

LAS TIC'S EN LA ORGANIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES

INTERPERSONALES

CÓDIGO 1440

INFORME FINAL

ANDRÉS OSPINA MORALES

LENIS BELTRÁN GUTIÉRREZ

LILIANA RUEDA ÁLVAREZ

ESTUDIANTES

MARIA LILIANA MUÑOZ ORTEGA

ASESOR

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

DICIEMBRE DE 2012

TABLA DE CONTENIDO

1. Resumen	3
2. Introducción	4
3. Justificación	4
4. Marco Teórico	5
5. Objetivos	17
<i>5.1 General</i>	
<i>5.2 Específicos</i>	
6. Variables	18
7. Método	19
<i>6.1 Diseño</i>	19
<i>6.2 Participantes</i>	19
<i>6.3 Instrumentos</i>	20
<i>6.4 Procedimiento</i>	22
8. Resultados	23
9. Discusión y conclusiones	27
10. Referencias	32
11. Anexos	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del liderazgo	24
Tabla 2. Relaciones sociales en el trabajo	24
Tabla 3. Retroalimentación del desempeño	25
Tabla 4. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo por sexo	25
Tabla 5. Comunicación y relaciones interpersonales	26
Tabla 6. Correlación de Spearman entre el dominio intralaboral y la dimensión extralaboral	26

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL ADAPTADA	35
---	----

LAS TIC`S EN LA ORGANIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Andrés Ospina Morales, Lenis Beltrán Gutiérrez, Liliana Rueda Álvarez
Corporación Universitaria Iberoamericana Bogotá, Colombia

Teniendo en cuenta que el rol del psicólogo en la organización, es la investigación de fenómenos que afectan a los trabajadores, se considera importante realizar una investigación que aborde temáticas referentes a aspectos que componen el área de salud ocupacional y teniendo en cuenta la extensión de la misma y la normatividad que la rige compuesta por decretos y resoluciones, se ha seleccionado la resolución 2646 del 2008 del Ministerio de la Protección Social, cuyo contenido hace alusión a factores de riesgo psicosocial, en su capítulo llamado Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos, donde se contempla la importancia de indagar sobre la comunicación organizacional; iniciando por la revisión de los orígenes y contenido de la psicología organizacional, hasta llegar a seleccionar un aspecto a conocer, centralmente, la comunicación regida por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC`s), dentro de la cual la propuesta se centra en describir cual es la relación existente entre la comunicación mediada por las TIC`s y las relaciones interpersonales al interior de la organización. La metodología empleada fue inicialmente la búsqueda de información referente al interés de los investigadores en el área de comunicación organizacional, generando un marco teórico, que serviría para la aplicación acertada del instrumento en una población de teletrabajadores sobre la cual se indago los diferentes factores que afectan la comunicación y las relaciones interpersonales. Los resultados encontrados indican que la población de la muestra presenta dificultades en la comunicación intralaboral, situación que puede deberse a que esta comunicación se da por medio de las TIC`s, ya que las relaciones extralaborales no se encuentran afectadas, indicio que las personas cuentan con las habilidades necesarias para desenvolverse en un contexto social, pero este no se da en la modalidad de teletrabajo. Lo que determina un factor importante en el deterioro de las comunicaciones organizacionales y la generación de situaciones poco favorables en la comunidad laboral.

Palabras Clave: Comunicación organizacional, tecnologías de información y comunicación, relaciones interpersonales.

Introducción

La pertinencia de esta investigación, se halla en el momento que un individuo realiza su labor en tiempo real, conectado a la red y a los programas específicos para su labor, siendo abordado al mismo tiempo con información, preguntas, solicitudes, etc. a través del chat, teniendo que realizar la mayor cantidad de acciones en un tiempo máximo de tres horas, por lo que responderá en ocasiones de forma poco adecuada o comprenderá incorrectamente el mensaje o solicitud por la premura de entregar a tiempo las tareas propuestas; las personas no se dan a entender y se debe aclarar varias veces lo que se desea, restando tiempo valioso a la labor en sí; Por tanto la comunicación electrónica carece de expresión ya que en esta no se ve, ni se escucha; lo que genera la necesidad de instruir al trabajador y adaptarlo a las nuevas tecnologías de información, dándole a conocer la etiqueta y manera de sostener una conversación cortés, efectiva, precisa y con credibilidad en un ambiente virtual; para lograrlo, este tipo de compañías, deben informar a sus empleados de Netiqueta – etiqueta y forma de comportarse en internet.

En el teletrabajo, también existe un canal de comunicación, pero distinto al de la relación laboral típica, el canal aquí es Internet, implicando un “contacto cibernético”, a través de chats y correos electrónicos, siendo el chat el medio que permite la conversación en tiempo real y en horas específicas de labor, caracterizado porque la persona que cumple el rol en la organización a través de un contrato de prestación de servicios, como relación laboral, desde su casa y por medio de un computador, se comunica con superiores y sigue directrices y órdenes para ejecutar una labor específica, que terminada se enviará por esta misma vía al jefe o encargados (Rodríguez. 2007).

En dicha comunicación se da información, retroalimentaciones y una serie de instrucciones para el desarrollo de la tarea de forma eficaz y con miras a satisfacer las solicitudes del cliente; en el trascurso de dicha comunicación y dependiendo el tipo de información que se

transmita, se afecta la percepción y comprensión del mensaje, por ejemplo, en el caso de una retroalimentación, donde se indica trabajador de posibles fallas en el desarrollo de su labor o se le pide que realice una actividad de mejora específica, éste puede responder de manera atacante, y defensiva de acuerdo a la forma de escribir, manifestando su opinión y desacuerdo, es decir no hay comprensión del mensaje al cien por ciento, dicho de otra forma se presenta una distorsión en la emisión como en la comprensión del mensaje, dada la carencia de interacción personal, vital para la expresión corporal y explicación de la situación, que permite la manifestación de sentimientos e intenciones, de comprensión del mensaje. Gracias a esta situación particular en este tipo de organizaciones, se enfocó la investigación, encaminada a conocer la opinión de las personas inmersas en ella y cómo este tipo de comunicación estaría relacionada con las relaciones interpersonales o sociales en el teletrabajo (Rodríguez, 2007).

Mientras cada palabra tiene solo algunas pocas definiciones etimológicas o denotativas, puede por el contrario presentar muchas definiciones connotativas. Las definiciones connotativas de la Psicología, es decir, aquellas que van más allá de la etimología, se hallan asentadas en los distintos puntos de vista de los teóricos quienes adoptaron estudiar la psiquis y, a su vez originaron diferentes Escuelas o corrientes de la psicología. Ejemplo de ello son solo algunas de las definiciones que se mencionan en el siguiente párrafo, en el cual el autor, no formula realmente una definición, pero ilustra los diferentes puntos de vista que ha adoptado. Para Pavlov, “la psicología es el estudio del funcionamiento del sistema nervioso”, concibiéndola así como un epifenómeno de la Biología. Para Darwin, es la psicología el estudio de la función adaptativa del comportamiento. Para Wundt, es el estudio de lo consciente, y para Freud es por el contrario, el estudio del inconsciente. Para James es el estudio de la mente, y para Watson es el estudio de la conducta, mientras que para Dilthey, la psicología es el estudio de los motivos y la intencionalidad de la conducta, mientras que para Wertheimer, la psicología es el estudio del

significado de lo percibido, y para Lewin es el estudio de la persona y su entorno (Cosacov, 2005).

La disciplina psicológica fue incursionando en las organizaciones gracias a sus orígenes experimentales, y se considera que Müstenberg y Dill son sus fundadores ya que los primeros escritos sobre selección de personal y métodos para incrementar la eficiencia en las compañías provienen de Müstenberg, además de otros avances que se dieron en épocas de las guerras mundiales, con la selección del personal de las fuerzas armadas y las diferentes investigaciones que siguieron conformando lo que hoy día se conoce como la parte organizacional de la psicología (Enciso & Perilla, 2004).

Según Morris y Maisto (2001), la Psicología Organizacional se interesa por cómo afectan los grupos, los líderes y la cultura al personal de la organización, basados en diferentes aspectos como la motivación laboral, la satisfacción del trabajo, la comunicación, las relaciones interpersonales o sociales, la dinámica de grupos y el liderazgo. Sin embargo, se contempla que también comprende el desarrollo y aplicación de métodos científicos a partir de dos divisiones que comprenden la psicología en este campo que se encarga de la eficiencia organizacional en el diseño de cargos, selección, capacitación y todo lo referente a la gestión de recursos humanos y la organizacional que se refiere a el interés en el empleado, ya que se interesa por el entendimiento de la conducta y el mejoramiento de las condiciones de los empleados en el ambiente laboral. Una de esas dimensiones es la salud ocupacional (Enciso & Perilla, 2004).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “Un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente la ausencia de enfermedad, esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos

fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de las medidas sociales y sanitarias. La salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y con el medio ambiental en que viven y trabajan (Parra, 2003).

La Organización Mundial del Trabajo en el 2003, aportó la siguiente definición global, “La finalidad de la salud en el trabajo, consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas (Gómez, 2007). Estos conceptos tienen como espacio natural el trabajo humano.

A partir de la definición anterior se debe contemplar que, de acuerdo al artículo 5° del Código Sustantivo del Trabajo, se define trabajo, como toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo (Ministerio de la Protección Social, s.f). De otro lado el trabajo pasa de ser una actividad meramente física a ser una actividad mental, que requiere del procesamiento de información, de la solución de problemas y de la gestión de incertidumbre (Gómez, 2007).

Dentro del contexto laboral se ve involucrado el ambiente de trabajo, definido como el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral. Debido a las implicaciones que tiene ejecutar cualquier tipo de labor se creó la Salud Ocupacional, que es un área del conocimiento que se caracteriza por ser

eminentemente preventiva, interdisciplinaria, intersectorial e involucra la participación de todos los actores sociales, es decir incluye, a trabajadores, empleadores, gobiernos, sector educativo y científico (Universidad Santo Tomas, 2006).

De acuerdo con la definición de la OMS al campo de trabajo, la salud ocupacional o laboral, se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización como en las consecuencias de éste, en todas las áreas, física, mental y social. Las especialidades y profesionales encargados de llevar a cabo este objetivo son: a) Desde la Ingeniería, especialistas en prevención de riesgos e higiene del trabajo, cuentan con capacidades y conocimientos para adoptar medidas técnicas y organizacionales que reduzcan o eliminen el riesgo de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo; b) Desde la Medicina, especialistas en salud ocupacional y en medicina del trabajo, poseen la capacidad de detectar enfermedades y proponer medidas preventivas para las enfermedades causadas directamente o agravadas por el trabajo; c) Desde la Psicología, especialistas (en psicología social, laboral y organizacional), pueden proponer medidas organizacionales que reduzcan riesgos para la salud física y mental causados por el trabajo, d) A partir de la Sociología, especialistas en organizaciones, pueden proponer cambios en los aspectos organizacionales para reducir el riesgo derivado de los “factores sociales”; e) Para el caso de la Enfermería, mediante un enfoque basado en la salud pública y ocupacional se puede realizar una importante labor de promoción y educación para una mejor salud en el trabajo; f) En cuanto a la Ergonomía, su especialidad tiene como propósito adecuar las condiciones del trabajo a las personas, de modo que se reduzcan los riesgos derivados del trabajo. Desde diversos campos profesionales la salud ocupacional se ha ido constituyendo como una disciplina integradora de las anteriores (Parra, 2003).

Desde el punto de vista de la interdisciplinariedad por la que se compone la salud ocupacional y teniendo en cuenta el punto en común sobre los riesgos de las labores se define riesgo como la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, que puede provocar perturbaciones en la salud o integridad física del trabajador o grupo en el contexto laboral. A partir de la definición de riesgo se desprenden aspectos constituyentes como el factor de riesgo, que hace referencia a una posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño de un individuo o grupo de las organizaciones. Dentro de los factores de riesgo se contemplan los de tipo psicosocial que deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno (Villalobos G, 1999).

De acuerdo con la revisión de normatividad realizada por García (2008), los Decretos y Resoluciones que se han diseñado para regular el área de la salud ocupacional en Colombia datan desde 1979, No obstante la ley 100 de 1993, estableció la estructura de la Seguridad Social en el país, la cual consta de tres componentes: a) El Régimen de Pensiones; b) La Atención en Salud y c) El Sistema General de Riesgos Profesionales, siendo este último el que reúne las normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, además de mantener la vigilancia para el estricto cumplimiento de la normatividad en Salud Ocupacional. Dada su amplitud, la atención se centrará en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, expedida el 17 de julio y vigente desde el 23 del mismo mes, cuyo contenido hace alusión a factores de riesgo psicosocial, en el capítulo dos llamado Identificación y evaluación de los factores psicosociales

en el trabajo y sus efectos, este se compone por el artículo 6º en el cual se encuentran contemplados los factores psicosociales intralaborales que deben ser evaluados por los empleadores, para establecer estrategias de promoción y prevención en la población trabajadora.

Los empleadores deben identificar, como mínimo, los aspectos enmarcados en las categorías de factores existentes en la empresa dentro de las que se encuentran las características de la organización del trabajo que contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor (García, 2008).

Conociendo los componentes del factor psicosocial anteriormente mencionado y evidenciar su amplitud, se enfatiza en los aspectos correspondientes específicamente a las formas de comunicación dentro de las organizaciones. Generalmente es el trabajador subordinado quien recibe una serie de instrucciones, provenientes de un mando más alto para realizar su trabajo. En algunas ocasiones dicha información incluye advertencias sobre precauciones que debe tomar para proteger su seguridad y la de otras personas. Así mismo, el trabajador cuenta alguna forma de transmitir información relevante hacia los superiores. La forma en que se transmite la información, su claridad y la capacidad de las personas para comprenderla son importantes herramientas para una mejor productividad y una adecuada prevención de accidentes y enfermedades (Parra, 2003).

La comunicación es un aspecto esencial de la existencia y convivencia humana y, en ese sentido, el espacio de trabajo es un lugar de existencia y convivencia entre personas, donde se crean relaciones y redes de apoyo, amistades, se forman y fortalecen familias, entre otras importantes consecuencias de este carácter social del trabajo. Por lo mismo, favorecer la comunicación en el trabajo mejora la satisfacción de los trabajadores (Parra, 2003).

Sin importar que tanta inclusión haya tenido la tecnología; la comunicación entre los seres humanos responde a los elementos básicos que la hacen posible: un emisor, un mensaje, un canal y un receptor. Analizando estos elementos vemos que, con la llegada de la tecnología, el único que se ha transformado es el canal utilizado, por cuanto se hace posible la comunicación directa, utilizando herramientas de la WEB 2.0. La comunicación se vuelve dinámica, efectiva y eficiente (Rueda, 2010).

Según Goldhaber (s.f.) citado por Almenara, Romero y Roca (2005), el concepto de comunicación organizacional en más de una ocasión depende del autor. Sin embargo, dentro de las diferentes definiciones se pueden encontrar puntos en común como el hecho que es un sistema abierto que se ve influenciado por el medio ambiente y que a la vez influye en él, se compone de mensajes que circulan por diversos canales, con un propósito concreto y además se refiere a las actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades de las personas; teniendo esto en cuenta, se plantea un amplio concepto sobre la comunicación organizacional donde esta es contemplada como un proceso dinámico por el que las organizaciones estructuran sus diferentes subsistemas y se relacionan con el medio ambiente.

A partir de las revisiones se contempla la idea de Andrade (2005), que propone que nada “es” algo, simplemente se le llama así, debido a que así se ha convenido, por tanto no se puede decir que la comunicación organizacional “es”, sino que se llamará o será definida para los propósitos que se buscan como un conjunto de técnicas y actividades en el que los conocimientos generados por la investigación de los procesos comunicativos en la organización pueden ser desarrollados para la creación de estrategias que permitan facilitar el flujo de mensajes entre la organización, sus miembros y el público con el que tienen contacto. Dentro de esto se distingue la categoría, sobre comunicación interna que hace referencia a las actividades que se ejecutan en la

organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones a través de diferentes medios de comunicación que les mantengan informados, integrados y motivados a contribuir en los procesos del trabajo y logro de las metas organizacionales.

Dentro de los tipos de comunicación interna se pueden contemplar la comunicación formal donde los mensajes siguen caminos formales y oficiales según la jerarquía y contemplados en el orden de los cargos representados en el organigrama de la organización. Generalmente, estos mensajes tienen un flujo descendente, ascendente u horizontal. La comunicación descendente sirve para enviar mensajes de los superiores a los subordinados; dentro de los propósitos más comunes de estos comunicados, está suministrar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo (quién debe hacer qué, cuándo, cómo, dónde y por qué). La comunicación ascendente es la que se da de los colaboradores hacia los superiores. Como principal beneficio sirve como un canal por el que la administración puede conocer las opiniones de los subordinados, por tanto permite tener información sobre el clima organizacional. Y finalmente. La comunicación horizontal se desarrolla entre las personas del mismo nivel jerárquico, en este caso la mayor parte de los mensajes tienen como objetivo la unión y coordinación del personal de un mismo nivel (Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales, s.f).

Dentro del desarrollo de la comunicación en la organización se puede tener en cuenta un aspecto relevante como es la comunicación interpersonal ya que dentro de las organizaciones esta se da entre las personas, este flujo de mensajes van desde las órdenes directas hasta las frases que se dicen sin intención alguna; por tanto las relaciones sociales son el primer medio de comunicación de la dirección, ya que en la cotidianidad laboral, más del 75% de las comunicaciones se producen frente a frente. Desde este punto las diferencias en la percepción de los mensajes debidas a las propias experiencias, antecedentes y personalidad, podrían causar

atribuciones y por tanto problemas en la comunicación. A partir de lo anterior se plantean los estilos interpersonales cuyo concepto hace referencia a la manera que una persona se relaciona con otras. Debido a que gran parte de una relación interpersonal incluye algún tipo de comunicación es importante el estilo interpersonal (Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales, s.f).

Tantos siglos de utilizar canales de comunicación desarrollaron normas que permitían transmitir mensajes de manera corta, clara y eficiente. En los diferentes canales se utilizan normas de cortesía, de buenas maneras o éticas para mantener la comunicación en términos cordiales. Para escribir cartas o telegramas, llamar por teléfono o en una conversación, es necesario seguir protocolos, en muchas ocasiones producto de las costumbres, que permiten la comunicación. En interlocución directa las expresiones corporales reafirman lo que se dice y le dan dinamismo a las conversaciones. En la comunicación virtual es posible utilizar iconos o símbolos (emoticones) para reafirmar lo que se quiere expresar (Rueda, 2010).

En las organizaciones se encuentran diversos tipos de personas, con las que es fácil trabajar debido a que suelen ser amables, colaboradores, con proyección positiva frente a la realización de las tareas en equipo, pero también se pueden encontrar personas con las que es realmente complicado llevar a cabo cualquier actividad, generalmente son conflictivos, callados y buscan escudarse haciendo quedar mal a los demás, o por el contrario son muy competitivos por lo que se irritan con facilidad cuando los demás no van a su ritmo, con esto lo único que se logra es causar daño a la dinámica, aunque lo no se dan cuenta de que lo hacen (Stecher, 2011).

En las organizaciones, las relaciones sociales de los trabajadores son un factor que influye en el desarrollo eficiente del trabajo y con ello, de las empresas. Pero, ¿en qué consisten estas relaciones interpersonales? Las relaciones interpersonales son definidas como el contacto

superficial o profundo que se da entre las personas cuando comparte y realizan cualquier actividad; algunos de los aspectos que las constituyen son el respeto y la colaboración por medio de la buena comunicación (Cavero, 2011).

Parece claro que las relaciones sociales componen la base de la condición humana, ya que la presencia o la falta de ellas, es un determinante del bienestar psicológico del individuo, por lo que el establecimiento de esas relaciones influye en el estado de ánimo. Para una buena parte de la población que ofrece al menos un tercio de su tiempo al trabajo, las relaciones con sus compañeros, supervisores o clientes pueden tornarse, en ocasiones, en una fuente de conflicto, malestar y estrés. Sin embargo, los estudios científicos sobre las relaciones han sido dejados de lado en la investigación psicológica en el contexto organizacional limitándose al análisis de la interacción específica, superior-colaborador. A partir de la creciente ola sobre la psicología positiva se ha incrementado el estudio sobre las relaciones positivas en el trabajo desde un enfoque multidisciplinar (Anónimo, 2009).

En este punto interviene en los procesos creadores de estrategias que mejoren la comunicación, el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), ya que cada día las personas se relacionan menos de manera directa, debido al uso de estos medios, puesto que aun cuando el uso de estas tectologías ha permitido la fluidez en la información, no transmite comunicación; las ventajas de las TIC son muchas, al interior de las empresas, comprenden la distribución de más información, rapidez y eficiencia en la entrega de los mensajes de rutina a gran cantidad de personas a través de extensas áreas geográficas. Sin embargo, como desventaja se encuentra la dificultad para solucionar problemas complicados, que requieren interacción más profunda, cara a cara y la imposibilidad para captar claves sutiles, no verbales, acerca de lo que el comunicador está transmitiendo (Rodríguez, Frenis, Rodríguez- Pérez & Pérez, 2010).

En los últimos años la tecnología ha logrado niveles sorprendentes de especialización; uno de ellos, sin duda, que ha generado mayores cambios y creaciones mundiales es Internet, aquel gran conjunto de redes interconectadas por medio de una línea telefónica y un computador que nos permite tener acceso a información sobre cualquier tema y estar en contacto con el mundo entero. Sin lugar a dudas esta innovación tecnológica hace parte de toda organización, aportando grandes beneficios en la transmisión de información (Rodríguez, 2007).

La comunicación en la era digital ha alcanzado niveles antes no imaginados. Con la incorporación de nuevas herramientas asociadas a la WEB 2.0, se han creado reglas recomendadas para mantener el respeto, (mayúsculas sostenida, significan gritos) y la transmisión de los mensajes de forma clara, efectiva y cortés. Aparece así la Netiqueta, utilizada inicialmente para la comunicación en el correo electrónico, pero se ha ido extendiendo a otras aplicaciones virtuales como el chat, los blogs y el video llamadas, entre otras. La Netiqueta, genera una serie de normas orientadas hacia una ética en la comunicación virtual, es relativamente nueva, pues el concepto se aplica desde mediados de los 90. Consisten en la aplicación de normas asociadas a la ética en las comunicaciones aunque inicialmente fue desarrollada para aplicarse en los primeros foros web, redes de e-learning, y usuarios o grupos. Los protocolos generados como Netiqueta son aplicables a recursos de amplia utilización en educación virtual (Rueda, 2010).

Son muchas las organizaciones que se están desarrollando en la sociedad, y una forma de desarrollo es el teletrabajo, entendido como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo (Ley 1221, 2008).

El teletrabajo puede revestir una de las siguientes formas: a) Autónomos, son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones; b) Móviles, son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles; c) Suplementarios, son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina (Ley 1221, 2008).

Los chats son algunos de los sitios más concurridos de Internet. Una de sus principales características es el anonimato que proporcionan. A pesar de que la mayoría de las personas suelen utilizarlos con fines lúdicos, otras personas lo utilizan para reuniones mucho más serias. Debe tener cuidado con el tipo de canal y con las preguntas que se hacen. Una pregunta personal en determinados canales, puede ocasionar un cierto malestar en el interlocutor. Es muy frecuente ver en determinados canales usuarios que no se comportan de la forma debida. Lo mejor que se puede hacer es ignorarlo, y en el caso de que sea una molestia excesiva, lo mejor es expulsarlo (eso solo lo puede hacer el operador del canal). Por tanto se debe moderar el lenguaje y evitar palabras malsonantes, por respeto a sí mismo y a los demás. En los chats se suele utilizar un lenguaje específico, que se refleja sobre todo en abreviaturas como "k", "xk", "lol", etc. Estos son algunos consejos prácticos que puede seguir: a) No hacer "inundaciones" de texto, es decir, escribir mensajes excesivamente largos, o que repiten la misma frase; b) Si quiere comunicar un mensaje a una persona concreta, contacte con él en "privado". c) No envíe mensajes privados si observa que el destinatario está muy atento al desarrollo de la conversación, a menos que su mensaje sea realmente importante para él. d) Cuando se ausente momentáneamente, es mejor que

conservar la conexión pero advierta a los demás que no estará disponible (Fundación Telefónica, 2009).

Es importante tener en cuenta algunas de las reglas para el momento en el que se ha de utilizar la Netiqueta, algunas de ellas son a) Trate a los demás como le gustaría que le trataran a usted. Participe siempre con educación; b) Piense antes de escribir. Evite frases que puedan resultar ofensivas desde los puntos de vista de religión, raza, política o sexualidad; c) Tenga en cuenta que en el lenguaje escrito no es posible dar entonación, por lo que frases escuetas pueden llevar a malas interpretaciones; d) Tenga paciencia, sobre todo con los principiantes y los que cometen algún error; tarde o temprano lo podría cometer usted también; e) Contra las ofensas o los intentos de provocación la medida más efectiva es la indiferencia. Los enfrentamientos personales no conducen a nada; f) Revisión: Cuando elabore un mensaje reléalo antes de enviarlo y pregúntese cuál sería su reacción si lo recibiera; g) Cuide las reglas de ortografía. h) No abuse de las mayúsculas. Parecerá que está gritando; i) Utilice palabras de argot solo en aquellos canales en los que tengan cabida (por ejemplo, chats); j) Evite el empleo de abreviaturas que no sean de uso normal (Fundación Telefónica, 2009).

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado es del interés de los investigadores de manera general indagar sobre la comunicación en la organización mediada por el uso de las tecnologías de información y comunicación y como se relaciona con la interacción de los sujetos dentro de la misma. De acuerdo con esto de manera específica se pretende describir la comunicación al interior de la organización mediada por el uso de las TIC'S; señalar los aspectos positivos y negativos del uso de las TIC's en las relaciones sociales en el trabajo; recopilar información sobre la opinión de las personas respecto de la comunicación teniendo en cuenta el uso de las tecnologías de información y comunicación en la organización; determinar cuál es la apreciación de los empleados sobre las relaciones sociales dentro de la organización de acuerdo

al uso de las TIC`s e indagar qué beneficios e inconvenientes tiene las tecnologías de información y comunicación en las relaciones sociales dentro de la organización.

Las variables a tener en cuenta dentro de este estudio fueron conceptualizadas y operacionalizadas de la siguiente manera:

Comunicación Organizacional (variable de selección): Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas; si el jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores y/o si el apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.

Relaciones Sociales en el Trabajo (variable de medición): Son las interacciones establecidas con otras personas en el trabajo, de manera particular en lo que se refiere a la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en la ejecución de la actividad laboral, las características y calidad de las interacciones entre compañeros, el apoyo social que se puede recibir de ellos, el trabajo en equipo (emprender acciones que implican colaboración para un objetivo común), la cohesión (fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo); Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando en el trabajo existen pocas posibilidades de contacto con otras personas, o se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones, cuando se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es

ineficaz, si existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo y si el grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

La batería de riesgos psicosociales del ministerio de la protección social, da cuenta del nivel en el que se encuentran afectadas las anteriores variables de investigación, lo que permite realizar la medición confiable de las mismas y dar respuesta a las inquietudes propuestas en la investigación.

Método

Diseño:

Para este trabajo de investigación se implementó un estudio de tipo descriptivo, debido a que permitía recoger la información sobre los conceptos de la comunicación empleada dentro de una organización de teletrabajo y las relaciones interpersonales o sociales que se dan en ella; de manera que posteriormente fuese posible especificar las características más importantes del uso de las TIC's dentro de la organización y las relaciones interpersonales en la misma, de manera que se aclarase la dimensión de la relación entre los aspectos a indagar.

Participantes:

Las personas que colaboraron en la recopilación de los datos pertinentes para la investigación, fueron 50 trabajadores de una compañía dedicada al Teletrabajo, con un cargo en el que el perfil del teletrabajador comprenderá una serie de rasgos personales, además de tener edades entre 20 y 50 años, estar cursando estudios superiores o tener un pregrado, manejar alto grado de concentración, organización, atención a los detalles, capacidad de trabajo bajo presión y adecuado autocontrol en la repartición del tiempo, en cuanto a qué

hora inicia y termina su jornada y que tiempo dedica a pausas y a otras actividades. Dentro de las habilidades principales debe tener manejo de la tecnología, computadores y programas informáticos, combinados con la gestión de comunicación a distancia, debe tener buena redacción, ortografía y digitación ágil. Deberá contar con las herramientas necesarias (computador con buena capacidad de almacenamiento, internet banda ancha mínimo de 2k y un lugar ergonómico para ejecutar su labor).

Instrumentos:

Se empleo un apartado de la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (ministerio de protección social, 2010); cuyo contenido esta enmarcado por preguntas enfocadas a conocer cómo son las comunicaciones y relaciones sociales en la organización y como estos dos aspectos pueden verse afectados por el uso de las TIC`s (ver anexo A).

El alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las *“condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.”* De acuerdo con la información recopilada por el autor para la creación de la prueba se tienen en cuenta 4 constructos que son los factores Intralaborales, los extralaborales, los individuales y el estrés, de los cuales, para el primer constructo se desprenden 4 dominios a considerar en la prueba, destacándose el correspondiente al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo; el cual se encuentra definido así: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. Este dominio se encuentra constituido a su vez por 3 Dimensiones a tener en cuenta con sus definiciones e indicadores

por los que se considera un factor de riesgo: a) Características del liderazgo; b) Relaciones sociales en el trabajo; y c) Retroalimentación del desempeño.

En cuanto al constructo extralaboral, se hace relevante aclarar que no maneja dominios, sin embargo cuenta con 7 dimensiones dentro de las que se hace relevante la Comunicación y Relaciones interpersonales que se refiere a cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando la comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con amigos o allegados es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.

La validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Se realizó un análisis factorial con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems 4 por dimensiones, Esto corroboró que las dimensiones propuestas y sus ítems mostraron el comportamiento que se esperaba desde el sustento teórico, lo cual proporciona excelentes indicios de la validez de constructo de los instrumentos. Por otra parte se calcularon coeficientes de correlación de Spearman entre las puntuaciones de las dimensiones, los dominios y los puntajes totales del cuestionario, tanto para la forma A general de 0.87 (0.67-0.76 para las formas A y B respectivamente) como para la B (0.67-0.74 para las formas A y B respectivamente), Los resultados ratificaron la validez de constructo de los instrumentos (correlación alta); los coeficientes de correlación (Spearman) se realizaron entre las puntuaciones de las dimensiones y el puntaje total del cuestionario

La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento.

Procedimiento:

Fase 1: Se realizó la recopilación de la información de la compañía y solicitud de los permisos y consentimientos requeridos para llevar a cabo la investigación.

Fase 2: Se procedió a realizar la aplicación del apartado de la batería de riesgo Psicosocial, para la recopilación de datos sobre las variables propuestas, que fuera enviado vía virtual. Para el desarrollo de la propuesta, los pasos seguidos fueron: 1) A través de la Líder del área, se envió un correo a todos los teletrabajadores, en el que se informó el objeto de la investigación y el procedimiento. 2) Los documentos adjuntos consistían en un consentimiento informado donde cada participante escribía su nombre en el espacio dispuesto para ello, autorizando hacer parte de la investigación, posterior a su aprobación diligenció la prueba diseñada en Excel, que era de fácil acceso y aplicación. (El tiempo estimado fue de 20 min). 3) El tiempo estipulado para realizar el proceso fue de tres días. 4) Con la recopilación de los datos se realizó un informe de diagnóstico general encaminado a propiciar planes de intervención integral, que mejorasen las relaciones interpersonales en su rol.

Fase 3: Luego de lo anterior los datos fueron recibidos por correo electrónico por parte de la compañía y procesados para conocer los resultados obtenidos de la aplicación de la batería.

Fase 4: Se realizó el análisis de los resultados obtenidos por medio del software IBM SPSS Statistics versión 20.

Fase 5: Finalmente se elaboro la síntesis y discusión de los resultados obtenidos, y se dio la elaboración del informe general final para los participantes.

Resultados

La investigación se desarrollo con una muestra que estuvo compuesta por 51 personas de una compañía en la que se maneja la modalidad laboral del teletrabajo, constituida por 22 hombres y 29 mujeres entre los 20 y 50 años aproximadamente y con un nivel de estudios reportado que esta desde bachillerato completo, pasando por estudios de educación superior, técnicos, tecnológico y profesional, completo e incompleto.

Dentro de los presentes resultados se describe el estado actual de la comunicación dentro de la organización, teniendo en cuenta que esta se da por medio de las tecnologías de información y comunicación (TIC´s); por lo cual el instrumento aplicado da cuenta del aspecto de la comunicación por medio de su cuestionario intralaboral con las dimensiones de características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño; que hacen parte del dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo; posteriormente se hace relevante poder determinar si los resultados en este dominio son debidos a factores personales o laborales por medio de los resultados obtenidos en el cuestionario extralaboral con la dimensión de relaciones interpersonales. Y finalmente que tipo de relación podría tener la comunicación mediada por las TIC´s con las relaciones sociales al interior de la compañía.

De acuerdo con los datos obtenidos se muestra en la tabla 1 que 42 de los participantes que equivalen al 82,4% de la muestra se clasifican en el rango de riesgo medio a riesgo muy alto. Lo que indica que la gestión en cuanto a la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y

comunicación se están viendo afectadas ya que los resultados obtenidos indican porcentajes elevados de riesgo en las características de liderazgo.

Tabla 1. Características del liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
Sin riesgo o riesgo despreciable	1	2
Riesgo bajo	8	15,7
Riesgo medio	7	13,7
Riesgo alto	16	31,4
Riesgo muy alto	19	37,3

Dentro de los resultados que hacen referencia a las Relaciones sociales en el trabajo, que indican los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación, además, considerando las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura, se observa una distribución centrada en el riesgo medio con una prevalencia de 23 participantes equivalente al 45,1%, sumado a este resultado el 19,6% corresponde a riesgo alto seguido por el 7,8% en riesgo muy alto (Tabla 2.).

Tabla 2. Relaciones sociales en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Sin riesgo o riesgo despreciable	4	7,8
Riesgo bajo	10	19,6
Riesgo medio	23	45,1
Riesgo alto	10	19,6
Riesgo muy alto	4	7,8

En la dimensión de retroalimentación del desempeño según la tabla 3, y la cual hace referencia a la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo y que le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño se encontró que en el riesgo muy alto está situada la mayoría de la muestra con 16

participantes equivalentes a un 31,4%, seguido por el riesgo alto con 15 participantes correspondientes al 29,4% y el riesgo medio con 11 personas que son el 21,6% de la muestra, estos tres porcentajes al ser sumados equivaldrían a 42 participantes correspondientes al 82,4% de la muestra.

Tabla 3. Retroalimentación del desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
Sin riesgo o riesgo despreciable	5	9,8
Riesgo bajo	4	7,8
Riesgo medio	11	21,6
Riesgo alto	15	29,4
Riesgo muy alto	16	31,4

En cuanto al dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo este se define como un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. Se encontró que 15 personas que son el 29,4% de la muestra están en un riesgo alto teniendo en cuenta que 8 de los participantes son hombres y 7 son mujeres; posteriormente se encuentran en riesgo muy alto 13 personas equivalentes al 25,5% de la muestra distribuidos en 4 hombres y 9 mujeres lo cual se puede confirmar los resultados obtenidos de manera diferenciada de las dimensiones que componen este dominio (Tabla 4.).

Tabla 4. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo por sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Masculino	Femenino
Sin riesgo o riesgo despreciable	2	3,9	2	0
Riesgo bajo	8	15,7	3	5
Riesgo medio	13	25,5	5	8
Riesgo alto	15	29,4	8	7
Riesgo muy alto	13	25,5	4	9

Por otra parte se encontró que dentro de la dimensión extralaboral correspondiente a la comunicación y relaciones interpersonales y que hace referencia a aquellas cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Según los resultados obtenidos 22 participantes que son el 43,1% equivalente a 8 hombres y 14 mujeres no presentan ningún riesgo, seguidos por 12 personas que equivalen al 23,5% compuesto por 5 hombres y 7 mujeres ocupa un riesgo bajo y solo 9 de los participantes correspondientes al 17,6% compuesto por 3 hombres y 6 mujeres se encuentran en riesgo medio, estos datos al ser agrupados dan un total de 43 participantes de la muestra que ocupan un 84,2% en los tres rangos inferiores de la batería con 16 hombres y 27 mujeres (Tabla 5.).

Tabla 5. Comunicación y relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Masculino	Femenino
Sin riesgo o riesgo despreciable	22	43,1	8	14
Riesgo bajo	12	23,5	5	7
Riesgo medio	9	17,6	3	6
Riesgo alto	6	11,8	4	2
Riesgo muy alto	2	3,9	2	0

Por ultimo es relevante poder determinar que tipo de relación existe entre la comunicación mediada por las TIC'S y las relaciones sociales en el trabajo, por lo que en la tabla 6 se muestra que el liderazgo y las relaciones sociales en trabajo y las relaciones interpersonales presentan una correlación lineal muy baja o escasa en la población de la que proviene la muestra, arrojando un coeficiente de correlación de spearman de 0,177.

Tabla 6. Correlación de Spearman entre el dominio intralaboral y la dimensión extralaboral

RHO DE SPEARMAN		Comunicación y Relaciones Interpersonales
Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Coefficiente de correlación	,177
	Sig. (bilateral)	,017

Discusión y conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos y teniendo en cuenta que en la revisión teórica según Villalobos (1999), los factores de riesgo de tipo psicosocial hacen referencia a condiciones en las que se expone un individuo a su entorno, y que por lo tanto se constituye en un riesgo cuando se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando se ve desequilibrada su relación con el trabajo o con el entorno. Se puede inferir que la comunicación y las relaciones sociales en el ambiente laboral como parte evaluada dentro de estos riesgos, para el caso de esta compañía de teletrabajo y revisando los resultados generales de la evaluación aplicada se encuentran de manera global en un nivel alto, lo que indica que es posible que los empleadores deban prestar especial atención ya que concuerdan con las características enmarcadas por Villalobos referente a una posibilidad de daño por estrés laboral en los empleados, debiendo este empleador comprometerse a identificar cuáles son los aspectos enmarcados en las características de la organización procurando actuar sobre los factores subyacentes a la dificultad presentada en la comunicación basada como el aspecto fundamental en la convivencia laboral y el sostenimiento del proceso del teletrabajo para el mantenimiento de dicha compañía.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión de características del liderazgo se puede concluir que al interior de la compañía es probable que existan dificultades en la planificación de tareas asignadas, la distribución del trabajo, el logro de resultados y/o la solución de problemas. Esto pueda deberse a que el jefe inmediato presente conflictos para comunicarse y relacionarse de manera eficiente y sin estimular o permitir la participación de sus colaboradores; adicional a esto parece ser deficiente o escaso el apoyo social que se le está proporcionando a los empleados. Posiblemente la tendencia alta en este factor se deba al distanciamiento por el tipo de labor que no permite establecer una adecuada relación, que como lo indica Cavero (2011) y en contraposición a lo que son las TIC'S, la comunicación la constituyen el respeto y la

colaboración, situación que genera un riesgo muy alto en la comunicación mediada por las TIC'S entre jefes y subordinados.

En cuanto a las relaciones sociales en el trabajo que consideran las características de las comunicaciones y las formas de comunicación con los jefes y compañeros de trabajo, se evidencia que en la población objeto de estudio se ven afectadas, ya que se presentan dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas, en este caso el índice de riesgo se encuentra en un nivel medio - alto lo que puede indicar que existen fallas para comunicarse y relacionarse de manera adecuada y eficiente, puesto que hay mayores probabilidades de que se afecten las relaciones, esto debido a que la labor se realiza de manera externa y e individual, por lo que no se establece ningún tipo de relación directa o frente a frente que permita el apoyo social y el trabajo en equipo, dejando de lado cada una de las características que Cavero (2011) señala como partes constituyentes de una buena comunicación, así se usen las señales que reafirmen o busquen una expresión comunicativa en el uso de una herramienta informática como lo expone Rueda (2010), en el cual el protocolo determinado por ciertas acciones genera una comunicación adecuada.

Para la retroalimentación del desempeño que es la información que recibe el trabajador sobre los logros obtenidos en el desarrollo de su labor, se puede deducir que al presentarse un riesgo en la compañía en un nivel muy alto la retroalimentación hacia los teletrabajadores por parte del jefe posiblemente no se este presentando, llegando a ser nula o inexistente; al parecer hay ocasiones en las que la información que está recibiendo el empleado es poco clara, inoportuna, inútil o poco adecuada para el desarrollo o mejoramiento del trabajo y/o del trabajador.

El dominio de liderazgo y relaciones en el trabajo, consolida las tres anteriores dimensiones mencionadas, las características del liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo y

la retroalimentación del desempeño. El nivel de riesgo obtenido en este dominio ratifica que existen dificultades en la comunicación intralaboral en un nivel alto - muy alto; esto podría deberse a que las relaciones sociales establecidas entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores no son adecuadas o presentan fallas al estar mediadas por las TIC`S, lo que puede influir en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones del área. Esto se encuentra acorde con lo encontrado en el texto de Cavero (2011) en el que indica que en las organizaciones, las relaciones sociales de los trabajadores son un factor que influye en el desarrollo eficiente del trabajo y con ello, de las empresas.

En este punto es del interés de los investigadores aclarar que existen procesos que intervienen en la mejora de la comunicación, como es el caso de la implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el ambiente laboral. Sin embargo según algunas investigaciones (Rodríguez, Frenis, Rodríguez- Pérez & Pérez, 2010) el uso de estos medios no transmite comunicación, sino información, aunque la ventaja se encuentra en la rapidez y eficacia de entrega de los mensajes a nivel mundial; la desventaja está basada en que al momento de solucionar problemas de alta complejidad se requiere de una interacción más profunda, cara a cara, que permita captar las diferentes señales o claves no verbales que emiten los sujetos acerca de la información que están recibiendo. A este punto se ve que si bien la eficiencia al interior de la compañía ha sido provista en muchos aspectos por el uso de este medio como puente de comunicación entre los trabajadores y la organización, se afectan aspectos que son relevantes para el bienestar de los empleados que a largo plazo podrían convertirse en potencial fuente de baja productividad y exceso de gastos debido a incapacidades para ejecutar la labor.

Como complemento al análisis realizado a la comunicación intralaboral, se evalúa la comunicación y las relaciones interpersonales de forma extralaboral, no virtual y directa, que dan

cuenta de las habilidades sociales del individuo; según los resultados, esta dimensión se encuentra ubicada en un nivel de riesgo nulo o despreciable lo que indica que la comunicación del individuo con los integrantes de su entorno social es suficiente, poco conflictiva y constituye una red social de apoyo por lo que no es una fuente de riesgo que podría relacionarse con dificultades en la comunicación o relaciones intralaborales. Siendo así, los resultados en esta dimensión indican que el hecho de que la comunicación de un sujeto se dé de forma interpersonal cara a cara, no le dota de capacidades especiales en el modo de interpretar la información cuando esta se ve mediada por las TIC'S, ya que dicho modelo de comunicación pierde todas las características de emocionalidad y empatía, así como la posibilidad de comprender claramente la intencionalidad del mensaje.

Realizando una comparación entre los dominios evaluados comprendidos como liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, versus la comunicación y relaciones interpersonales, se hace posible suponer que los individuos por su condición humana están dotados de las habilidades necesarias para entablar relaciones sociales tanto en su contexto laboral como en su contexto personal de manera adecuada y eficiente, sin embargo cuando esta comunicación se ve mediada por otros factores ambientales como lo es, en este caso la implementación de las TIC'S, estas habilidades pueden verse disminuidas o afectadas generando distorsiones del mensaje que se quiere dar y aquel que es recibido. Como consecuencia se presenta el deterioro en las relaciones sociales o interpersonales establecidas generando situaciones conflictivas y que deterioran la comunicación al interior de la organización, viendo afectados de forma progresiva los procesos de gestión en aspectos como la planificación laboral, la consecución de los objetivos organizacionales, la resolución adecuada de conflictos intralaborales, la motivación e interacción grupal, retroalimentación positiva, adecuada y contingente del desempeño de los trabajadores, y

todos aquellos aspectos que puedan componer la satisfacción del empleado para un adecuado desempeño laboral.

Referencias

- Almenara, J., Romero, M. & Roca, X., (2005), *Comunicación Interna en la Empresa*, Editorial UOC, recuperado de <http://books.google.com.co/books?id=OLyx-RrWQXYC&pg=PA50&lpg=PA50&dq=definicion+comunicacion+organizacional&source=bl&ots=XFIaOZg-k-&sig=NfqijZGQZvxPl-rDyEB-QWjuUrw&hl=es&sa=X&ei=DFVRT4aDFsLEgQfC2LjfDQ&ved=0CFMQ6AEwBDgK#v=onepage&q=definicion%20comunicacion%20organizacional&f=false>
- Andrade, H., (2005), *Comunicación Organizacional Interna: procesos, disciplina y técnica*, Editorial Netbiblo, recuperado de <http://books.google.com.co/books?id=bwelcBnPNuoC&pg=PA15&lpg=PA15&dq=definicion+comunicacion+organizacional&source=bl&ots=gllkyoQNrX&sig=yyM5NSzZn92e8jITdn14i4O6E6U&hl=es&sa=X&ei=DFVRT4aDFsLEgQfC2LjfDQ&ved=0CGwQ6AEwCDgK#v=onepage&q=definicion%20comunicacion%20organizacional&f=false>
- Anónimo, (2009), Trabajo y Relaciones Interpersonales Positivas, recuperado de <http://blogs.ua.es/psicologasocial/2009/09/18/relaciones-interpersonales-y-trabajo/>
- Boletín Actualícese, *Ley 1221 del 16-07-2008*, recuperado de <http://www.actualicese.com/normatividad/2008/07/16/ley-1221-de-16-07-2008/>
- Cavero, E., (2011), Manejo de Relaciones Interpersonales en el Trabajo, recuperado de <http://es.scribd.com/doc/65120321/Manejo-de-Relaciones-Interpersonales-en-El-Trabajo>
- Cosacov, E., (2005), *Introducción a la Psicología 5ª Edición*, Editorial Brujas recuperado de http://books.google.com.co/books?id=5t8PS_vH_LIC&pg=PA14&dq=psicologia+definicion&hl=es&sa=X&ei=O0puT8zKOYTagAfGtMlr&ved=0CF8Q6AEwBg#v=onepage&q=psicologia%20definicion&f=false

Enciso, E., & Perilla, L., (2004), *Visión Retrospectiva, Actual y Prospectiva de la Psicología Organizacional*, Acta Colombiana de Psicología, recuperado de http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/pdfs/n11/art_2_acta_11.pdf

Fundación Telefónica, (2009), *Netiqueta: Cómo comportarnos adecuadamente en la Red*, recuperado de <http://www.educared.org/global/premiointernacional/netiqueta>

García, A., (2008), *El sistema general de riesgos profesionales vigente en Colombia -Una visión interna y desde la decisión 584, instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo- International*, Revista Colombiana de Derecho Internacional. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=82420293007> ISSN 1692-8156

Gómez, I., (2007), *Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo*, Universitas Psychologica, 6 (001), pp. 105 – 113.

Ministerio de la Protección Social, *Código de Sustantivo del Trabajo*, Bogotá – Colombia, recuperado de <http://www.minproteccionsocial.gov.co/estadisticas/Estadsticas/C%C3%93DIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO.pdf>

Morris, C. & Maisto, A. (2001). *Introducción a la Psicología, Decima Edición*. México, D. F., Pearson Education, recuperado de <http://books.google.com/books?id=5S1dyNo96zUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Parra, M., (2003), *Conceptos básicos en salud laboral*, Oficina Internacional del Trabajo, primera edición, recuperado de <http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser009.pdf>

Rodríguez. M., (2007) *El teletrabajo en el mundo y Colombia, Gaceta Laboral Universidad del Zulia Maracaibo Venezuela*, recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/336/33613102.pdf>.

Rueda, J., (2010), *La Nentiqueta en los AVA*, recuperado de http://educacionenlaunadvirtual.blogspot.com/2010/12/la-nentiqueta-en-losava_9850.html

Stecher, O., (2011), *Las Relaciones Interpersonales en el Trabajo*, Revista Mercados y Tendencias, recuperado de <http://www.revistamyt.com/blog?view=entry&id=181%3AAlas-relaciones-interpersonales-en-el-trabajo->

Rodríguez, A., Frenis, B., Rodríguez-Pérez, M., & Pérez, M., (2010), *La Comunicación e Información: Importancia e Impacto Dentro de la Institución*, recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/comunicacion-informacion-importancia-impacto-institucion.htm>

Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales, (s.f), *Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales: Seminario de Teoría Administrativa- La Comunicación en las Organizaciones*, recuperado de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo3/Pages/3.10/310Comunicacion_organizaciones.htm

Universidad Santo Tomas, (2006), *Caracterización de las Pymes de Bogotá mediante el uso de información secundaria*, recuperado de http://books.google.com.co/books?id=ToUJuFNAHyIC&pg=PA123&dq=salud+ocupacional+en+colombia&hl=es&sa=X&ei=gKBoT8PtEZP2gge86_miCQ&ved=0CF0Q6AEwCA#v=onepage&q=salud%20ocupacional%20en%20colombia&f=false

Villalobos, G, (1999), *Identificación y Evaluación de los factores de riesgo Psicosocial 32 vo Congreso de Seguridad Integral*, Higiene y Medicina del Trabajo Consejo Colombiano de Seguridad. Recuperado de http://www.ugt-pv.es/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=342:factores-psicosociales-en-la-prevencie-riesgos-laborales-el-estr-ocupacional&catid=16:salut-laboral-notes-documents-i-articles&Itemid

ANEXO A
BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL ADAPTADA
CONDICIONES INTRALABORALES
FORMA A

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

Item		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi jefe me da instrucciones claras					
2	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
3	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
4	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
5	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
6	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
7	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
8	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
9	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
10	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
11	Siento que puedo confiar en mi jefe					
12	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
13	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

Item		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
15	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
16	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
17	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
18	En mi grupo de trabajo algunas personas me Maltratan					
19	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
20	Hay integración en mi grupo de trabajo					
21	Mi grupo de trabajo es muy unido					
22	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
23	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
24	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
25	Mis compañeros de trabajo me ayudan					

	cuando tengo dificultades					
26	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
27	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

Item		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Me informan sobre lo que hago bien en mi Trabajo					
29	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi Trabajo					
30	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
31	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
32	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo: Si ____ No ____

Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.
Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

Item		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
33	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
34	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
35	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
36	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
37	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
38	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
39	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
40	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
41	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL ADAPTADA
CONDICIONES INTRALABORALES
FORMA B

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

Ítem		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
2	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y Opiniones					
3	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
4	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
5	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
6	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
7	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
8	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
9	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
10	Mi jefe me trata con respeto					
11	Siento que puedo confiar en mi jefe					
12	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
13	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo Necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

Ítem		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
15	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
16	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
17	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
18	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
19	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
20	Mi grupo de trabajo es muy unido					
21	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
22	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
23	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
24	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					

25	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					
----	--	--	--	--	--	--

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

Ítem		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
26	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
27	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
28	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
29	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
30	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL ADAPTADA
CONDICIONES EXTRALABORALES

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

Ítem		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
2	Las relaciones con mis amigos son buenas					
3	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
4	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
5	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					

Fecha de aplicación: dd mm aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Sexo: Masculino Femenino 2. Edad:

3. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato in completo	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO			
Dominio	Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de riesgo
Liderazgo y relaciones Sociales en el trabajo.	Características del liderazgo		
	Relaciones sociales en el trabajo		
	Retroalimentación del desempeño trabajo		
	Relación con los colaboradores (subordinados)		

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO		
Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de riesgo
Comunicación y relaciones interpersonales		