

XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires, 2009.

Interacción de las nuevas TIC y las relaciones humanas Intraorganizacionales. La implementación de la intranet en la organización del trabajo, la cultura y la intercomunicación organizacional; para el caso de la Administración Nacional de Telecomunicaciones.

Yamil Jasa, Víctor González, Mariana Ferrer y Verónica Suárez.

Cita:

Yamil Jasa, Víctor González, Mariana Ferrer y Verónica Suárez (2009). *Interacción de las nuevas TIC y las relaciones humanas Intraorganizacionales. La implementación de la intranet en la organización del trabajo, la cultura y la intercomunicación organizacional; para el caso de la Administración Nacional de Telecomunicaciones. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-062/49>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

Interacción de las nuevas TIC y las relaciones humanas Intraorganizacionales

**La implementación de la intranet en la organización del trabajo,
la cultura y la intercomunicación organizacional;
para el caso de la Administración Nacional de Telecomunicaciones**

Yamil Jasa

yamil_jasa@hotmail.com // yamil.jasa@itrared.com.uy

Víctor González

vicspin@hotmail.com

Mariana Ferrer

marisfer@hotmail.com

Verónica Suárez

verwoman77@hotmail.com

Facultad de Ciencias Sociales – Universidad de la República Oriental del Uruguay

Introducción

Constantemente el ser humano fue modificando y desarrollando, nuevas herramientas de trabajo, al mismo tiempo fueron modificándose las formas de producción, las relaciones humanas y el comportamiento humano.

Esto puso a las TIC, como “*nuevo modo de desarrollo*” acompañado de nuevos “*peligros*” pero también nuevas “*oportunidades*” acompañados de diferentes “*imaginarios tecnológicos*”, según la población de cada organización (Arocena, R.- Judith Sutz; 1991:57-66 y 112). Entre estos peligros, podemos encontrar la “*polarización del trabajo*” (Arocena, R.- Judith Sutz; 2003:173-174), la “*concentración sin centralización*” del poder (Sennett, R.; 2000:56-58), en las organizaciones “*flexibles*” (Supervielle M. Quiñónez M.) , etc. Avanzar en las descripciones de estos nuevos “*peligros*” y “*oportunidades*” de las TIC en la organización, es el propósito central de nuestra investigación que actualmente esta en curso.

El propósito de esta ponencia, es presentar los avances de la investigación, desde el análisis de las teorías acotadamente abordadas en este texto.

Tecnologías de la Información y la Comunicación

En referencia a la revolución actual de las nuevas TIC, Manuel Castells (1998:57) marca que “*las tecnologías de la información, son a esta revolución lo que las nuevas fuentes de energía fueron a las sucesivas revoluciones industriales...*” La Revolución tecnológica (a diferencia de las anteriores revoluciones) promueve y difunde información que no es solo para actuar directamente sobre la tecnología, si no sobre la información y el conocimiento, (Manuel Castells (1998:43). Por tanto el recurso central de producción, es la información que actúa sobre si misma y el conocimiento, en un círculo de retroalimentación continuo, que influye directamente en el desarrollo de las tecnologías que utiliza. A su vez el autor señala que en esta revolución existe una particular interconexión que se caracteriza por la capacidad de “*generar sinergia*” entre las personas interconectadas a una red que asumen una misma topología para todos sus integrantes (Manuel Castells 1998:423). Otra característica apoyada por varios autores ya sea por que consideran que las empresas operan de forma flexible o deberían hacerlo, refiere a la reorganización y adaptación flexible de las empresas ante los cambios constantes de la actualidad (Supervielle M. Quiñónez M.)

Por último, esta la gran capacidad de las tecnologías de auto integrarse y compartir información de una a otra, como ser: las telecomunicaciones y los computadores. De este modo, actualmente se evidencia la gran importancia de las intercomunicaciones en una organización de trabajo, para mantener una alta calidad de interconexión y cooperación de los actores que la conforman. Esto es muy importante para el trabajo en equipo, que permite alcanzar y mantener una optima calidad de funcionamiento y posibilitando la adaptación del equipo a las circunstancias. Todo lo expuesto anteriormente explica por que muchas empresas están tomando esta estructura de trabajo para mejorar sus servicios y/o productos.

Estos motivos hacen necesario el uso de una herramienta tan poderosa como la intranet en una organización; por su fuerte repercusión en la circulación de la información interna de las organizaciones, es una herramienta fundamental, no solo para la circulación de la información, sino para la organización del trabajo y la cultura organizacional de la empresa.

Intranet

Las TICs han producido cambios espectaculares y drásticos en todas las organizaciones del trabajo que se han implementado y en este sentido, es internet el elemento más revolucionario (Castells, M. 2001). El uso creciente de internet como instrumento de comunicación y distribución de la información ha propiciado que su tecnología se adopte a nivel empresarial mediante la utilización de diversas herramientas informáticas adecuadas para la colaboración. De esta forma por la

necesidad de gestionar grandes volúmenes de datos y de comunicarse e interactuar eficiente y eficazmente en el interior de las organizaciones, surgió la intranet.

La intranet es una herramienta de informática basada en una red de computadores privados interconectados que recorre todo el interior de la organización; e incluso puede llegar a permitir la conexión externa si así es diseñada. La particularidad es que si bien utiliza los mismos recursos informáticos que internet, nadie ajeno a la organización puede penetrar en ella.

La intranet (como una red interna), facilita que por medio de una computadora los integrantes de la organización, accedan (en tiempo y costos mínimos), a la información y todos los recursos informáticos de la organización que estén autorizados a ser usados. ¹ De este modo por medio de esta red los integrantes de la organización pueden compartir recursos informáticos e información de todo tipo, facilitando tanto la gestión interna de las organizaciones, así como la creación y acceso a nuevos conocimientos basados en la cooperación y coordinación horizontal que intensifican las relaciones. (Jasso y Treviño, 2005:14 y 24)

En términos generales podemos decir que la Intranet es una alternativa para mejorar y agilizar la dinámica organizacional. Es un factor clave en la comunicación interna y un medio para la difusión de la información, que trata que todos los integrantes de una organización cuenten con la información necesaria en el momento oportuno sin tener que recurrir a terceros para conseguirla. Analiza la toma de decisiones y permite a la organización, estar alerta en un entorno tan cambiante, dinámico y globalizado como el actual permitiendo sistematiza la información y facilita la circulación de la misma

La implementación de una intranet representa la posibilidad de mucho más que un cambio técnico, puede generar un cambio en la filosofía de gestión de las actividades de la organización, de los empleados y de todos los involucrados en su gestión con el fin de lograr la mayor competitividad y adecuación a las necesidades de sus usuarios. En síntesis la intranet esta generando un *“cambio de paradigma que afecta tanto a la cultura (la manera de ser y de operar), como a la manera de comunicarse de las instituciones y organizaciones.”* (Varona 2002)

Por otro lado, si bien la Intranet posee todas las cualidades anteriormente descritas, el uso de dicha herramienta, como toda tecnología de la información y el conocimiento, no posee valor en sí misma, sino que es reflejo de cómo, donde y para que es utilizada. Esto hace a la cultura organizacional, la organización del trabajo y al trabajo que se realiza en la organización. Pero de ninguna forma, sin importar el hardware o software que se utilice, la Intranet puede solucionar

¹ Además de las entrevistas realizadas a informantes calificados de la organización a estudiar e investigadores académicos (Supervielle, M./ Leopold, L), se consulto la siguiente bibliografía: *Lafrance Jean-Paul, 2001 / Aportela, Ivette, 2007 / Morejón, C. Melvyn Morales; Rodríguez, María E. Carrodegua / Merens, C.Rafael Avilés, 2004 / Jasso y Treviño, 2005:14 y 24.*

por si sola los problemas incrustados en la organización, o bien generar nuevos conocimientos, con solo hacer circular la información.

Dificultades para la implementación de intranet

Puede que como herramienta informática funcione perfectamente en el sentido estrictamente tecnológico; es decir que cuente con el software y hardware adecuados y bien instalados; pero no ser útil o “funcional” para la gestión y objetivos planteados por la empresa. ¿Ahora bien por qué puede ocurrir esto?

Una dificultad puede ser, si se usa o no, pues para lo que se planifica es imprescindible el uso de todos los clientes o sea funcionarios de la organización. Esto implica que todos tengan un computador, conocimientos informáticos mínimos, interés y cultura de uso de esta herramienta. De otro modo, podría llegar a provocar una mayor distorsión del trabajo derivadas de las incomodidades de los funcionarios por incompatibilidad con la herramienta.

A su vez es necesario usarla adecuadamente, reactualizando y facilitando la información de modo que sea fácil de ubicar. O sea, si esa información genera datos que no son útiles o importantes para la gestión, si no está bien organizada como para permitir un fácil y rápido acceso, si no está actualizada y tiene gran parte de sus datos caducos, etc. Entonces, esa información no ayuda a mejorar la gestión y por tanto de nada sirve la intranet como herramienta tecnológica. Por otro lado esto podría generar atrasos, demoras, o malos procesos de trabajo que perjudiquen los objetivos de la empresa e incluso malestares de los funcionarios que provoquen un rechazo hacia la herramienta. Por esto el resultado de la intranet depende en gran medida de la cultura de la organización.

La cultura organizacional puede ser una dificultad para el avance de la innovación tecnológica y todo lo que ella determina. (Arocena, R. 1998:14).

Cultura organizacional

La cultura organizacional tiene gran relevancia, en tanto que conforma un hacer, pensar y sentir al interior de la organización, (Etkin y Schvarstein, 2005:201) que repercute en los extractos más altos y bajos de la organización, ya sea en cuanto a: los niveles educativos formales, la relevancia de la tarea, el nivel de salarios o diferentes lugares y conocimientos para el trabajo.

Las características de la cultura de la organización están directamente relacionadas con sus “*imaginarios tecnológicos*” o sea “*las facetas de los imaginarios colectivos más directamente vinculados con las presentaciones que los distintos grupos humanos se forjan de la técnica, de sus significados y consecuencias, de lo que*

en ese campo quieren y pueden o no hacer.” (Arocena y Sutz, 2003:58). De modo que estos y la cultura, se influyen mutuamente manteniendo una estrecha relación con las actitudes y las aptitudes de las personas en cuanto a la forma de utilización de las tecnologías. Esto tiene repercusiones altamente significativas en los resultados obtenidos en el trabajo. En este sentido la cultura no solo diferencia a dos tipos de organizaciones si no que además las caracteriza.

Si bien los integrantes de una organización, muchas veces no son conscientes de la influencia de la cultura de la organización a la que pertenecen y no se cuestionan constantemente qué cultura tiene la organización, de igual modo los utilizan similares “*presupuestos culturales*” que influyen sobre ellos (Leopold, Zanelli y otros, 2008:173). En este sentido Mintzberg, Quinn y Voyer, (1997:184), diferencian dos niveles distintos en la cultura, el “*observable*” y el que esta “*bajo la superficie*”. El primero refiere a lo visible a simple vista como ser: vestimenta, comportamientos personales, ambientes físicos y materiales, los símbolos, el lenguaje, las ceremonias, rituales, historias, etc. Y en el segundo nivel, ubica: los valores, las creencias, como parte de las ideologías, que es lo que sustenta “la verdadera cultura” (Mintzberg, Quinn, Voyer, 1997:191).

Tomamos la cultura como “... *significados (expresado y aprendido simbólicamente, y compartido – en mayor o menor grado por los miembros de esa organización) que configura la vida cotidiana de la empresa (y le confiere una identidad que la distingue de otras)*” (Lescano, Stolovich, y Morales, 1995:69)

Luego de caracterizar brevemente la cultura organizacional, nos interesa considerar desde que puntos son promovidos estos “*imaginarios colectivos*” (Arocena y Sutz, 2003:61) que promueven la cultura organizacional. Pues la Intranet de una empresa siempre contiene símbolos, slogan, mensajes de los dueños o directivos de la empresa; inclusive hasta los colores y formas de la página influyen en la cultura de la organización. En este sentido, si bien el poder de incidir sobre la cultura organizacional tiene un “*surgimientos desde abajo*”; también el directorio de la empresa tiene importante incidencia sobre las formas que toma la cultura. Del mismo modo otros autores, afirman que la cultura organizacional es fomentada “*desde arriba*” (Lescano, Stolovich, y Morales, 1995:71), dentro de un accionar voluntario del directorio de la empresa que intenta modificar o encausar los valores, las actitudes, la creatividad, el lenguaje, etc.; en pos de los objetivos de la empresa. De este modo la cultura puede ser utilizada como instrumento para los fines sociales, económicos u otros de la empresa.

Esta visión de la cultura como un “*instrumento*” utilizado por las jerarquías de la empresa, hace referencia a la importancia que representa las culturas rígidas tradicionales en la empresa, ejerciendo resistencias para que una empresa no pase de una estructura piramidal a una organización de flexibilidad. En otras palabras, la cultura puede representar un factor altamente relevante al punto de poder impedir o favorecer la introducción de cambios tecnológicos u

organizativos. En parte esto se explica por que las organizaciones se forman y sustentan en cimientos culturales (Castell, M, 1998:196 y 200)

Por otro lado la cultura organizacional se sustenta en su historia, su estructura, políticas, normas, etc; características que dan forma a la organización del trabajo.

Organización del trabajo

Entendemos organización del trabajo como la “*suma total de formas de trabajo es dividido, entre diferentes tareas y luego es lograda su coordinación entre estas áreas*” (Mintzberg, H. 1996:2)

Esta división y coordinación entre distintas tareas, depende de las diferentes posiciones en la organización, que se agrupan en unidades, organizadas por diferentes niveles jerárquicos, formales; esto es el organigrama (Mintzberg, H. 1996:20.) Dentro de esta estructura se articulan y transitan transversalmente diferentes formas de poder, que son ejercidos y sufridos de manera formal e informal por sus integrantes (Foucault, M. 1985:142).

Entre otras formas de circulación de la información y el conocimiento como formas de poder, al decir de Manuel Castells (1998:193-199) una empresa innovadora, necesita de interconexiones internas en tiempo real, que permita gran y rápida circulación de información, habilitando la adecuada flexibilidad de su funcionamiento. Esto facilita el mantener y desarrollar procesos innovativos, generando nuevos conocimientos por medio del adecuado procesamiento y circulación de la información, para la constante adaptación y re-actualización cultural y tecnológica, así como de los fines de la empresa. De esta manera la empresa se puede adaptar realmente a los sucesivos cambios e incorporarlos en su forma de funcionamiento.

En este sentido Francisco Pucci (1993:65) sostiene que el avance tecnológico puede flexibilizar las relaciones y permitir mayor autonomía en la tarea al mismo tiempo que flexibilizar la autoridad.

Por su parte Sennett (2000:48), sostiene que en este sistema de poder “...*las formas modernas de flexibilidad está compuesta de tres elementos: reinención discontinua de las instituciones, especialización flexible de la producción y concentración sin centralización del poder.*” De estos nos centraremos en la “*concentración sin centralización del poder*”, que refiere a como regímenes flexibles actuales, ayudados por los nuevos sistemas de información (entre los que podemos situar a la intranet), modifican las relaciones de poder. Es por medio de es la descentralización de la información (o sea, no centralización la información), que los estratos del personal mas inferiores de una organización accedan a mayor cantidad y calidad de información (a nuestro entender, poder). Al mismo tiempo, que por otros medios, los directivos obtienen aún más información y también con superior calidad, que los mandos medios y bajos de la empresa. De este modo a los estratos medios e inferiores, acceden únicamente a la información “*sobre sus propias actividades*” facilitando ampliamente la tarea.

Mientras que por su parte “*proporcionan a los directivos un amplio cuadro de la organización*”. Por lo tanto, esto deja a los subalternos a un margen de la red organizacional por la diferencia de cantidad y calidad de información que repercute directamente en las posibilidades de ejercer poder al interior de la organización. A su vez esta forma de flexibilidad reanima estructuras burocráticas generando “*nuevas formas de poder, desigual y arbitrario*” que dan lugar a nueva organización con “*menos estructura institucional*” sin claridad piramidal, pero con una “*dominación desde arriba más fuerte*”. Dicha estructura puede ser controlada, generando objetivos o beneficios, para una amplia cantidad de grupos que conforman la empresa, a los cuales se les da una aparente libertad de trabajo para lograrlos.

Esta muy claro que la forma de interconexión entre las personas al interior de la empresa es un factor crucial para el funcionamiento de la empresa.

Nos referimos, no solo a la información, si no los la fidelidad y rapidez canales que utiliza la empresa para que esta circule. A su vez la unidad interna de los diferentes nodos, grupos, divisiones o áreas de una empresa es fundamental para desarrollar nuevos y avanzados procesos de trabajo.

Por otro lado, esto nos reafirma la idea central, de que la intranet como parte de las TICS está directamente vinculadas al proceso de innovación de una empresa, pero solo la forma en que se utilice indicará que tanto esta herramienta puede facilitar o dificultar a la empresa.

Objetivos generales de investigación

Realizar una descripción de la percepción de los trabajadores de la empresa, desde el discurso, que se forma en la interacción social del trabajo y a su vez describe esa interacción y los fenómenos que surgen en ella (*Schutz, Alfred, 1962:147*). Esto nos acercara a los distintos “*imaginarios tecnológicos*” sobre la herramienta informática intranet, que condicionan las actitudes y aptitudes relacionadas con la innovación. (Arocena R. y Judith Sutz; 2003:54 - 66)

Objetivos específicos de investigación

Estudiar como interactúa la Intranet (en su forma y objetivos de uso), con: la comunicación intraorganizacional, la cultura organizacional y la organización del trabajo de la empresa.

Realizar un estudio comparativo de estos aspectos, entre las áreas de “*Dirección técnica de desarrollo.*” y “*Centro de capacitación*” de la empresa.

La organización a estudiar

La Administración Nacional de Telecomunicaciones, es imprescindible para el crecimiento económico, comercial y social, del país. Esta, vuelca al presupuesto nacional en “Rentas Generales” aproximadamente 80% de lo recaudado (por servicios de telefonía fija, celular y transmisión de datos ADSL), o sea, más de cien millones de dólares.

La innovación realizada por medio de la implementación de la intranet, no solo representa algo nuevo “bajo este techo” Uruguayo, sino que es “algo nuevo bajo el sol” de todo América Latina. Por otro lado, esta organización pública, con aproximadamente 6.000 funcionarios, es una de las más grandes del país, esta distribuida por todo el territorio nacional, y brinda cursos de capacitación y formación general a empresas públicas y privadas en muy variadas áreas, por medio del uso de la intranet.

Bibliografía

- Arocena, R.- Sutz J. (1991). En el libro: "Uruguay hacia el 2000." Artículo: "Un país pequeño ante el cambio tecnológico" Editorial Nueva Sociedad, Venezuela.
- Arocena, R. (1998) "Globalização e Inovação Localizada: Experiências de Sistemas Locais no Âmbito do Mercosul e Proposições de Políticas de C&T Algunas observaciones sobre los sistemas de innovación, el desarrollo y las políticas" Arocena, R. y Sutz, J. (2003) "Subdesarrollo e innovación" "Navegando contra viento", Cambridge University Press, Madrid – España, Leavel S. A.
- Castells, Manuel (1998): "La era de la información: economía, sociedad y cultura." Vol.I, "La Sociedad Red". Editorial Alianza, Madrid, España. Segunda edición. Título original: "The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume I: The Rise of the Network Society." 1996.
- Castells, Manuel (2001) "Internet y la Sociedad Red Revista "La Factoría" Febrero - Septiembre de 2001 · nº 14 – 15 <http://www.revistalafactoria.eu/articulo.php?id=185>
- Etkin, J. y Schvarstein, L.: Identidad de las Organizaciones. Invariancia y cambio. Paidós, Bs. As., 2005.
- Foucault, M. (1985) "Microfísica del poder" Editorial: La Piqueta, Bs. As. Argentina. Primera edición 1978.
- Lescano, Graciela; Stolovich, Luis y Morales, Silvia (1995): "Calidad total ¿maquillaje o transformación real?" Talleres gráficos de punto sur Sociedad Anónima. Fundación Ebert del Uruguay (FESUR)- Centro Interdisciplinario de estudios sobre Desarrollo –Uruguay (CIEDUR)
- Jasso, Javier Villazul y Treviño, Corona Leonel (2005) "Enfoques y características de la sociedad del conocimiento. Evolución y perspectivas para México" Benemérita Universidad de Puebla, UNAM, Red de Investigación y Docencia en Innovación y Tecnología. México. (512 pags.)
- Mintzberg, H. (1996) "Diseño de organizaciones eficientes" Editorial "El Ateneo" Quinta edición impreso en Avellaneda - Bs. As. – Argentina 25 de enero. 254pag. Título original: "Structure in Fives. Designing Effective Organizations".1983.
- Mintzberg Henry; Quinn Brian James; Voyer John. (1997) "El proceso estratégico, conceptos, contextos y casos" Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.-Edición breve México.641 pag.
- Pucci, F.(1993) "Cambios tecnológicos en la industria textil" Artículo tomado de "Tecnología y trabajo en el Uruguay" Comisión de nuevas tecnologías del PIT-CNT / Fundación Ebert del Uruguay (FESUR)
- Sennett, R. (2000) "La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo" Editorial Anagrama, S.A. Barcelona. Cuarta edición, diciembre de 2000. Título original: "The Corosion of Carácter: The Personal Consequences of Work in de New Capitalism." W.W. Norton & Company. Nueva York 1998.
- Schutz, Alfred (1962). El problema de la realidad social. Editorial Amorrortu, Buenos Aires Argentina. (original del ingles 1945y 1949)
- Supervielle M. Quiñónez M. "La instalación de la flexibilidad en el Uruguay" Departamento de Sociología Facultad de Ciencias Sociales Documento de Trabajo Nº 45
- Sutz, J. "Transformaciones tecnológicas y sociedad miradas desde el Sur"
 - <http://www.fcs.edu.uy/enz/licenciaturas/sociologia/cts/26%20Inn%20Sur%20-%20JS%20Libro%20con%20Castells.pdf>
- Varona Madrid Federico, 2002. "Desafíos de la Comunicación Globalizada en la Cultura de la Comunicación Organizacional. Impacto de la Intranet – Internet en las Organizaciones. California Estados Unidos. <http://www2.metodista.br/unesco/PCLA/revista10/artigos%2010-3.htm>

Intrared: Relaciones Humanas Intraorganizacionales y Eventos Académicos.

Web: www.intrared.com.uy

Mail: info@intrared.com.uy

Este es un trabajo preliminar, en transformación, POR FAVOR NO CITAR