



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**BARRERAS DE COMUNICACIÓN CULTURALES PRESENTE EN
LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS**

PRESENTADO POR

ROMINA MARIELLY VILLANUEVA VALDIVIA MANCHEGO

ASESOR

CÉSAR AUGUSTO SMITH CORRALES

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

LIMA – PERÚ

2020



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**BARRERAS DE COMUNICACIÓN CULTURALES PRESENTE EN
LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

PRESENTADO POR:

ROMINA MARIELLY VILLANUEVA VALDIVIA MANCHEGO

ASESOR

MAG. CÉSAR AUGUSTO SMITH CORRALES

LIMA, PERÚ

2020

PORTADA	i
INDICE	ii
INTRODUCCION	iii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	5
1.2 Formulación del problema	6
1.3. Objetivo de la investigación	6
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Importancia de la investigación:.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación:.....	8
2.1.1. Antecedentes Locales:	8
2.1.2. Antecedentes Internacionales:	8
2.2. Bases Teóricas:.....	9
2.2.1. Comunicación Interna:	9
2.2.2. Procesos de Comunicación:.....	11
2.2.3. Barreras de la Comunicación:	13
2.3. Definición de términos básicos:	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	25
CONCLUSIONES	26
REFERENCIAS	27

INTRODUCCIÓN

La comunicación es algo innato del ser humano, es tan importante para nosotros como el mismo hecho de respirar. El presente trabajo de investigación abarcará un análisis de las barreras de comunicación (todos aquellos obstáculos que dificultan el proceso de comunicación) centrándonos en el tipo cultural en los organismos públicos con el fin de poder identificar cuáles son estas barreras que afectan a la gestión de las organizaciones gubernamentales.

Se ha elegido la dimensión cultural de las barreras comunicación ya que al vivir en un país tan multicultural como es el Perú, es recurrente encontrarte con alguien que no comparta las mismas costumbres que uno mismo. A continuación, se hará un pequeño resumen sobre los ítems que se hablarán en la extensión de este trabajo de investigación.

En el capítulo I: Planteamiento del Problema se hablará sobre la realidad problemática en la que se desarrolla el trabajo de investigación, seguido de la formulación del problema y los objetivos del trabajo. Además, se verán las aristas que engloban el trabajo como la viabilidad y las limitaciones que se pueden presentar.

En el capítulo II: Marco Teórico se mencionan las teorías utilizadas como base para esta investigación, así como la definición de términos básicos usados durante la realización de este estudio.

En el capítulo III: Resultados de la Investigación Bibliográfica, se hace referencia sobre cuál es el punto de vista del investigador sobre la investigación y cuáles son los resultados; así como, las conclusiones y las referencias bibliográficas utilizadas para el trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La comunicación es algo innato para los seres humanos, quienes nos caracterizamos por ser seres sociales, es decir, estamos destinados a vivir en sociedad, esto se puede apreciar desde nuestros inicios. Durante el período Cuaternario, el Homo Sapiens ya vivía en pequeñas comunidades, donde si bien no existía un lenguaje como tal, había una comunicación no verbal. Volviendo a la actualidad, desde el momento que nacemos, ya recibimos mensajes por todos lados, interactuamos con otras personas desde nuestros primeros minutos de vida.

El proceso de comunicación se crea en el momento que el emisor lanza o emite un mensaje para el receptor, quien lo codifica y responde a ello. Sin embargo, pueden existir diversos elementos que se interpongan en este proceso creando ruidos que dificultan el entendimiento del mensaje, a estos ruidos se les denomina barreras de comunicación.

Dentro de una organización estos flujos de comunicación deben de ser más concretos y sin ninguna barrera para poder hacer llegar de forma factible todos los mensajes. Es por ello, que este trabajo de investigación tiene la finalidad de describir cuales son esos elementos que se presentan como barreras o ruidos de la comunicación dentro de las organizaciones públicas del Perú; como, por ejemplo, los grados académicos, las costumbres, el idioma, etc. que se manifiestan como limitaciones para una comunicación efectiva entre los trabajadores.

1.2 Formulación del problema

Frente a la problemática planteada, este estudio formuló el problema de investigación con la siguiente interrogante:

- ¿Cuáles son las **barreras culturales** presentes en las Organizaciones públicas que limitan los procesos de comunicación?

1.3. Objetivo de la investigación

- Identificar las **principales barreras culturales** entre los trabajadores de las Organizaciones Públicas.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación:

Se concreta que es importante investigar este tema debido a que las organizaciones públicas son uno de los pilares del Estado, es por ello que estas deben de tener sus objetivos claros y que todos sus colaboradores trabajen en unísono para brindar un mejor servicio a los ciudadanos. Cuando las barreras de comunicación se hacen presentes los mensajes ya no son entendidos por todos, causando que disminuya la productividad. Siendo esto tan importante, existen muy pocos análisis previos sobre qué es lo que está ocurriendo en la organización.

Lo que busca esta investigación es lograr identificar cuáles son estas barreras, para luego crear una base guía sobre cuáles son los problemas que pueden llegar a aquejar a una organización pública, con respecto a las barreras culturales, y posteriormente,

comenzar un trabajo sobre cómo superarlas y reducir al mínimo los problemas que crean.

1.4.2. Viabilidad de la investigación:

Para lograr la realización de este trabajo de investigación se pueden hallar varios estudios, ya que existen diversas fuentes bibliográficas que hablan sobre la comunicación interna en las empresas y sobre el comportamiento de las personas en organizaciones y/o en la sociedad; además que toda la información encontrada será actual por el hecho que las Relaciones Públicas son un concepto moderno.

1.5. Limitaciones del estudio

La principal limitación que se encontró para esta investigación es la arista del aislamiento social. La búsqueda de información se va a tener que limitar a una base de datos digital.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación:

2.1.1. Antecedentes Locales:

Maquera Flores, J. (2017). Barreras culturales de comunicación entre los trabajadores y los usuarios en el Poder Judicial sede Ilave. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Este trabajo de investigación tiene un tipo de investigación cuantitativo descriptivo. Las conclusiones a las cuales se llegaron fueron que, si bien la barrera cultural lingüística no estaba muy presente, existe una gran brecha creada por la barrera cultural de costumbres. Por lo que, en general, el autor recomienda que se fortalezca el habla del idioma aimara, para así aminorar más la brecha lingüística. También recomienda la capacitación y concientización de los trabajadores sobre las diversas costumbres de los pobladores de la zona para así evitar la discriminación.

2.1.2. Antecedentes Internacionales:

Vargas Rincón, A. & Rodríguez Bernal, F. (2011). Barreras culturales organizacionales en la implementación de sistemas de gestión de calidad en las entidades del sector público en Colombia. (Tesis de Magister). Universidad Santo Tomás de Colombia.

Dentro de la investigación se identificaron cuatro tipos de barreras posibles: culturales, tecnológicas normativas y económicas. Destacando en lo cultural la deficiencia de liderazgo y capacidad de dirección, el desconocimiento del tema y aspectos técnicos como la resistencia al cambio y la falta de motivación entre el personal para emprender nuevos retos.

2.2. Bases Teóricas:

2.2.1. Comunicación Interna:

La comunicación tiene sus orígenes compartidos con la vida misma, es por ello que a los seres humanos se nos hace tan común vivir estos procesos que no nos percatamos de todos los fenómenos de comunicación en los que nos vemos involucrados (Novoa, 1980). La comunicación no es solamente palabras o escritos, también son actitudes, formas, colores, etc.

Como anteriormente se mencionó, los seres humanos somos animales sociables por naturaleza, por ende, siempre va a existir la necesidad de expresarnos. Como menciona Gómez (2016), la comunicación es algo inherente en las relaciones

interpersonales. Es decir, la comunicación es ese método establecido para contactarnos con los demás a través de comportamientos, ideas, acciones y pensamientos, con el fin de conseguir una reacción por parte del otro interlocutor. (Nosnik, 1998).

Centrándonos en la comunicación interna, tenemos a Lucas Marín (1997), quien define a la comunicación como el cemento o pegamento que une a una organización y a Andrade (2005) quien hace una analogía de la comunicación con el sistema circulatorio, ya que ambos se encargan de enviar información - sangre a todos los rincones del cuerpo y de proporcionar un buen ambiente - oxígeno para un sano funcionamiento del sistema. Es decir, sin comunicación no hay organización.

Este trabajo de investigación usará como base la teoría contingente de Lawrence y Lorsch, la cual afirma que los factores internos de la empresa son los responsables del desempeño, acciones o decisiones y de la *performance* que tenga la organización. (Zapata Rotundo, 2009)

Para Lawrence y Lorsch (1976) la organización es un sistema que se divide en subsistemas y cada uno de estos cuenta con sus rasgos característicos diferenciándolo de las otras áreas.

Asimismo, esta teoría propone que toda decisión o tarea designada por la organización, debe de ser creada en base a los trabajadores de la organización. Un colaborador adaptado y a gusto con su ambiente de trabajo, será un colaborador más eficaz y productivo

2.2.2. Procesos de Comunicación:

La comunicación en sí, ya es un proceso de intercambio de ideas, información, pensamiento, etc. Escudero (1990) define al proceso comunicativo como cualquier fenómeno con modificaciones constantes; es decir, que estos procesos no son estáticos, sino están en continua transformación.

Para explicar el proceso de comunicación, se tendrá como base el esquema del “sistema general de comunicación” de Shannon y Weaver (1948). en el cual se proponen siete elementos esenciales para su desarrollo, estos son:

1. Fuente de información: Es donde se crea el mensaje que se quiere transmitir.
2. Transmisor: Es el elemento que se encarga de emitir el mensaje, también es conocido como codificador o emisor.

3. Mensaje: Es la información que el transmisor quiere enviar.
4. Señal: Son los métodos usados por el emisor para traspasar la información hacia el otro usuario.
5. Canal: Es el medio usado para el transporte de las señales y de los mensajes.
6. Receptor: Es el elemento encargado de reedificar el mensaje a través de las señales. También es llamado decodificador o receptor.
7. Destino: Es la comprensión final por parte del receptor, del mensaje entregado.

Además de estos elementos, los procesos de comunicación dependen de tres variables claves para el éxito, los cuales son la producción del mensaje por parte de un emisor, que la transmisión a través del medio sea eficaz y que la recepción por parte del destinatario sea la correcta. (Editorial Vértice, 2009)

Sin embargo, no todos los mensajes son recibidos por parte de los receptores, este inconveniente sucede cuando aparecen ciertas perturbaciones u obstáculos que limitan la comunicación, a estas perturbaciones se les denomina ruidos o barreras de la comunicación (Mattelart & Mattelart, 2003).

Dentro de las organizaciones, los procesos de comunicación son influenciados por los entornos de la organización, así como factores multiculturales y laborales. (Moreno Espinoza, 2009). Es por ello que dentro de una organización es mucho más fácil encontrar al menos un tipo de barrera o ruido de comunicación.

2.2.3. Barreras de la Comunicación:

Como se mencionó, las barreras de comunicación (o también llamadas ruidos) son todos aquellos elementos u obstáculos que dificultan el entendimiento del mensaje. Cabe resaltar que estas barreras de comunicación afectan por igual a cualquier elemento presente en el proceso de comunicación. (Maldonado & Willman, 2009)

Existen diversas clasificaciones sobre las barreras de comunicación; sin embargo, para fines de esta investigación se utilizará la clasificación de García Jiménez (1998) quien divide las barreras en siete: físicas, fisiológicas, psicológicas, sociológicas, culturales, administrativas y lingüísticas.

Además, se debe de tener en claro que el proceso de comunicación se pueden producir diversas barreras, se podría presentar solo una, o dos, tres o hasta las mismas siete barreras,

dificultando más el entendimiento y mientras mayor sea esta distorsión del mensaje, más obstáculos se presentaran para la comunicación interpersonal (Andrade, 2005).

2.2.3.1. Barreras físicas:

Las barreras físicas son todas aquellas circunstancias que afectan directamente al medio o el ambiente utilizado en el proceso de comunicación, estos obstáculos que dificultan el comunicarse por lo general se pueden observar a plena vista, así como, paredes, cortinas, fallas mecánicas o electrónicas, etc. que distorsionan el mensaje.

2.2.3.2. Barreras fisiológicas:

Esta barrera o ruido de comunicación se encuentra más ligado a las limitaciones que tenga el receptor o el emisor, por ejemplo, alguna discapacidad auditiva, visual, mental, motora o mental.

2.2.3.3. Barreras psicológicas:

Las barreras psicológicas son algo particular del ser humano, ya que este tipo de ruido viene por parte del mismo

ser del ser humano como es su forma de ver el mundo, las actitudes que tenga, la previa percepción que tenga de la persona con la cual se va a comunicar y cómo es que se quiera interpretar los mensajes. Por ejemplo, al recibir una felicitación por parte de un jefe con el cual no exista una buena amistad, esa felicitación se podría tomar hasta burla causando un escenario poco favorable para el intercambio de información.

2.2.3.4. Barreras sociológicas:

Las barreras sociológicas o también llamadas ideológicas son aquellas que están vinculadas con el contexto sociocultural de los intermediarios del proceso de comunicación. Al igual que las psicológicas, estas se producen por una predisposición hacia el otro, estos ruidos se pueden hacer notas entre partidarios de distintos grupos políticos o distintas religiones, comunidades, etc.

2.2.3.5. Barreras culturales:

Por otro lado, las barreras culturales son las que son creadas por las distintas formas de enseñanza. En un inicio se pensaba que estas barreras sólo se podían apreciar en las diferencias culturales entre los países; sin embargo,

estos ruidos también se detectan entre comunidades de un mismo país, hasta entre los mismos individuos de una familia, ya que se debe a los distintos niveles de aprendizaje intelectual, mentalidad, costumbres, etc.

2.2.3.6. Barreras administrativas:

Las barreras administrativas, son un tipo de barrera que, a diferencia de los demás ruidos de la comunicación, solo se pueden apreciar dentro de las organizaciones, ya que como bien dice su nombre, se deben a la administración o al sistema inadecuado que lleve la empresa o el ente gubernamental. Estas barreras se presentan como falta de planeación en los proyectos, presupuestos no aclarados, falta de comunicación entre el personal, sobrecarga o falta de información de los colaboradores, etc.

2.2.3.7. Barreras lingüísticas:

Y por último tenemos a la barrera lingüística o también llamada semántica, que se ven implicadas netamente en el código utilizado para comunicar o en el significado de las palabras. Estos ruidos se presentan cuando los interlocutores hablan distintos idiomas, no dominan el mismo lenguaje técnico, jergas, etc.

2.2.4. Barreras culturales en la comunicación:

Ya se ha mencionado que son las barreras; sin embargo, ¿qué es la cultura? Para Mengale (2001) la cultura es ese conjunto de las maneras de pensar, vivir y ver el mundo de una comunidad o civilización, entre esas características que definen a los grupos de seres humanos, también se pueden apreciar al mismo lenguaje en sí, el arte, las creencias religiosas, sus manifestaciones artísticas, la ciencia, la forma de gobierno, su ética y moral, la industria, los recursos a usar (instrumentos o artefactos) y todo aquello que lo diferencia de otro ser humano.

Entonces, ya definido que son las barreras y que es la cultura, dentro de las barreras culturales podemos segmentar las barreras culturales en cuatro según Litherland (2017) que son:

1. Lengua: Se considera como la barrera más perceptible entre las culturales ya que esta se presenta en el significado de las palabras.
2. Ideas: Cada cultura comparte una idea diferente a la otra, lo que puede ocasionar problemas o trabas al comunicarse.
3. Conducta y tradiciones: Estos dos elementos son los pilares de la cultura y no siempre van a ser iguales, por ende, se debe de tratar con bastante

minuciosidad cuando se habla de las costumbres de otra cultura debido a que se puede dañar a la otra persona o grupo.

4. Símbolos: Según la cultura, los símbolos cambian de significado, por ejemplo, en Perú el color negro suele ser asociado a la muerte; mientras que, en Japón, el color asociado es el blanco.

2.2.5. Organizaciones públicas peruanas:

No fue hasta el 14 de diciembre del 2010, que se publicó la Resolución Ministerial N° 374-2010-PCM, donde se expuso una definición oficial de entidad pública peruana, la cual menciona que se considera Entidad Pública a toda aquella organización del Estado Peruano creada con la finalidad de administrar los recursos públicos para asistir a la sociedad satisfaciendo sus necesidades, además estas entidades están sujetas al control, fiscalización y rendición de cuentas.

Dentro de la misma Resolución se mencionan los tipos y subtipos en los cuales se clasifican las organizaciones públicas peruanas, entre ellas podemos encontrar: Congreso, Poder Judicial, Gobierno Regional, Municipalidad (Distrital y Provincial), Organismo Constitucionalmente Autónomo - OCA, Despacho Presidencial, Ministerios (20 en total), Organismo Público Ejecutor

(FF.AA. y FF.PP., Universidades, Sociedad, Sociedad de Beneficencia Pública, Junta de Participación Social, Hospitales, Instituto Vial, Servicio de Administración Tributaria, entre otros), Organismo Público Especializado (Organismo Regulador y Organismo Técnico Especializado), Organismo Público (Regional y Local), Empresa Pública (Electricidad, Financiera, Hidrocarburos y Remediación, Infraestructura y Transporte, Agua Potable y Saneamiento, Limpieza y Recolección, Servicios Múltiples, Radio, Prensa y Televisión, entre otros) y por último la Administradora de Fondos Intangibles de Seguridad Social.

2.2.5.1. Gestión Pública:

Los Organismos Públicos tienen una gestión especial, y a esta gestión pública se le define como la asociación de todas las acciones necesarias para lograr los objetivos, fines y metas marcadas por las políticas gubernamentales establecidas del Poder Ejecutivo (Idea Internacional y Transparencia, 2009). Es gracias a esta gestión que el Estado se puede desempeñar de forma óptima fortaleciendo la imagen de sus organizaciones.

Esta gestión es bastante importante y decisiva ya que también es la encargada de la comunicación entre las empresas privadas y el Estado (Escuela Internacional de

Posgrado, 2020). Sin embargo, eso sería en la teoría, en la práctica, la gestión pública de nuestro país se ha visto afectada por la poca capacidad y preparación de los funcionarios públicos a cargo de esta importante acción. Lamentablemente, la historia de nuestro Estado se caracteriza por estar llena de golpes de Estado y malos manejos del orden democrático, lo que ha impedido crear una línea eficiente sobre la gestión pública (Saravia Salazar, 2020)

Además de los antecedentes, los organismos públicos se ven avasallados por funcionarios con una mentalidad antigua y se podría llamar egocéntrica con la cual esperan a que las demás personas se adapten a ellos y no viceversa, lo cual frustra los intentos de introducir un concepto de trabajo en equipo e integral para disminuir las barreras de comunicación. Lo que da un futuro esperanzador es que con el pasar de los años y con el cambio de las generaciones, una nueva línea de trabajadores está ocupando puestos dentro de estos organismos con la esperanza de cambiar estas ideologías y costumbres poco a poco.

2.2.5.2. Diversidad Cultural Peruana:

El Perú se caracteriza por su larga trayectoria histórica, desde las pequeñas culturas, que luego se unieron al enorme Imperio Inca, que se desvaneció con la conquista española, seguida de una lucha por la independencia, hasta llegar a la actualidad con 55 indígenas, 51 de la Amazonía y 4 de los Andes. (Lista de pueblos indígenas u originarios | BDPI, s. f.). El Perú que conocemos actualmente es el resultado histórico de la unión de todas las generaciones pasadas, siempre se crea un nuevo peruano que antes no existía, se crean nuevas combinaciones raciales y cada una con su propias características físicas, culturales y psicológicas (Holguín, 1999). Estas “nuevas combinaciones” vienen de las migraciones internas como externas.

En el Perú existe una gran diversidad cultural, una de sus más fuertes características es que hay una coexistencia de múltiples culturas con distintas lenguas y diversos grupos sociales (Ministerio de Cultura, 2013). Al ser un país con tanta diversidad cultural, es algo común que existan barreras culturales ya sea por el idioma, ideologías costumbres, etc.

Es por ello que el Ministerio de Cultura (2013) ha propuesto cinco estrategias para poner en práctica dentro de las políticas públicas interculturales, las cuales son la integralidad (no se puede limitar las leyes solamente a una pequeña población por ser considerado como minoría), transversalidad (asumir que los pueblos indígenas y afrodescendientes fueron excluidos y ahora es momento de integrarlos), institucionalidad (diseñar y ejecutar políticas específicas para la gestión de derechos indígenas), reconocimiento (entre todas las culturas de la sociedad) y la igualdad (construir las condiciones necesarias para la expresión simultánea de igualdad y diversidad).

2.3. Definición de términos básicos:

Actitudes: Son un conjunto de valores y creencias que a lo largo del tiempo se convierten en un comportamiento en particular.

Bilingüe: Es la capacidad de una persona de poder hablar dos lenguas (idiomas) diferentes.

Comportamiento: Se le denomina comportamiento a la forma de actuar o reaccionar de las personas (o grupo social) ante diversos estímulos o ambientes.

Comunicación interpersonal: Es el intercambio de información y la socialización entre dos o más personas que habitan en un mismo espacio. Puede ser verbal, no verbal o paraverbal.

Costumbres: Es la práctica o tendencia habitual de hacer o pensar forjado por las ideologías de un grupo social, persona o cultura. Se suelen transmitir a través de generaciones.

Creencias: Son conceptos e ideas que influyen en la forma de ver el mundo para las personas de la sociedad creyente.

Diversidad Cultural: Es la convivencia de diferentes culturas en un espacio físico. La diversidad cultural está considerada como parte del patrimonio común de la humanidad.

Funcionarios públicos: Son todas aquellas personas que prestan sus servicios para la administración pública de un Estado.

Golpe de Estado: Es el levantamiento de un grupo de civiles, fuerzas militares o ambos, ante el poder político actual, con la intención de apropiarse de los altos mandos del Gobierno para poder controlar el país.

Ideologías: Es el conjunto de ideas, emociones y creencias compartidas que comparten y caracterizan a una persona, grupo social, comunidad, sociedad, etc.

Intercultural: Se refiere al proceso de comunicación e interacción entre los participantes de diversas culturas, permitiendo un intercambio de

ideas, costumbres, etc.

Organización: Es un conjunto de personas (organizadas en una estructura sistemática de relaciones) que realizan tareas, acciones y administraciones con el fin de producir bienes o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno.

Pueblo Indígena: Son sociedades y comunidades que tienen sus orígenes en tiempos anteriores de la creación del Estado actual donde residen.

Significado: En semiótica, el significado hace referencia al concepto o idea que, unido al significante, conforman un signo lingüístico.

Sociocultural: Es un término utilizado que hace referencia a que el tema, o se esté hablando, está relacionado con ámbitos culturales y aspectos sociales de una sociedad.

CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Desde el punto de vista de los autores podemos definir a las barreras de comunicación como perturbaciones u obstáculos que afectan al proceso de comunicación limitando su entendimiento, tal como se refiere Mattelart & Mattelart (2003) y que mientras mayor sea la distorsión del mensaje, se dificultará más llegar al objetivo final de la comunicación interpersonal (Andrade, 2005). Estas barreras de comunicación se dividen en siete, como menciona García Jiménez (1998): físicas, fisiológicas, psicológicas, sociológicas, culturales, administrativas y lingüísticas. De estas siete, solo la barrera administrativa se puede observar en el ámbito laboral; mientras que las otras seis, se pueden observar en el ambiente laboral como en el día a día.

La sociedad peruana se caracteriza por ser una con bastante diversidad cultural, como menciona Holguín (1999), el peruano actual es una combinación de todas las generaciones anteriores, que al crearse trae con él nuevas combinaciones raciales con nuevas y propias características culturales, psicológicas y físicas. Entonces, al vivir en un país donde existe tanta variedad de culturas, razas, etnias, lenguas y comunidades es imposible que no se hagan presenten barreras culturales dentro de los organismos públicos, aunque desde la última década se están creando leyes y decretos para integrar más la diversidad intercultural, así como en la sociedad, como entre los funcionarios públicos.

CONCLUSIONES

Se concluye que las principales barreras culturales entre los trabajadores de las Organizaciones Públicas, según Litherland (2017) vendrían a ser el lenguaje (si bien el castellano es la lengua más hablada en el Perú, existen más idiomas, por ende se podrían crear fricciones al hablar con una persona que el castellano no sea su lengua madre al no poder comprender en totalidad), las ideas (es difícil que todos los colaboradores piensen igual y si no existe un mediador para controlar eso, nunca se podrá llegar a un consenso), las conductas y tradiciones (el colocar a un grupo de personas con conductas o tradiciones diferentes en un espacio físico cerrado, como es una oficina, puede ocasionar futuros altercados) y los símbolos (el Perú es un país lleno de creencias; sin embargo no para todos significan lo mismo).

REFERENCIAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. España: Netbiblo.
- Capriotti, P. Dr. (1998, 13 diciembre). La comunicación interna. Reporte C&D - Capacitación y Desarrollo, N/A (13), 5–7.
- Editorial Vértice. (2009). *Atención eficaz de quejas y reclamaciones* (3.0 ed.). Publicaciones Vértice SL.
- Escuela Internacional de Posgrado. (2020, 7 mayo). ¿Qué es gestión pública? 5 habilidades clave para estudiarla. <https://eiposgrado.edu.pe/blog/que-es-la-gestion-publica/>
- Escudero. (1990). *Tendencias Actuales en la Investigación Educativa: los desafíos de la investigación crítica*. España.
- García Jiménez, J. (1998). *La Comunicación Interna*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Gómez, Fedor S. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. Recuperado en 22 de diciembre de 2020, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002&lng=es&tlng=es.
- Holguín. (1999). Historia y proceso de la identidad de Perú. El proceso político-social y la creación del Estado. *Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 1(1), 151–169.

Idea Internacional y Transparencia. (2009). Gestión pública. Material de trabajo.

Lima: Idea Internacional y transparencia.

Lawrence, P. & Lorsch, J. (1976), *Organización y Ambiente*, España, Editorial

Labor, 3ra. Edición.

Lista de pueblos indígenas u originarios | BDPI. (s. f.). BDPI Ministerio de Cultura.

Recuperado 26 de diciembre de 2020, de

<https://bdpi.cultura.gob.pe/pueblos-indigenas>

Litherland, N. (2017, 20 noviembre). Barreras culturales. eHow en español.

https://www.ehowenespanol.com/barreras-culturales-info_279600/

Maldonado, H., & Willman, H. M. (2009). *Manual de Comunicación Oral*. Alianza

Editorial.

Marín, A. L. (1997). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*.

Bosch.

Martínez, A., y Nosnik, A. (1998). *Comunicación Organizacional Práctica. Manual*

Gerencial. México DF, México: Editorial Trillas.

Martínez-Vargas, J. A., & Rivera-porras, D. (2019). Factores que influyen en el

bienestar de las personas dentro de su contexto laboral. Factors that

influence the well-being of people within their work context. 7(2), 77–81.

Mattelart, A., & Mattelart, M. (2003). *Historia de las teorías de la comunicación/*

History of the Theories of Communication. Paidós Iberica Ediciones S a.

- Mengale, A. (2001). ¿Qué es la cultura? *Inmanencia. Revista Del Hospital Interzonal General de Agudos (HIGA) Eva Perón*, 4(2), 15–20.
- Ministerio de Cultura. (2013). *Enfoque Intercultural para la Gestión Pública: Herramientas Conceptuales*. Ministerio de Cultura.
- Novoa B., A. (1980). *El concepto de la comunicación* (2.a ed.). Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid, España: Editorial Dykinson, S.L.
- Saravia Salazar, J. I. (2020). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). En *Líneas Generales*, 143–161. <https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>
- Vargas Rincón, A., & Rodríguez Bernal, F. (2011). Barreras culturales organizacionales en la implementación de sistemas de gestión de calidad en las entidades del sector público en Colombia. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 3(1), 21. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2011.0001.04>
- Zapata Rotundo, G. J., Mirabal Martínez, A., & Hernández, A. (2009). Modelo teórico conceptual de la estructura organizativa: un análisis contingente. *Ciencia y Sociedad*, 34(4), 618–640. <https://doi.org/10.22206/cys.2009.v34i4.pp618-640>