



Trabajo Final:

TECNICATURA UNIVERSITARIA EN ADMINISTRACIÓN

Autor: TELLO María Jesús

Año: 2023

Agradecimiento

En primer lugar, se lo quiero dedicar a mi mamá, que me dio la vida, y aun hoy a pesar de su ausencia física, es la persona que siempre está y estará presente en mi corazón, el ángel que me cuida y acompaña en cada paso de mi vida.

Agradecer a mi esposo Leandro, mis hijos Tadeo y Julieta por su amor, paciencia, acompañamiento y apoyo incondicional en este recorrido.

Y por último y no menos importante, a los profesores por compartir sus conocimientos, la paciencia y el tiempo que dedicaron para que hoy pueda finalizar esta investigación y dar por culminada esta etapa.

INDICE DE CONTENIDO

1	Capítulo I	5
1.1	Tema.....	5
1.2	Resumen.....	5
2	Capítulo II	6
2.1	Formulación del Problema	6
2.2	Descripción del Problema	6
3	Capítulo III	7
3.1	Objetivo General	7
3.2	Objetivo Específicos	7
3.3	Hipótesis.....	7
4	Capítulo IV	8
4.1	Matriz de consistencia	8
4.2	Plan de obtención de Datos	9
5	Capítulo V	10
5.1	Marco Teórico	10
5.1.1	Comunicación	10
5.1.2	Funciones de la Comunicación	11
5.1.3	Proceso de la Comunicación	11
5.1.4	Barreras de la Comunicación	12
5.1.5	Tipos de Comunicación Interpersonal.....	14
5.1.6	Los Canales de la Comunicación en la Organización.....	14
5.1.7	Comunicación en equipo	15
5.2	Antecedentes.....	15
6	Capítulo VI	17
6.1	Desarrollo metodológico	17
6.2	Instrumento de recolección de datos	17
6.3	Resultados de la aplicación de los instrumentos.....	17

6.3.1	Análisis e interpretación de los datos obtenidos	18
7	Capítulo VII	23
7.1	Conclusión	23
8	Capítulo VIII	24
8.1	Bibliografía	24
9	Capítulo IX	25
9.1	Anexos	25
9.1.1	Anexos 1: Cuestionario sobre la comunicación	25
9.1.2	Anexos 2 : Respuestas.....	26

1 Capítulo I

1.1 Tema

LA COMUNICACIÓN EN EL PERSONAL DE CONTADURÍA DE LA MUNICIPALIDAD
DE RIO GALLEGOS

1.2 Resumen

Siendo tan importante la comunicación, la misma nos permite relacionarnos de diferentes maneras, generando inconvenientes al momento de entendernos, a través de variables y/o obstáculos que interfieren en el proceso.

En virtud a lo mencionado me enfocare en el personal de la contaduría de la municipalidad de Rio Gallegos, el cual a la hora de realizar las actividades se originan distintas falencias y en sus mayorías de las veces es producto de la comunicación entre los directivos y/o empleados, llevándonos a un ambiente tenso, no logrando el objetivo deseado y dañando la productividad laboral por lo mismo es fundamental tener una buena comunicación entre los empleados que nos va a permitir interactuar mejor en el ámbito del trabajo y así se va a lograr cumplir con las metas que se proyectan, como dice Stephen Robbins – la comunicación en las organizaciones es uno de los temas centrales del Comportamiento Organizacional, junto con las áreas de poder, procesos de grupos, aprendizaje, motivación...-

El alcance de la investigación va a tener un nivel descriptivo porque nos va a permitir especificar las características más importantes del problema, identificando y describiendo los tipos de barreras de la comunicación que se observan en el área mencionada con anterioridad, para el mismo lo realizare a través del diseño de investigación de campo por medio de una encuesta con varias preguntas cerradas, logrando de esta, manera obtener la recolección de datos deseados.

2 Capítulo II

2.1 Formulación del Problema

¿Cómo afecta las barreras de la comunicación en el personal de Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos?

2.2 Descripción del Problema

La comunicación es la acción de intercambiar información entre dos o más personas con el fin de transmitir o recibir datos, a los efectos de llegar a un objetivo, que es un tema principal dentro del comportamiento organizacional, lo cual investigare a través del personal del sector de Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos, tomando como punto de vista los autores Idalberto Chiavenato y Stephen Robbins, así poder detectar los obstáculos que distorsionan las transferencias de la comunicación recibiendo un mensaje no deseado produciendo de esta manera falencias en las necesidades e intereses del personal que conlleva a un ambiente tenso entre los mismos empleados y directivos, es necesario lograr un crecimiento comenzando con una buena comunicación.

3 Capítulo III

3.1 Objetivo General

Identificar como afectan las barreras de la comunicación en el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.

3.2 Objetivo Específicos

- ❖ Definir la naturaleza y función de la comunicación.
- ❖ Especificar las funciones de la comunicación.
- ❖ Identificar las barreras de la comunicación en el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.
- ❖ Identificar como afectan las barreras físicas en el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.
- ❖ Identificar como afectan las barreras semánticas en el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.
- ❖ Identificar como afectan las barreras personales en el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.
- ❖ Especificar la comunicación interpersonal del personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.
- ❖ Comparar los distintos métodos de la comunicación con el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.
- ❖ Describir la satisfacción por parte de los empleados de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.
- ❖ Identificar el uso del vocabulario entre el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.
- ❖ Relacionar la comunicación formal e informal del personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.
- ❖ Considerar si influye la tecnología en la comunicación del personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.

3.3 Hipótesis

Las barreras físicas de la comunicación predominan sobre las otras barreras en el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.

4 Capítulo IV

4.1 Matriz de consistencia

Tema	Problema	Objetivo Gral.	Hipótesis	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
La Comunicación en el Personal de Contaduría de la Municipalidad de Río Gallegos.	¿Cómo afecta las barreras de la comunicación, en el personal de Contaduría de la Municipalidad de Río Gallegos?	Identificar cómo afectan las barreras de la comunicación en el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Río Gallegos	Las barreras físicas de la comunicación predominan sobre las otras barreras en el Personal de Contaduría de la Municipalidad de Río Gallegos.	Las barreras de la comunicación	Las barreras intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan profundamente, de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado (Chiavenato). En si son obstáculos que pueden llegar a distorsionar, desvirtuar o impedir parcial o totalmente el mensaje y se sitúan entre el emisor y el receptor cuando se gesta el proceso comunicativo.	Mediante un cuestionario al personal de Contaduría de la Municipalidad de Río Gallegos	Barreras Semánticas	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretación de las palabras • Sentido de los recursos (interpretación de las normativas)
							Barreras Físicas	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio Físico • Ruido • Canales y/o Medios de Comunicación • Ambiente de trabajo
							Barreras Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de Animo

4.2 Plan de obtención de Datos

Plan de obtención de datos	
Población	Para la recolección de los datos utilizaría la cooperación de treinta y cinco (35) personas que trabajan como administrativa en el área de la contaduría.
Fuente	Sería el personal administrativo de la contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.
Localización de la fuente	Se realizaría en el área de la contaduría de la municipalidad de Rio Gallegos, que está a cargos de un Director y un Director General de Contabilidad.
Instrumento de recolección de datos características	La recolección de datos sería cuantitativa mediante un cuestionario on-line de forma anónima con preguntas cerradas, las mismas estarían relacionadas en cómo afectan las barreras de la comunicación en el personal de la contaduría y así poder obtener respuestas previamente delimitadas, para su posterior análisis, presentación de datos y conclusión.

5 Capítulo V

5.1 Marco Teórico

5.1.1 Comunicación

La palabra comunicación deriva del latín *communis* significa "común". En si el emisor trata de transmitir algo en común dirigiéndose a uno o simultáneamente a varios receptores.

Para Chiavenato (2009), "las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, se relacionan con su entorno a través de la comunicación. La comunicación es la transferencia de información o de significado de una persona a otra". Dentro de una organización la comunicación es el primer objetivo de análisis.

Según Stephen P. Robbins (2003), "la comunicación es la transferencia y comprensión de significados, cualquier idea por buena que sea es estéril hasta que se transmite y los demás la comprenden, la comunicación perfecta, se daría cuando un concepto es transmitido por el receptor de forma tal que el emisor lo concibe exactamente como fue enviado."

De igual manera para Ivancevich (2006), "la comunicación ayuda a los miembros de la organización a alcanzar metas individuales y generales, iniciar y responder cambios de la empresa, coordinar sus actividades y conducirse de todas las maneras pertinentes para ella."

También Chiavenato (2001), dice que las organizaciones no pueden ni operar sin comunicación, puesto que esta es la red que integra y coordina todas sus dependencias.

5.1.2 Funciones de la Comunicación

Para Chiavenato (2009), la comunicación cumple cuatro funciones básicas en una organización, grupo o persona las mismas son:

Control: Cuando los individuos siguen normas y procedimientos de trabajo o cuando comunican un problema laboral a sus superiores.

Motivación: es cuando se evalúa su desempeño y se lo orienta sobre las metas y resultados que debe alcanzar.

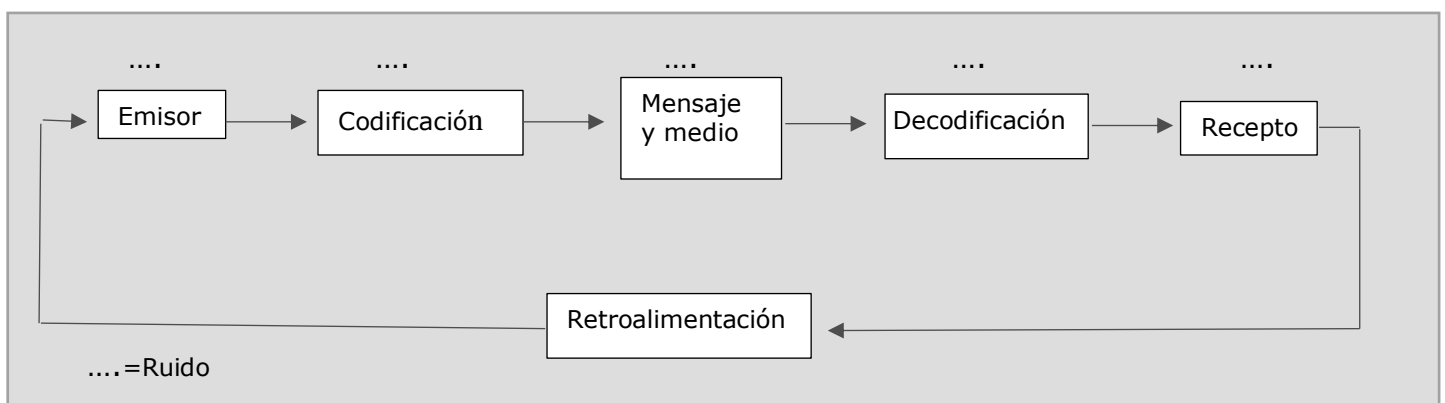
Expresión de emoción: la comunicación es un medio para la expresión emocional de los sentimientos y de satisfacción de ciertas necesidades sociales.

Información: la comunicación facilita la toma de decisiones individuales y grupales al transmitir datos que identifican y evalúan cursos de acción alternativas.

De igual manera Stephen P. Robbins (2003), considera que para tener un buen desempeño deben ejercer alguna forma de control, y ofrecer estímulos para trabajar, medios para la expresión de emociones y opciones de toma de decisiones.

5.1.3 Proceso de la Comunicación

Para Ivancevich (2006), el proceso de la comunicación es una elaboración del trabajo de Shannon, Weaver y Schramm estos investigadores generaron un proceso de comunicación aprovechando todas las situaciones, se conforma por siete partes;



Emisor: es quien origina el mensaje con un determinado significado, lo transmite con la expectativa de ser comprendido en el mismo significado.

Codificación: es la forma en la se puede transmitir adecuadamente, a través de símbolos, lenguaje, etc.

Mensaje: lo que se debe transmitir.

Decodificación: consiste en la interpretación y comprensión del mensaje transmitido.

Receptor: es a quien va destinado el mensaje.

Retroalimentación: es el control que las etapas anteriores en la que determina el mensaje fue comprendido con éxito por el receptor o no.

Ruido: son los factores que pueden distorsionar un mensaje y se puede presentar en cualquier etapa del proceso de la comunicación.

Chiavenato (2009), se apoya en el modelo de los investigadores Shannon, Weaver y del Schramm, porque según ellos la comunicación es un proceso que sigue un flujo bien definido, los problemas de la comunicación se presentan cuando hay desviaciones u obstáculos.

5.1.4 Barreras de la Comunicación

Según Chiavenato (2001), en los procesos de comunicación existen barreras que sirven de obstáculos y resistencias a la comunicación entre las personas, estas variables intervienen en el proceso de la comunicación y lo afectan hacen que el mensaje enviado sea diferente al recepcionarse.

Existen tres tipos de barreras para la comunicación humana:

5.1.4.1 Barreras Personales: Son las limitaciones, emociones y los valores de cada persona.

Según Robbins (2004), especifica que la emoción depende del estado de ánimo al recibir el mensaje cuando uno está enojado o perturbado se interpreta de otra manera que cuando uno está contento, las emociones extremas y la depresión, entorpecen a la comunicación, en estos casos son más propensos a descuidar los procesos de pensamientos racionales y objetivos a cambios emocionales.

De igual manera Robbins (2009), dice que los estados de ánimos son sentimientos que suelen ser menos intensos que las emociones y con frecuencia carecen de estímulos contextuales.

5.1.4.2 Barreras Físicas: Son las interferencias que se presentan en el ambiente donde ocurre el proceso de comunicación.

Tal cual lo expresa Chiavenato (2011), son las interferencias en el ambiente en el que se efectúa el proceso de comunicación, puntualizando que dicha barreras

puede ser un sonido fuerte o constante, la distancia entre el emisor y el receptor, un canal saturado o con interferencias, que logra que el mensaje se vea afectado.

Algunos son:

Ruido: según Ivancevich (2006), son factores que pueden distorsionar un mensaje y se pueden presentar en cualquier etapa de la comunicación.

Espacio Físico: es un elemento indispensable para la comunicación, para el buen funcionamiento de las tareas de la organización, es donde fluye la relación entre los empleados, la cual debe tener buena iluminación, control del ruido y aire fresco.

Teléfono: es otro elemento que se utiliza y forma parte de la comunicación, nos permite estar comunicados con otras áreas, más allá de las distancias, logrando de esta manera más comunicación, transparencia y fluidez en el desarrollo del trabajo.

Correo Electrónico: es una forma de comunicación escrita, a través de un aparato conectado a internet, que permite el envío diferido de un texto (archivo adjunto) entre dos o más interlocutores, algunas de las ventajas es la rapidez y la seguridad de la transmisión del documento.

App de mensajería: es un servicio de software que propicia conversaciones en línea entre dos o más personas y que a la vez ofrece diversas funciones de aplicaciones los cuales se hallan en constante actualización y desarrollo.

5.1.4.3 Barreras semánticas: Son las limitaciones o distorsiones que derivan del significado de las palabras o símbolos utilizados en la comunicación, ocasionando que la interpretación de un mensaje emitido no sea el adecuado.

En esta barrera podemos encontrar:

La comprensión de la comunicación es la capacidad de las personas en analizar teniendo en cuenta los datos (es el conjunto de palabras que forman un significado), la información (implica un proceso de reducción de la incertidumbre) y la comunicación (información transmitida a alguien la misma puede ser relevante o no), (Chiavenato, 2001).

El lenguaje es la forma particular en que los miembros de un grupo usan sonidos vocales y signos escritos para transmitir significado entre sí.

Según Robbins (2005), Muchas organizaciones usan un lenguaje como modo de identificar a los miembros de una cultura, al aprender este lenguaje dan fe de que aceptan la cultura y que están dispuestos a conservarla.

5.1.5 Tipos de Comunicación Interpersonal

Según Chiavenato (2009), Hay dos tipos de comunicación interpersonal, **verbal** Es todo aquello que expresamos a través de las palabras habladas o escritas. El idioma es fundamental para la comunicación verbal puede ser oral o escrito y la **no verbal** consiste en compartir información sin utilizar palabras para codificar los pensamientos, los elementos utilizados comúnmente son los gestos, los tonos de voz y las expresiones faciales o corporales.

Según Chiavenato (2006) la comunicación es "el intercambio de información entre personas, constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social".

Al igual que Robbins (2004) y Ivancevich (2006), establecen que mediante la comunicación interpersonal se desarrollan y se mantienen las relaciones humanas, que son, a su vez las unidades básicas de cualquier organización.

5.1.6 Los Canales de la Comunicación en la Organización

La comunicación surge de la cotidianidad e interacción en la organización, se la puede definir como Formal o Informal.

Para Robbins (2010), la comunicación Formal es la que tiene lugar por los acuerdos de trabajos prescritos, y la comunicación informal esta no está definida por jerarquía estructural de la organización, en si es cuando los empleados interactúan a través de lazos, de afectos, laborales o profesionales, permitiendo satisfacer las necesidades de interacción social.

La creación de canales de comunicación puede crear condiciones para intercambiar mensajes.

Tal como lo expresa Chiavenato (2009), los canales de comunicación más utilizados son pasear por la organización y las cadenas de rumores.

Pasear por las organizaciones: Es una técnica que utilizan muchos directivos para hablar directamente con los trabajadores mientras caminan o pasean por la empresa, así establecen contacto informal con los trabajadores y se enteran de cómo andan sus unidades.

Cadenas de rumores: se trata de una red de comunicación informal de persona a persona, que no está sancionada oficialmente por la organización, conecta a todas las personas en todos los niveles y direcciones.

5.1.7 Comunicación en equipo

Chiavenato (2009) expresa que el trabajo en equipo casi siempre exige una intensa comunicación y habla de la estructura de intercambio de información utilizada por el equipo que influye en el desempeño y la satisfacción de las personas involucradas. Las cuales divide en dos tipos; Centralizada que es cuando se ofrece soluciones más rápidas a problemas simples, descentralizadas cuando la comunicación es más lenta, dado a que pasa por diferentes personas que unen todo para resolver un problema.

5.2 Antecedentes

❖ Guilme (2016) en su tesis "Propuesta para mejorar los canales de comunicación Interna de la FRCon", tuvo como problema la deficiencia en los canales de comunicación interna dentro de la institución, impacta entre los distintos sectores ocasionando falta de voluntad para establecer el dialogo, malestar, incertidumbre, confianza, falta de motivación entre el personal; impidiendo que los vínculos sean fluidos y permeables. De acuerdo a lo planteado en este trabajo, sobre las dificultades que se advierte en la Universidad Tecnológica Facultad Regional Concordia, a raíz de la deficiente comunicación interna, se puede concluir diciendo que una comunicación es útil y eficaz, cuando los elementos que compongan el proceso de comunicación, tiene como propósito que el receptor comprenda el mensaje a lo previsto es un proceso que permite socializar, capacitar, resolver conflictos, influenciar, coordinar, controlar. Este proceso sirve para que los miembros de la organización actúen de manera coordinada en pos de un objetivo y comuniquen de un integrante a otro toda aquella información que sea útil a la hora de realizar diversas tareas y tomar las decisiones, además mejora la calidad de vida laboral, el proceso de la comunicación es uno de los procesos más importantes dentro de la organización, sin el cual no se aseguraría su funcionamiento.

❖ Nazralla (2015) En su tesis "Propuesta para mejorar la comunicación interna en el centro Regional del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) Centro Regional Mendoza- San Juan, en el 2015", se estudió la comunicación interna como una de las herramientas más importantes para lograr un equipo de trabajo informado, motivado y en línea con los objetivos planteados en una organización. A fin de fundamentar las cuestiones relacionadas a la comunicación interna se analizaron y expusieron teorías y concepciones de diferentes autores especialistas en el campo de investigación. En un primer momento se pueden apreciar consideraciones teóricas sobre recursos humanos, organización y comunicación organizacional y las relaciones que entre ellos existen. También se destacan ideas específicas sobre la comunicación interna como formas de auditarla, soportes para llevarla a cabo y el papel que juega la cultura en el estilo comunicativo de cada organización. Luego y mediante el uso de diferentes instrumentos metodológicos -entrevista y cuestionarios, se logró entender que el Centro Regional presenta fortalezas en la calidad de las relaciones interpersonales y en las habilidades comunicativas del personal. Así como herramientas suficientes para comunicarse eficientemente. Sin embargo, se pudo entender que las falencias y la disconformidad con la comunicación son un hecho comprobable. Y que ello puede estar relacionado con aspectos culturales del Centro Regional. Gracias a la información recolectada, y después de un análisis profundo, se pudieron corroborar y refutar las hipótesis planteadas. Y finalmente presentar propuestas para que la comunicación sea más eficiente en sus objetivos.

6 Capítulo VI

6.1 Desarrollo metodológico

La presente investigación se basa en identificar como afectan las barreras de la comunicación en el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos; utilizando como unidad de análisis, una población compuesta por treinta y cinco (35) empleados que pertenecen al área antes mencionado.

El alcance de la investigación tiene un nivel descriptivo la cual nos permite especificar las características más importantes del problema, identificando y describiendo, según los autores Chiavenato y Robinns las diferentes barreras que sirven de obstáculos para la comunicación del área.

6.2 Instrumento de recolección de datos

Para analizar, como interfieren las barreras de la comunicación en el personal de la contaduría, se utilizó como instrumento de recolección de datos una encuesta, la cual se realizó a través de un cuestionario on-line, mediante el programa Google (Form), el mismo conto de trece (13) pregunta cerradas previamente delimitadas. Dichas encuestas fueron enviadas por medio de correo electrónico, garantizando a los participantes, la confiabilidad de sus respuestas como así mismo su anonimato.

6.3 Resultados de la aplicación de los instrumentos

Una vez obtenido todas las respuestas se procede analizar los datos de acuerdo a las dimensiones de la variable, descargando del programa la comparación del cuestionario a través de una tabla de Excel con las respuestas de cada pregunta, realizando un análisis estadístico, a los efectos de poder responder nuestra hipótesis planteada con anterioridad.

6.3.1 Análisis e interpretación de los datos obtenidos

Grafico 1: La Comunicación

- ❖ ¿Existe la comunicación en su entorno de trabajo entre empleados y directivos y viceversa?
- ❖ ¿Hay comunicación entre los compañeros de su lugar de trabajo?
- ❖ ¿Cómo es la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo?

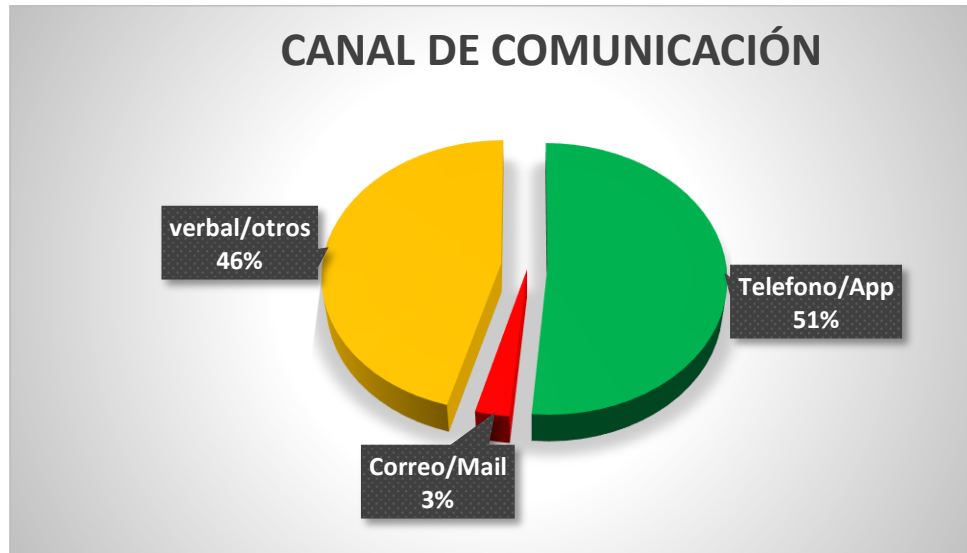


Interpretación: Analizando el presente gráfico se observa que un mayor porcentaje de los trabajadores consideran que hay comunicación, no obstante un porcentaje menor opina que es escasa la misma, lo que podemos determinar que la comunicación entre los miembros de la Dirección de Contaduría se encuentra presente, ya que la desempeñan un rol importante en el funcionamiento para expresarse y relacionarse entre sí, de acuerdo a lo expuesto por Chiavenato la organización no puede operar sin comunicación.

Como así también se observa que hay interacción entre los diferentes niveles jerárquicos y viceversa para el intercambio de información en varias direcciones y niveles dentro de la misma organización. Para Ivancevich (2006), "la comunicación ayuda a los miembros de la organización a alcanzar metas individuales y generales, iniciar y responder cambios de la empresa, coordinar sus actividades y conducirse de todas las maneras pertinentes para ella."

Grafico 2: Canal de Comunicación

- ❖ ¿Las áreas cuentan con teléfono para comunicarse entre sí?
- ❖ En caso que la respuesta anterior fuese NO ¿Debería existir un medio telefónico en el área como nexo?
- ❖ ¿Cuáles son los medios de comunicación más utilizados entre los sectores del municipio?



Interpretación: Podemos analizar que la forma de comunicarse es muy pareja ya que un poco más de la mitad de los encuestados optan por las diferentes aplicaciones para comunicarse como el teléfono, la cual es una herramienta que facilita la comunicación con otras áreas, a través de las distancias que puedan llegar a tener entre ellas, o las aplicaciones de mensajerías que es un servicio de software que ayuda a la comunicación en línea entre dos o más personas, y se encuentra en constante actualización.

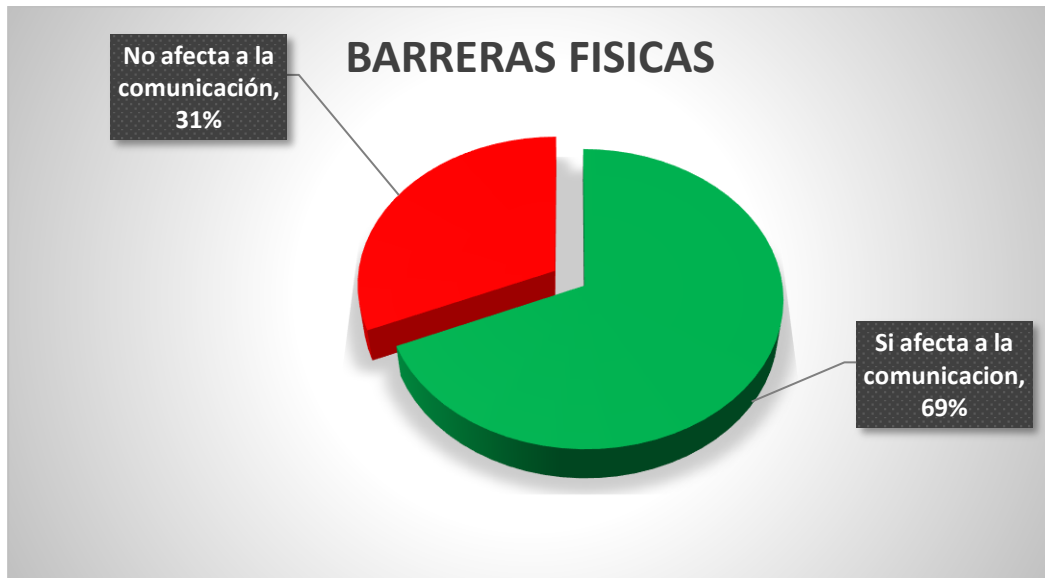
Y la otra gran parte de la población escoge la comunicación verbal que es la que expresamos a través de las palabras, el idioma es fundamental para la misma, puede ser escrita u oral.

Según Robbins, "establece que mediante la comunicación interpersonal se desarrollan y se mantienen las relaciones humanas que son a su vez las unidades de cualquier organización".

Y un mínimo porcentaje de los encuestados utilizan el correo electrónico, como mensajes escrito a través de internet, que permite la transferencia de texto diferido entre dos o más personas.

Grafico 3: Barreras Físicas

- ❖ ¿Las estructuras de las oficinas favorece la comunicación verbal?
- ❖ ¿El ruido (bullicio, música, etc.) afecta a la comunicación?
- ❖ ¿El espacio físico favorece a la comunicación en el área de trabajo?



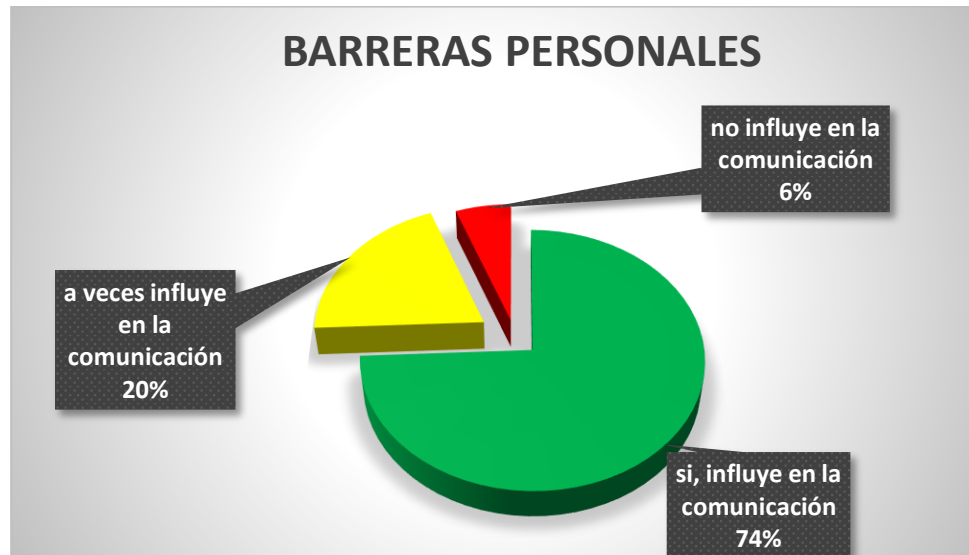
Interpretación: En el presente grafico podemos analizar que un poco más de dos tercios de la población utilizada, exponen que afecta a la comunicación las interferencias que se presentan en el ambiente, las cuales impiden que una comunicación sea fluida y clara, en algunos factores puede ser la distancia entre las personas, o la falta de luz en las instalaciones, o el ruido ya sea por el bullicio al hablar varias personal al mismo tiempo, o por diversos factores internos o externos.

Como dice ivancevich, "el ruido son factores que pueden distorsionar un mensaje y se puede presentar en cualquier etapa de la comunicación".

Tal cual expresa Chiavenato (2000), "las barreras intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan profundamente, de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado".

Grafico 4: Barreras Personales

- ❖ ¿El estado de ánimo de las personas influye en la forma de interpretar un comunicado?

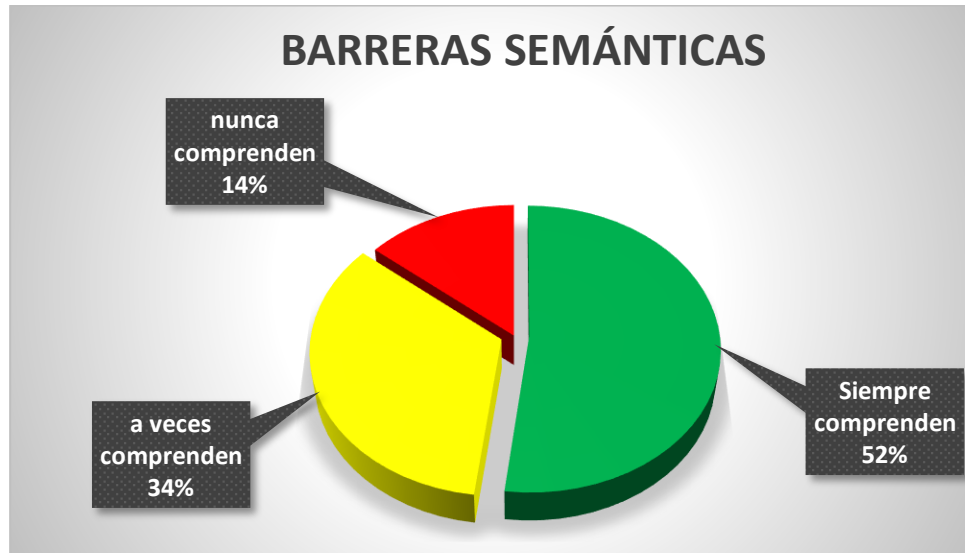


Interpretación: En el presente gráfico podemos observar que el gran porcentaje de los encuestados opinan que si influye en la comunicación el estado de ánimo de las personas no obstante un porcentaje menor duda en que puede influir, lo que nos lleva a analizar que los estados de ánimo y el humor pueden afectar al comportamiento de los empleados de la Dirección de Contaduría, siendo que los sentimientos y el carácter en general de una persona afectan en su rendimiento laboral, como para tomar decisiones o trabajar en equipo, etc.

Como dice Robbins, los estados de ánimos son sentimientos que suelen ser menos intensos que las emociones y con frecuencia carecen de estímulos contextuales.

Grafico 5: Barreras Semánticas

- ❖ ¿Se han sentido mal por no comprender una actividad asignada?
- ❖ ¿Comprendes adecuadamente las diferentes directivas que te asignan?
- ❖ ¿Les es difícil entender el lenguaje o modo de escritura que utiliza en su lugar de trabajo?



Interpretación: En el presente gráfico podemos determinar que casi la mitad de los encuestados (48%) presentarían algún grado de dificultad para comprender los mensajes de las diferentes directivas por no entender el lenguaje. Mientras que la otra mitad (52%) de los encuestados del personal de la Dirección de Contaduría poseen una comprensión de las palabras utilizadas en su contexto.

7 Capítulo VII

7.1 Conclusión

El objetivo de la presente es identificar como afectan las barreras de la comunicación en el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos. Para la misma se utilizó los conceptos de diferentes autores como Chiavenato, el cual expresa que existen barreras que sirven de obstáculos y resistencia a la comunicación entre las personas, estas variables hacen que el mensaje enviado sea diferente.

De acuerdo a lo investigado y analizado, las dimensiones de la variable planteada, se puede determinar que las barreras físicas, es considerada un obstáculo, ya que las estructuras del lugar interfieren en la comunicación verbal, como así también el ruido (bullicio, música) afectando la misma.

De igual manera las barreras personales, de acuerdo a los datos obtenidos se observa que sí, es uno de los impedimentos ya que influye al momento de la comunicación, en este caso el estado de ánimo de las personas mal interpretando el mensaje en sí.

Asimismo, las barreras semánticas se comprobaron, así como las anteriores que también presenta algún grado de dificultad en la comprensión de la comunicación. Con respecto a la hipótesis planteada, "Las barreras físicas de la comunicación predominan sobre las otras barreras en el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos" y de acuerdo a lo analizado se puede deducir que las tres barreras se encuentran presente en el personal de la Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos, interfiriendo en la comunicación.

En cuanto a las barreras semánticas la autora, no la consideraba que tuviera algún grado de participación en la comunicación, lo cual quedo demostrado que es una barrera que no se puede desconsiderar por la importancia que influye en la misma.

8 Capítulo VIII

8.1 Bibliografía

Chiavenato, I. (2009). "Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones". Mac Graw Hill. México. Segunda edición

Stephen P. Robbins (2003) "Comportamiento Organizacional", Pearson Educación, México, 10ª. Edición.

Ivancevich, Jhon (2006). "Comportamiento organizacional". Mac Graw Hill. México. Séptima edición.

Chiavenato, I. (2001). "Administración de los Recursos Humanos". Mac Graw Hill. Colombia. Quinta edición

Stephen P. Robbins (2010) "Administración", Pearson Educación, México, 10ª. Edición.

Stephen P. Robbins (1996) "Comportamiento Organizacional", Pearson Educación, México, 7ª. Edición

Stephen P. Robbins (2005) "Administración", Pearson Educación, México, 8ª. Edición.

Guilme, E. A. (2016). Propuesta para mejorar los canales de comunicación interna de la FRCon. Web

Nazrala, F.I. (2015). Propuesta para mejorar la comunicación interna en el centro Regional del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) Centro Regional Mendoza- San Juan, en el 2015. Web

Stephen P. Robbins (2009) "Comportamiento Organizacional", Pearson Educación, México, 13ª. Edición

Chiavenato, I. (2011). "Administración de los Recursos Humanos". Mac Graw Hill. México. 9ª Edición

Chiavenato, I. (2000). "Administración de los Recursos Humanos". Mac Graw Hill. México. 5ª Edición

9 Capítulo IX

9.1 Anexos

9.1.1 Anexos 1: Cuestionario sobre la comunicación, aplicada al personal de la Dirección de Contaduría de la Municipalidad de Rio Gallegos.

Estimada/o la presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación con la finalidad de procurar recolectar la información necesaria para la misma, cabe aclarar que sus respuestas serán tratadas de forma anónimas.

Marque solo una alternativa a la respuesta que usted crea conveniente. Muchas Gracias por su colaboración.

<p>1- ¿Existe la comunicación en su entorno de trabajo entre empleados y directivos y viceversa? Si es fluida la comunicación Poca comunicación No existe comunicación</p> <p>2- ¿Hay comunicación entre los compañeros de su lugar de trabajo? Siempre hay comunicación A veces nos comunicamos No hay comunicación Poca comunicación</p> <p>3- ¿Cómo es la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo? La comunicación es buena La comunicación es muy buena La comunicación es nula Hay poca comunicación</p> <p>4- ¿Las estructuras de las oficinas favorece la comunicación verbal? Si favorece No lo sé, jamás pensé en ellos No favorece</p> <p>5- ¿El ruido (bullicio, música, etc.) afecta a la comunicación? Si, afecta a la comunicación A veces afecta a la comunicación No, afecta a la comunicación</p> <p>6- ¿El espacio físico favorece a la comunicación en el área de trabajo? Si favorece a la comunicación No favorece a la comunicación Es indiferente</p> <p>7- ¿Las áreas cuentan con teléfono para comunicarse entre sí? Si No</p>	<p>8- En caso que la respuesta anterior fuese NO ¿Debería existir un medio telefónico en el área como nexos? Si, debería existir No sé, nunca lo pensé No, debería existir</p> <p>9- ¿Cuáles son los medios de comunicación más utilizados entre los sectores del municipio? Correo electrónico Telefónico Conversaciones verbales App de mensajerías</p> <p>10- ¿El estado de animo de la persona influye en la forma de interpretar un comunicado? Si, influye en la comunicación A veces influye en la comunicación No influye en la comunicación</p> <p>11- ¿Se han sentido mal por no comprender una actividad asignada? Siempre Nunca Algunas veces</p> <p>12- ¿Comprende adecuadamente las diferentes directivas que se te asignan? Siempre Algunas veces Casi nunca Nunca</p> <p>13- ¿Le es difícil entender el lenguaje o modo de escritura que se utiliza en su lugar de trabajo? Siempre comprendo Nunca comprendo A veces comprendo</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9.1.2 Anexos 2: Respuestas obtenidas.

¿Existe la comunicación en su entorno de trabajo entre empleados y directivos y viceversa?	¿Hay comunicación entre los compañeros de su lugar de trabajo?	¿Cómo es la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo?	¿Las estructuras de las oficinas favorece la comunicación verbal?	¿El ruido (bullicio, música, etc.) afecta a la comunicación?
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es buena	No favorece	A veces afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	Hay poca comunicación	No lo se, jamás pensé en ello	No, afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	Hay poca comunicación	Si favorece	No, afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	Hay poca comunicación	No favorece	No, afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	Hay poca comunicación	No favorece	A veces afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	Siempre hay comunicación	Hay poca comunicación	No favorece	Si, afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es muy buena	Si favorece	A veces afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	A veces nos comunicamos	Hay poca comunicación	No lo se, jamás pensé en ello	Si, afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	A veces nos comunicamos	Hay poca comunicación	Si favorece	A veces afecta a la comunicación
No existe comunicación	A veces nos comunicamos	Hay poca comunicación	No lo se, jamás pensé en ello	No, afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	A veces nos comunicamos	Hay poca comunicación	Si favorece	A veces afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es muy buena	Si favorece	No, afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	Hay poca comunicación	No favorece	Si, afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es buena	Si favorece	A veces afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es buena	No favorece	Si, afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	Poca comunicación	La comunicación es buena	No favorece	Si, afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	A veces nos comunicamos	La comunicación es buena	Si favorece	A veces afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es buena	Si favorece	A veces afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es buena	No favorece	A veces afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es muy buena	No lo se, jamás pensé en ello	A veces afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es buena	Si favorece	Si, afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es nula	No favorece	Si, afecta a la comunicación
No existe comunicación	No hay comunicación	La comunicación es nula	No favorece	Si, afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es muy buena	Si favorece	Si, afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	Siempre hay comunicación	Hay poca comunicación	No lo se, jamás pensé en ello	Si, afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es buena	Si favorece	A veces afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	A veces nos comunicamos	La comunicación es buena	Si favorece	Si, afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	A veces nos comunicamos	Hay poca comunicación	No lo se, jamás pensé en ello	A veces afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	Hay poca comunicación	No favorece	Si, afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es buena	No favorece	Si, afecta a la comunicación
Si es fluida la comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es buena	Si favorece	A veces afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	Siempre hay comunicación	Hay poca comunicación	No favorece	Si, afecta a la comunicación
No existe comunicación	Siempre hay comunicación	Hay poca comunicación	No favorece	Si, afecta a la comunicación
Existe poca comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es buena	No favorece	Si, afecta a la comunicación
No existe comunicación	Siempre hay comunicación	La comunicación es muy buena	No favorece	Si, afecta a la comunicación

¿El espacio físico favorece a la comunicación en el área de trabajo?	¿Las áreas cuentan con teléfono para comunicarse entre si?	En caso que la respuesta anterior fuese NO ¿Debería existir un medio telefónico en el área como nexo?	¿Cuáles son los medios de comunicación mas utilizados entre los sectores del municipio?	¿El estado de ánimo de la persona influye en la forma de interpretar un comunicado?	¿Se han sentido mal por no comprender una actividad asignada?	¿Comprendes adecuadamente las diferentes directivas que se te asignan?	¿Le es difícil entender el lenguaje o modo de escritura que se utiliza en su lugar de trabajo?
No favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Telefónico	Si, influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	Nunca comprendo
Es indiferente	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	A veces comprendo
No favorece a la comunicación	No	No se, nunca lo pensé	Conversaciones verbal	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	A veces influye en la comunicación	Algunas veces	A veces	Siempre comprendo
No favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	App de mensajería	Si, influye en la comunicación	Siempre	A veces	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	Siempre comprendo
No favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	Si, influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	App de mensajería	A veces influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	Siempre comprendo
Es indiferente	No	No, debería existir	Conversaciones verbal	Si, influye en la comunicación	Nunca	A veces	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Telefónico	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	A veces	A veces comprendo
Si favorece a la comunicación	No	No se, nunca lo pensé	Conversaciones verbal	A veces influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	Siempre comprendo
No favorece a la comunicación	Si	Si, debería existir	Telefónico	Si, influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	Si	Si, debería existir	App de mensajería	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	A veces	A veces comprendo
No favorece a la comunicación	Si	Si, debería existir	Correo electrónico	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	Siempre comprendo
No favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	A veces	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	No influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo
No favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	No influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo
Es indiferente	No	Si, debería existir	App de mensajería	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	A veces	Siempre comprendo
Es indiferente	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	Si, influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo
Es indiferente	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	Si, influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Telefónico	A veces influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	A veces comprendo
No favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	App de mensajería	Si, influye en la comunicación	Siempre	Nunca	A veces comprendo
Si favorece a la comunicación	Si	Si, debería existir	Telefónico	A veces influye en la comunicación	Algunas veces	A veces	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Telefónico	Si, influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Correo electrónico	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	A veces	A veces comprendo
Si favorece a la comunicación	Si	Si, debería existir	Telefónico	Si, influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	Si	Si, debería existir	Telefónico	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	A veces comprendo
No favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	App de mensajería	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	Siempre comprendo
Es indiferente	No	Si, debería existir	App de mensajería	A veces influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	Siempre comprendo
No favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	App de mensajería	A veces influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo
Si favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Telefónico	Si, influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo
Es indiferente	No	Si, debería existir	App de mensajería	Si, influye en la comunicación	Algunas veces	Siempre	Siempre comprendo
No favorece a la comunicación	No	Si, debería existir	Conversaciones verbal	Si, influye en la comunicación	Nunca	Siempre	Siempre comprendo