design, flanked by two golden figures. Above the shield is a golden crown. The shield is set against a blue background with a white cross. The entire emblem is surrounded by a grey border containing the Latin text "ACADEMIA COMITUM SANCTI CAROLINI CONSPICUA ORBIS AMERICANI".

**“BARRERAS DE COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, IGSS”.**

Trabajo de tesis presentado por:

**Virginia Esther Navas Martínez**

Previo a optar el Título:

**Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

Asesor de Tesis:

**Licenciado Hugo Nery Bach Alvarado**

**Guatemala, septiembre de 2015**



185-14

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

Guatemala, 19 de mayo de 2014  
Dictamen aprobación 55-14  
Comisión de Tesis

Estudiante  
**Virginia Esther Navas Martínez**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Navas**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.11 del punto 1 del acta 08-2014 de sesión celebrada el 19 de mayo de 2014 que literalmente dice:

*1.11 Comisión de Tesis acuerda: A) Virginia Esther Navas Martínez, carné 200317509, el proyecto de tesis: LAS BARRERAS COMUNICACIONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL. B) Nombrar como asesor(a) a: Licenciado Nery Bach.*

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 haberse 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.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



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

129-15

Guatemala, 22 de abril de 2015.  
Comité Revisor/ NR  
Ref. CT-Akmg 17-2015

Estudiante  
**Virginia Esther Navas Martínez**  
Carné **200317509**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Navas**:

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: **LAS BARRERAS COMUNICACIONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, IGSS.**

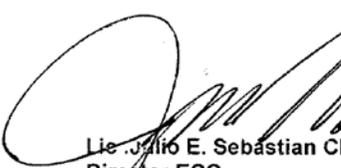
Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Nery Bach, presidente(a).  
Ing. Sergio Gatica, revisor(a).  
Licda. Silvia de Paniagua, revisor(a).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
M.A. Aracelly Merida  
Coordinadora Comisión de Tesis

  
Lic. Julio E. Sebastian Ch  
Director ECC

Copia: comité revisor.  
Larissa Melgar.  
Archivo.  
M/11 de Vil.



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

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



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala



## **Autorización informe final de tesis por Terna Revisora**

Guatemala, 28 de mayo de 2015

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

Distinguida M.A. Mérida:

Atentamente informamos a ustedes que el estudiante Virginia Esther Navas Martínez Carné 200317509. Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es: LAS BARRERAS COMUNICACIONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, IGSS.

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

***"Id y enseñad a todos"***

**Ingeniero Sergio Gatica**  
Miembro Comisión Revisora

**Licenciada Silvia Paniagua**  
Miembro Comisión Revisora

**Licenciado Hugo Nery Bach**  
Presidente Comisión Revisora

c.c. archivo



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

s/n

Guatemala, 16 de julio de 2015.  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
Ref. CT-Akmg- No. 43-2015

Estudiante  
**Virginia Esther Navas Martínez**  
Carné **200317509**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Navas**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: **LAS BARRERAS COMUNICACIONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, IGSS**, siendo ellos:

Lic. Nery Bach, presidente(a)  
Ing. Sergio Gatica, revisor(a)  
Licda. Silvia Morales de Paniagua, revisor(a)  
Licda. Imelda González, examinador(a)  
Lic. Mario Toje, examinador(a).  
Lic. César Paiz, suplente

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaría 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. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis

Lic. Julio E. Sebastián Ch.  
Director ECC

Copias: Larissa.  
Archivo.  
AM/Ingrid Dávila



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

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



## Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

423-15

Guatemala, 23 de septiembre de 2015.

Orden de impresión/NR

Ref. CT-Akmg- No. 34-2015

Estudiante

**Virginia Esther Navas Martínez**

Carné **200317509**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Navas**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: **BARRERAS DE COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, IGSS**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las 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. Sebastian**   
Director **ECC**

Copia: archivo  
AM/Eunice S.

  
M.A. **Aracely Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis



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

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**DIRECTOR**

Lic. Julio Sebastián Chilín

**REPRESENTANTES DE DOCENTES**

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**

M.A. Jhonny Michael González Batres

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Pub. William Joseph Mena Argueta

Pub. Carlos Alberto León Cotón

**SECRETARIA ADMINISTRATIVA**

M. Sc. Claudia Xiomara Molina Ávalos

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Lic. Hugo Nery Bach

Licda. Silvia Paniagua

Ing. Sergio Gatica

Licda. Imelda González

Lic. Mario Toje

Lic. César Paiz

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A Dios**

Por tu infinita misericordia y por tu amor, a ti debo la gloria y la honra padre sin tu apoyo no habría podido concluir esta etapa de mi vida. Gracias por poner siempre angelitos para que me ayudaran en este proceso. A ti debo este triunfo padre, estaré infinitamente agradecida por tus infinitas bendiciones.

### **A mi hija Andrea**

Gracias por ser el motor que me impulsa a seguir adelante princesa, te quiero mucho, quiero que sepas que lo que se comienza se debe terminar pese a todo. Eres la luz de mis ojos. Quiero llegar a ser un buen ejemplo a seguir para ti con la ayuda de Dios.

### **A mi madre Doris y a Carlos**

Por su constante apoyo y por su paciencia, pues el recorrido ha sido largo y difícil. Gracias por apoyarme y animarme a seguir adelante.

### **A mi abuela**

Sin su ayuda no habría podido seguir, gracias por sus infinitas palabras de aliento, por su apoyo incondicional y por su gran amor, sabe que es mi segunda mamá.

### **A mis tíos y demás familia**

Han sido un ejemplo a seguir en especial le doy las gracias a mi tía Noemy, Víctor, Yadira, Silvia y Mabel por estar ahí siempre apoyándome en todo momento y por ser un ejemplo para mí que todo se puede lograr si uno persevera. A mi demás familia por brindarme todo su amor y comprensión.

### **A mis amigos**

Claudia Perea gracias por estar a mi lado y apoyarme en todo momento, eres una gran amiga para mí, agradezco tu invaluable ayuda y por estar en todo momento. Melvin gracias por apoyarme y por constantemente animarme a seguir adelante pese a las dificultades que se presentaron en su momento, siempre me has recordado que hay

que ver lo positivo de la vida y enfrentar las cosas como vienen. A mi amiga Karen Soto sin tu ayuda y apoyo no habría podido culminar esta meta. A mis compañeros de trabajo y amigos que me apoyaron e instaron a seguir adelante aun cuando veía todo difícil, gracias Jorge Castillo y Ana Cano. Son tantas las personas que me ayudaron de una u otra forma, a todas y cada una de ellas muchas gracias, no hay duda de que Dios pone en nuestro camino gente buena que nos ayuda en los momentos que más lo necesitamos, que Dios me los bendiga siempre.

### **A mi jefe Victor Porras**

Muchas gracias de todo corazón siempre me animó a seguir adelante, gracias por apoyarme desde el inicio de mi tesis hasta el final de ella, e instarme a que soy capaz de lograr todo lo que me propongo.

### **A mi asesor**

Al Licenciado Hugo Nery Bach gracias por su amistad y por su asesoría, sin la cual no habría podido llegar a este punto. Gracias por creer en mí.

### **A la Master Aracelly Mérida**

Estaré infinitamente agradecida por sus sabios consejos que me ayudaron en este camino, por su apoyo incondicional y por su tiempo. Muchas gracias Master.

**Para efectos legales, el autor es el único responsable del contenido de este trabajo**

## Contenido

<b>Contenido</b> .....	<b>1</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>I</b>
<i>Resumen</i> .....	<i>III</i>
<b>Capítulo 1</b> .....	<b>1</b>
<b>Marco Conceptual</b> .....	<b>1</b>
1.1 <i>Título del Tema</i> .....	1
1.2 <i>Antecedentes</i> .....	1
1.3 <i>Justificación</i> .....	4
1.4 <i>Planteamiento del Problema</i> .....	5
1.5 <i>Alcances y Límites del tema</i> .....	6
1.5.1 <i>Objetivo de estudio</i> .....	6
<b>1.5.2 <i>Ámbito Geográfico</i></b> .....	6
<b>1.5.3 <i>Ámbito Institucional</i></b> .....	6
<b>1.5.4 <i>Ámbito Poblacional</i></b> .....	6
<b>1.5.5 <i>Ámbito Temporal</i></b> .....	6
1.5.6 <i>Límites</i> .....	6
<b>Capítulo 2</b> .....	<b>7</b>
<b>Marco Teórico</b> .....	<b>7</b>
2.1 <i>Barreras en la comunicación</i> .....	7
<b>2.1.1 <i>Poca motivación o interés</i></b> .....	7
<b>2.1.2 <i>Idioma Inadecuado</i></b> .....	7
<b>2.1.3 <i>Comunicación a la defensiva</i></b> .....	8
<b>2.1.4 <i>Filtraciones</i></b> .....	8
<b>2.1.5 <i>Exceso de información</i></b> .....	8
2.2 <i>Barreras de tipo operativo</i> .....	8
<b>2.2.1 <i>Barreras Físicas</i></b> .....	8
<b>2.2.2 <i>Barreras Fisiológicas</i></b> .....	9
<b>2.2.3 <i>Barreras Semánticas</i></b> .....	9
2.3 <i>Barreras de tipo administrativo</i> .....	9
<b>2.3.1 <i>Omisión de testimonios o pruebas</i></b> .....	9
<b>2.3.2 <i>Preparación</i></b> .....	9
<b>2.3.3 <i>Complejidad</i></b> .....	10
<b>2.3.4 <i>Aumentar los niveles jerárquicos</i></b> .....	10
<b>2.3.5 <i>Programas, planes y objetivos sin bases</i></b> .....	10
<b>2.3.6 <i>Interferencias en la escucha</i></b> .....	10
<b>2.3.7 <i>Estrés</i></b> .....	11
2.4 <i>Comunicación</i> .....	11
<b>2.4.1 <i>Elementos de la comunicación y su proceso</i></b> .....	11

2.4.2 El impulso como un estímulo fuerte .....	13
2.4.3 Los fines de la comunicación.....	13
2.5 Tipos de Comunicación.....	14
2.5.1 Comunicación formal .....	14
2.5.2 Comunicación efectiva.....	14
2.5.3 Comunicación descendente .....	15
2.5.4 Comunicación ascendente .....	15
2.5.5 Comunicación horizontal .....	15
2.5.6 Comunicación lateral.....	15
2.5.7 Comunicación organizacional.....	16
2.6 Clima Organizacional.....	16
2.6.1 Cultura organizacional .....	16
2.6.2 Factores Higiénicos y los Factores Motivacionales Positivos .....	16
2.7 Organización .....	18
2.7.1 Actividades Administrativas .....	18
2.7.2 Importancia relativa de las diversas capacidades que forman el valor del personal de las empresas.....	20
2.8 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.....	21
2.8.1 Misión, visión, objetivos estratégicos.....	22
2.8.2 Subgerencia Administrativa .....	23
2.8.3 Departamento de Servicios de Apoyo .....	23
2.8.4 Sección de Correspondencia y Archivo.....	23
2.9 Reglamento General sobre higiene y seguridad en el trabajo .....	26
2.9.1 Superficie y cubicación.....	26
2.9.2 Ventilación .....	26
2.9.3 Temperatura y humedad.....	26
2.9.4 Iluminación.....	27
2.9.5 Limpieza .....	27
<b>Capítulo 3 Marco Metodológico.....</b>	<b>28</b>
3.1 Método .....	28
3.1.1 Tipo de investigación .....	28
3.2 Objetivos.....	29
3.2.1 General .....	29
3.2.2 Específicos .....	29
3.3 Técnica.....	29
3.4 Instrumento .....	29
3.5 Población .....	29
3.6 Muestra.....	29
<b>Capítulo 4 .....</b>	<b>30</b>
<b>Análisis estadístico .....</b>	<b>30</b>
4.1 Barreras en la comunicación .....	30

<i>4.2 Barrera de tipo operativo</i> .....	36
<i>4.3 Barreras administrativas</i> .....	38
<b>Conclusiones</b> .....	<b>42</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>44</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>45</b>
<b>Egrafía</b> .....	<b>48</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>49</b>

## **Introducción**

La comunicación es la columna vertebral de las relaciones humanas. En las organizaciones e instituciones es importante que se de una comunicación efectiva para que el clima organizacional sea agradable para los trabajadores, ya que pasan la mayor parte del tiempo en el lugar de trabajo. Al existir un clima en su entorno confortable se logrará mejorar no solamente la calidad del trabajo, sino también mejorará la calidad de vida del personal involucrado en el proceso en cuestión.

Hoy existen barreras que impiden que se de una comunicación tanto internamente como externamente, toda vez no exista una comunicación fluida o exista mucho ruido al rededor. Estas barreras bloquean la información lo cual genera en varios casos respuestas erróneas por parte de los receptores o en otros casos, que no se de una retroalimentación.

Al no existir una comunicación efectiva interna, impide que dentro de la misma institución los departamentos y las secciones que la conforman, generen una desinformación que puede afectar el desempeño en los trabajadores y por ende repercutir en la eficiencia institucional.

Es importante conocer las barreras comunicacionales que se presentan dentro de una institución y como estas afectan de manera negativa al personal. Por lo que este trabajo de investigación determinará la presencia de barreras comunicacionales dentro de un clima organizacional de la Sección de Correspondencia y Archivo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Se procedió a estudiar el clima de la Sección de Correspondencia y Archivo mediante encuestas, entrevistas y observaciones que se realizarán a un porcentaje del personal que actualmente labora dentro de la misma.

En el marco conceptual se abordó el tema desde sus antecedentes, delimitación e importancia que tiene la investigación. En el marco teórico se describieron los conceptos más relevantes que la respaldarán. Asimismo, en el marco metodológico se detalla el tipo de investigación y los objetivos. Se mencionaron los métodos, las técnicas utilizadas así como los instrumentos que nos ayudarán en el proceso.

La información recopilada a través de las encuestas, entrevistas y de la observación, se analizó e interpretó para su presentación y así dejar un precedente para las futuras generaciones que estén interesadas en el tema.

Al finalizar la investigación se presentaron las conclusiones y las recomendaciones así como la bibliografía consultada.

## **Resumen**

**Título:** “Barreras de comunicación en el clima organizacional de la Sección de Correspondencia y Archivo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS”.

**Autora:** Virginia Esther Navas Martínez

**Universidad:** San Carlos de Guatemala

**Unidad Académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación

### **Planteamiento del problema:**

¿Cuáles son las barreras comunicacionales que interfieren en la comunicación de la Sección de Correspondencia y Archivo, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS?

### **Instrumentos Utilizados:**

Fichas bibliográficas, textuales y de paráfrasis, entrevistas, cuestionario y una guía de observación.

### **Procedimiento:**

Previo a la realización del trabajo se procedió a la recopilación y análisis de la información, usando como fuentes de consulta información bibliográfica y egrafías; así como también entrevistas y guías de observación que enriquecerían el estudio.

Se procedió a encuestar a los colaboradores que laboran en la Sección de Correspondencia y Archivo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el propósito de conocer el clima organizacional de la misma.

## **Resultados y conclusiones:**

Los datos obtenidos a través de la encuesta dieron a conocer que es necesario reforzar el interés por conocer los valores de la Institución. Al conocer la misión y la visión se logrará crear una afinidad con la misma, logrando de esta forma que se cree una identificación y una empatía en los colaboradores así como una buena actitud de los mismos hacen la diferencia.

La mayoría del personal que labora en la sección no cuenta con medios alternos para comunicarse, lo cual quedó evidenciado en los resultados de la encuesta, por lo cual la comunicación que se maneja es únicamente verbal.

En conclusión es necesario mejorar tales medios y así garantizar el clima de la sección para eliminar las barreras presentes que interfieren con la comunicación.

## **Capítulo 1**

### **Marco Conceptual**

#### **1.1 Título del Tema**

“BARRERAS DE COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, IGSS”.

#### **1.2 Antecedentes**

Mediante Acuerdo No. 10898 de fecha 27 de Junio de 1963, se aprobó el instructivo de la Sección de Correspondencia y Archivo, en el que se establece que dicha Sección dependía jerárquicamente de la Gerencia de la Institución.

Según Acuerdo 1048 emitido el 12 de marzo de 1998, se le otorga el nombre de Sección de Correspondencia y Archivo y Microfilm; se establece también su dependencia al Departamento de Servicios de Apoyo. En el Acuerdo 1164 del 11 de agosto de 2005 se dicta el tercer Reglamento de Organización Administrativa del Instituto y se modifica la denominación de la Sección de Correspondencia y Archivo y Microfilm por Sección de Correspondencia y Archivo. Hasta la fecha sigue con el mismo nombre.

Entre las funciones principales que tiene la Sección están: recibir, clasificar, archivar y custodiar las planillas de seguridad social que han sido pagadas por los patronos, así como digitalizar y/o escanear planilla de seguridad social. Elaborar informes salariales con base a las planillas de seguridad social pagadas por los patronos, a solicitud de Gerencia, Subgerencias y por orden legal; así como, por el Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia para otorgar pensiones a los beneficiarios.

En Septiembre de 2013 se emplean los controles necesarios por parte de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, en cuanto a la producción de casos con

la finalidad de tener reportes mensuales y establecer marcos comparativos de dichos datos.

Derivado de ello se han dado diversos problemas en el traslado de la información y se han detectado barreras que interfieren en la comunicación.

Se presenta un breve análisis que servirá como parte de los antecedentes del presente trabajo de investigación que tienen relación con él mismo, de tesis que pertenecen a las escuelas de: Ciencias de la Comunicación y Ciencias Psicológicas y la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, mismas que se detallan a continuación:

Como lo expresa Lemus “Un clima positivo propicia una mayor motivación y por ende una mejor productividad por parte de los trabajadores” (2009: p. 106).

Montenegro Escobar concluyó que existe muy poca identificación con las empresas, debido a que se desconoce la identidad corporativa, afectando el clima de la empresa (1998).

Pineda indica que la falta de estímulos externos, reconocimientos y de motivación crea descontentos entre los colaboradores, lo cual quedó demostrado a través de esta tesis, que es importante crear incentivos a través de reconocimientos, para mejorar el entorno y el desempeño laboral (2004).

Cabe resaltar que si se logra una identificación con los valores de la Institución o de las empresas, se logrará mejorar el clima y el desempeño laboral dentro de la misma.

Para Aguilar Zúñiga como en cualquier institución o empresa es vital que exista una comunicación asertiva y que exista una buena relación laboral entre los colaboradores. La carencia de promoción y oportunidades de superación dentro de las empresas e instituciones ocasiona descontento y desmotivación por parte de los colaboradores (2010).

En el 2011, Stefani Alejandra Marroquín Pérez elaboró su tesis sobre “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”. En esta investigación se concluyó que si se logra que los trabajadores se identifiquen con los valores, procedimientos y normas de la empresa y se logra que por parte de los encargados y supervisores se reconozca el desempeño de los colaboradores propiciarán un ambiente positivo creando un mejor clima dentro de la empresa.

Veliz Contreras nos comenta que “Los mecanismos de comunicación deben estar debidamente estructurados, para que la información sea difundida de manera clara y oportuna. La comunicación interna es el elemento que nos encamina al desarrollo de la información, brinda herramientas para que la comunicación sea eficiente” (2010: p.10).

Uno de los elementos que juega un papel fundamental dentro del clima laboral es el recurso humano. Este es afectado por barreras comunicacionales que impiden que se dé una comunicación efectiva. El poco interés que se le da a la identidad tanto institucional como corporativa crea que los colaboradores no se sientan identificados con las empresas, lo cual afecta de manera negativa el clima laboral.

### **1.3 Justificación**

La comunicación es la columna vertebral de cualquier institución y por tal motivo es vital que no existan barreras comunicacionales que interfieran en el flujo de información. Es importante mencionar que al mejorar la comunicación mejorará el clima organizacional de la cualquier institución, mejorando así la productividad mediante la transformación del ambiente volviéndolo agradable, elevando así la calidad de vida de los colaboradores y creando una identificación con los valores de la misma.

Como resultado de lo anterior fue necesario elaborar un estudio sobre las barreras comunicacionales existentes y los efectos que tienen en el clima organizacional en la Sección de Correspondencia y Archivo del IGSS.

Todas las instituciones cualesquiera que sea su naturaleza deben priorizar como contar con los medios y canales adecuados para agilizar la comunicación entre los trabajadores de los distintos departamentos y secciones para que la información fluya con mayor claridad y celeridad, fortaleciendo así el entorno laboral.

La situación planteada se evidenció de tal manera que nos permitió dejar un precedente sobre el efecto que causan las barreras comunicacionales y como afectan el clima laboral dentro de una sección y como afectan el desempeño de los colaboradores. Se hicieron las recomendaciones pertinentes para su posterior aplicación, para mejorar el clima organizacional de la sección y a su vez mejorar así la comunicación con los demás departamentos.

Un buen clima laboral genera colaboradores productivos, estos son resultados de un buen ambiente laboral puesto que se pasa más tiempo en el trabajo, si se lograra que se cree afinidad con el lugar de trabajo se creará un ambiente propicio para el cumplimiento de los objetivos establecidos. De la misma forma un clima negativo repercutirá creando conflictos y malestares entre los colaboradores ocasionando a su vez un bajo rendimiento en la productividad.

#### **1.4 Planteamiento del Problema**

Es poco conocida la labor de la sección a nivel institucional, puesto que no se ha creado ningún manual de funciones, asimismo existe muy poca información relacionada a la misma. Solamente en la página web institucional [www.igssgt.org](http://www.igssgt.org) se encuentran las funciones de la sección. Asimismo es muy poca la información que se dice de la misma.

Se ha implementado la modalidad que la sección traslade información en cuanto a casos producidos en el mes para llevar un mejor control y así unificar datos para su traslado a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, a través de la Unidad de Proyectos. Cuando se cruza la información con la aplicación creada especialmente para llevar el control se han dado variaciones de datos, puesto que se manejan dos reportes diferentes.

La problemática surge en el traslado de información que hace la Sección hacia la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, por lo que fue necesario elaborar un estudio sobre las barreras comunicacionales existentes y los efectos que tienen en el clima organizacional.

En septiembre de 2013 se emplean los controles necesarios por parte de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, en cuanto a la producción de casos con la finalidad de tener reportes mensuales y establecer marcos comparativos de dichos datos.

A través de la observación se demostró que el cambio constante de autoridades y cambios en las modalidades de trabajo ocasionan inestabilidad en el ambiente de trabajo y repercute en el rendimiento laboral.

Por lo que surge esta pregunta:

¿Cuáles son las barreras comunicacionales que interfieren en la comunicación de la Sección de Correspondencia y Archivo?

## **1.5 Alcances y Límites del tema**

### **1.5.1 Objetivo de estudio**

Realizar un estudio para determinar cuáles son las barreras comunicacionales que impiden que se dé un buen clima laboral dentro de la Sección de Correspondencia y Archivo.

### **1.5.2 Ámbito Geográfico**

El estudio se realizó en la Ciudad de Guatemala.

### **1.5.3 Ámbito Institucional**

7<sup>a</sup>. Avenida 22-72, zona 1. Sótano de oficinas centrales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

### **1.5.4 Ámbito Poblacional**

Colaboradores de las tres jornadas, las cuales son: diurna, nocturna y fin de semana de la Sección de Correspondencia y Archivo.

### **1.5.5 Ámbito Temporal**

La investigación se llevó a cabo en los meses de febrero a agosto del año 2014.

### **1.5.6 Límites**

El estudio abarcó únicamente personal de la Sección de Correspondencia y archivo de las tres jornadas, siendo estas: diurna, nocturna y fin de semana del IGSS. No se hará mención a temas administrativos.

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Barreras en la comunicación**

Es importante resaltar que con respecto a las barreras de la comunicación aun cuando un mensaje llega a un receptor y éste hace el esfuerzo de decodificarlo, pueden presentarse varias interferencias que limitan su comprensión. Estas interferencias son obstáculos que fungen en calidad de ruidos o bien barreras a la comunicación, que pueden ser producto de las circunstancias físicas o de emociones individuales. Keith y Newstrom (1999).

Para el Licenciado Walter Contreras las barreras comunicacionales pueden presentarse como obstáculos que dificultan el proceso de comunicación, las cuales es necesario que se detecten para evitarlas y así lograr una comunicación eficiente (2009).

##### **2.1.1 Poca motivación o interés**

Es importante resaltar que la mayoría de mensajes no llegan a su destino ya que el receptor carece de un estímulo para escucharlo, debido a que no es de su interés. Esto es un reto para el emisor porque debe crear un mensaje que llene las expectativas y despierte el interés de los receptores. Los mensajes deben enviarse en el momento justo, cuando tengan más probabilidades de encontrar una buena recepción. DuBrin (2000).

##### **2.1.2 Idioma Inadecuado**

El idioma inadecuado al contrario debe ser el más adecuado para nuestros receptores y de fácil comprensión, según DuBrin para lo cual debemos tener en cuenta que características poseen nuestros receptores, puesto que debemos comunicarnos a un mismo nivel y utilizando el mismo código. Esto facilitara la comprensión del mensaje y este cumplirá su objetivo (2000).

### **2.1.3 Comunicación a la defensiva**

La comunicación a la defensiva DuBrin, la define como “La tendencia a recibir los mensajes de modo que se protege la autoestima. Las personas se comunican a la defensiva mediante el proceso de negación, es decir, mediante la supresión de información que considera inconveniente. Este sistema funciona como un obstáculo enorme para la comunicación debido a que la mayoría de los mensajes enviados en las organizaciones tienen potencial para ser inconvenientes.” (2000: p.333).

### **2.1.4 Filtraciones**

DuBrin nos dice que filtrar significa maquillar y modificar la información para hacerla más aceptable para los receptores (2000).

### **2.1.5 Exceso de información**

El exceso de información DuBrin dice que se da cuando una persona recibe una sobrecarga de información. Lo que ocasiona que no se procese con eficiencia y que provoque dificultad para recibir información nueva (2000).

## **2.2 Barreras de tipo operativo**

### **2.2.1 Barreras Físicas**

Las barreras físicas son interferencias que se presentan en la comunicación las cuales se encuentran en el entorno. Una de las barreras más comunes para Keith y Newstrom es el ruido, el cual nos distrae e interfiere temporalmente en un mensaje verbal. Otras muy comunes son los muros y la estática que interfiere en los mensajes radiales (1999).

Las barreras físicas son las circunstancias presentes en el medio ambiente que impiden una buena comunicación como lo son los ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje.

### **2.2.2 Barreras Fisiológicas**

Las barreras fisiológicas se presentan según indica Ramos 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, etc. (1991: p.70). Asimismo Contreras dice que las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor como la voz débil o la pronunciación defectuosa o del receptor como la sordera o problemas visuales son los factores que frecuentemente entorpecen la comunicación (2009).

### **2.2.3 Barreras Semánticas**

Las barreras de tipo semánticas “Son el resultado de las limitaciones de los símbolos con los que nos comunicamos. Por lo general los símbolos tienen muchos significados, lo que nos obliga a elegir uno de ellos.” (Keith y Newstrom, 1999: p.63).

Cada vez que interpretamos un símbolo lo hacemos en base a nuestros supuestos y no en los hechos.

## **2.3 Barreras de tipo administrativo**

### **2.3.1 Omisión de testimonios o pruebas**

No podemos emitir ningún mensaje sin previa información lo que nos permita respaldar nuestros argumentos. Ramos (1991).

### **2.3.2 Preparación**

Debemos prepararnos con antelación, puesto que debemos tomar en cuenta que el mensaje debe ser lo más atractivo posible y adecuarlo a nuestros receptores. Ramos (1991).

### **2.3.3 Complejidad**

“Debemos de buscar la manera más sencilla y simple para transmitir cualquier tipo de mensajes. Un mensaje complejo según Ramos produce confusión y una ineficaz aplicación de los medios y sistemas de comunicación”. (1991: p.71).

### **2.3.4 Aumentar los niveles jerárquicos**

Es necesario buscar un acercamiento de tipo administrativo. Para ello se deben analizar los niveles de la organización para determinar si son complejos o son demasiados. Se debe mantener un equilibrio dentro de la organización administrativamente integrando así al equipo de trabajo. Ramos (1991).

### **2.3.5 Programas, planes y objetivos sin bases**

Para Ramos “si no se prevén las posibles circunstancias a presentarse, ni se llevan a cabo estudios analíticos de la situación y no se cuenta con programas establecidos en forma adecuada con la información necesaria, en lugar de fomentar la comunicación organizacional, crearemos marginación, envidia y egoísmo.” (1991: p.72).

### **2.3.6 Interferencias en la escucha**

Son tres tipos de interferencias que se presentan en el proceso de escuchar según Borrell la interferencia cognitiva son ideas o creencias que actúan de filtro, prejuicios sobre lo que otras personas desean o son; la interferencia emocional se refiere a los estados de ánimo que distorsionan la interpretación de lo escuchado y la interferencia social que es la atribución del poder, estatus social o bien giros culturales que nos llevan a considerar o desconsiderar al orador (1996: p.62).

Es muy importante que exista empatía de parte del oyente porque según Nichols para que este comprenda lo que estamos intentando decir. Al demostrar empatía construimos un vínculo de comprensión el cual nos une a alguien que nos

comprende, al que le importamos y que nos confirma, de este modo, que nuestros sentimientos son legítimos y reconocibles. (1998).

### **2.3.7 Estrés**

Los estresores en el trabajo según Landy y Conte, “se dividen en dos grandes categorías: estresores físicos de la tarea que son como el ruido, luz, calor y frío; y estresores psicológicos, que involucran una multitud de factores demandantes sutiles y no tan sutiles.” (2005: p.556).

## **2.4 Comunicación**

Para comprender un poco que es la comunicación Martínez y Nosnik nos dicen que es “un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta” (2008: p.18). La comunicación va más allá de solo el hecho de transmitir mensajes, busca provocar en el receptor una reacción.

La idea principal que presenta el autor Velásquez sobre la comunicación es que “es algo tan común, tan cotidiano que estamos todo el tiempo inmersos en ella y apenas nos percatamos. Toda nuestra vida social, todo nuestro desarrollo intelectual, depende y tiene su origen en los distintos procesos comunicativos que realizamos.” (2001: p.14).

La comunicación hoy en día es muy difícil de llevarse a cabo, debido a una serie de factores que interfieren en el proceso de la comunicación. En la mayoría de los casos se da a nivel de información puesto que no hay una respuesta por parte del receptor.

### **2.4.1 Elementos de la comunicación y su proceso**

Entre los elementos que integran el proceso de la comunicación podemos mencionar, el emisor, receptor, mensaje, canal, código, ruido y retroalimentación, los cuales se explican a continuación:

El emisor: es el encargado de emitir mensajes usando códigos que puedan ser entendibles por el receptor o receptores.

Receptor: es el que recibe, decodifica e interpreta el mensaje, para ello debe conocer el código que utilizó el emisor.

El mensaje: es una serie de señales, signos o códigos que utilizan los hablantes para transmitir ideas o sentimientos. El mensaje es todo aquello que se desea comunicar. (Velásquez, 2001: p. 21).

Canal: es el medio por el cual transmitimos el mensaje. Además de ser un medio físico por el cual circula el mensaje, exige una conexión psicológica. Es decir, exige la participación activa y consciente de los sujetos. Esto significa que tanto el emisor como receptor deben adecuar el mensaje y su interpretación al medio por el cual se difunde. (Velásquez, 2001: p.21).

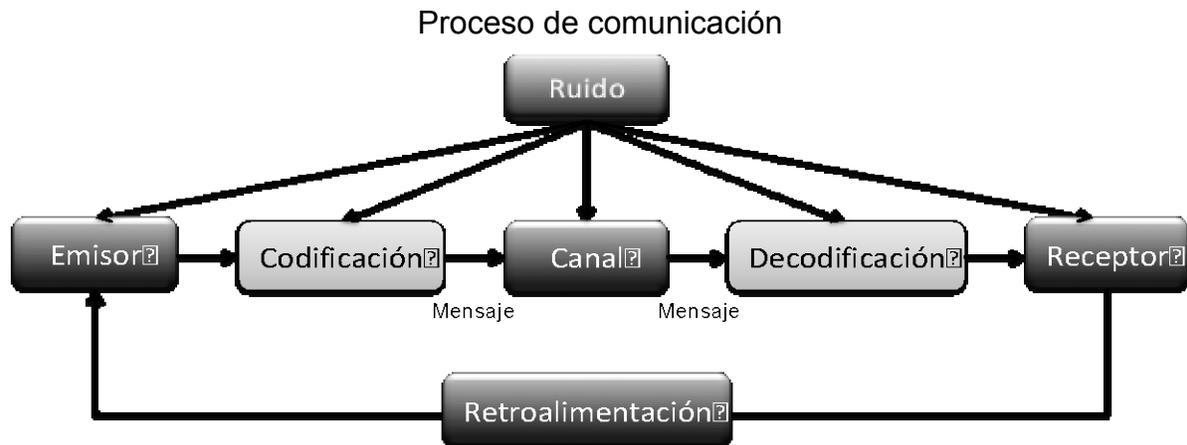
Código: los idiomas [lenguaje oral y escrito] son los códigos más efectivos con que cuenta el ser humano ya que permiten comunicar todo tipo de ideas y situaciones. El ser humano se vale de una gran variedad de códigos o formas para comunicarse, cada uno de los cuales tiene sus propias reglas: El código gestual [por medio de gestos], el icónico [por dibujos o imágenes], la música, las señales, los ruidos, etc. (Velásquez, 2001: p.22). Y por último el referente el cual es el objeto al cuál alude el mensaje. Este tiene una gran importancia dentro del proceso de la comunicación.

El ruido: Chiavenato nos dice que el ruido son todos los factores que pueden alterar o distorsionar un mensaje, los cuales se pueden presentar en cualquier etapa del proceso de comunicación. (2009)

Y por último tenemos la retroalimentación: la cual es la línea final del proceso de comunicación que se presenta cuando el receptor decodifica el mensaje y codifica una respuesta. “Si la reacción del destinatario es incorrecta, el emisor puede llegar a la conclusión de que la comunicación no tuvo éxito y el mensaje no fue transmitido en forma adecuada.”(Chiavenato, 2009: p.311).

A continuación se presenta un esquema del proceso de la comunicación con los elementos anteriormente explicados:

Gráfica No. 1



Fuente: Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México. 2009. Página 311.

#### 2.4.2 El impulso como un estímulo fuerte

Miller y Dollard expresan que “un impulso es un estímulo fuerte que impele a la acción. Cualquier estímulo puede convertirse en un impulso si se le hace suficientemente fuerte. Cuanto más intenso es el estímulo, más lo posee la función de impulso.” (McClelland, 1989: p.95)

#### 2.4.3 Los fines de la comunicación

Wilcox nos dice que los objetivos del proceso de comunicación son los de informar, persuadir, motivar o lograr la comprensión mutua. Para ser un comunicador eficaz, el individuo debe tener conocimientos básicos de qué constituye una comunicación y cómo se reciben los mensajes; cómo se procesa la información y cómo se cambia de opinión; y qué tipos de medios y herramientas de comunicación son los más adecuados para un determinado mensaje (2001: p.173).

La comunicación debe a ser eficaz para que el personal comprenda y desempeñe mejor su trabajo, si esto ocurre podrá obtener una satisfacción a nivel laboral. Keith y Newstrom (1999).

Para Madrigal “nuestra capacidad de convivencia puede medirse por nuestra capacidad de comunicación. Así, la finalidad de la comunicación consiste en conseguir que el hombre se adecue al ambiente que lo rodea, a su convivencia con los demás y desarrolle diferentes técnicas y medios de comunicación para realizarse plenamente en la profesión y en el trabajo” (2002: p.5).

La importancia de la comunicación radica en que cada acto de comunicación influye en la organización de alguna manera. La cual contribuye según Keith y Newstrom al cumplimiento de todas las funciones administrativas básicas a fin de que las organizaciones puedan alcanzar sus metas y vencer los desafíos que se les presentan. (1999).

## **2.5 Tipos de Comunicación**

Existen diversos tipos de comunicación, entre los que se harán mención están: la comunicación formal, comunicación efectiva, comunicación descendente, comunicación horizontal, comunicación lateral y la comunicación organizacional.

### **2.5.1 Comunicación formal**

La comunicación formal se refiere a la comunicación que sigue la cadena oficial de mando o es parte de la comunicación requerida para que alguien realice un trabajo. Cualquier comunicación que ocurra dentro de los planes laborales organizacionales prescritos. Asimismo existe la comunicación informal que según Coulter y Robbins es la comunicación organizacional que no está definida por la jerarquía estructural de la organización (2005).

### **2.5.2 Comunicación efectiva**

La comunicación efectiva se da cuando aprendemos a comunicarnos efectivamente según Becuar significa cambiar nuestras normas de comunicación

[la manera en que nos hemos comunicado siempre] en nuestros grupos particulares (familia, escuela, trabajo, grupo social). A medida que adquirimos nuevas habilidades para establecer relaciones genuinas, encontramos problemas en la aplicación de lo aprendido en la vida real (1989).

### **2.5.3 Comunicación descendente**

Para Velasco y Nosnik se da cuando los niveles superiores de la organización transmiten uno o más mensajes a los niveles inferiores (2008). Asimismo Dubrin “se refiere al flujo de los mensajes de un nivel a otro inferior” (2000: p.328).

### **2.5.4 Comunicación ascendente**

La comunicación ascendente se refiere Dubrin a “ la transmisión de mensajes desde los niveles inferiores de la organización hacia los superiores” (2000: p.328). También podemos definirla como aquella que se da cuando las personas de los niveles inferiores emiten mensajes a los niveles superiores dentro de la organización a través de canales informales y formales. Velasco y Nosnik (2008).

### **2.5.5 Comunicación horizontal**

La comunicación horizontal basada en la autoría de Velasco y Nosnik se desarrolla a un mismo nivel jerárquico, permitiendo la comunicación directa entre sí. Entonces se dice que “Su propósito principal es promover un canal de coordinación y solución de problemas, además de que brinda la alternativa de relacionarse con personas similares en la organización, lo que se hace muy importante para satisfacción en el trabajo.” (2008: p.72).

### **2.5.6 Comunicación lateral**

La comunicación lateral es también llamada comunicación cruzada, es aquella que atraviesa las cadenas de mando, la cual es necesaria para la coordinación de trabajo con personas de otros departamentos. Esta teoría es basada según Keith y Newstrom (1999).

En general la comunicación es la columna vertebral de toda institución u organización, ya sea ascendente, descendente u horizontal. Cualquiera sea la forma en que se presente la comunicación es imprescindible que se fomente y se brinden los medios que faciliten su implementación.

### **2.5.7 Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional ocurre según Ruiz Sandoval en un sistema complejo como lo es una organización, en la que los elementos principales que la integran son los seres humanos que dentro de la organización se encuentran inmersos en diferentes ambientes como lo son las relaciones interpersonales, hasta la influencia que ejercen sus valores tanto morales como culturales para aceptar los valores institucionales como propios (2000).

### **2.6 Clima Organizacional**

Como se menciona en el libro de Comportamiento Humano en las Organizaciones el clima organizacional “es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc)”. (1999: p.141)

El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente que son percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores, el cual afecta de manera positiva o negativa las conductas de los mismos.

#### **2.6.1 Cultura organizacional**

Para Schein la cultura organizacional “es la guía general de comportamiento, creencias compartidas y valores que los miembros tienen en común.” La cultura puede ser afectada por lo que las personas dicen, hacen y piensan dentro de un ambiente organizacional. (1992: p.277).

#### **2.6.2 Factores Higiénicos y los Factores Motivacionales Positivos**

Fredérick Herzberg define estos factores como los factores que existen en el ambiente de trabajo y cuya presencia o bi en ausencia pueden producir

satisfacción o insatisfacción, pero que [ no constituyen, por sí solos factores capaces de motivar a las personas].

Herzberg nos dice “son que se conocen como factores higiénicos o factores de satisfacción-insatisfacción”. (MapCal, 1996: p.208).

A continuación se hará mención a algunos de los factores higiénicos:

- Condiciones generales en las que se realiza el trabajo.
- Políticas y prácticas que aplica la dirección de la empresa.
- Niveles de ingresos ofrecidos al personal.
- Nivel de cordialidad que existe en las relaciones entre compañeros.
- Niveles de seguridad que ofrece el ambiente en el que se realiza el trabajo.
- Niveles de protección y/o asistencia social de los que disfrutan los miembros del personal. (MapCal, 1996: p.208-209).

Según Herzberg la ausencia de esos factores pueden, incluso, colocar al personal en una actitud negativa y contraria a los intereses de la empresa. Es decir:

- El personal se convierte en un obstáculo al logro de los objetivos de la organización.
- Descienden de forma importante sus niveles de productividad.
- Se elevan las situaciones capaces de generar conflictos interpersonales o entre la empresa y el personal.
- Se elevan las posibilidades de actividades conjuntas del personal (huelgas, boicot, etcétera). (MapCal, 1996; p.209).

- Esta cultura está integrada por las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y que dirigen sus acciones a la realización de los objetivos de ésta, en la que todos los miembros participan en su cumplimiento y que debe transmitirse a los nuevos miembros.

## **2.7 Organización**

Fayol nos dice que la organización consiste en establecer una estructura para el cuerpo social con una unidad de mando, una clara definición de las responsabilidades, con procedimientos de decisión establecidos, basados en una rigurosa selección y una gran capacitación de los dirigentes (...). Asimismo añade que, para crear un cuerpo social útil, es menester que todo jefe intermedio sea productor de movimiento y de ideas y no un órgano de transmisión que frene. (1987: p.5).

La teoría de la organización fue elaborada por H. Fayol para los dirigentes de su época, las cuales fueron muy seguidas por el mundo entero durante más de 40 años, las cuales fueron estudiadas por autores ingleses y norteamericanos como [L. Gulick, L. Urwick, J.D. Mooney, E. F. L. Brech]. Dedicó sus últimos años a la difusión de sus pensamientos al participar activamente en el Comité Nacional de Organización Francesa. Fayol “intentó aplicarlo a la reorganización de la administración pública en Francia a cuyo efecto pronunció una alocución sobre la teoría de la administración del Estado en la Segunda Conferencia Internacional de Ciencia Administrativa, realizada en Bruselas en 1923” (1987: p.6).

### **2.7.1 Actividades Administrativas**

Para comprender un poco sobre estas es necesario conocer un poco sobre H. Fayol debido a que él las llama [el cuerpo social] y se refiere a que son las actividades administrativas que ejercen el personal, en las cuales se deben cumplir ciertos principios administrativos. Para él los más importantes se mencionaran a continuación:

- División del trabajo: en la división del trabajo Fayol dice que se debe especializar a los trabajadores para que estos sean experimentados y a su vez más productivos. Para él esto permite que se produzca más y de mejor calidad con el mínimo de esfuerzo por parte del trabajador (1987).
- Autoridad y responsabilidad: Fayol distingue la autoridad estatutaria de la autoridad personal, que es su complemento indispensable; la sanción es señal de responsabilidad y debe existir en todas partes (1987: p.3).
- Disciplina: es la obligación de obedecer según los convenios establecidos, misma que es existente en cualquier cuerpo social y que depende siempre de la esencia del valor de los jefes (Fayol, 1987: p.3).
- Unidad de mando: en esto se quiere recalcar la importancia de que solo se deba tener un jefe. Para Fayol cada hombre no debe tener más que un solo jefe; debido a que un mando compartido es un constante motivo de conflictos (1987: p.3).
- Unidad de dirección: las personas que trabajan con un mismo objetivo deben tener no solamente un jefe único, sino también un único programa.
- Subordinación del interés individual al interés general: los objetivos de la empresa tienen prioridad sobre los de las personas.
- Remuneración: debe ser proporcional a los esfuerzos realizados en favor de la firma Fayol reconoce que no ha y sistema perfecto de remuneración.
- Grado de descentralización: Fayol observa que la centralización es un hecho de orden natural, que no resulta forzosamente bueno no forzosamente mal en sí; ese grado de descentralización depende de la actividad y, sobre todo, de la calidad del personal.

- Jerarquía: la jerarquía es necesaria, pero también lo son las comunicaciones laterales.
- Orden: a la vez material y moral, significa un lugar para cada persona y cada persona en su lugar; sin embargo, no es fácil obtener el orden social que “exige un conocimiento exacto de las necesidades y de los recursos sociales de la empresa y un constante equilibrio entre esas necesidades y esos recursos”.
- Equidad: la justicia resulta de los convenios establecidos, pero es insuficiente pues no todo puede ser previsto por ellos. La equidad es la justicia completada por la buena voluntad y exige una gran experiencia.
- Estabilidad personal: Fayol estima que es uno de los factores del éxito de una empresa pues se requiere tiempo para cumplir satisfactoriamente una función, la inestabilidad del personal es una enfermedad de la organización.
- Iniciativa: consiste en concebir un plan y asegurar su éxito, constituye “una de las más vivas satisfacciones del hombre inteligente” y un poderoso estímulo que la empresa debe alentar.
- Unión del personal: la unión hace la fuerza y el jefe de la empresa la obtiene practicando la unidad de mando, evitando dividir a su personal y evitando también abusar de las comunicaciones escritas [las comunicaciones verbales son más rápidas, más claras y más armoniosas]. (Fayol, 1987: p.3 – 4)

### **2.7.2 Importancia relativa de las diversas capacidades que forman el valor del personal de las empresas**

A cada grupo de operaciones corresponde una capacidad especial, las cuales se explicarán brevemente a continuación:

- Cualidades Físicas: se refiere a la salud, vigor y las destrezas.

- Cualidades Intelectuales: se refiere a la aptitud tanto para aprender como para comprender, juicios, vigor y agilidad intelectuales.
- Cualidades morales: se refiere a la energía, firmeza, valor para aceptar las responsabilidades, iniciativa, abnegación, tacto y dignidad.
- Cultura general: se refiere a las diversas nociones que no son exclusivamente del dominio de una función.
- Conocimientos especiales: se refiere específicamente a la función, ya sea técnica, comercial, financiera o administrativa.
- Experiencia: es el conocimiento que resulta de la práctica constante.

En las grandes empresas se efectúan operaciones de gran importancia y variadas, por lo cual el personal debe poseer una gran variedad de capacidades altamente desarrolladas; “pero como las funciones se hallan repartidas entre un gran número de agentes, cada uno de éstos no se encuentra generalmente obligado a desempeñar sino una parte reducida de las capacidades del conjunto” (Fayol, 1987: p.12).

## **2.8 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**

En la Constitución Política de la República de Guatemala según el artículo 100, el Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación. Su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria. La aplicación del régimen de seguridad social corresponde al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que es una entidad autónoma con personalidad jurídica, patrimonio y funciones propias. (Art. 100, 1985: p.18).

El 30 de Octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emite el Decreto número 295, La Ley Orgánica del IGSS. Se crea una Institución autónoma, de derecho público, de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Su finalidad es aplicar en

beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima. (Historia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social <http://www.igss.org.gt/>).

En el Decreto 295 de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, todos los habitantes de Guatemala que sean parte activa del proceso de producción de artículos o servicios, están obligados a contribuir al sostenimiento del régimen de Seguridad Social en proporción a sus ingresos y tienen el derecho de recibir beneficios para sí mismos o para sus familiares que dependan económicamente de ellos. (1946: p.14).

### **2.8.1 Misión, visión, objetivos estratégicos**

#### **Misión**

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

#### **Visión**

Proteger a nuestra población asegurada, contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley; administrando los recursos en forma adecuada y transparente. (Instituto Guatemalteco de Seguridad Social <http://www.igss.org.gt/>).

#### **Objetivos Estratégicos**

- Ampliación de cobertura.
- Solidez financiera.
- Oportunidad y suficiencia de las prestaciones.
- Eficiencia y transparencia de gestión.
- Crecimiento y desarrollo institucional. (Instituto Guatemalteco de Seguridad Social <http://www.igss.org.gt/>).

## **2.8.2 Subgerencia Administrativa**

Fue creada en el año 2005, su finalidad es mejorar los procesos administrativos y los servicios generales que presta el Instituto. Su creación está contenida en el Acuerdo 1164 de Junta Directiva, y se encuentra integrada por un grupo de guatemaltecos y guatemaltecas, comprometidos a trabajar en favor de los Afiliados y en bienestar del Pueblo de Guatemala, por medio del uso efectivo de los recursos y en busca de la modernización de la Seguridad Social. (Subgerencia Administrativa <http://www.igssgt.org>).

### **Objetivo General**

Coordinar y facilitar la ejecución de los servicios administrativos de apoyo a la gestión de las Dependencias del Instituto. Priorizar las acciones a implementar, optimizando la sinergia de sus unidades de trabajo, evaluando la gestión y colocando las bases para la mejora continua, en el marco de un servicio de calidad, transparencia y probidad". (Subgerencia Administrativa <http://www.igssgt.org>).

## **2.8.3 Departamento de Servicios de Apoyo**

Según se indica en la sección de Servicios de Apoyo tiene como funciones principales garantizar el servicio de seguridad institucional y privada a todas las unidades médico administrativas del Instituto, el servicio de Radiocomunicación a nivel nacional, telefonía local, servicio de reproducción de documentos a nivel nacional, transporte de funcionarios y empleados para el desempeño de sus atribuciones en el área metropolitana, y el servicio de limpieza del edificio de oficinas centrales, mensajería metropolitana y conserjería. (<http://www.igssgt.org>).

## **2.8.4 Sección de Correspondencia y Archivo**

Como se especifica en Servicios de Apoyo la sección es la encargada de archivar electrónicamente mediante el sistema de microfilmado y de escaneado de documentos, las planillas que contienen la información de los

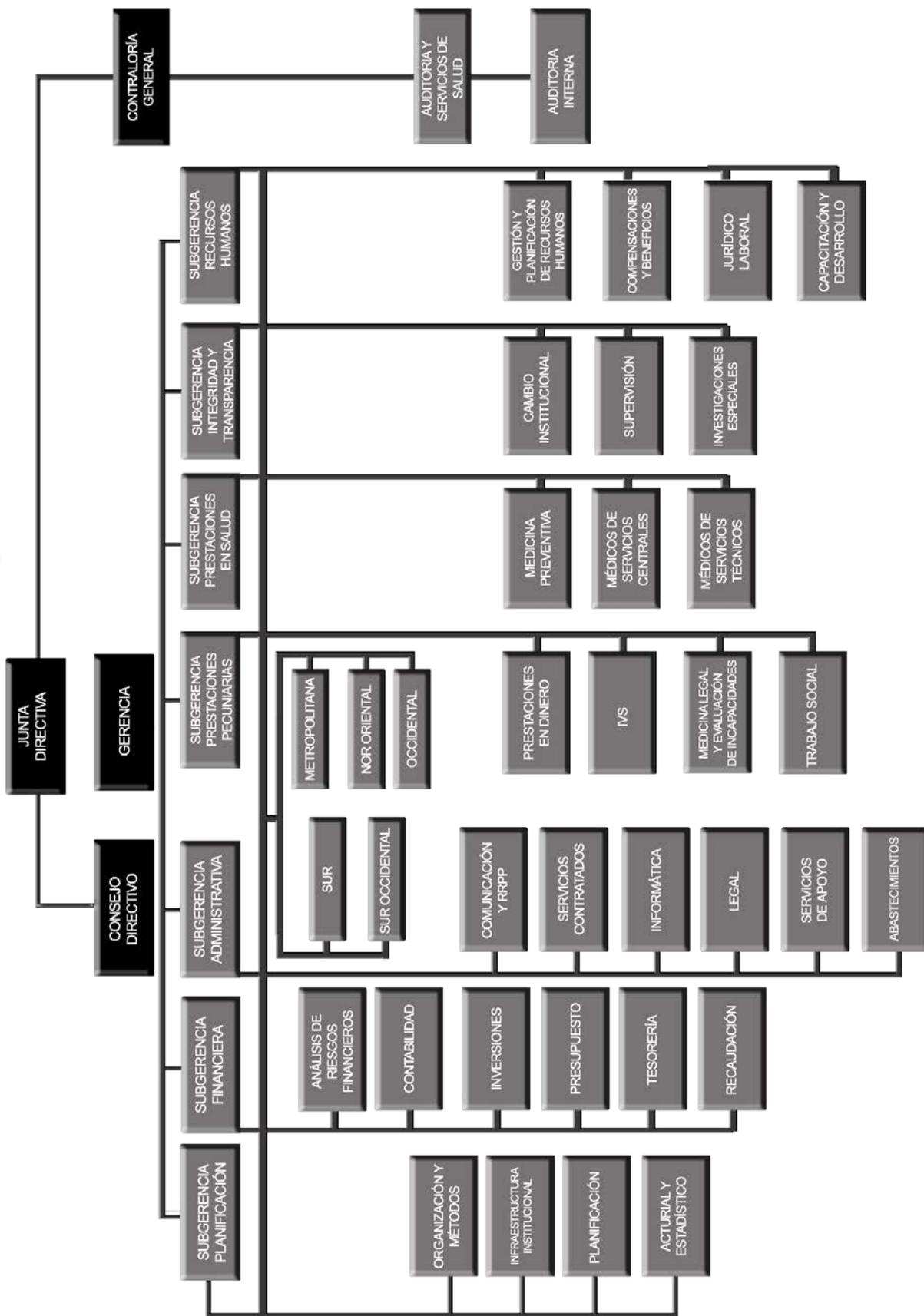
salarios que devengan los trabajadores de las empresas inscritas en el régimen de seguridad social. Asimismo, la distribución de correspondencia del Instituto al área Departamental e Internacional (<http://www.igssgt.org>).

Mediante Acuerdo No. 10898 de fecha 27 de Junio de 1963, se aprobó el instructivo de la Sección de Correspondencia y Archivo, en el que se establece que dicha Sección dependía jerárquicamente de la Gerencia de la Institución.

Según Acuerdo 1048 emitido el 12 de marzo de 1998, se otorga el nombre de Sección de Correspondencia y Archivo y Microfilm; se establece también su dependencia al Departamento de Servicios de Apoyo, mismos que dependen jerárquicamente de la Subgerencia Administrativa. En el Acuerdo 1164 del 11 de agosto de 2005 se dicta el tercer Reglamento de Organización Administrativa del Instituto y se modifica la denominación de la Sección de Correspondencia y Archivo y Microfilm por Sección de Correspondencia y Archivo.

Sus funciones principales son: recibir, clasificar, archivar y custodiar las planillas de seguridad social que han sido pagadas por los patronos, así como digitalizar y/o escanear planilla de seguridad social. Elaborar informes salariales con base a las planillas de seguridad social pagadas por los patronos, a solicitud de Gerencia, Subgerencias y por orden legal; así como, por el Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia para otorgar pensiones a los beneficiarios.

Gráfica 2  
Organigrama Institucional  
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



## **2.9 Reglamento General sobre higiene y seguridad en el trabajo**

### **2.9.1 Superficie y cubicación**

Artículo 15. Los locales de trabajo deben tener las dimensiones adecuadas en cuanto a extensión superficial y cubicación de acuerdo con el clima, las necesidades de la industria y el número de laborantes que trabajen en ella. (IGSS Reglamento General sobre higiene y seguridad en el trabajo Art. 21, 1957: p.5)

### **2.9.2 Ventilación**

Artículo 20. En los locales cerrados destinados al trabajo y en las dependencias anexas, al aire debe renovarse de acuerdo con el número de trabajadores, naturaleza de la industria o trabajo y con las causas generales o particulares que contribuyan, en cada caso, a viciar el ambiente o hacerlo incómodo.

La renovación del aire puede hacerse mediante ventilación natural o artificial, debiendo tenerse en cuenta la velocidad, forma de entrada, cantidad por hora y persona y sus condiciones de pureza, temperatura y humedad, con el objeto de que no resulte molesta o perjudicial para la salud de los trabajadores. (Reglamento General sobre higiene y seguridad en el trabajo 20, 1957: p.6)

### **2.9.3 Temperatura y humedad**

Artículo 21. La temperatura y el grado de humedad del ambiente en los locales cerrados de trabajo, deben ser mantenidos, siempre que lo permita la índole de la industria, entre límites tales que no resulten desagradables o perjudiciales para la salud.” (IGSS Reglamento General sobre higiene y seguridad en el trabajo Art. 21, 1957: p.6)

#### **2.9.4 Iluminación**

Artículo 23. Cuando no sea factible la iluminación natural, debe sustituirse por la artificial en cualquiera de sus formas y siempre que ofrezca garantías de seguridad, no vicie la atmósfera del local, ni ofrezca peligro de incendio o para la salud del trabajador. El número de fuentes de luz, su distribución e intensidad, deben estar en relación con la altura, superficie del local y trabajo que realice. (IGSS Reglamento General sobre higiene y seguridad en el trabajo Art. 23, 1957: p.7)

#### **2.9.5 Limpieza**

Artículo 25. Las operaciones de limpieza deben hacerse con esmero en las inmediaciones de los lugares ocupados por máquinas, aparatos o dispositivos que, por el movimiento de que estén animados, por las operaciones que en ellos tengan lugar o por cualquier otra causa, ofrezcan mayor riesgo.

Los aparatos, maquinaria e instalaciones en general, deben mantenerse siempre en buen estado de limpieza.

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Método**

Los métodos que se utilizaron en esta investigación fueron el método deductivo y el método científico debido a que nos permitió estudiar el problema desde lo general a lo particular. En este caso se estudió las barreras de comunicaciones en el clima organizacional de una sección del IGSS.

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación fue descriptiva debido a que nos permitió describir el fenómeno. Nos permitió relatar una situación lo más específica posible exponiendo sus características, dimensiones y relaciones observables.

A través de este tipo de investigación se pudo describir las barreras comunicacionales y como afectan a grupos sociales. El enfoque que se le dio fue un enfoque mixto también conocido como cualitativo – cuantitativo.

Cuantitativo debido a que se utilizaron instrumentos que permitieron recabar información para luego analizarla a través de un análisis estadístico. Cualitativo debido a que este enfoque nos permitió comprender el fenómeno y aplicar multiplicidad de técnicas para buscar el todo y no las partes.

Al utilizar una investigación mixta contamos con las ventajas de ambos enfoques, sin perder las ventajas de cuantificar los datos y tomar en cuenta los aspectos cualitativos del fenómeno estudiado. Lo que nos permitió observar una realidad desde varias dimensiones debido a que es flexible.

## **3.2 Objetivos**

### **3.2.1 General**

Determinar las barreras comunicacionales en el clima organizacional de la Sección de Correspondencia y Archivo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

### **3.2.2 Específicos**

Describir los efectos que tienen las barreras comunicacionales en el personal de la sección.

Determinar si las barreras físicas afectan en gran medida la comunicación interna de la sección.

## **3.3 Técnica**

Las técnicas que se utilizaron fueron la observación, descripción de hechos, entrevistas semi estructuradas, encuestas con preguntas cerradas y bibliografías.

## **3.4 Instrumento**

Para obtener la información se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas el cual se pasó al personal de la Sección de Correspondencia y Archivo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, asimismo se entrevistó al nuevo coordinador del área y al coordinador que estuvo con anterioridad.

## **3.5 Población**

Se tomó como universo a todo el personal que labora en la Sección de Correspondencia y Archivo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, oficinas centrales, siendo este 118 en total.

## **3.6 Muestra**

No se tomó muestra debido a que se tomó el total de la población, siendo 52 del turno de la mañana, 38 del turno de la noche y 28 del turno de fin de semana, dando en total 118 personas encuestadas.

## Capítulo 4

### Análisis estadístico

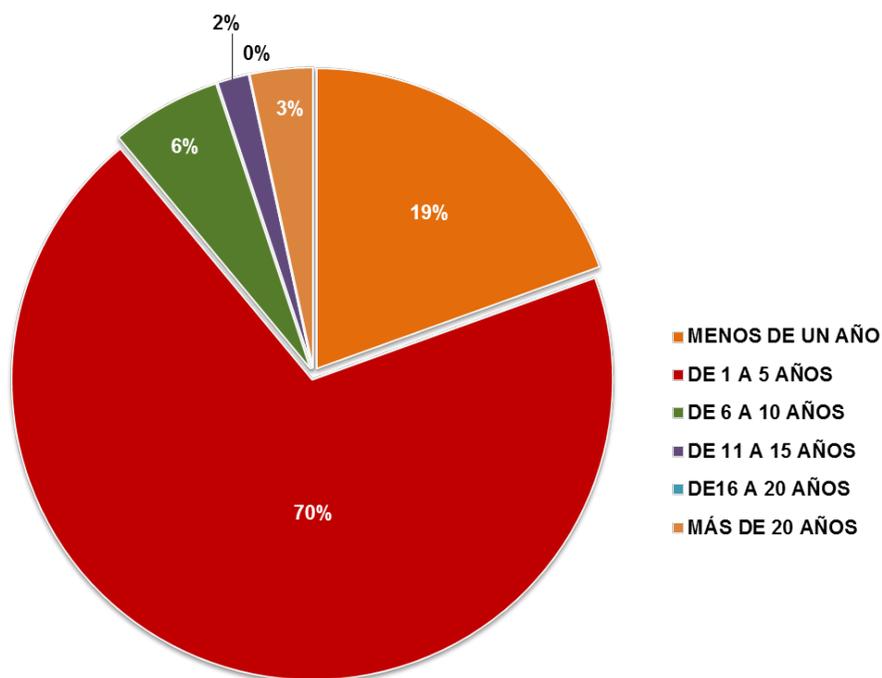
#### 4.1 Barreras en la comunicación

#### ¿Cuántos años tiene de laborar en la Institución?

Cuadro 1

AÑOS DE LABORAR	ENCUESTADOS	%
MENOS DE 1 AÑO	23	19%
DE 1 A 5 AÑOS	82	70%
DE 6 A 10 AÑOS	7	6%
DE 11 A 15 AÑOS	2	2%
DE 16 A 20 AÑOS	0	0%
MÁS DE 20 AÑOS	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

Gráfica 1



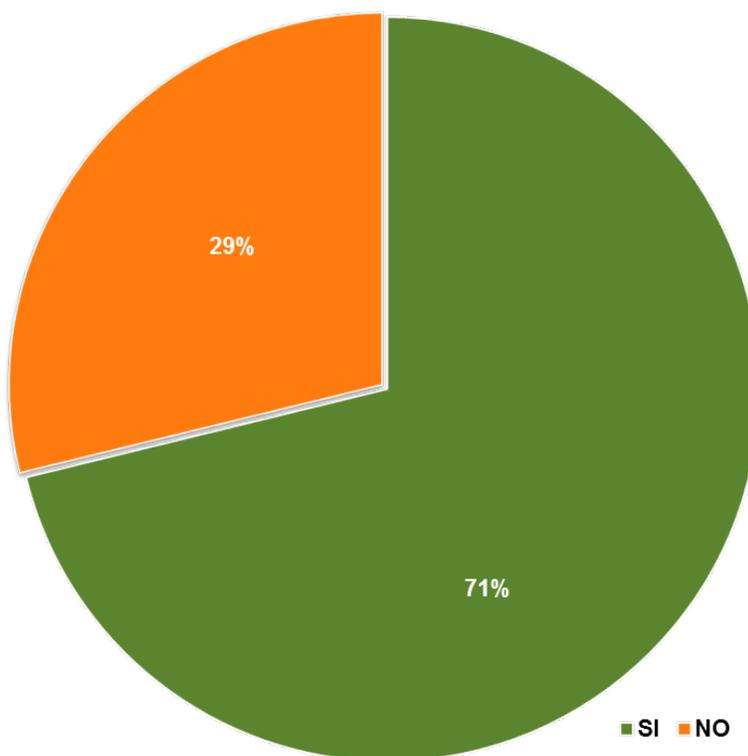
El 89% de los trabajadores tiene menos de 1 año a 5 años de laborar en la Institución y el 11% tienen más de 6 años de laborar en la misma.

## ¿Conoce la misión, visión y los objetivos de la Institución?

**Cuadro 2**

CONOCE LA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS	ENCUESTADOS	%
SI	84	71%
NO	34	29%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 2**



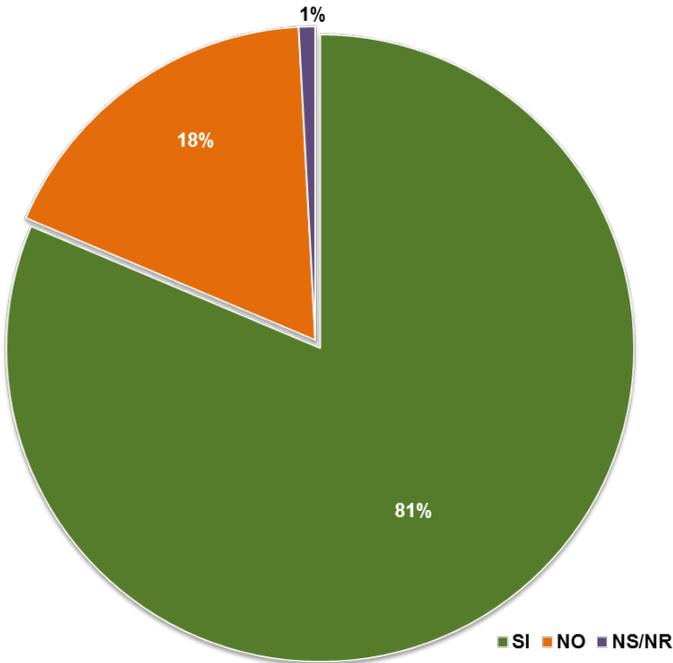
El 29% del personal desconocen la misión, visión y los objetivos de la Institución según indicaron en comentarios de la encuesta, por desinterés o por desinformación. Según se indica en la encuesta el personal que conoce de ellos (71%) se siente más comprometido con su trabajo y se identifica con la Institución.

**Los resultados de su trabajo ¿Cree que afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas?**

**Cuadro 3**

<b>AFECTAN A OTROS</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
SI	96	81%
NO	21	18%
NS/NR	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 3**



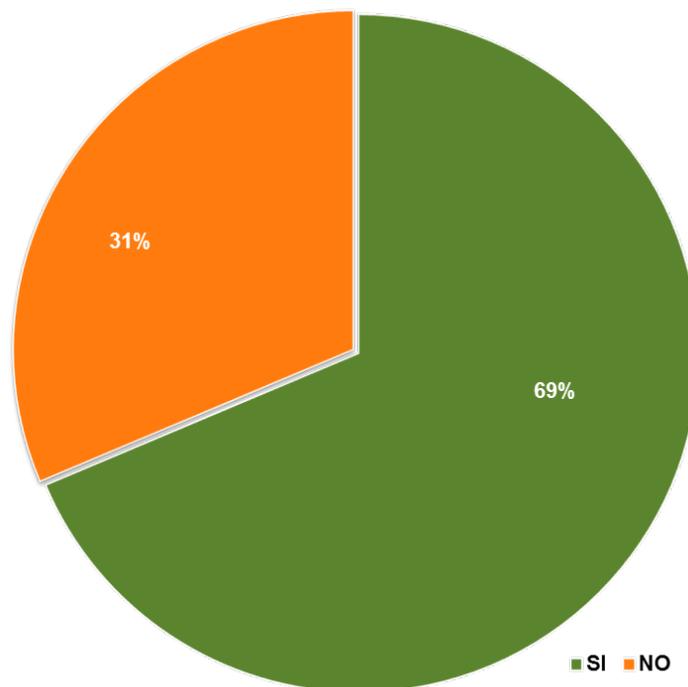
El 81% de los encuestados creen que su trabajo afecta significativamente el bienestar de otras personas, el 18% de los encuestados no creen que su trabajo afecte significativamente el bienestar de otras personas. Según nos indica Schein (1992), la cultura organizacional está conformada por las creencias y los valores que los miembros tienen en común, por tal motivo es importante crear conciencia y reforzar la cultura de la Institución.

## ¿Mantiene una buena comunicación con sus superiores?

**Cuadro 4**

BUENA COMUNICACIÓN CON SUPERIORES	ENCUESTADOS	%
SI	81	69%
NO	37	31%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 4**



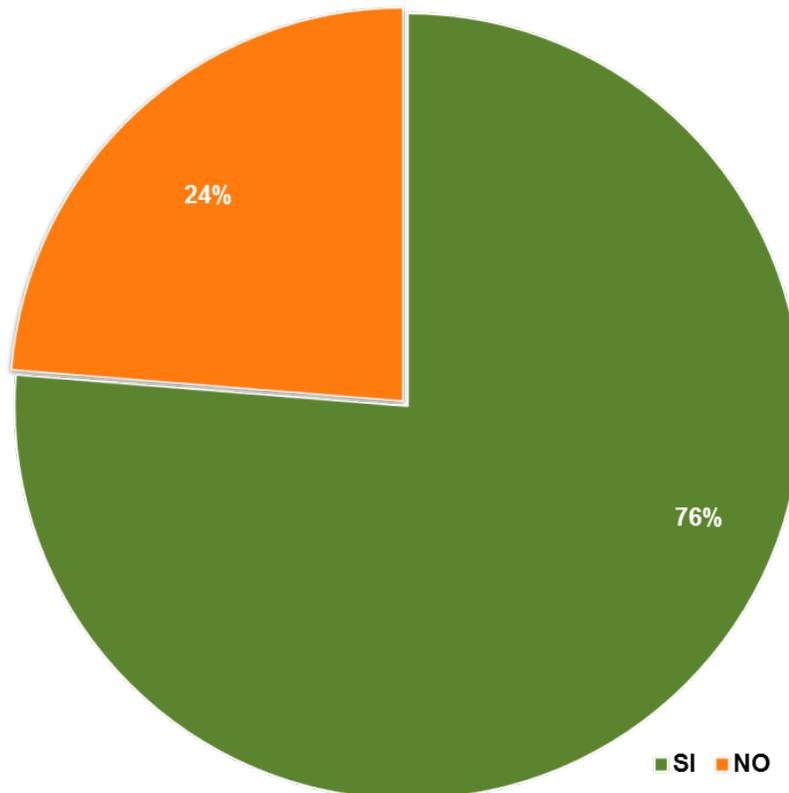
El 69% de los encuestados indican mantienen una buena comunicación con sus superiores y el 31% de los encuestados indican que no mantienen una buena comunicación con sus superiores. El resultado es coincidente con los de la pregunta 7 donde preguntan si se les comunican los objetivos, metas y logros obtenidos por la Sección, así como los resultados de la pregunta 9 donde indican que el 64% considera que el ambiente de trabajo es cordial. Para que exista una buena comunicación con los superiores es importante abrir los canales de comunicación para que la misma se de una forma eficiente.

## ¿Se les informa cuando su trabajo no ha sido satisfactorio?

**Cuadro 5**

SE INFORMA CUANDO NO HA SIDO SATISFACTORIO EL TRABAJO	ENCUESTADOS	%
SI	90	76%
NO	28	24%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 5**



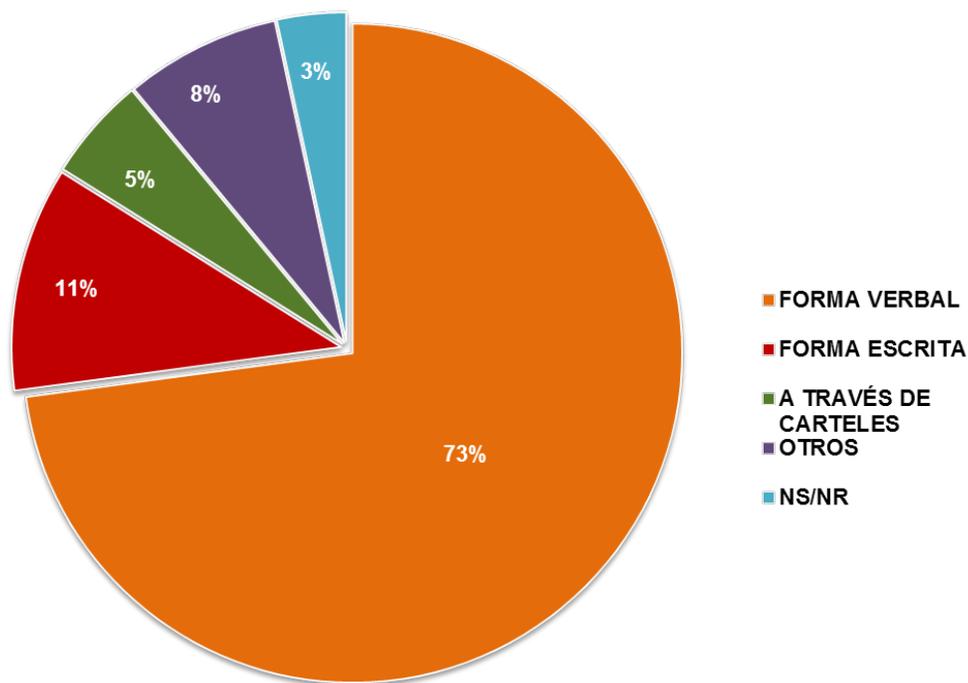
El 76% de los encuestados indican que se les informa cuando el trabajo realizado no ha sido satisfactorio, y un 24% indica que no se les informa del trabajo realizado no satisfactorio.

## ¿Qué medios utiliza la sección para darles a conocer los avances de las metas y logros obtenidos?

**Cuadro 6**

MEDIOS UTILIZADOS	ENCUESTADOS	%
FORMA VERBAL	86	73%
FORMA ESCRITA	13	11%
A TRAVÉS DE CARTELES	6	5%
OTROS	9	8%
NS/NR	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 6**



El 73% de los encuestados indican que los medios que utiliza la sección para darles a conocer los avances de las metas y logros obtenidos es en forma verbal, debido a que no todos poseen correo institucional según indican en la encuesta y el 16% en forma escrita y carteles, el 8% indica que se utilizan otros medios y es 3% no respondió. Según DuBrin (2000), el mensaje debe ser de fácil comprensión para que podamos comunicarnos a un mismo nivel y con un mismo código.

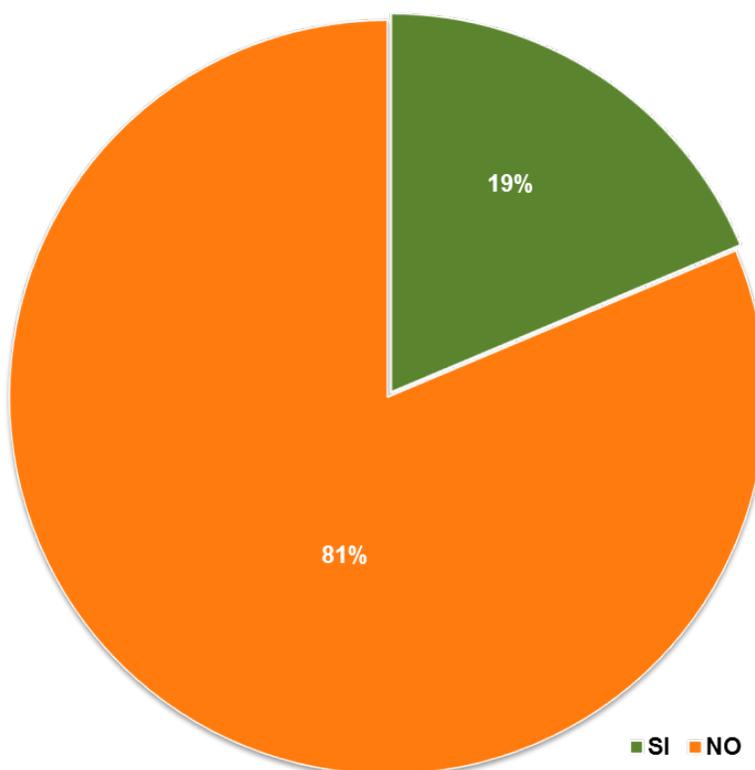
## 4.2 Barrera de tipo operativo

¿Considera que la distribución del área de trabajo es la adecuada?

**Cuadro 7**

ÁREA DE TRABAJO ADECUADA	ENCUESTADOS	%
SI	22	19%
NO	96	81%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 7**



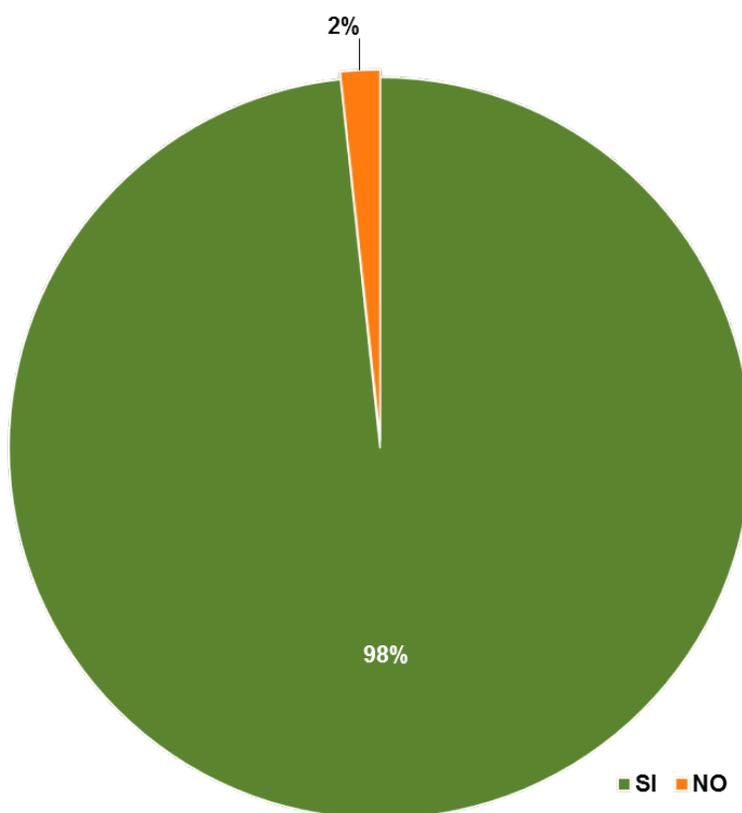
El 81% de los encuestados considera que la distribución del área de trabajo no es la adecuada, el 18% de los encuestados consideran que la distribución del área de trabajo es la adecuada. Al estar presente una barrera de tipo física impide que se dé una comunicación efectiva, afectando así el desempeño de los colaboradores. Al analizar la guía de observación se comprobó que afecta significativamente el desempeño laboral.

**¿Considera que es necesario mejorar el ambiente físico de su área de trabajo?**

**Cuadro 8**

MEJORAR EL AMBIENTE FÍSICO	ENCUESTADOS	%
SI	116	98%
NO	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 8**



En consecuencia con la pregunta anterior, el 98% de los encuestados consideran necesario mejorar el ambiente físico del área de trabajo, debido a que la Sección se encuentra situada en un sótano con poca ventilación e iluminación y un espacio reducido para la cantidad del personal que posee actualmente. Contra un 2% de encuestados que consideran que no es necesario mejorar el ambiente físico del área de trabajo, según demostró la guía de observación.

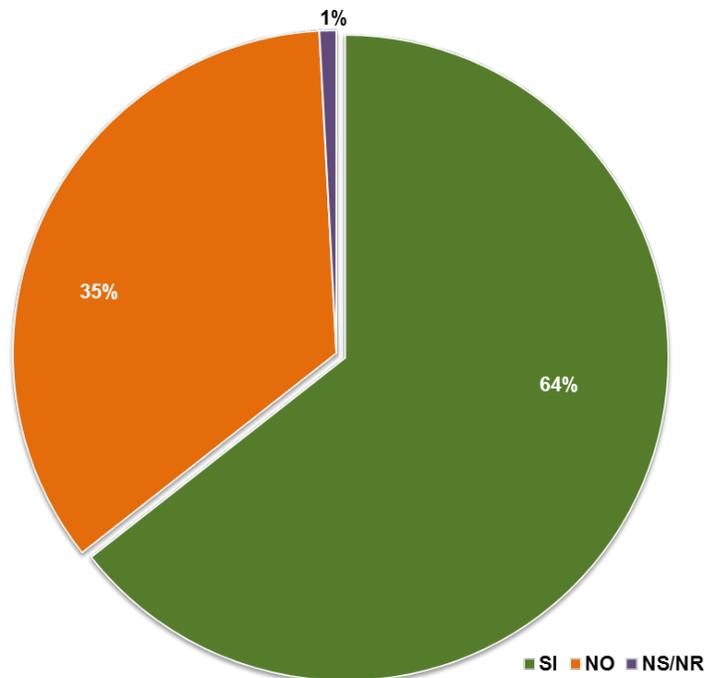
### 4.3 Barreras administrativas

¿Se les comunican los objetivos, metas y logros obtenidos por la Sección?

Cuadro 9

COMUNICAN METAS, LOGROS Y OBJETIVOS	ENCUESTADOS	%
SI	76	64%
NO	41	35%
NS/NR	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

Gráfica 9



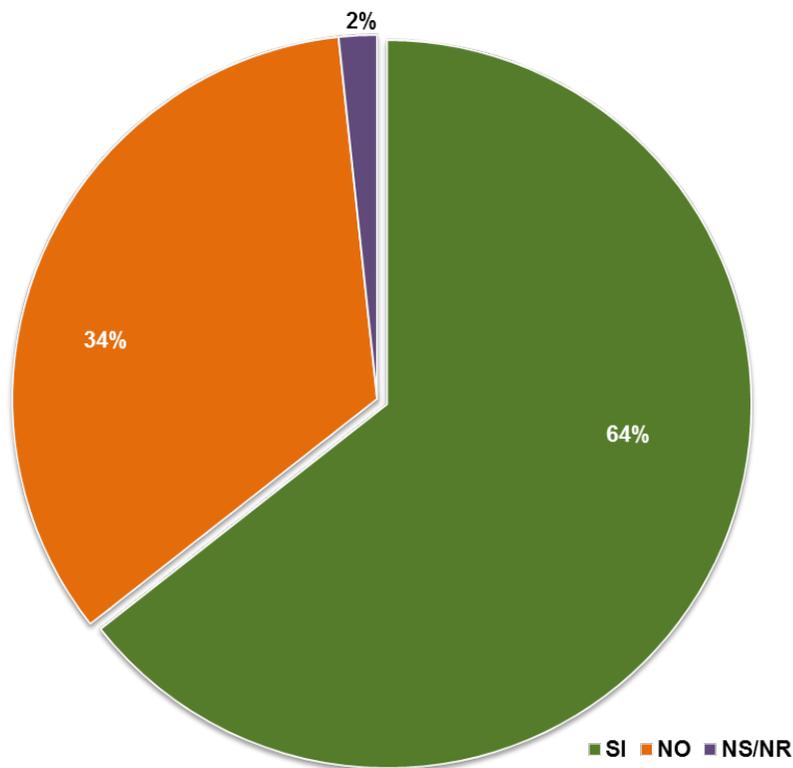
El 64% de los encuestados indican que se les comunica los objetivos, metas y logros obtenidos por la Sección, lo cual contrasta con el resultado de la pregunta anterior, en la cual se indica que el 76% de los encuestados se les informa cuando el trabajo realizado no ha sido satisfactorio. Según Keith y Nestrom (1999) la importancia de la comunicación radica en que cada vez que comunicamos algo siempre se influirá de alguna manera en la organización, por lo cual es importante transmitir el mensaje correcto para que se puedan alcanzar las metas y vencer los desafíos que se presenten.

## ¿El ambiente de trabajo es cordial?

**Cuadro 10**

AMBIENTE CORDIAL	ENCUESTADOS	%
SI	76	64%
NO	40	34%
NS/NR	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 10**



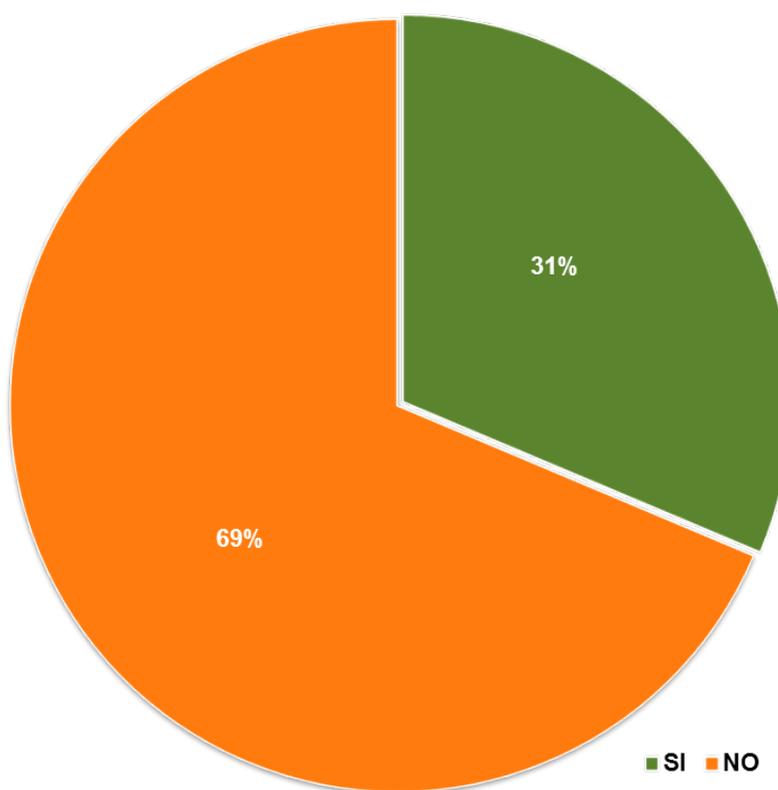
El 64% de los encuestados indican que el ambiente de trabajo es cordial y el 34% de los encuestados indican que el ambiente de trabajo no es cordial. El resultado es coincidente con los de la pregunta 7 donde preguntan si se les comunican los objetivos, metas y logros obtenidos por la Sección. Es importante recalcar que se debe crear empatía en el oyente para que este comprenda lo que intentamos transmitir, por lo cual es importante que en el ambiente exista cordialidad, para evitar las interferencias en la escucha.

## ¿Ha recibido algún tipo de capacitación por parte de la sección?

**Cuadro 11**

RECIBIÓ ALGÚN TIPO DE CAPACITACIÓN	ENCUESTADOS	%
SI	37	31%
NO	81	69%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 11**



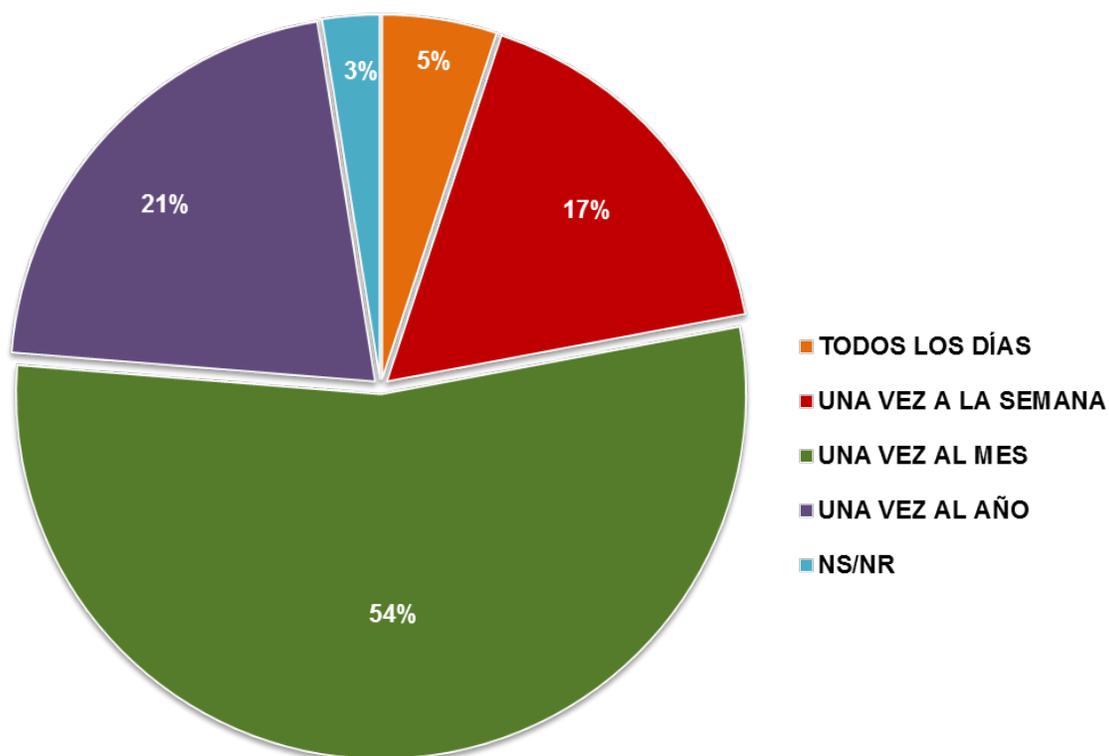
El 31% de los encuestados indican que han recibido algún tipo de capacitación por parte de la Sección, mientras el 69% de los encuestados indican que no han recibido algún tipo de capacitación por parte de la misma. La Licenciada Menegazzo en la entrevista indica que es importante tener una inducción previa a asumir un puesto, pero no siempre se puede tener.

## ¿Con que periodicidad tienen reuniones de trabajo?

**Cuadro 12**

FRECUENCIA DE LAS REUNIONES DE TRABAJO	ENCUESTADOS	%
TODOS LOS DÍAS	6	5%
UNA VEZ A LA SEMANA	20	17%
UNA VEZ AL MES	64	54%
UNA VEZ AL AÑO	25	21%
NS/NR	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 12**



El 54% de los encuestados indican que se realizan reuniones de trabajo una vez al mes, el 21% indican que se realizan reuniones de trabajo una vez al año, el 17% indican que se realizan reuniones de trabajo una vez a la semana, el 5% indican que se realizan reuniones de trabajo todos los días y el 3% no respondió.

## Conclusiones

Al analizar los resultados obtenidos de las encuestas, entrevistas y las guías de observación se establecieron las siguientes conclusiones:

1. Son diversos los factores que contribuyen en obstaculizar la comunicación de la Sección de Correspondencia y Archivo. Entre ellas podemos mencionar que el ambiente físico no es el idóneo, según nos indica la guía de observación que se realizó el 25 de junio de 2014. Tanto la iluminación, ventilación y la distribución del área de trabajo dificultan la comunicación, debido a que son considerados distractores en la comunicación.
2. Para que se dé una comunicación efectiva es necesario abrir los canales y crear nuevos, para que la comunicación fluya y el ambiente de trabajo sea armonioso. “Las reuniones de trabajo no son muy frecuentes” según nos indicó la Licenciada Alba Menegazzo coordinadora de la Sección de Correspondencia y Archivo en la entrevista sostenida en su despacho por lo que solamente una vez al mes se programan, asimismo se expuso que es “la única forma de comunicación es de forma verbal dentro de la sección, debido a que no todos tienen correo institucional”. Esto evidencia que es necesario una comunicación efectiva dentro de la sección.
3. El 71% de los encuestados conoce la misión, visión y los objetivos de la institución, el 29% restante los desconoce por desinterés por lo cual no todos se logran identificar con la institución ocasionando que no se logre un compromiso total por parte los trabajadores.
4. La motivación juega un papel importante tanto en el desempeño como el clima laboral, debido a que se pasa más tiempo en el lugar de trabajo que en los hogares. Por lo cual se concluyó que la falta de interés genera hermetismo en los colaboradores cerrando los canales de comunicación.

5. Se tomaron como referencia dos administraciones la del 2013 y 2014. Siguiendo el método científico se observó la administración 2013, en que la comunicación se daba de una forma efectiva debido a que no estaban presentes las barreras de tipo administrativas, según comento en la entrevista el Ingeniero Javier Ponce coordinador de la Sección de Correspondencia y Archivo “se trató de cambiar el esquema en que se manejaban los procesos y se trataban de tener constantes reuniones con el personal en donde se exponían las problemáticas que se iban dando”. En la administración 2014 se observó que las reuniones con el personal eran escasas, “solamente una vez por mes” según indico la Licenciada Alba Menegazzo Coordinadora de la Sección de Correspondencia y Archivo, en la entrevista. El índice de producción fue menor en el 2014 debido a las barreras administrativas, debido al cambio de administración y la forma de trabajo. (Ver anexo 4)

## Recomendaciones

1. Al mejor las instalaciones se lograra crear un clima adecuado para que se genere una comunicación efectiva, eliminando así los distractores que se encuentran presentes dentro de la sección. Las mejoras se deben basar en el Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, artículos: Superficie y Cubicación “artículo15”; Ventilación “artículo 20”; Temperatura y Humedad “artículo 21”; Iluminación “artículo 23” y Limpieza “artículo 242”. (Ver páginas 50 y 51)
2. Programar reuniones más frecuentes con los colaboradores para darles a conocer las metas y los logros obtenidos, abriendo así los canales y los medios que facilitaran la comunicación tanto en superiores como en los colaboradores, haciéndola más efectiva.
3. Es importante que los colaboradores conozcan tanto los objetivos de la Institución como los de la sección para lograr una identificación con los valores de la misma. Al lograr empatía se generará un mayor compromiso con sus trabajos.
4. Según el libro de Dinámicas de Grupo para la comunicación de Pisano las relaciones que las personas tienen con su medio y con otras personas determinan la satisfacción y la felicidad con que la persona vive. Al aprender a escuchar a los demás y al cuestionar nuestros puntos de vista, se logrará tener una ambiente más humano y una actitud positiva.
5. Se recomienda crear un manual de procedimientos en donde se establezcan las líneas de trabajo y se estructuren los cargos y procesos administrativos, con el objeto de establecer una sola línea de trabajo y definir los objetivos de la sección. Esto contribuirá a mejorar el clima laboral y crear estabilidad a nivel laboral, aumentando así el nivel de productividad y mejorando así el nivel de vida de los colaboradores.

## Bibliografía

1. (2012). **Acuerdo No. 40/2012: Manual General de Organización.** Guatemala: O & M. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
2. *Aguilar Zúñiga, Ana Raquel* (2010). **Evaluación del clima organizacional y los factores que inciden en la motivación del colaborador de la división administrativa financiera de la empresa de generación de energía eléctrica del Instituto Nacional de Electrificación INDE.** Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológicas.
3. *Becuar, Raphael J.* (1989). **Métodos para la comunicación efectiva: Guía para la creación de relaciones.** México: Limusa.
4. *Berlo, David K.* (1981). **El proceso de la comunicación.** Buenos Aires: El Ateneo.
5. *Borrell, Francesc* (1996). **Comunicar bien para dirigir mejor.** Barcelona: Ediciones Gestión 2000 1ra. Edición.
6. *Chiavenato, Idalberto* (2009). **Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones.** México: McGraw Hill Educación.
7. **Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente.** Guatemala: Tipografía Nacional.
8. *Contreras, Walter* (2009). **Comunicación Interpersonal: El Eslabón Perdido. Curso Comunicación Interpersonal.** Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Noveno Semestre de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.
9. *DuBrin, Andrew J.* (2000). **Administración.** México: International Thomson Editores 5ta. Edición.
10. *Fayol, Henry y Winslow, Taylor Frederick* (1987). **Administración industrial y general: coordinación, control, previsión, organización, mando. Principios de la administración científica.** Buenos Aires: Editorial El Ateneo 14 Edición.
11. *Interiano, Carlos* (2003). **Semiología y Comunicación.** Guatemala: Editorial Estudiantil Fenix 8va. Edición.
12. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (1957). Reglamento general sobre higiene y seguridad en el trabajo. Guatemala.
13. *Keith Davis, Newstrom John W.* (1999). **Comportamiento humano en el trabajo.** México: McGraw Hill 10ma. Edición.

14. *L. Wilcox, Dennis* (2001). **Relaciones Públicas Estrategias y Tácticas**. Madrid: Pearson Education.
15. *Landy, Frank J. y Conte, Jeffrey M.* (2005). **Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional**. México: McGraw Hill.
16. *Lemus Ramírez, Elevia* (2009). **Estudio de Clima Organizacional en la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala**. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Humanidades.
17. *Madrigal López, Damaris* (2002). **Comunicación Administrativa**. San José Costa Rica: EUNED 1ra Edición.
18. *MapCal* (1996). **Gestión y motivación del personal**. Madrid España: ediciones Díaz de Santos, S.A.
19. *Marroquín Pérez, Stefani Alejandra* (2011). **El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King**. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológicas.
20. *Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham* (2008). **Comunicación organizacional práctica: manual gerencial**. México: Editorial Trillas 2da. Edición.
21. *McClelland, David C.* (1989). **Estudio de la motivación Humana**. Madrid: Editorial NARCEA, S.A.
22. *Montenegro Escobar, Otoniel* (1998). **La importancia y repercusión del clima organizacional en la satisfacción del colaborador de Sabritas de Centroamérica, S.A. Sucursal Petapa**. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológicas.
23. *Nichols, Michael P.* (1998). **El arte perdido de escuchar**. España: Urano.
24. *Pineda, Yolanda Lineth* (2004). **Importancia del clima organizacional, y del rendimiento laboral en empleados de una Institución Pública de Administración de Justicia**. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológicas.
25. *Pisano, Juan Carlos* (1993). **Dinámicas de grupo para la comunicación**. Buenos Aires: Borum.
26. *Ramos Padilla, Carlos G.* (1991). **La comunicación: un punto de vista organizacional**. México: Trillas 1ra. Edición.

27. *Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary* (2005). **Administración**. México: Pearson Education.
28. *RuizSandoval Reséndiz, Celia* (2000). **El poder de la comunicación en las organizaciones**. México: Plaza & Valdéz.
29. *Saavedra Luna, Anabell de Jesús* (2008). **El clima organizacional y su repercusión en el rendimiento de la productividad**. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológicas.
30. *Schein, Edgar* (1992). **Organizational Culture and Leadership**. San Francisco: Jossey-Bass 2da. Edición.
31. *Silverstein, Albert* (1985). **Comunicación Humana: Exploraciones Teóricas**. México: Editorial Trillas.
32. *Veliz Contreras, María Luisa* (2010). **Estrategia para mejorar el clima laboral en PROVIAL**. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Maestría en Comunicación Organizacional.

## Egrafía

1. Historia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
<http://www.igss.org.gt/>

Fecha de consulta 15/02/2014.

2. Microfilm

<http://www.igssgt.org/Paginas/microfilm.php>

Fecha de consulta 17/02/2014.

3. Servicios de Apoyo

<http://www.igssgt.org/subgerencias/departamentoserviciosdeapoyo.html>

Fecha de consulta 15/02/2014.

## Anexos

### Anexo 1 - Encuesta



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION

Encuesta a Personal de la Sección de Correspondencia y Archivo  
del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



Como parte de la tesis de grado, se está realizando una investigación con el propósito de determinar el clima organizacional de la Sección del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

1. ¿Cuántos años tiene de laborar en la Institución?

Menos de 1  1 a 5  6 a 10  11 a 15  16 a 20  Más de 20

2. ¿Conoce la misión, visión y objetivos de la Institución?

SI  NO

Si la respuesta es NO, indique las causas por las que las desconoce .

Desinterés  Desinformación  Otro \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que la distribución del área de trabajo es la adecuada?

SI  NO

4. ¿Considera que es necesario mejorar el ambiente físico de su área de trabajo?

SI  NO

5. Los resultados de su trabajo ¿Cree que afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas?

SI  NO

6. ¿Se les reconoce cuando realizan adecuadamente sus labores?

SI  NO

7. ¿Se les informa cuando su trabajo no ha sido satisfactorio?

SI  NO

8. ¿Se les comunican los objetivos, metas y logros de la Sección?

SI  NO

9. ¿Qué medios utiliza la sección para darles a conocer los avances de las metas y logros obtenidos?

De forma verbal  De forma escrita  A través de carteles  Otros, indique cuales \_\_\_\_\_

10. ¿El ambiente de trabajo es cordial?

SI  NO

11. ¿Mantiene una buena comunicación con sus superiores?

SI  NO

12. ¿Tiene acceso al correo institucional?

SI  NO

13. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación por parte de la sección?

SI  NO

14. ¿Con que periodicidad tienen reuniones de trabajo?

Todos los días  Una vez a la semana  Una vez al mes  Una vez al año

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

## Anexo 2 - Entrevista



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



### GUIA DE ENTREVISTA

Como parte de la tesis de grado, se está realizando una investigación con el propósito de determinar el clima organizacional de la Sección del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

	<b>FECHA</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	2014
<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:</b>	<input type="text"/>	<b>HORA INICIO</b>	<input type="text"/>	
<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO:</b>	<input type="text"/>	<b>HORA DE FINALIZACIÓN</b>	<input type="text"/>	
<b>CARGO:</b>	<input type="text"/>	<b>NOMBRE DE LA SECCIÓN:</b>	<input type="text"/>	

1. ¿Cuántos años tiene de laborar en la Institución?

---

---

2. ¿Conoce la misión, visión y objetivos de la Institución?

SI  NO  ¿Por qué?

---

---

3. ¿Considera que la distribución del área de trabajo es la adecuada?

SI  NO  ¿Por qué?

---

---

4. ¿Considera que es necesario mejorar el ambiente físico de su área de trabajo?

SI  NO  ¿Por qué?

---

---

5. ¿Existe algún manual de procedimientos?

SI  NO  ¿Por qué?

---

---

6. ¿Considera que los manuales de procedimientos son importantes para establecer las guías de trabajo?

SI  NO  ¿Por qué?

---

---

7. ¿Programa reuniones de trabajo con su personal?

SI  NO  ¿Por qué?

---

---

8. ¿Cada cuánto se programan reuniones con el personal?

---

---

9. ¿Se les dan a conocer los objetivos, metas y logros obtenidos con cierta periodicidad al personal?

SI  NO  ¿Por qué?

---

---

10. ¿Existe algún medio de comunicación que sea utilizado para dar a conocer información sobre avances en cuanto a metas por alcanzar y alcanzadas?

SI  NO  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Recibió algún tipo de capacitación para el puesto?

SI  NO  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

12. La capacitación que ha recibido, ¿ha sido la necesaria para realizar efectivamente su trabajo?

SI  NO  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

13. ¿Cuenta con el mobiliario y equipo suficiente para el personal que actualmente tiene a su cargo?

SI  NO  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

14. ¿El ambiente de trabajo es cordial?

SI  NO  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

### Anexo 3 – Guía de Observación



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



#### GUÍA DE OBSERVACIÓN

Como parte de la tesis de grado, se está realizando una investigación con el propósito de determinar el clima organizacional de la Sección del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

NOMBRE DE LA SECCIÓN: \_\_\_\_\_ FECHA: 

		2014
--	--	------

  
 HORA: 

--	--

**Objetivo:** Determinar la existencia de barreras comunicacionales en el clima organizacional de la Sección.

#### Ambiente físico

- Distribución del área de trabajo.
- Mobiliario y equipo apropiado.
- Mobiliario y equipo suficiente.
- Ambiente físico del área de trabajo.
- Ventilación.
- Iluminación.

Bueno	Malo	Regular

#### Relaciones interpersonales en el trabajo

- Ambiente grato y armonioso.
- Respeto entre superiores y el demás personal.
- Compañerismo.
- Trabajo en equipo.


#### Comunicación

- Reuniones periódicas con el personal.
- Comunicación fluida dentro de la Sección.
- Comunicación entre colaboradores.
- Idioma adecuado.


#### Responsabilidad

- Compromiso con el trabajo.
- Mobiliario y equipo utilizado adecuadamente por todo el personal.
- Puntualidad a la hora de entrada.
- Cumplimiento de metas.


#### Identidad

- Identificación con los objetivos de la institución.
- Actitud de servicio.

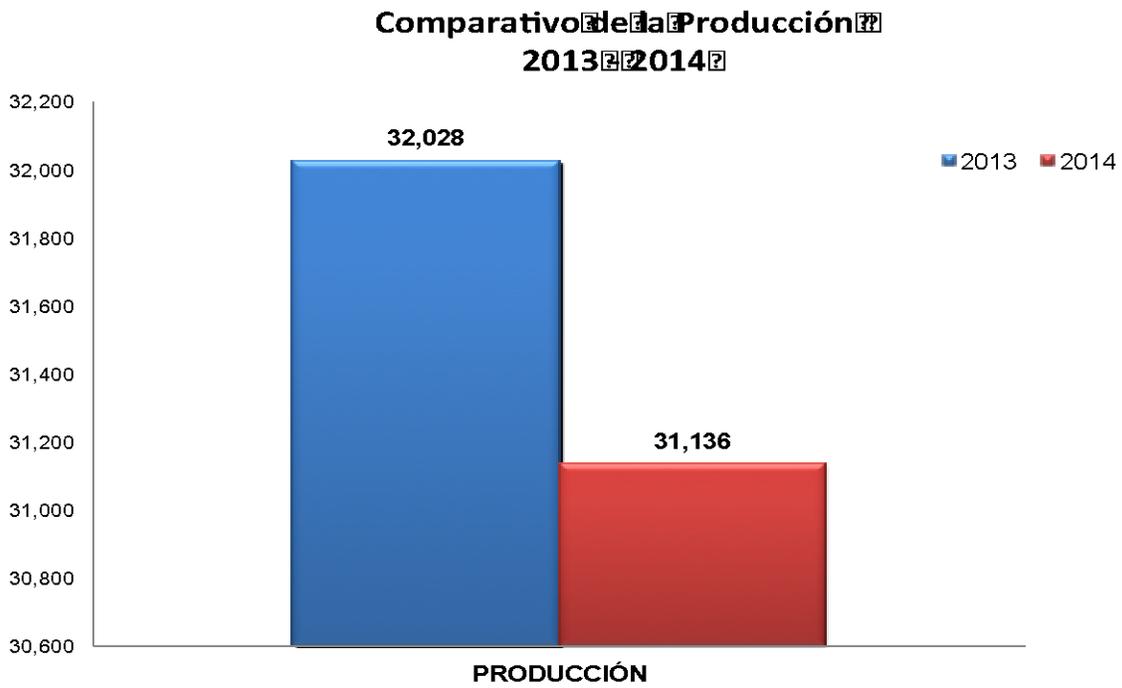

#### Motivación

- Motivación del personal.
- Promoción del personal.
- Insentivos por metas alcanzadas.


OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Anexo 4 – Cuadro Comparativo

**Comparativo de la Producción  
2013 - 2014**



Fuente: Informe de producción de despacho 2013 y 2014. Sección de Correspondencia y Archivo. Guatemala, enero 2015.