

ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE LOS USOS Y APLICACIONES
DEL ICQ EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA



TESIS PRESENTADA

POR:

BERTHA LAURA MARTINEZ IBARRA

Presentada ante la Dirección Académica de la Universidad Virtual
del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
Como Requisito Parcial para Obtener El Título de:

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE
TECNOLOGIAS DE INFORMACION

DICIEMBRE DEL 2001

ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE LOS USOS Y APLICACIONES
DEL ICQ EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA



TESIS PRESENTADA

POR:

BERTHA LAURA MARTINEZ IBARRA

Presentada ante la Dirección Académica de la Universidad Virtual
del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
Como Requisito Parcial para Obtener El Título de:

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACION

DICIEMBRE DEL 2001

**ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE LOS USOS Y APLICACIONES
DEL ICQ EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA**

TESIS

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE TECNOLOGIAS DE
INFORMACION**

**INSTITUTO TECNOLOGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE
MONTERREY**

**POR
BERTHA LAURA MARTINEZ IBARRA**

DICIEMBRE 2001

**ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE LOS USOS Y APLICACIONES
DEL ICQ EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA**

**POR
BERTHA LAURA MARTINEZ IBARRA**

TESIS

**Presentada a la División de Graduados en Arquitectura, Ciencias,
Ingenierías y Tecnologías**

**Este trabajo es requisito para obtener el Título de Maestro en
Administración de Tecnologías de Información**

**INSTITUTO TECNOLOGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE
MONTERREY**

DEDICATORIA

A toda mi familia, especialmente a mis padres Estanislao y Bertha y a mis hermanos Claudia, Verónica y Alejandro, porque gracias a sus consejos, ayuda y apoyo moral he podido concretar una más de mis metas profesionales y por ser mi principal motivación en la vida. Muchas gracias por todo.

Y por supuesto a Dios, porque me dio la vida y aquí estoy aprovechando esta oportunidad.

AGRADECIMIENTOS

Al Dr. Agustín Buendía por haber participado como asesor en esta tesis y haber sido mi guía principal durante el desarrollo de este trabajo. Gracias por su apoyo en todo momento y por su tiempo.

A la Mtra. Ana Catalina Treviño por haber aceptado ser parte de este proyecto, por sus observaciones y cuestionamientos que me ayudaron a presentar un trabajo más profesional.

A la Mtra. Mónica Espinosa, por su compromiso con este proyecto, por su apoyo cuando inicié esta aventura y sobre todo por su amistad.

A todos mis compañeros de maestría y de trabajo que siempre me demostraron su afecto, entusiasmo y apoyo. Especialmente a mi amiga Susana, con la que viví muchas aventuras durante la maestría.

A mi hermano Alejandro, porque su ayuda y apoyo fue fundamental para terminar este trabajo.

A todas las personas que contribuyeron en la elaboración de esta tesis, al ITESM, todo mi agradecimiento.

RESUMEN

Todas las organizaciones tienen en común la necesidad de comunicarse, para obtener la información adecuada en el momento y lugar preciso con el propósito de dividir el trabajo en forma apropiada y coordinar el esfuerzo conjunto de los miembros de la organización.

De esta forma se inicia la incorporación de las tecnologías de información como herramientas de apoyo en los procesos organizacionales de las empresas que buscan la sostenibilidad y un desarrollo con visión en el futuro.

Hasta hace muy poco tiempo el correo electrónico era considerado una de las formas de comunicación más rápidas, sin embargo en los últimos años está percepción puede estar cambiando en las organizaciones con la introducción y uso de los nuevos sistemas de mensajes instantáneos como el ICQ, AOL Messenger o el Yahoo Messenger.

El sistema de comunicación llamado "icq o I seek you" (Te busco en español), es un programa a través del cual se puede recibir, enviar, en ocasiones almacenar o distribuir información de forma rápida, a una o varias personas no importando el espacio o tiempo en que se lleve a cabo estas acciones y ha sido adoptado en muchas organizaciones e instituciones como medio formal de comunicación, tal es el caso de la Universidad Virtual lugar en el que se observa un uso constante de las tecnologías de información para el desempeño de su trabajo, tomando un papel clave el uso del icq por sus empleados, ya sea para comunicarse interna como externamente.

Esta tesis presenta los resultados de una investigación en la que por medio de una encuesta aplicada a los empleados de un departamento de esta institución educativa se sondeó el grado de uso que tienen de esta herramienta de comunicación y la forma que la aplican a su trabajo, tocando diferentes puntos, los resultados principales que se obtuvieron se pueden resumir en lo siguiente:

- La mayoría de los empleados utilizan el icq en su trabajo para comunicarse, por conveniencia, es decir porque la mayoría lo hace. (72.5 %)
- Sólo la mitad de ellos encuentran que el icq les ayuda a tener un proceso de comunicación efectivo y aún cuando los resultados generales son positivos, los porcentajes obtenidos a las preguntas para conocer el grado de satisfacción total en la comunicación son del 53%.
- No obstante el uso que dan a este programa para llevar a cabo sus actividades diarias es alto, sobre todo para resolver problemas urgentes (60%)
- El icq no logra sustituir al correo electrónico o a la interacción cara a cara para transmitir mensajes extensos (2.50 %). Mientras que para los mensajes rutinarios es el canal preferido por los empleados con un porcentaje del 78. 75.

- Gran parte de los empleados encuentran en el uso de esta herramienta un medio para socializar con otras personas dentro y fuera de la institución.
- La mayoría de los encuestados manifestaron no poner en práctica medidas para reducir las barreras de comunicación, como son el cuidado de la ortografía o el orden de las ideas escritas.
- El conocimiento de esta herramienta por los empleados, es en gran parte deductivo, pues no cuentan con capacitación por parte de la institución.

Índice general

Lista de Figuras	xi
Lista de Tablas	xii
Lista de Gráficas	xiii
Resumen	vii

Capítulo 1

Introducción	
1.1 Importancia del Estudio	2
1.2 Objetivo de la Investigación	3
1.3 Alcance del estudio	4
1.4 Producto final	4
1.5 Estructura de la tesis	5

Capítulo 2

Marco Teórico	
2.1 La Comunicación como fenómeno o proceso humano	6
2.1.1 Elementos del proceso de comunicación	7
2.1.2 Las barreras en la comunicación	11
2.2 La comunicación efectiva	12
2.3 ¿Qué son las tecnologías de información?	14
2.4 Los Sistemas de Comunicación	15
2.5 Determinantes de las preferencias de uso de las nuevas tecnologías de información	16
2.6 Impacto de las Tecnologías de Información en la Organización	18
2.7 La Comunicación Electrónica	23
2.7.1 Resultados en la investigación sobre Comunicación Electrónica	25
2.8 Introducción del ICQ como herramienta de trabajo	29
2.8.1 ¿Qué es el ICQ?	30
2.8.2 ¿Cómo funciona el ICQ?	30
2.8.3 Otros sistemas de mensajería instantánea	31
2.9 Mapa conceptual	32

Capítulo 3

Metodología de la investigación	
3.1 Objetivo	34
3.2 Muestra seleccionada	34
3.3 Metodología	35
3.4 Tamaño de la muestra	35
3.5 Diseño de la encuesta	36

3.6 Procedimiento de la metodología	41
Capítulo 4	
Resultados	
4. 1 ¿Por qué uso el icq en la oficina?	42
4.2 Efectividad en la comunicación por medio del icq	43
4. 3 Trabajo Colaborativo	46
4.4 Preferencia del canal de comunicación	47
4.5 Interacción social por medio del icq	49
4.6 Frecuencia de uso	51
4.7 Reducción en las barreras de comunicación	53
4. 8 Conocimiento de las funciones de la herramienta	56
Capítulo 5	
Conclusiones y recomendaciones	
5.1 Conclusiones	58
5.2 Recomendaciones propuestas para el uso más efectivo del Icq, dentro de la organización.	60
5. 3 Trabajos futuros	64
Anexos	
Anexo 1	66
Anexo 2	70
Anexo 3	74
Referencias bibliográficas	76
Vita	79

Lista de Figuras

Figura	Título	Página
2.1	Modelo de comunicación <i>bidireccional</i>	7
2.2	Riqueza del canal de comunicación	9
2.3	Jerarquía de la riqueza del canal	10
2.4	Modelo de Comunicación Efectiva	13
2.5	Condiciones de trabajo con apoyo de las TI	25
2.6	Tipos de comunicación medida	29
2.7	Mapa conceptual	32
a1	Figura a1	66
a2	Figura a2	67
a3	Figura a3	67
a4	Figura a4	68

Lista de Tablas

Tabla	Título	Página
2. 1	Resultados sobre investigaciones de la comunicación electrónica	29
3.1	Indicadores del estudio	40
5.1	Resultados de estudio	60
5.2	Estudio del icq	62

Lista de Gráficas

Figura	Título	Página
4.1	Figura 4.1	42
4.2	Figura 4.2	43
4.3	Figura 4.3	44
4.4	Figura 4.4	45
4.5	Figura 4.5	46
4.6	Figura 4.6	47
4.7	Figura 4.7	48
4.8	Figura 4.8	49
4.9	Figura 4.9	50
4.10	Figura 4.10	50
4.11	Figura 4.11	51
4.12	Figura 4.12	52
4.13	Figura 4.13	52
4.14	Figura 4.14	53
4.15	Figura 4.15	54
4.16	Figura 4.16	55
4.17	Figura 4.17	55
4.18	Figura 4.18	56
4.19	Figura 4.19	56
4.20	Figura 4.20	57

CAPITULO 1

Introducción

Algunos estudiosos proponen que las funciones de comunicación de sistemas de oficina automatizados pueden permitir un incremento en el volumen total de la comunicación que se lleva a cabo en una organización, esto debido a la facilidad para enviar mensajes. El uso de estas herramientas de comunicación, han incrementado tanto la comunicación formal como informal entre sus usuarios (Hiltz, 1984), además algunos estudios han demostrado que los sistemas de mensajes electrónicos pueden influir en las direcciones que toma la comunicación intraorganizacional facilitando los procesos de producción de los empleados.

Además de estos beneficios, que significa proveernos de una información rápida y oportuna, la tecnología de información permite a las empresas un aumento en su productividad y por lo tanto un incremento en utilidades de negocio. Porter afirma además que las empresas tienen en la tecnología de información (TI), una herramienta que ofrece muchas posibilidades de aprovechamiento estratégico, ya que puede apoyar a las empresas en cada una de las actividades que ésta realiza con el fin de llevar a cabo sus operaciones rutinarias de negocio. Además agrega que el manejo apropiado de esta TI, permite ganar una ventaja sobre sus competidores, la cual, apoyada por un esfuerzo constante por innovar y mejorar, contribuye a hacer esta ventaja sostenible y difícil de igualar por la competencia. (Porter, 1985).

Los potenciales de la tecnología deben ser explotados para cambiar los procesos de una compañía, pero no de manera aislada o temporal, sino permanentemente, es decir aprender a reconocer e incorporar en la organización los nuevos cambios tecnológicos. "El desarrollo y explotación de la tecnología es una ventaja estratégica y competitiva de cualquier empresa. Hay que pensar qué se va a hacer con la tecnología antes de que ésta esté disponible". Este esfuerzo debe ser continuo, pues dado que lleva tiempo desarrollar e implementar una tecnología, se debe estudiar, entender su significado, conceptualizar sus usos potenciales y su ejecución". (Michalski, Miller y Stevens, Este País. 1998)

Grandes son los impactos que representa el uso de tecnologías de comunicación dentro de una organización, ya que brinda la oportunidad de realizar cambios en los procedimientos y procesos, entre los cuales destaca el proceso de comunicación, pues todos los demás procesos (productivos o administrativos) se sustentan en alguna forma de comunicación.

Desde su aparición los sistemas de comunicación en el trabajo, han tenido como objetivo incrementar el intercambio de información entre los empleados; los

mensajes de voz, el correo electrónico, las video conferencias o los sistemas de mensajes instantáneos son sólo algunos ejemplos de éstos.

Una de las herramientas más utilizadas y de gran popularidad para llevar a cabo este intercambio de mensajes es actualmente un sistema de comunicación llamado "icq o I seek you" (Te busco en español), a través del cual se puede recibir, enviar, en ocasiones almacenar o distribuir información de forma rápida, a una o varias personas no importando el espacio o tiempo en que se lleve a cabo estas acciones.

El crecimiento de este programa se ha dado de forma sorprendente, y cada día cuenta con un mayor número de usuarios en todo el mundo; por sus características, es un sistema freeware y de fácil acceso, el ICQ es una de las formas de comunicación más usadas en las organizaciones virtuales, ya sea formal o informalmente.

Sin embargo pese a ser un programa con un alto porcentaje de aceptación entre los usuarios de Internet, el ICQ al igual que otros sistemas de comunicación de reciente aparición no tiene muy bien definidas sus alcances y limitaciones, por lo que surge la cuestión de cómo son utilizados los recursos que ofrece esta herramienta por los usuarios que la accesan diariamente y qué beneficios aporta este sistema a su trabajo.

Además, dada la tendencia cada vez mayor de comunicarse electrónicamente, primero a través del correo electrónico y más recientemente por programas de mensajería instantánea, podría ser conveniente establecer políticas de uso y niveles de interacción apropiados para las tecnologías de Internet que faciliten la comunicación intraorganizacional.

1.1 Importancia del estudio

Este estudio es importante debido a la relativamente exitosa adaptación de las nuevas formas de comunicación electrónica dentro de las organizaciones mexicanas tanto por parte de los administradores de empresas, como por los empleados; de esta forma es conveniente observar más de cerca los usos que dan a esta herramienta en particular – icq - por considerar que se trata de un sistema muy popular y atractivo para las empresas con el perfil como el de esta institución educativa privada que ofrece cursos de educación a distancia, en el que la utilización de esta herramienta se hace de forma frecuente tanto en unidades de producción, como son las áreas tecnológicas, así como en las áreas docentes, a través del cual, cientos de personas - alumnos, tutores y maestros- interactúan para satisfacer sus necesidades de comunicación.

Además si bien es cierto que existen investigaciones previas sobre otros medios de comunicación electrónica, como es el correo electrónico, del que se han hecho numerosos estudios para conocer los usos y percepciones que tienen los usuarios del mismo, el icq constituye un medio de comunicación novedoso y que aún cuando comparte muchas características con el sistema de comunicación ya mencionado, presenta también características únicas lo que lo hace un medio perfecto para el análisis, por lo que este estudio puede derivar líneas de investigación y propuestas de estudio más precisas.

Asimismo, los datos obtenidos pueden servir a los tomadores de decisiones para capitalizar este recurso en el logro de sus objetivos organizacionales.

De esta forma este estudio se realiza con el propósito de conocer usos y aplicaciones que tiene el icq por parte de los empleados de una institución educativa, para dar una pauta a un mejor y mayor provecho de este sistema en el futuro.

1.2 Objetivo de la investigación

Tomando en cuenta los modelos tradicionales de comunicación y los incorporados a partir de la introducción de tecnologías de información en las empresas, su busca en esta tesis:

Describir los modos de uso y aplicación que dan los empleados de esta entidad educativa a esta herramienta de comunicación, para de esta forma proporcionar un conjunto de recomendaciones que les permita a los usuarios comunes un manejo más efectivo de esta tecnología de información en la realización de sus actividades.

Preguntas de investigación

Las preguntas de investigación que se plantearon al inicio de este estudio con base en la observación empírica y que tratan de cubrir el objetivo planteado anteriormente son:

- ¿Cómo es usado el sistema ICQ y qué factores intervienen en estas decisiones de uso?
- ¿Es el icq realmente la mejor forma de comunicarse dentro de esta organización?
- ¿El icq promueve el trabajo colaborativo entre los grupos de trabajo?

- ¿El uso del Icq reemplaza otro medio o forma de comunicación, como el teléfono o el correo electrónico?
- ¿Cuál es la percepción general sobre el uso del icq por los empleados de la organización?
- ¿Qué tipo de información transmiten y reciben los empleados a través de este canal de comunicación?
- ¿El icq facilita la interacción entre los miembros de la organización?
- ¿Qué medidas ponen en práctica los empleados, para reducir las barreras de comunicación al comunicarse por este medio?

1.3 Alcance del estudio

La investigación de campo se llevó a cabo con empleados de un solo departamento en una institución educativa, en el área de cursos de profesional, ya que estos utilizan el Icq como medio de comunicación formal dentro de sus oficinas de trabajo.

La información recopilada, estuvo sujeta a la apertura que cada miembro de este departamento mostró.

1.4 Producto final

El resultado de esta tesis es proporcionar una serie de recomendaciones básicas con las cuales el usuario de esta herramienta visualice algunas de las ventajas de utilizar la tecnología de información en el manejo de sus procesos de trabajo y que además le permita hacer un uso más efectivo de esta tecnología de comunicación.

A través de estas conclusiones prácticas se pretende aportar elementos que resulten valiosos no sólo al usuario individual al darle un valor agregado al uso de este sistema, sino también a toda la organización en sus utilidades.

1.5 Estructura de la tesis

La información presentada en esta tesis está estructurada de la siguiente manera:

En el capítulo 1, el lector podrá obtener una breve introducción al tema, así como la importancia de este estudio, objetivos, alcances y producto final.

En el capítulo 2 se presenta el marco teórico, con el propósito de dar a conocer los fundamentos teóricos que fundamentan esta investigación, este capítulo trata sobre la comunicación, las tecnologías de información y sus impactos en las organizaciones, así como muestra un panorama general de los estudios encontrados sobre el tema.

En el capítulo 3 se describe la metodología a seguir para realizar esta tesis, con la finalidad de diseñar un instrumento que permita obtener la información que ayude a alcanzar el objetivo de este proyecto.

El capítulo 4 presenta los resultados obtenidos en la investigación de campo, a través de los cuales, se dan a conocer los usos y aplicaciones que dan al icq las personas que colaboraron en este estudio.

Por último en el capítulo 5 se dan las conclusiones de la tesis, el producto final que es la serie de sugerencias prácticas para algunos puntos observados en el estudio, así como las propuestas para futuras líneas de investigación.

CAPITULO 2

Marco Teórico

2.1 La Comunicación como fenómeno o proceso humano

Comunicar es proceso natural y humano que permite establecer relaciones sociales y ampliar nuestros conocimientos como miembros de una sociedad dinámica, mediante el intercambio de información. Sin embargo el que este fenómeno humano se dé de forma natural no implica una simplicidad, al contrario, ya que intervienen en él numerosas variables sociales, culturales o emocionales que se relacionen entre sí, y en muchas ocasiones de manera simultánea, lo que da como resultado un proceso complejo y vasto como unidad de análisis, para los interesados en este campo de estudio.

Así pues la definición de comunicación como *“el proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta”*, (Martínez de Velasco y Nosnik, p. 12: 1995), nos presenta sólo una parte de los elementos que conforman el engranaje total que llamamos comunicación y cuyo entendimiento y control permite un mejor desarrollo social, partiendo de la premisa fundamental, de que la *“comunicación es el proceso social más importante”*. Sin ella probablemente el hombre se encontraría en una etapa de desarrollo muy pobre, o no existiría sociedad, cultura ni civilización (Fernández Collado, p. 30: 1995), pues es a través de la aparición del lenguaje (verbal, no verbal, hablado y escrito) que el hombre ha podido manifestar sus ideas, pensamientos y emociones, lo que le ha permitido mantener un intercambio de ideas y opiniones y de esta forma constituirse en grupos sociales y organizacionales en los cuales desarrollarse.

Una de estos grupos sociales son las organizaciones laborales, en las cuales el proceso de comunicación se enriquece aún más, al añadirle los múltiples factores que involucra un contexto organizacional. Por ejemplo, al observar el desempeño de los procesos de una administración, como pueden ser: el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la definición de objetivos, la integración de recursos, la implementación de herramientas, etc., se observa que todos ellos se sustentan en diversas formas de comunicación.

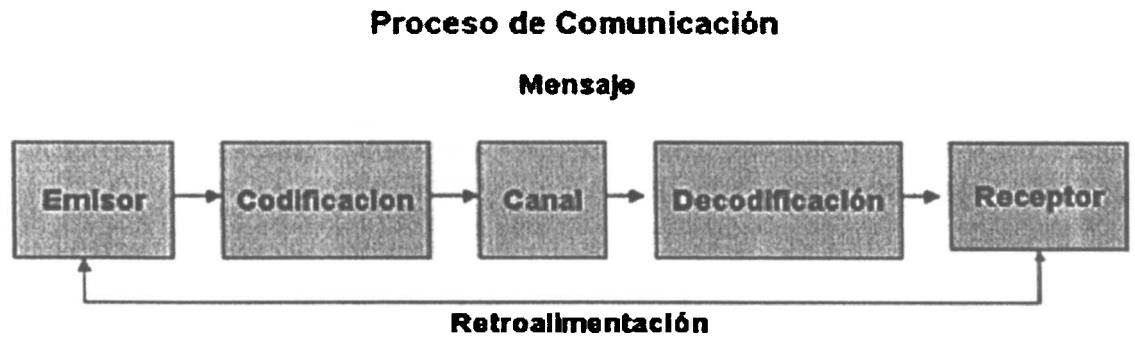
La comunicación es uno de los elementos y ámbitos importantes para la organización, ya que ayuda a mantenerla unida, pues le proporciona medios para transmitir información necesaria para la realización de sus actividades y la obtención de sus metas y objetivos.

“La comunicación es un factor de poder en las organizaciones porque hace posible la *cohesión e identidad de sus miembros*. Constituye a su vez, la *identificación, selección y combinación de los medios eficaces* para el logro de los objetivos que se propone. Genera la coordinación de las acciones que se requieren para la realización de estos objetivos. *La organicidad es una variable dependiente de la calidad de la comunicación*”. (Rebeil Corella, p. 14: 1998)

De esta forma se puede decir que las organizaciones no pueden sobrevivir sin comunicaciones y más aún las organizaciones efectivas deben tener un sistema efectivo de comunicación, que le permita mantener un sentido de unidad y le proporcione los canales, códigos y contenidos bien definidos. (C. Smith y H. Wakeley ,1977, pags. 152-153), pues de esta forma le proporciona los medios para transmitir información necesaria para la realización de sus actividades y la obtención de sus metas y objetivos. (Martínez de Velasco,1995;p.11). Con esta idea como base, es importante precisar los componentes principales del proceso de comunicación y las características de cada uno de ellos, para entender mejor los elementos necesarios para que lo anterior se lleve a cabo.

2.1.1 Elementos del proceso de comunicación

El interés por la comunicación ha propiciado el desarrollo de distintos modelos para ilustrar dicho proceso. En los cuales los elementos más identificables por la mayoría de los autores (Shannon y Weaver, 1948; Davis, 1996; Robbins, 1993; Martínez de Velasco, 1995) son:



Elementos del proceso de comunicación (Davis, 1996, Robbins, 1993, Martínez de Velasco,1995).

Figura 2.1 Modelo e de comunicación en dos direcciones o bidireccional, (Shannon y Weaver, 1948).

Este modelo es mejor conocido como proceso de comunicación en *dos direcciones o bidireccional*, (Shannon y Weaver, 1948), y se da cuando un emisor llega a un receptor con un mensaje. A continuación se describen cada uno de los elementos que aparecen en la figura anterior.

- **Emisor**

Este es el primer elemento del proceso y pueden ser una o varias personas con ideas, información y un propósito para comunicar.

- **Encodificación o Codificación**

Una vez que el emisor tiene una idea que comunicar, debe traducirla en palabras orales o escritas, o algún tipo de símbolos que posean un significado claro y comprensible para el receptor. A esta traducción se le da el nombre de *encodificación*: poner una idea en código para el receptor.

- **Mensaje**

Es la idea o pensamiento que desea comunicarse al receptor, ya sea en forma verbal o no verbal. Los mensajes se componen de símbolos que tienen un significado común para el emisor y el receptor.

- **Canal**

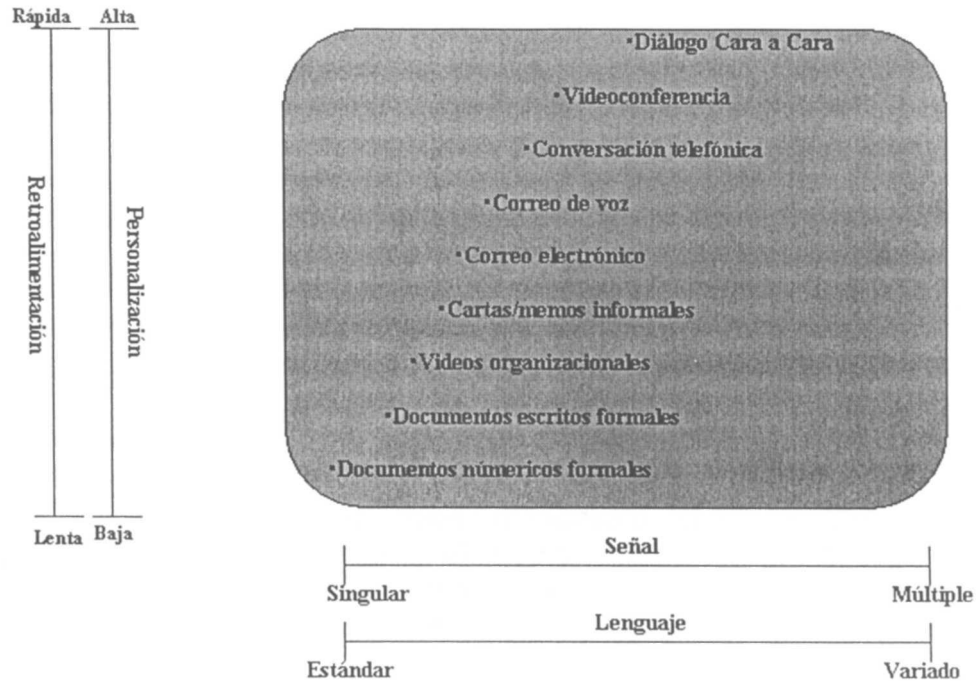
El medio a través del cual viaja el mensaje. Las organizaciones suministran información a sus miembros a través de distintos medios o canales.

Los medios de comunicación en la organización incluyen tanto los contactos personales como los diversos medios impresos, visuales, de audio, audiovisuales y electrónicos utilizados por la organización. Incluso los gestos faciales y movimientos corporales son medios de transmisión de información. Debido a la importancia de este elemento dentro del proceso de la comunicación organizacional, los investigadores han desarrollado una jerarquía en el uso que dan a cada canal los miembros de una organización.

Como se menciona, hay muchos tipos de medios de comunicación disponibles para transmitir y recibir mensajes. Estos varían sólo en términos de "riqueza del medio", que se refiere a la capacidad del medio para llevar múltiples señales y proveer una rápida retroalimentación. La riqueza de cada medio envuelve una mezcla de cuatro factores: (1) el uso y la rapidez (lento a rápido) de la retroalimentación para corregir o confirmar un mensaje intencionado; (2) la personalización (baja y alta) de mensajes a las circunstancias del receptor, (3) la

habilidad para combinar señales (singular a múltiples; (4) variedad en el lenguaje (estándar a variado) (Hellriegel, Slocum y Woodman, 2001, p. 229).

Ejemplos de la Riqueza del medio en el envío y recibo de mensajes



Fuente: Adaptada de Daft, R.L. y Lengel, R.H. *Organizational information requirements, media richness, and structural design. Management Science*, 1986, Vol. 32, pgs. 554-571.

Figura 2.2 Riqueza del medio.

Esta figura muestra como la comunicación cara a cara se encuentra en el nivel más alto, en términos de *riqueza de medio* pues provee la mayor cantidad de información para ser transmitida durante una comunicación. Esto es, ofrece múltiples señales (como pueden ser las palabras, las posturas, las expresiones faciales, los gestos, las entonaciones, etc.), una retroalimentación inmediata (tanto verbal como no verbal), el toque personal de “estar ahí”. Los documentos informales como los boletines y reportes en general contienen menos riqueza de este tipo.

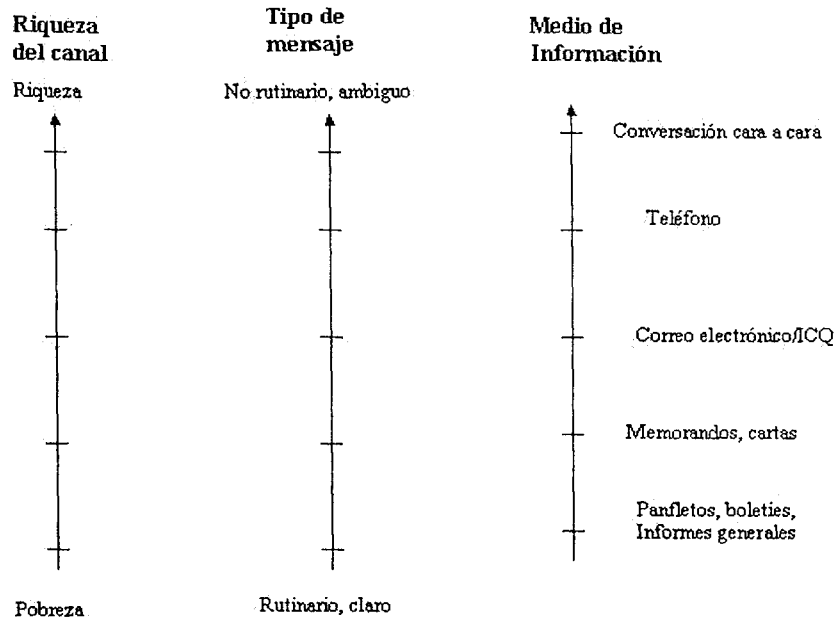


Figura 2.3 Jerarquía de la riqueza del canal

- **Receptor**

Es la o las personas que reciben el mensaje del emisor. Este elemento es igual de importante que el emisor y el medio, pues es el encargado de codificar el mensaje, además que dada la dinámica para que este proceso de comunicación sea efectivo, el receptor se convierte en un momento dado en emisor del mensaje de respuesta.

- **Decodificación**

Significa pasar del código a la idea, es decir que el receptor encuentre el significado e interprete el mensaje que le envió el emisor. En este punto es importante señalar que el receptor interpreta los mensajes sobre la base de sus propias experiencias. Por lo mismo, al enviar un mensaje siempre es requisito indispensable conocer quién (es) es (son) nuestro(s) receptor (es) y así tratar de adecuar lo que comunicamos a las características de quien lo recibe.

- **Retroalimentación**

Cuando el receptor reconoce el mensaje y responde al emisor. La retroalimentación completa el circuito de la comunicación, o modelo de comunicación bidireccional, pues el mensaje fluye del emisor al receptor y de nuevo a aquél.

La comunicación en dos direcciones (*bidireccional*), es posible gracias a esta retroalimentación, en la que el emisor da un mensaje y recibe las respuestas del receptor. El resultado es una situación de interacción constante, además los emisores necesitan saber si el mensaje fue recibido, si fue decodificado

correctamente, si fue aceptado y empleado. Cuando se produce esta comunicación en ambas direcciones, ambos interlocutores logran intercambiar sus ideas y opiniones, de tal forma que existe una mayor precisión en el trabajo. (Davis, p.87; 1991).

2.1.2 Las barreras en la comunicación

Aun cuando el receptor recibe el mensaje y haga un gran esfuerzo por decodificarlo, hay varias interferencias que pueden limitar su comprensión del mismo. Esos obstáculos actúan como *barreras de comunicación* y pueden anular la comunicación, filtrar y excluir una parte de ella o darle un significado muy diferente al del emisor.

Según Davis (1996, 88 y 89) existen tres tipos de barreras: personales, físicas y semánticas.

- a) *Las barreras personales.* Son interferencias de la comunicación que provienen de las emociones, los valores y los malos hábitos de escucha, son muy comunes en el ámbito laboral.
- b) *Las barreras físicas.* Son interferencias de la comunicación que ocurren en el ambiente donde se realiza la comunicación. Por ejemplo el ruido, las paredes, etc.
- c) *Las barreras semánticas.* Las barreras semánticas surgen de las limitaciones de los símbolos a través de los cuales nos comunicamos, ya que los símbolos tienen varios significados y se asigna uno según el contexto en el que se encuentre el individuo que decodifica.

Las barreras personales se dan, tanto por parte del emisor como del receptor y podemos mencionar las siguientes:

Barreras por parte del emisor

- ✓ Hablar muy rápido o muy despacio, dificulta que el mensaje sea entendido a cabalidad.
- ✓ Falta de interés, que frecuentemente se da en reuniones donde una de las partes se encuentra tratando de realizar diferentes tareas simultáneamente (contestar el teléfono, dar instrucciones a un trabajador, firmar una carta) sin prestar la debida atención.
- ✓ Alejarse del tema permanentemente origina que la comunicación se vea frecuentemente desviada hacia otros aspectos de menor importancia.

- ✓ Posturas autoritarias, en la forma de hablar o proceder, que derivan en que la otra parte se sienta amenazada y sin ganas de continuar la comunicación.
- ✓ Excesiva emotividad, se da cuando la persona que emite el mensaje se encuentra en estado emocional alterado, que puede derivar en malos tratos, frases no meditadas e hirientes y que, en definitiva, es la peor de las barreras por parte del emisor.
- ✓ Hacer de adivino, vaticinar hechos y lanzar datos cuantitativos en forma irresponsable.

Barreras por parte del receptor

- ✓ Intransigencia; se presenta cuando la persona que recibe el mensaje no practica la escucha activa y sólo oye su propia voz.
- ✓ Establecer conjeturas antes de emitido el mensaje.
- ✓ No confiar en el emisor, restarle credibilidad.
- ✓ Actitudes fuera de lugar, tales como dibujar en una hoja, mirar a la lejanía, dejar la mente divagar mientras otra persona nos intenta comunicar algo.

Cuando se han superado estas barreras se puede decir que el objetivo de la comunicación se ha alcanzado, esto es que se ha logrado una *comunicación efectiva*.

2.2 La comunicación efectiva

Hay que recordar que el propósito de la comunicación es ejercer un determinado efecto en el receptor. Los efectos son los cambios en el comportamiento, actitudes y/o ideas del receptor como respuesta al mensaje que el emisor le ha enviado.

En la comunicación organizacional los mensajes van dirigidos a generar la productividad, pues se preocupa por la eficiencia, racionalidad y programación de actividades relacionadas con la realización central del trabajo. (Myers y Myers en Fernández Collado, 1995 p. 25)

De esta forma en una organización moderna, que desea desarrollarse y aspira a lograr una posición destacada dentro de su ramo, se hace necesario el establecimiento de una serie de relaciones mutuas para coordinar esfuerzos, es decir de flujos de comunicación intra e intergrupales que actúen como una especie de sistema nervioso que conecte cada unidad de la organización.

En la actualidad las empresas se desenvuelven en un ambiente de cambio constante, no sólo en un nivel tecnológico, sino cultural y económico, la llamada “globalización” ha significado en muchos países, la adquisición de una nueva cultura productiva en la que la calidad y eficiencia son conceptos claves para el buen funcionamiento y la sostenibilidad de una empresa.

En medio de este complicado escenario surge el concepto de *comunicación productiva* (Nosnik en Rebeil Corella, 1998 p. 76), que se define como la continua concientización del receptor y sus características desde el papel del emisor o fuente, en el cual tanto los emisores como los receptores toman un papel activo y en el que entra en juego una palabra “receptividad”, del emisor al receptor y viceversa, así como de ambos a las necesidades del sistema para lograr esa productividad.

Algunos otros autores como Rasberry y Murphy (1980 y 1986), se refieren a este tipo de *comunicación productiva* como *comunicación efectiva en los negocios o en la administración*; ambos se sitúan en el contexto organizacional y señalan la importancia del compartir la información en todos los niveles administrativos y de esta manera coordinar los esfuerzos necesarios para alcanzar los objetivos planteados.

Para ejemplificar lo anterior Rasberry y Lemoine (1986: 27) presentan un modelo de comunicación efectiva en las organizaciones.

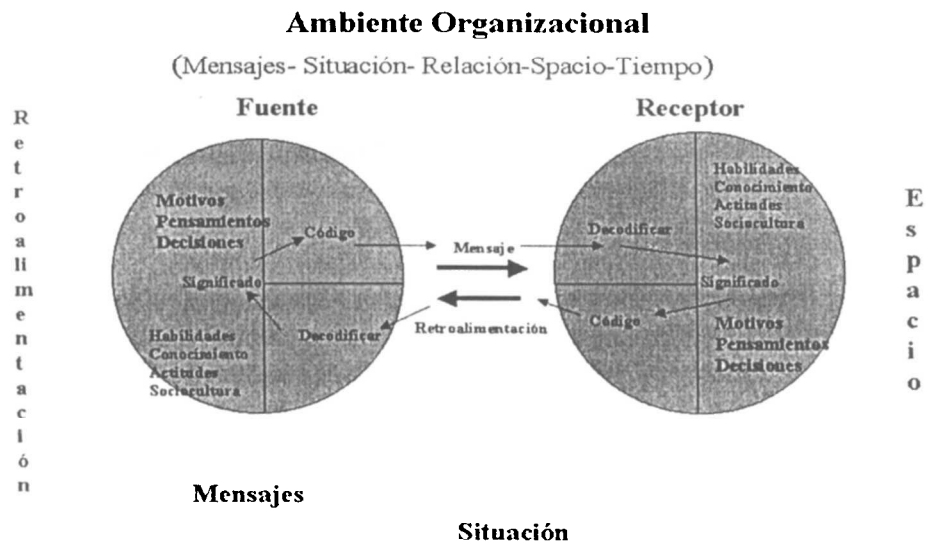


Figura 2.4 Modelo de Comunicación Efectiva

Durante el proceso de comunicación, todo se encuentra en constante movimiento- los eventos en el ambiente, las relaciones, el tiempo, y las situaciones. Así mismo se reciben y decodifican mensajes al tiempo que se envían y codifican otros.

La fuente es estimulada por alguna necesidad, motivo o llevada a enviar un mensaje al receptor. Esta fuente debe codificar el mensaje mediante el acomodo y selección de símbolos a través de un canal de comunicación. El receptor entonces decodifica el significado de los símbolos e interpreta el mensaje. Conocimiento, actitudes, experiencia y el contexto sociocultural actúan como filtro para dar significado o importancia al mensaje. Finalmente el receptor responde al mensaje y proporciona la retroalimentación requerida desde un principio.

La comunicación efectiva y eficiente representa una de las llaves que llevan a una organización al éxito. Para lograr esto, se necesitan establecer enlaces a todos los niveles de la organización, de tal forma que la administración pueda comunicar la visión y metas de la compañía a sus empleados, y así integrar todas las actividades organizacionales, siendo el objetivo principal de ésta el proveer de la información necesaria y oportuna para hacer esto.(Kathy Byrd; 1998)

Así, dado el valor que tiene la comunicación en la mayoría de las organizaciones, es preciso asegurar que el flujo de información que se transmite a través de este proceso sea el adecuado para el funcionamiento óptimo de la empresa, por esto es necesario observar la manera en que se lleva a cabo este intercambio de ideas, más aún cuando los medios y formas que utiliza han evolucionado rápidamente, afectando los paradigmas tradicionales de comunicación.

2.3 ¿Qué son las tecnologías de información?

La comunicación en forma simple es la transferencia de información y la comprensión de ésta entre dos o más personas, sin embargo hoy en día el elemento clave es el uso que se le da a esa información y conocimiento compartido.

“La información es el recurso básico en esta nueva forma de sociedad; una gran parte de la fuerza laboral se emplea en ocupaciones informativas, las actividades relacionadas contribuyen cada vez más al producto interno bruto y la tecnología de la información se convierte en la infraestructura primaria de toda la producción industrial y la distribución de bienes y servicios.” (Gómez Mont, 1991, p. 16)

De esta forma se inicia la incorporación de las tecnologías de información como herramientas de apoyo en los procesos organizacionales de las empresas que buscan la sostenibilidad y un desarrollo con visión en el futuro.

El término de tecnologías de información, tiene diferentes significados de acuerdo al contexto en que se maneje, por ejemplo, pueden ser las diferentes maneras en que se crea, mercadea y distribuye un producto. (Morton, 1991), sin embargo aquí el término de tecnologías de información se refiere a la aplicación de computadoras y tecnologías de comunicación en la adquisición, almacenamiento, distribución y presentación de la información. (Robert W. Zmud en Fulk, 1990, p. 95).

Para Rogers (1986) las tecnologías de información, pueden llamarse también “tecnologías de comunicación” ya que éstas no sólo tienen un efecto importante en la estructura de una organización, sino también impacta los procesos de comunicación de la misma, y las define como “el equipo de hardware, estructuras organizacionales y valores sociales por los cuales cada individuo recopila, procesa e intercambia información con otro individuos”, de manera flexible, exacta, inmediata, sin importar la ubicación geográfica, el volumen o la complejidad de la misma y que además tienen la capacidad de reestructurar operaciones que dependen primordialmente de la información para hacer transacciones, análisis, control o comunicación. (Zuboff, 1998:415).

Todas las organizaciones tienen en común la necesidad de comunicarse, para obtener la información adecuada en el momento y lugar preciso con el propósito de dividir el trabajo en forma apropiada y coordinar el esfuerzo conjunto de los miembros de la organización. Por esto el flujo de la información podría compararse con flujo sanguíneo en el sistema, y los canales de información con el sistema circulatorio, de esta forma el uso dado a los sistemas de tecnologías de información siempre es importante, pues es determinante en la capacidad de aprender. (Scott-Morton, 1994: 130)

2.4 Los Sistemas de Comunicación

Cuando la tecnología de información es aplicada en el proceso de comunicación de una organización, el término Sistemas de Comunicación es usado comúnmente.

Los sistemas de comunicación están diseñados para incrementar la comunicación humana. Los Sistemas de Comunicación Mediante Computadoras (SCMC) permiten cambiar el tipo de información que la gente recibe, traspasar

barreras de tiempo o geográficas para lograr el intercambio de información, así como derribar barreras en la jerarquía organizacional, normas organizacionales, o cambiar procedimientos operacionales. (Harris, 1993)

Fundamentalmente, la comunicación organizacional tiene por objeto transmitir a los interesados un mensaje en cuyo contenido se exprese: a) qué es ejecutar un trabajo eficazmente, y b) qué cooperar con otros le permite obtener para sí mismo la satisfacción del deber cumplido.

Los mensajes de voz, el correo electrónico, las video conferencias, y los sistemas de mensajes integrados son ejemplos de cómo las organizaciones pueden usar mensajes mediados electrónicamente, incluso el teléfono y el fax se suman a estos ejemplos de transmisión. Las organizaciones utilizan estos sistemas, para “crear la configuración correcta para una tarea, incrementar la velocidad y exactitud de la transmisión, así como reducir cierto esfuerzo humano”. (Robey, 1991, 462).

Un ejemplo claro es el correo electrónico, este tiene importantes características que impactan en la naturaleza de la comunicación organizacional; la transmisión del mensaje es casi inmediata, así como la oportunidad de respuesta, es asincrónico, la información que contiene puede ser almacenada y editada por los usuarios sin necesidad de intermediarios. (Garton y Wellmanm 1999; Harris, 1993).

2.5 Determinantes de las preferencias de uso de las nuevas tecnologías de información

Actualmente los medios electrónicos coexisten con los medios convencionales en las organizaciones. Este hecho plantea la cuestión de identificar las circunstancias bajo las cuales una persona elige una determinada tecnología. Los estudios realizados en este ámbito han hecho especial referencia a la disponibilidad y coexistencia de distintos canales para comunicarse con otras personas y para realizar un trabajo en grupo. Principalmente son los aspectos relacionados con la tarea, la tecnología, los aspectos organizacionales y las características del propio usuario los que influyen en mayor medida sobre la selección de los distintos servicios tecnológicos disponibles. En general estos son los determinantes de uso encontrados en estas investigaciones:

Características de la tarea y del mensaje: La selección de canal de comunicación se encuentra con frecuencia relacionada con sus posibilidades para realizar tareas concretas. De este modo, los medios más ricos para transmitir

información verbal y no verbal son preferidos en situaciones que requieren un feedback inmediato, pistas interpersonales y una variedad de lenguajes. A pesar de ello el ICQ como el correo electrónico puede rebasar ciertas restricciones del establecimiento de las relaciones horizontales (por ejemplo, presencia física, distancia, accesibilidad a dos o más personas al mismo tiempo, etc.) e incluso establecer una estrecha relación con la incertidumbre de la tarea.

Disponibilidad de medios: La accesibilidad a la comunicación medida por computadora, que incluye un acceso físico al equipo de cómputo, como a la red, conocimiento del lenguaje utilizado, habilidad para encontrar la información deseada. Todo estas dimensiones de la accesibilidad ayudan a incrementar o disminuir el uso de los medios y, además, afectan las actitudes del usuario y a su rendimiento en la ejecución de tareas.

Características percibidas del canal de comunicación: La percepción de las características de distintos canales de comunicación, como su utilidad, facilidad de uso, presencia social y privacidad, influye en la elección de su uso y en la frecuencia con que se utiliza. (Steinfeld, 1986).

Rol y características personales. El rol desempeñado por los empleados de la empresa y sus características personales (edad, nivel educativo, etc.) son también importantes determinantes del uso social de sistemas de comunicación. Así las personas que ocupan estatus superiores y poseen un mayor nivel de formación estarían más inclinadas hacia la aceptación y uso de nuevas tecnologías. Por otra parte, la edad esta inversamente relacionada con el uso de esas tecnologías. (Prieto, Zornoza, Peiró, 1997:110)

Factores ambientales: La dispersión geográfica de los usuarios de un sistema de comunicación representa un importante determinante del uso de servicios telemáticos. De este modo, la necesidad de comunicación entre distintas localidades se halla positivamente asociada a una utilización de herramientas de comunicación a distancia como son los mensajes instantáneos, Yahoo, icq, etc o el correo electrónico.

Otros estudios realizados sobre la comunicación mediante herramientas electrónicas encontraron patrones de uso de estas herramientas en tres categorías: de trabajo, social e informativo.

Los estudios de comunicación mediatizada por computadora indican que herramientas como el correo electrónico es usado para aplicaciones orientadas a *las tareas laborales*, como pueden ser el intercambio de información entre equipos de trabajo, hacer preguntas, o compartir opiniones sobre proyectos en común. (Kettinger & Grover; 1997).

La *socialización* es otra de las funciones que los investigadores han encontrado en el uso del correo electrónico; mantenerse en contacto con personas dentro de la organización o fuera de ella que cuentan con este sistema, intercambiar información sobre temas diversos, no necesariamente de trabajo, informar sobre algún evento social, establecer alguna relación amistosa por este medio, son algunas de tipos de uso social. Algunos autores sostienen que la comunicación electrónica ayuda a la socialización de grupos diversos, ya que permite ser más abierto a aquellas personas que encuentran incómoda la conversación cara a cara. (Sproull & Kiesler; 1986). Aunque los investigadores encontraron en su estudio menos frecuente

Kettinger y Grover et al., por último proponen un tercer uso que es el *informativo*, algunos ejemplos de esto pueden ser las encuestas de opinión, los estudios hechos por este medio, pedir información específica de un tema a un gran número de personas, etc. Es más bien una forma de tener contacto o comunicarse con el mayor número de personas en el menor tiempo posible.

Otros aspectos relevantes que los estudiosos en este tema consideran importantes son los relacionados con el manejo de nuevas tecnologías y a la experiencia de su uso. En este sentido, cabe considerar que la formación y la mejora de los conocimientos en el uso de nuevas tecnologías tienden a generar actitudes más favorables hacia las mismas. Así por ejemplo, la experiencia previa con el correo electrónico correlaciona positivamente con la percepción de su adecuación a un amplio rango de actividades de comunicación. (Prieto, Zornoza, Peiró, 1997:110)

2.6 Impactos positivos de las Tecnologías de Información en la Organización

La rápida incorporación de nuevas tecnologías en las empresas ha generado un gran interés entre los profesionales, especialistas e investigadores. De este modo, a lo largo de la última década se han llevado a cabo numerosos estudios acerca de las implicaciones y consecuencias de la incorporación de tecnología en las organizaciones.

El uso de las tecnologías de información (TI) está cambiando el panorama organizacional de muchas formas (Harris, 1993), y según algunos estudiosos aún y cuando la cultura y la estrategia de negocios trata de adaptar éstas a sus necesidades organizacionales, en la mayoría de los casos resulta al contrario pues son estas estrategias las que se amoldan a las tecnologías en uso. Las tecnologías de información afectan significativamente las opciones y crea

oportunidades y elementos que los administradores necesitan para direccionar muchos aspectos de los negocios.

Algunos de los impactos clave de la tecnología de información en la organización, según Skyrme (2000), son:

- *Estrategias de negocio* - permite la fusión de tiempo y distancia, este concepto ha dado origen al llamado comercio electrónico, por ejemplo.
- *Cultura organizacional* - alienta un flujo libre de la información dentro de la organización.
- *Estructuras de la organización* – hace una realidad las redes y corporaciones virtuales.
- *Procesos de administración* – provee soporte para los complejos procesos de toma de decisiones.
- *Trabajo* – cambia dramáticamente la naturaleza del trabajo profesional y administrativo.
- *El lugar de trabajo* – permite el trabajo desde el hogar, encuentra significado el concepto teletrabajo.

- **Estrategia de Negocios**

Las TI crean oportunidades para la innovación en productos y servicios. La existencia de nuevas tecnologías hace que las empresas tengan que afrontar gran cantidad de cambios. Entre ellos están los cambios en la localización de la organización, especialmente lo que se refiere a la ubicación geográfica, pues los sistemas telemáticos actuales permiten desarrollar las actividades de la organización en un amplio abanico de localizaciones. Es este modo, es posible imaginar la dispersión geográfica de unidades de trabajo, especializadas, lo que facilita la expansión de la organización y el introducirse a nuevos mercados.

- **Cultura Organizacional**

Para los observadores, el impacto de la tecnología sobre la cultura organizacional es claro, debido a su influencia sobre el sistema nervioso de la organización, que posibilita la aparición de valores y significados compartidos entre los miembros organizacionales.

Nuevos tipos de TI, como son el correo electrónico, los groupware o los programas de comunicación instantánea, (como el Yahoo Messenger, MSM

Messenger Service y el ICQ, entre otros) ocasionan cambios significantes en la forma en que la información fluye en los grupos de trabajo, así como con sus clientes y proveedores, ocasionando el desarrollo de culturas más abiertas e innovadoras.

▪ **Estructuras de la Organización**

La introducción de nuevas tecnologías puede incidir en menor o mayor medida sobre la estructura de organizacional en función de su amplitud y generalidad y de las propias características de la organización. Por ejemplo, la introducción de sistemas de trabajo que faciliten la comunicación a distancia, puede ocasionar cambios significativos sobre el tamaño de la empresa; la centralización y la especialización; la estructura de los grupos de trabajo; la calidad del control y la flexibilidad en el proceso de trabajo; la integración del control y la gestión.

Así por una parte, las nuevas tecnologías de información pueden reducir el tamaño organizacional, puesto que poseen el potencial de simplificar la complejidad de grandes organizaciones, pero también abren nuevas oportunidades de gestionar eficientemente organizaciones muy complejas sin las restricciones de la concentración geográfica, al permitir una mayor dispersión de las localizaciones de la organización y, por lo tanto, mayores respuestas adaptativas a su entorno. (Prieto, Sarnosa y Peiró; 1997: 26)

▪ **Procesos organizacionales o de administración**

Dada la importancia de la *comunicación organizacional*, la introducción de nuevas tecnologías de la información tendrá influencias significativas sobre la misma. Algunos autores plantean que éstas potencian una comunicación más eficiente y reducen limitaciones espaciales y geográficas. Permiten un acceso más efectivo a la información a través de varias fuentes, incluyendo el uso de información externa en bases de datos o en el Internet o fuentes más complejas. (Skyrme,2000)

O'Reilly y Pondy (1979) desarrollaron una perspectiva sobre la comunicación organizacional que ofrece un contexto adecuado para comprender la influencia de las nuevas tecnologías sobre la comunicación organizacional. Dichos autores señalan que la estructura de la comunicación (redes, canales, roles) es el resultado, en parte, de variables organizacionales tales como la estructura o las necesidades de procesamiento de información. A su vez, la estructura de la comunicación constriñe los procesos de comunicación (solapamiento, precisión o direccionamiento) y contribuye a la aparición de varios resultados de comunicación (eficacia, velocidad, etc.).

Cuando se implantan nuevas tecnologías con incidencia sobre los procesos de comunicación organizacional, aparecen cambios, al menos parciales, en la

estructura organizacional; siendo dichos cambios los que probablemente impactarán los resultados y los procesos de comunicación. En segundo lugar, las personas que no se hallan directamente conectadas a la red experimentan un incremento en la comunicación. En tercer lugar, los nuevos medios de comunicación incrementan el número de mensajes en los flujos de comunicación vertical, a pesar de que esta comunicación adicional no es siempre deseada por los receptores. En cuarto lugar, el uso de medios electrónicos de comunicación puede variar el nivel jerárquico, especialmente por lo que se refiere a la naturaleza de los mensajes. (Prieto, Sarnosa y Peiró; 1997: 27 y 28)

- **El trabajo**

La introducción de nuevas tecnologías de información como herramientas laborales, tiene una serie de impactos relacionados también con el trabajo y puesto de los usuarios dentro de la organización, Skyrme nos habla del lugar de trabajo y del trabajo mismo, sin embargo algunos otros autores como Prieto, Sarnosa y Peiró (1997), también incluyen la productividad y la capacidad de influencia y toma de decisiones.

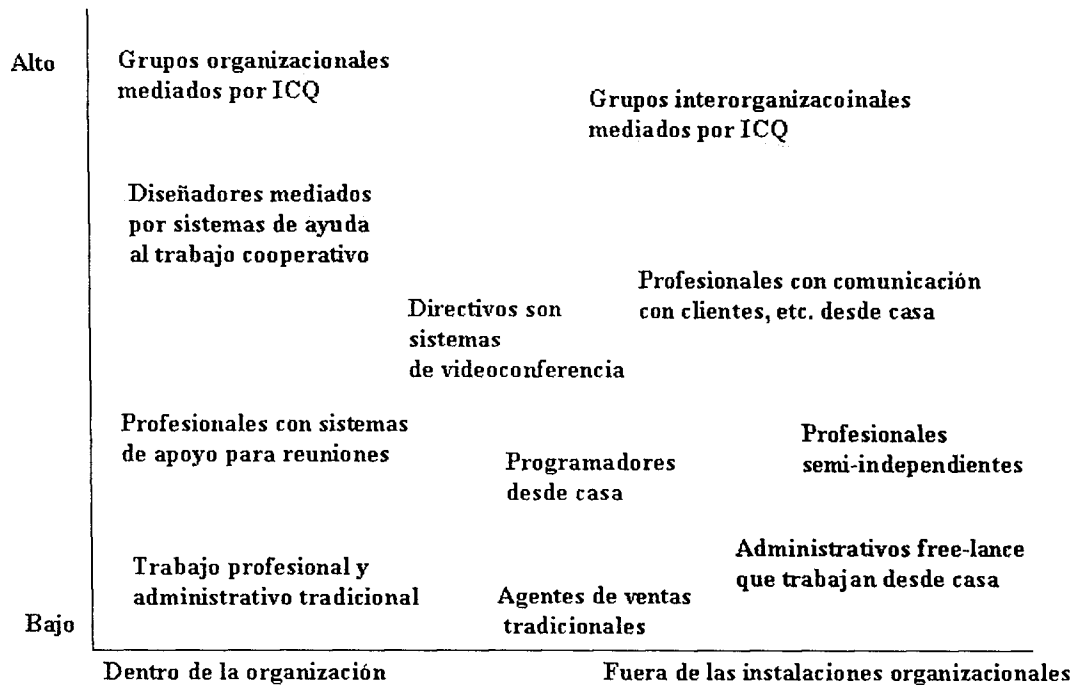
Actualmente existen pocos lugares de trabajo en los que no se utilice una computadora personal, y en la mayoría de los casos el uso de ésta representa una actividad básica, de esta forma la efectividad en el trabajo no sólo requiere de habilidades tradicionales de organización, pensamiento, escritura, etc., sino conocer también cómo utilizar de mejor manera el poder de las TI en la búsqueda de fuentes, acceder información, conectarse con expertos, así como comunicar ideas y resultados. Aumenta la necesidad de aprendizaje continuo como parte integral trabajo. (Wilpert y Ruiz-Quintanilla, 1985).

- **El lugar de trabajo**

La forma en que las tecnologías de información disminuye el efecto de la distancia significa que crea una variedad de opciones para la reorganización del lugar de trabajo. A un nivel básico, provee una mayor flexibilidad en la oficina, permitiendo "compartir escritorio" o un espacio físico sin necesidad de localizarse en el mismo lugar. Y en otro nivel permite la dispersión de equipos de trabajo, a la vez que ahorra en costos de reubicación y de viaje; y además permite a las personas trabajar efectivamente desde su casa. Asimismo la tecnología altera en forma dramática la forma en que se transfieren documentos de un lugar a otro. (White & Fisher, 1994:37).

El trabajo se lleva a cabo en centros distintos de las oficinas de la empresa y la coordinación y el control no implican presencia al mismo tiempo ni sincronización ni concentración geográfica. Permite desempeñar el trabajo con una mayor flexibilidad respecto al horario de trabajo y el lugar de trabajo.

Tal como lo muestra la gráfica, las nuevas condiciones de trabajo pueden ser ordenadas a lo largo de dos dimensiones: nivel de apoyo de la tecnología en el puesto de trabajo y relaciones geográficas (nivel en que el trabajo se ejecuta dentro o fuera de las instalaciones organizacionales). Por otra parte la ordenación de las diferentes condiciones de trabajo deberían considerar, asimismo, la naturaleza de la tarea, el nivel de calificación requerida y las relaciones de empleo con la empresa



- Ordenación de las condiciones de trabajo en función del apoyo a los Servicios telemáticos en el puesto (Andriessen, 1991)

Figura 2.5 Condiciones de trabajo con apoyo de las TI

- **La productividad**

Con frecuencia, la introducción de nuevas tecnologías tiene como uno de sus objetivos finales obtener un incremento en la productividad. Sin embargo, las afirmaciones sobre esos cambios no están fundamentadas en medidas rigurosas sino que responden a apreciaciones generales o subjetivas. (Prieto, Sarnosa y Peiró; 1997: 23)

No obstante, hay estudios que afirman que el uso de tecnologías de información, no sólo mejoran la comunicación organizacional, sino que se obtienen

importantes mejoras en la ejecución de tareas. Rice y Case (1983) encontraron que luego de la introducción de un sistema de información, que incluía el envío de mensajes electrónicos, los administradores de una universidad reportaron un incremento en su calidad de trabajo. Entendiendo este concepto como la evaluación de las personas a su realización de labores facilitadas por el uso de mensajes electrónicos.

- **Capacidad de influencia y de toma de decisiones**

La incorporación de una tecnología ha introducido, en ocasiones cambios en la capacidad de influencia de diversas personas y grupos sobre otras. Estos cambios van a depender de otros aspectos también alterados por la nueva tecnología, como el control de recursos, la información, la ocupación de una posición clave para el funcionamiento del grupo o la organización, los conocimientos especializados, etc. Las áreas de influencia en las que se producen cambios son muy diversas: asignación de tareas, asignación de compensaciones y recompensas, procedimientos para el desempeño de las tareas, promoción, asignación de responsabilidades, etc.

Las decisiones organizacionales o institucionales son el resultado de un proceso dinámico para alcanzar una meta deseada. Durante este proceso, se identifican los problemas, se desarrollan, evalúan y escogen alternativas; y las decisiones se implementan y son evaluadas. De manera de los tomadores de decisiones tienen que procesar, interpretar y evaluar una gran cantidad de información, y en este aspecto, los sistemas de mensajes electrónicos (SME) pueden reducir de gran forma el esfuerzo que le tomaría a un grupo de trabajo que no comparte el mismo espacio físico o el tiempo de coincidencia para hacer este trabajo de intercambio. (Linlin, Ku, julio, 1996)

2. 7 La Comunicación Electrónica

Como se ha mencionado anteriormente, con la introducción de nuevas tecnologías de comunicación, se percibe un cambio en la forma de trabajar de las personas, la manera en que las organizaciones se estructuran, así como la forma en que colaboran y compiten en sus respectivos mercados (Morton, 1991), y se ve también que los procesos de adaptación y aceptación de las mismas se convierten en condiciones necesarias para los miembros que las conforman.

Además de esto, una nueva tecnología en el contexto del trabajo produce cambios en la estructura y el funcionamiento de los grupos de trabajo y puede afectar a las relaciones informales dentro de los mismos, ofreciendo nuevas

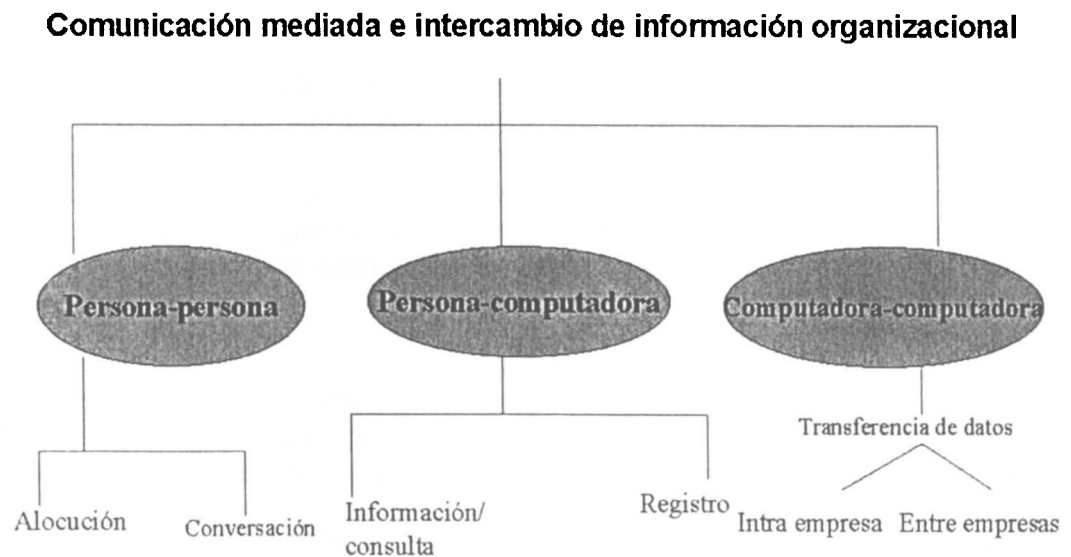
posibilidades para la comunicación grupal. Por otra parte, si el trabajo requiere procesos de comunicación por un medio electrónico, esto afecta de un modo u otro su rendimiento, su desempeño y toma de decisiones. Por lo que se considera que el impacto es previsible sobre redes de comunicación, patrones de interacción grupal, toma de decisiones, emergencia de liderazgo, formación de coaliciones, etc. (Prieto, Zornoza y Peiró, 1993, p. 25-26).

Debido a que la comunicación es integral a las formas organizacionales, los avances en la capacidad de comunicarse a través de tecnologías electrónicas implican una gran variedad de cambios en estas formas. Las tecnologías electrónicas de comunicación permiten estos cambios, al ofrecer la capacidad de superar las barreras de tiempo y distancia. Los avances en las tecnologías de comunicación han sido notables en tanto han sido reconocidas por su impacto en la estructura de la organización. (Fulk & DeSanctis, 1995)

“La organización de personas es la base de todo valor agregado. La comunicación es la base de toda organización, en tanto las tecnologías de información proporciona las formas de llevar a cabo una comunicación superior”. (Strassmann, 1985:238)

La siguiente figura muestra diferentes tipos de comunicación que hacen posible el intercambio de información organizacional, según J. H. Andriessen.

Figura 2.6 Tipos de comunicación mediada



Tipos de comunicación mediada y funciones organizacionales del intercambio de información (Andriessen, 1991).

La utilización de nuevas tecnologías de comunicación puede incidir en menor o mayor medida sobre la estructura organizacional en función de su amplitud y generalidad y de las propias características de la organización. Por una parte, éstas pueden reducir el tamaño organizacional, puesto que poseen el potencial de simplificar la complejidad de grandes organizaciones, además es posible la transformación de la estructura del poder y la diferenciación jerárquica que nos ha caracterizado.

Así, dada la importancia de la comunicación organizacional, las nuevas tecnologías de información y comunicación, tienen una influencia significativa sobre la misma.

2.7.1 Resultados en la investigación sobre Comunicación Electrónica

Estos son algunas de las conclusiones más notables en el estudio de la comunicación electrónica, registradas hasta este momento, sin embargo es importante mencionar que la mayoría de estos descubrimientos están basados en el estudio del correo electrónico y de los sistemas de conferencia computacionales, y no en modelos de decisión o grupos de discusión, sistemas de manejo de información o algún otro sistema de intercambio de mensajes electrónicos.

Además la mayoría de las investigaciones comparan la comunicación electrónica con el lenguaje hablado, especialmente la comunicación cara a cara, a pesar de que la comunicación electrónica tiene muchas similitudes con el lenguaje escrito, pues como al igual que este, se puede editar o retransmitir con la misma exactitud; aunque la comunicación electrónica es interactiva como la comunicación verbal. De esta forma la comunicación electrónica toma características de ambos formas. (Wilkins, 1991)

1. Volumen y eficiencia en la comunicación

Comparada con la comunicación cara a cara, la mayoría de los estudios en la implementación de comunicación electrónica encuentran un aumento significativo en la cantidad de comunicación, pues no hay duda en que las personas perciben una significativa diferencia entre los canales de comunicación, pero aún así la jerarquía de preferencia no es clara. Por ejemplo, algunos autores señalan una preferencia en general por las conversaciones cara a cara y telefónicas sobre aquellas basadas en computadoras (Murria, 1991), mientras otros piensan que la

gente selecciona el medio de acuerdo en su conveniencia (Straub & Karahana, 1998).

De este modo, asumiendo que el volumen de la comunicación aumenta, se podría pensar que lo mismo pasa con la eficiencia en la comunicación, sin embargo los resultados de los estudios realizados en este tópico sugieren fuertemente que una respuesta positiva en una labor específica o en la solución de un problema, puede ser difícil de lograr en forma electrónica, aún y cuando las tareas a realizar sean poco complejas. En cambio los modos de comunicación electrónica con voz integrada, son más eficientes en este caso, quizá porque integran un mayor número de elementos que enriquecen el proceso de comunicación. Aún y cuando los resultados son alentadores, es quizá el buscar mejor la habilidad para comunicarse efectivamente por medio electrónico el reto más importante en este momento. (DeSanctis y Monge, 1998).

2. Entendimiento del mensaje

Una comunicación exitosa requiere del establecimiento de un conocimiento mutuo, y las partes usan co-presencia física y lingüística para hacer inferencias del conocimiento uno del otro (Hollingshead, 1998). Esto implica la falta de contacto cara a cara en comunicación electrónicamente puede impactar negativamente el entendimiento del mensaje, pero la literatura es poco precisa en este punto.

Los grupos mediados electrónicamente se han encontrado con mayor dificultad para establecer el significado de la información y maneja la retroalimentación en la discusión. Pero también ha mostrado que el quitar canales visuales (conversación cara a cara) de la conversación no interrumpe significativamente el control y el entendimiento. (Marshall y Novick, 1995). De hecho, hay cierto valor al reducir el canal visual de la interacción. Por ejemplo, Stratus y Miles (1998) demostraron que las evaluaciones son menos estereotipadas y más válidas cuando la observación visual es removida de la comunicación. La implicación es que removiendo esta señal visual se puede mejorar la calidad en el entendimiento del mensaje, al menos en algunos casos, ya que se elimina la distracción de un estímulo que puede ser irrelevante.

La clave de efectividad en la interacción es una fuerte mantenimiento de la atención en el modelo conversacional (Marshall y novick, 1995). Algunos estudios muestran que en algunos individuos toma más tiempo el formar impresiones de otra persona en conversaciones electrónicas, ya que no es tan sencillo el decodificar las claves sociales (Sproull y Kiesler, 1986).

Sin embargo, el entendimiento mutuo por un medio electrónico es posible cuando se da la suficiente información contextual. Las partes pueden mantener una fuerte relación aún a la distancia y las conversaciones electrónicas pueden llegar a tomar los atributos de una comunidad social (Wilkins, 1991). La clave

según DeSantis et al. es el identificar las condiciones contextuales específicas que faciliten el efectivo mantenimiento de la relación.

3. Tareas virtuales

Los investigadores han invertido un esfuerzo considerable en llegar a encontrar las condiciones bajo las cuales la comunicación electrónica es más efectiva. Una primera propuesta sugirió que en cuanto la capacidad del canal disminuía, la riqueza del medio también lo hacía. Algunos sostienen que para tareas ambiguas es mejor tener reuniones en donde se pueda discutir el tema o tópicos cara a cara, en cambio para tareas precisas, los mensajes pueden ser dados por medios escritos, como un memo (Daft y Lengel, 1986). Aunque esta teoría no ha sido fundamentada lo suficiente, la creencia de que la comunicación cara a cara es más poderosa que la interacción electrónica continua.

Zack (1993) concluyó en su estudio que el modo de comunicación cara a cara es apropiado para construir un contexto interpretativo compartido entre las partes; en cambio una comunicación mediante computadoras es más apropiado cuando no sea ha establecido contexto alguno. Sin embargo de nueva cuenta está hipótesis no está bien fundamentada, y hay algunos otros autores como Marshall y Novick que señalan que la modalidad puede influir mas en tarea y no a la inversa.

La única consistencia encontrada en la literatura de este tipo, es que los grupos son más efectivos en tareas de pensamiento divergente cuando se comunican electrónicamente que cuando lo hacen en persona, especialmente (pero no sólo) si la comunicación se hace en forma anónima. El pensamiento convergente, la resolución de problemas o el alcanzar un consenso, se hace de una manera más rápida cara a cara. En otras palabras la comunicación electrónica, facilita el intercambio de información pero hace la formación de consensos más difícil sobre en un tiempo limitado. La implicación es que ciertas tareas organizacionales, o tipos de trabajo, pueden ser más efectivas cuando se llevan a cabo en forma virtual que de otra manera. (DeSanctis, Monge, 1998)

4. Comunicación Lateral

Quizá el resultado más alentador es la demostrada capacidad de la comunicación electrónica para alentar la comunicación lateral y abrir una mayor participación entre grupos sociales. Numerosos estudios reportan que las partes que se comunican electrónicamente son menos propensas a la dominación que aquellas que lo hacen cara a cara; ya que los grupos electrónicos muestran una igualdad de participación. Por supuesto que estos patrones no garantizan una ausencia de jerarquías, sin embargo herramientas de comunicación son usadas como complemento de las redes laborales que proporcionan relaciones más participativas, más diversas y menos formales.

5. Normas de uso de la tecnología

Anteriormente los investigadores pensaban que la comunicación electrónica se limitaría al contexto laboral, enfocada a las tareas más que a un contexto social que propiciara las relaciones entre los individuos. Pero estudios recientes han demostrado esta tendencia, más aún que la comunicación electrónica se encuentra fuertemente influenciada por normas sociales (Walter 1992; Ferrara, 1990). Algunas investigaciones afirman que los modelos de comunicación electrónica son menos una función del medio por sí mismo, que las normas, prácticas y condiciones sociales que rodean el uso del medio (Abel, 1990, Lea y Spears 1991, 1994). Pues aún los canales con baja capacidad, como el ICQ o el correo electrónico, pueden ser usados para comunicaciones complejas, si la organización lo permite y lo apoya. (Finholt y Sproull 1990, Markus 1994).

De esta forma, las personas, grupos y organizaciones desarrollan ciertos estilos y prácticas de comunicación electrónica.

Muchos estudios han demostrado que los individuos proyectan estilos, experiencias previas y normas sociales de interacción interpersonal dentro de las conversaciones electrónicas. El potencial para que surja un conflicto es mayor en tanto la comunicación en la organización virtual toma lugar entre las fronteras sociales y organizacionales y en tanto la cultura y diversidad profesional de las relaciones aumenta. Aún más, la naturaleza dinámica de una organización virtual puede hacer difícil el establecimiento de normas o estándares de comunicación, pues este proceso no es estático.

Así los participantes en relaciones virtuales harían bien en establecer normas de comunicación explícitas con anticipación y establecer además procedimientos para aminorar las diferencias que surgen en la práctica de la comunicación en los negocios con múltiples fronteras y elementos culturales y organizacionales diversos.

6. Efectos de evolución

Todavía existe la duda de si la dinámica de la comunicación electrónica en una empresa puede ser diferente en el corto o largo plazo. Nuevas comunidades con perspectivas y realidades sociales muy diferentes emergen cada vez más en tanto existe un mayor número de personas que leen y escriben a través de una computadora. La evolución de las relaciones en el contexto de la comunicación electrónica ocurre tanto en "pequeño" de las relaciones personales, como en grande en comunidades enteras.

Resumen en los Resultados en la investigación sobre Comunicación Electrónica
1.Volumen y Eficiencia en Comunicación: En el escenario de la comunicación electrónica, el volumen tiende a incrementarse y la eficiencia a disminuir.
2.Entendimiento del mensaje: El prejuicio sobre el mensaje disminuye pero la comprensión se hace más difícil (más que la conversación cara a cara). El contexto social es crítico.
3. Tareas virtuales: Algunas tareas o procesos son más complicados cuando se hacen electrónicamente, por ejemplo llegar a un acuerdo o consenso.
4. Comunicación lateral: favorece una mayor participación, menos sentido de dominación o jerarquías puede percibirse en la comunicación electrónica, sin embargo ésta no es eliminada.
5. Normas de uso de la tecnología: los estilos del uso de la tecnologías emergen de los individuos, grupos y organizaciones.
6. Efectos de evolución: Los conceptos de administración y el grado y tipo de comunicación relacional cambian continuamente. Las relaciones interpersonales se profundizan. Las normas se desarrollan.
“Estudio de procesos de comunicación para las Organizaciones Virtuales.” DeSanctis, Monge, Junio de 1998.

Tabla 2.1 Resultados sobre investigaciones de la comunicación Electrónica

2.8 Introducción del ICQ como herramienta de trabajo

Hasta hace muy poco tiempo el correo electrónico era considerado una de las formas de comunicación más rápidas, sin embargo en los últimos años esta percepción puede estar cambiando en las organizaciones con la introducción y uso de los nuevos sistemas de mensajes instantáneos como el ICQ, AOL Messenger o el Yahoo Messenger.

Según cifras del encargado de tecnología en la empresa tecnológica America Online, Marc Andreessen, los mensajes instantáneos han acaparado cerca de un 50 millones de usuarios dentro de las empresas, pues los administradores encuentran que este medio de comunicación permite nuevos tipos de colaboración laboral, no sólo a un nivel interno sino también entre sus proveedores y clientes. (Informationweek, junio 1999)

El crecimiento del programa ICQ se ha dado en forma vertiginosa, pues en 1997 contaba con seis millones de usuarios y para 1998 la cifra ascendió a 10 millones, en 1999 el número de usuarios registrados en este sistema de mensajería instantánea llegó a 30 millones. (Database, julio, 1999).

2.8.1 ¿ Qué es el ICQ?

El *lcq*, es un programa de Internet, que permite al usuario contactar al instante con otras personas.

Con *lcq* se puede intercambiar información a través de archivos, enviar mensajes mientras se navega por la red. Este programa se ejecuta como programa de fondo, consumiendo un mínimo de memoria y de recursos de Internet, al mismo tiempo que se puede trabajar con otras aplicaciones, este software también permite ejecutar aplicaciones externas como telefonía por Internet o videoconferencia; al pulsar el botón correspondiente el usuario y su amigo (o amigos) se conectarán con el programa escogido al instante.

Todas estas funciones están organizadas en un programa que se integra en la pantalla de la computadora. Este programa -de origen israelí- se puede descargar desde varios sitios en Internet, pero el acceso más común se puede obtener desde la página oficial. <http://www.icq.com>.

Esta herramienta permite una comunicación asíncrona y sincrónica y es capaz de informar sobre los usuarios que se encuentran en línea y aquellos que no lo están en cualquier tiempo, además permite contactar usuarios para entablar conversaciones por medio de lo que se conoce como CHAT. (Salinas, 2000)

2.8.2 ¿Cómo funciona el ICQ?

Cuando se instala el *lcq*, el programa le pide que se registre en un servidor de *lcq*, el cual se conecta a una red de servidores que abarcan toda la red de Internet. Al registrarse recibe un número de *lcq*.

Este número, junto con una contraseña, lo identifica como usuario de **lcq**. Tiene también la opción de añadir más datos personales, facilitando que otros usuarios de **lcq** puedan buscarlo.

Una práctica que se ha extendido en poco tiempo es el añadir el número de ICQ en su página Web o en la tarjeta de negocios o bien lo incluyen en la firma de su correo electrónico, para que otros usuarios del programa puedan identificarlo.

Una vez que se haya registrado, puede buscar a sus amigos o conocidos que puedan tener **lcq**. Con esto formará una lista de contacto con personas con las que acostumbra a comunicarse. Mientras tanto, **lcq** esperará como programa de fondo, cuando trabaje con cualquier aplicación, tan pronto como detecte que se conecta a Internet, notificará su presencia, y le avisará de qué amigos están conectados en ese momento, o de sí se conectan o desconectan.

Una vez que sabe quien está en línea, todo lo que tiene que hacer es pulsar en uno u otro icono para charlar, enviar mensajes de texto y de voz, intercambiar direcciones interesantes, enviar ficheros o abrir aplicaciones externas, como programas de videoconferencia.

Una explicación más extensa de las principales funciones de este sistema en su versión 99 se describen en el Anexo 3 de esta tesis.

2.8.3 Otros sistemas de mensajería instantánea

Es conveniente señalar que existen otras opciones de programas de mensajería instantánea en la red utilizados en las empresas y en ocasiones un mismo usuario de icq, puede combinar varios sistemas según sus necesidades.

Estas son las principales características de los sistemas de mensajes instantáneos más utilizados hasta el momento.

Yahoo!Messenger: Para poder bajarlo hay que tener una cuenta de correo electrónico de Yahoo!. La versión más reciente de este programa permite charlar vía voz; es posible además hablar y escuchar a otras personas al mismo tiempo que recibe mensajes. Además al igual que el **lcq**, avisa sobre los conocidos de la lista que estén en línea. Hay una versión del Yahoo! Messenger que funciona desde la red: no es un programa que se tenga que bajar a la computadora.

MSN Messenger Service 3.0: Este es un programa de Microsoft y es complementario al servicio de correo electrónico ofrecido en Hotmail; por ejemplo permite ver cuántos correos no leídos hay en el Inbox sin necesidad de abrir el

correo El MSN Messenger está ligado con el Outlook Express y el Netmeeting (dos programas de Microsoft), así forman un sistema integrado y se pueden relacionar los mensajes entre los distintos programas.

Odigo 2.5: Este sistema permite realizar búsquedas y el envío inmediato de mensajes, documentos y páginas en Internet.

Pow Wow 4.2.1: Este programa permite hacer chat de voz, buscar amigos mediante su directorio de Páginas Blancas, oír los mensajes de voz que envían y acceder a juegos en línea. Es el menos conocido todos.

2.9 Mapa conceptual de la investigación

Finalmente este es un resumen gráfico de la información que sustenta esta investigación.

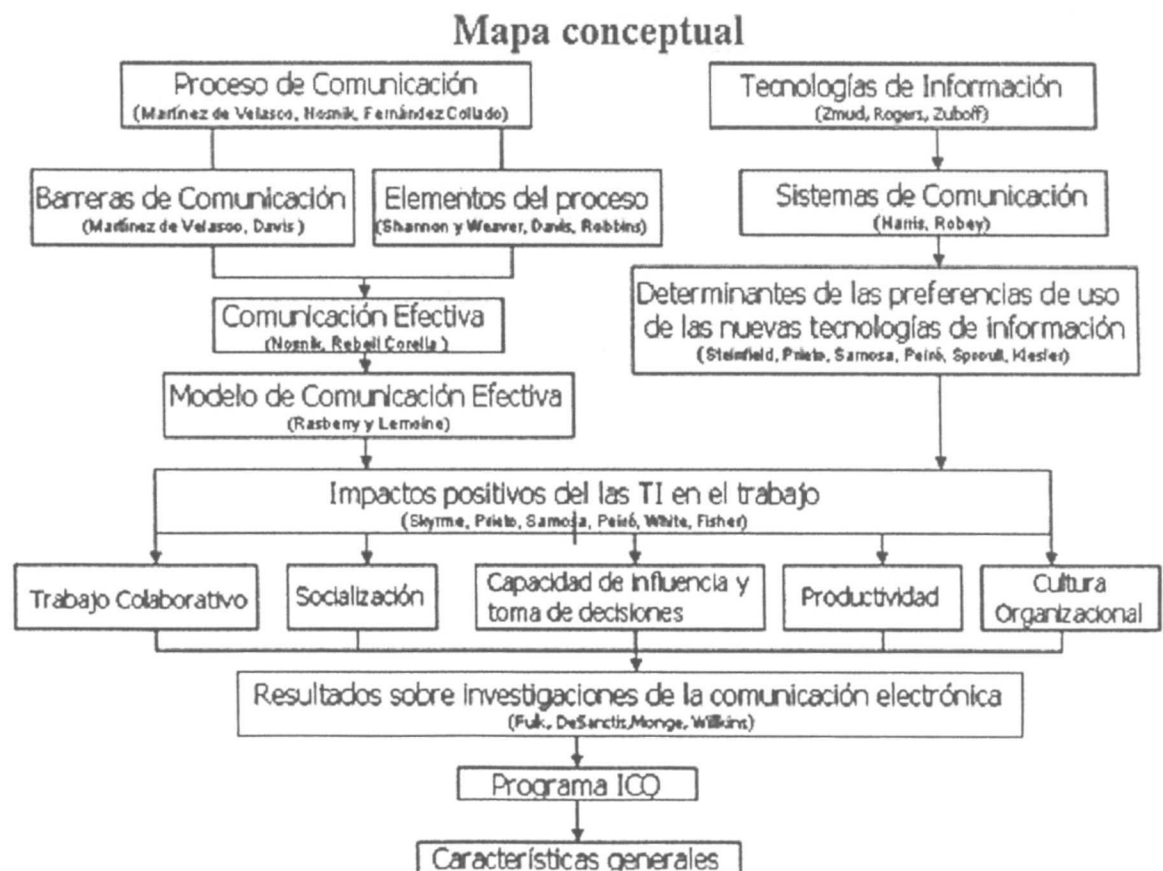


Figura 2.7

Como hemos visto el estudio de la comunicación por un medio electrónico, resulta complejo y extenso y requiere de un gran esfuerzo para observar cada elemento que la integra, por lo que en esta investigación se trata de cubrir sólo un aspecto.

Asimismo los elementos que influyen en el uso de un determinado sistema de comunicación en la organización es influenciado por factores igualmente complejos.

La encuesta en la que se basa este estudio, pretende identificar cómo es el uso y aplicaciones de una herramienta de comunicación tan nueva como lo es el *icq* en una unidad de trabajo de una institución educativa, pues es a través de este medio que se desarrolla gran parte de su intercambio de información, concentrándonos en el aspecto de interacción social, el trabajo colaborativo y la efectividad en la comunicación. Con esto se busca aportar los fundamentos para el análisis integral de este fenómeno en futuras investigaciones.

CAPITULO 3

Metodología de Investigación

En este capítulo se presenta la metodología que se llevó a cabo para la recopilación de la información y el estudio de esta tesis, definiendo las variables que se tomaron en cuenta para la elaboración de la encuesta, así como el proceso de selección de la muestra.

3.1 Objetivo

El objetivo de este estudio fue realizar un estudio exploratorio para conocer el uso y aplicaciones que dan los usuarios a esta herramienta de comunicación (ICQ), para de esta forma proporcionar un conjunto de recomendaciones que les permita a los usuarios comunes un manejo más efectivo de esta tecnología de información en la realización de sus actividades en su trabajo diario.

3.2 Muestra seleccionada

La muestra seleccionada incluyó sólo el departamento de la división de Profesional de una institución educativa que ofrece cursos de educación a distancia, este departamento se encarga del desarrollo de los programas para los cursos de profesional que se imparten por esta institución. Dicho departamento cuenta con 140 empleados, quienes conforman las células de trabajo para cada curso, como son: maestros titulares, profesores tutores, diseñadores, programadores, productores y asesores técnicos.

La tendencia observada en este departamento fue el uso constante de las tecnologías de información para el desempeño de su trabajo, tomando un papel clave el uso del icq por estos mismos empleados, ya sea para comunicarse interna como externamente.

En esta investigación no se tomaron en cuenta variables como sexo, edad o escolaridad de los usuarios, pues el grupo de estudio comparte características

similares, teniendo una edad promedio de 25 años, profesionistas con licenciatura y cierto grado de conocimiento en el manejo de herramientas computacionales.

3.3 Metodología

Debido a la naturaleza de esta investigación y a que no se encontraron estudios anteriores específicos sobre este tema, esta investigación se lleva a cabo en un contexto exploratorio, con el propósito de abrir nuevos campos de estudio a este tema.

"..los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes". (Fernández Collado, 58: 1998).

Para lograr esto, se diseñó un instrumento cuantitativo, pues es una manera eficaz de obtener información y sus resultados. El método utilizado fue el de encuestas, que se aplicaron a los miembros del departamento en estudio para conocer los usos y aplicaciones que daban al software conocido como icq.

Con la encuesta se puede mantener una forma estructurada en la recolección de datos, y además se tiene una uniformidad en las contestaciones. Esta uniformidad facilita el análisis de datos, también permite concluir bajo los mismos parámetros de obtención de la información. Además de realizar cuestionamientos con opciones de respuesta, que dentro de la misma encuesta encuentra la que mejor se adapte a su situación, lo que facilita que el encuestado no se desvíe del objetivo.

Después de la aplicación de estas encuestas se procedió al análisis de datos, para realizar estadísticas que nos llevaron a la creación de reportes y gráficas que presentan los resultados concluidos de este estudio y nos llevan a una mejor descripción de nuestro objetivo de estudio.

3.4 Tamaño de la muestra

Para conocer el número de empleados que laboran en el departamento de Tecnología Educativa de la Universidad Virtual, se pidió el registro más reciente al coordinador administrativo y se encontró que el número empleados hasta ese momento (octubre de 2001) era de 140 personas.

Para definir el número de encuestas a aplicar que contribuyeran a dar validez a este estudio se siguió la siguiente fórmula, tomando en cuenta que el universo a investigar es finito:

$$n = (z^2pqN) / [e^2 (N-1) + z^2pq]$$

donde:

n = tamaño de la muestra

z = nivel de confiabilidad, 1.96

p= probabilidad de éxito

q = probabilidad de error

N = tamaño de la población

$$n = ((1.96)^2(.5)(.5))140 / [(.05)^2 (140-1) + (1.96)^2(.5)(.5)] = 102$$

Así el número de personas a encuestar dentro del departamento de estudio se redondeó a 100 entregaron 100 encuestas aleatoriamente, de las cuales sólo se devolvieron 85 por parte de los encuestados, número que representa más del 50 por ciento de nuestra población muestra, así como del universo considerado para este estudio, por lo que se considera que este muestreo tiene una confiabilidad de mas del 50 por ciento.

La cantidad de encuestas aplicadas (85) fue únicamente para efectos exploratorios, por lo que no se pueden generalizar los resultados obtenidos.

3.5 Diseño del cuestionario

Tomando como base el marco teórico de esta investigación, se determinaron los indicadores a presentar en la encuesta, definiendo primero algunos de ellos en base teórica, para posteriormente definir el objetivo de los mismos.

Trabajo colaborativo

Definición conceptual: Es el conjunto de métodos de instrucción o adiestramiento para uso en grupos, así como de estrategias para propiciar el desarrollo de habilidades mixtas (tanto aprendizaje como desarrollo personal y social.) (Johnson & F. Johnson, 1997.)

Efectividad en la Comunicación

Definición conceptual: Cuando una persona (EMISOR) tiene éxito en la comunicación y logra que sus receptores respondan y actúen de acuerdo con su mensaje (Nosnik, 1996).

Interacción social:

Definición conceptual: La relación que guardan los individuos dentro de sus grupos sociales de convivencia, como pueden ser: el trabajo, la casa, la escuela, etc. (Kagan, 1998)

Barreras de comunicación

Definición conceptual: es la interferencia que existe en alguna de las partes relacionadas en el proceso de comunicación. La cual puede anularla, filtrarla y excluir una parte de ella o darle un significado incorrecto (Davis, 1996).

Para facilitar la elaboración de la encuesta se siguió la técnica de escribir en una tabla la variable a medir y su objetivo, para a partir de ello generar preguntas para alcanzar el objetivo de estudio, esta es la tabla final.

Técnica para la generación de enunciados para el cuestionario de Usos del ICQ.

Variable: USO		
Indicador I: Características generales del icq		
Sub-variable	Objetivo	Pregunta
<i>Frecuencia de uso</i>	Conocer cuánto tiempo suelen pasar los empleados conectados al icq, durante su jornada de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Me mantengo en línea durante todo mi horario de trabajo.* Cuando estoy muy ocupado prefiero:<ul style="list-style-type: none">a) desconectarme del icqb) o cambiar mi modo a sólo <i>mensajes urgentes</i>.c) Me mantengo en línea, pues es mejor estar siempre localizable.
<i>Características del icq que determinan su uso.</i>	Saber qué características de este programa intervienen en la decisión de uso de los empleados.	<ul style="list-style-type: none">* Uso el icq por su:<ul style="list-style-type: none">▪ Facilidad de obtenerlo▪ Facilidad de uso (aplicaciones son sencillas)▪ Permite una

		<p>respuesta inmediata.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por conveniencia (todos lo usan en la oficina).
<i>Canal de comunicación</i>	<p>Conocer cuál es el medio de comunicación que prefieren los empleados para comunicar diferentes tipos de mensaje.</p>	<p>Para transmitir un mensaje extenso y complejo, prefiero:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) conversación cara a cara. b) Icq c) Teléfono <p>Para transmitir un mensaje sencillo y rutinario, prefiero:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) conversación cara a cara. b) Icq c) Teléfono
Indicador II: Beneficios en el trabajo		
<i>Efectividad en la comunicación</i>	<p>Saber si el icq permite un proceso de comunicación completo y eficaz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El icq facilita que el receptor y el emisor actúen y respondan coherentemente con su mensaje. ▪ Al utilizar el icq los tiempos de respuesta en mi trabajo son menores y más rápidos. ▪ El icq me ayuda a comunicarme con mayor facilidad con cualquier miembro del departamento sin importar estatus, edad o qué tan cercana sea mi relación con esa persona a diferencia de otros canales de comunicación.
<i>Trabajo colaborativo</i>	<p>Saber si el uso del icq propicia una participación más activa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Al utilizar el icq los tiempos de

	entre los grupos de trabajo de la organización, en los procesos laborales cotidianos.	<p>respuesta en mi trabajo son menores y más rápidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con qué frecuencia utilizo el icq para: <ul style="list-style-type: none"> ▪ a) Realizar diagnósticos ▪ b) Elaborar planes de trabajo (ponerse de acuerdo). ▪ c) Resolver un problema urgente. ▪ d) Dar seguimiento a un problema. • * Utilizo el icq para almacenar información y llevar registros sobre asuntos laborales.
<i>Interacción social (Socialización)</i>	Conocer con quiénes y con qué frecuencia se comunican los empleados a través del icq.	<ul style="list-style-type: none"> * A través del icq me mantengo en contacto con amigos y familiares. * Aunque el tema a tratar sea extenso prefiero el icq a otro medio de comunicación por su rapidez. * Cuando el trabajo es poco me gusta hacer nuevos amigos por este medio.
III. Conocimiento de la herramienta		
<i>Implementación de mecanismos de seguridad</i>	Conocer si los empleados utilizan funciones que posee el icq, para hacer de este medio una forma de comunicación e interacción más segura.	<ul style="list-style-type: none"> • Si alguien desea contactarme, pido autorización previa para agregarse a mi lista. • Es recomendable utilizar una clave de acceso (password) para entrar a mi cuenta de icq en la oficina.

<p><i>Conocimiento general de la herramienta.</i></p>	<p>Conocer qué tipo de apoyos en el manejo de la herramienta utilizan los empleados.</p>	<p>* Antes de utilizar alguna función de esta herramienta que desconozco:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Consulto algún tipo de manual en línea. b) Pregunto a otros compañeros que sí lo conocen. c) La uso de cualquier forma.
<p>IV. Barreras de comunicación</p>		
<p><i>Barreras semántica y personales</i></p>	<p>Saber si los empleados evitan interferencias de cualquier tipo (físicas, emocionales o semánticas) al momento de comunicarse por este medio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de enviar algún mensaje o archivo verifico que la persona que recibe sea a quien busco. • Pienso detenidamente el orden de las palabras que lleva mi mensaje escrito. • Cuando escribo por icq cuido mi ortografía. <p>* Cuando alguien me busca por este medio, me gusta contestar inmediatamente aunque esté conversando con otra persona en el icq.</p>

Tabla 3.1 Indicadores de estudio

Una copia de la encuesta aplicada en ese estudio, se encuentra en el Anexo 2.

3.6 Procedimiento de la tesis

Los pasos que se desarrollaron en esta tesis son los siguientes:

1. Se visualizó el objetivo de la tesis y de acuerdo a lo que se quería llegar se seleccionó la metodología cuantitativa dentro del estudio exploratorio.
2. Se decidió limitar la muestra a un solo departamento de la institución educativa en donde se llevó a cabo la investigación.
3. Se realizó un sondeo general para conocer si la mayoría de los integrantes del departamento cuentan con esta herramienta y dar mayor confiabilidad al estudio, esto a través de la observación directa por el área de trabajo de los empleados.
4. El método seleccionado fue el de encuestas con respuestas cerradas.
5. Las preguntas se basaron en el marco de referencia presentado (Cap. 2)
6. Se seleccionó al personal de acuerdo a su puesto para aplicarle la encuesta, como se mencionó anteriormente estos fueron: maestros titulares, profesores tutores, diseñadores, programadores, productores y asesores técnicos, de esta forma se tendría una muestra de cada unidad de la célula de trabajo. Esto con previo permiso del director del departamento (Anexo 3).
7. Una vez aplicadas las encuestas, se procedió a foliarlas y a codificar su respuestas, para capturar la información dentro del paquete Excel y obtener las gráficas correspondientes a cada pregunta.
8. Se presentan los resultados y se obtienen las conclusiones.

CAPITULO 4

Resultados

En este capítulo se presentan los resultados de la encuesta en lo que se refiere a la opinión general del uso del icq por los empleados: por qué lo usan, cuál es su frecuencia y experiencia de uso, qué canal de comunicación prefieren según sus necesidades, manejo de funciones de la herramienta, aportación en el trabajo colaborativo y en la efectividad de la comunicación, con quiénes se comunican, qué medios aplican los usuarios en la reducción de las barreras de comunicación.

4.1 ¿Por qué uso el icq en la oficina?

En esta pregunta se presentaron a los usuarios 4 opciones para que marcaran qué tanto estaban de acuerdo con cada una de ellas en su decisión de uso del icq dentro de la oficina.

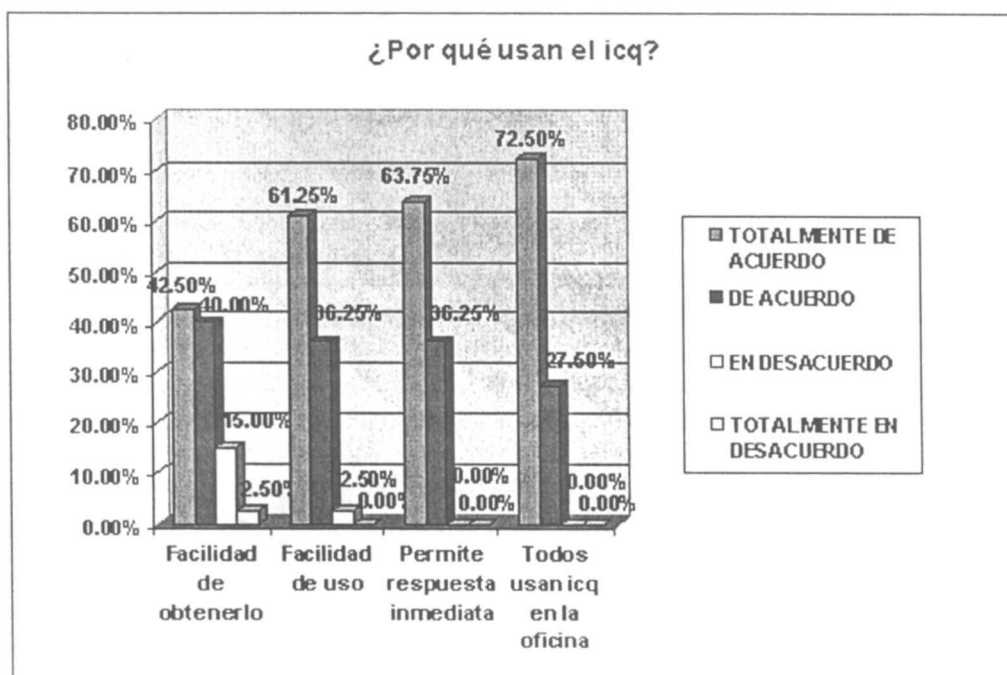


Figura 4.1

Como se puede observar la gráfica nos muestra los porcentajes que alcanza cada una de las opciones entre los usuarios que participaron en esta muestra,

destacando el grado de aceptación que tiene la herramienta pues las respuestas en desacuerdo a cada una de ellas fue nula o bastante baja.

Al observar las respuestas obtenidas destaca el uso por conveniencia (todos lo usan en la oficina) con un porcentaje del 72.5 %, seguido porque permite una respuesta inmediata con un 63.7, la opción de facilidad de uso obtuvo un 61.25 % de respuestas totalmente de acuerdo y la más baja fue la opción que menciona la facilidad de obtenerlo con un 42.5 %.

Es importante destacar estos resultados, ya que una de las características positivas del icq es su rapidez y la respuesta inmediata, sin embargo dicha opción quedo en casi un 10 por ciento debajo de la conveniencia que les representa a los empleados comunicarse por este medio porque la mayoría de sus compañeros de trabajo así lo hace.

Asimismo es importante observar que el promedio más bajo fue para la facilidad de obtenerlo.

4.2 Efectividad en la comunicación por medio del icq

Para medir esta variable se hicieron tres preguntas, las cuales agruparemos en este apartado. Las preguntas corresponden al número 2, 3 y 10 de la encuesta aplicada.

"El icq facilita que el receptor y el emisor actúen y respondan coherentemente con su mensaje".

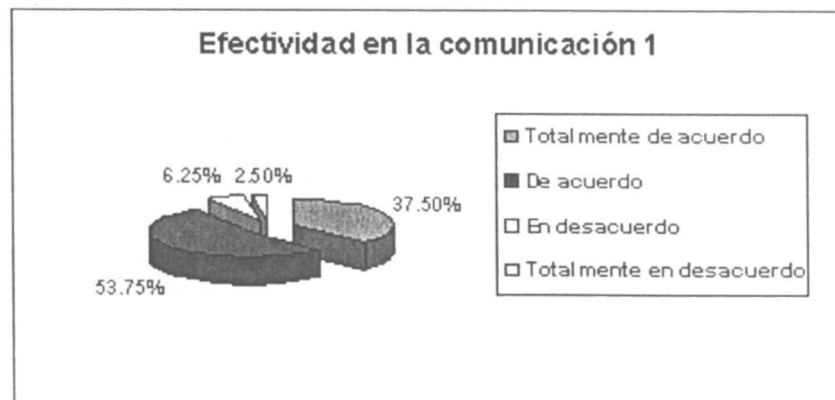


Figura 4.2

En la pregunta número 2 se les cuestionó a los usuarios qué tanto estaban de acuerdo con esta aseveración; estos fueron los resultados:

El 53.75 % de los encuestados está *Totalmente de acuerdo* con tal enunciado, mientras un 37.5 % está *De acuerdo*, sólo un 6.25 % señaló estar en *Desacuerdo* y el 2.5 % en *Total desacuerdo*. De esta forma podemos decir que sólo un poco más del 50por ciento se encuentra totalmente satisfecho con la efectividad en el proceso de comunicación que lleva a cabo por este medio, mientras que casi el 40 por ciento considera que existen factores que deben cubrirse o tomarse en cuenta para lograr una retroalimentación efectiva y satisfactoria.

“ Al utilizar el icq los tiempos de respuesta en mi trabajo son menores y más rápidos”.

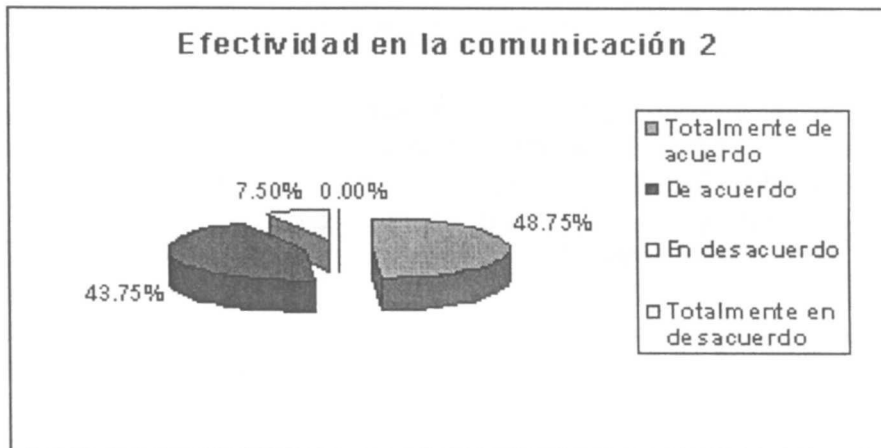


Figura 4.3

Este enunciado corresponde a la pregunta 3 del instrumento que se desarrolló para esta tesis, y los resultados obtenidos muestra similitud con los anteriores, pues el 48.75 % respondió estar completamente de acuerdo, en tanto un 43.75 % marcaron la segunda opción, lo cual nos da un más del 90 % de la muestra que siente un beneficio tangible al usar este medio como forma de comunicación en el trabajo, pero nuevamente observamos que se deben encontrar aquellos factores por los cuales los usuarios no encuentran completamente satisfactorio este sistema de comunicación en su trabajo, ofreciendo una enorme área de oportunidad para lograr un uso más eficiente de este recurso.

“ El icq me ayuda a comunicarme con mayor facilidad con cualquier miembro del departamento sin importar estatus, edad o qué tan cercana sea mi relación con esa persona a diferencia de otros canales de comunicación”.

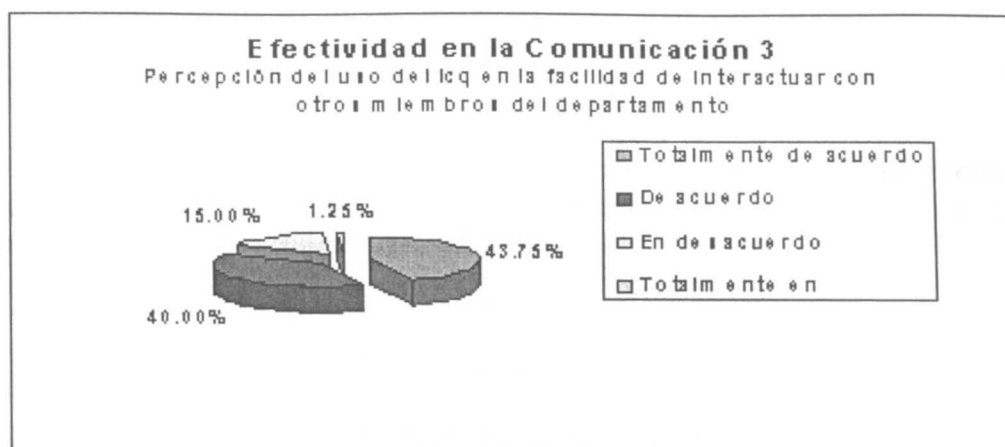


Figura 4.4

La pregunta 10 busca saber cómo perciben los empleados el uso del icq en la facilidad para interactuar con otros miembros del departamento, eliminando barreras que les impidan comunicarse fácilmente. Los resultados nuevamente muestran que un 43.75 % se encuentra totalmente satisfecho con la interacción que logra por este medio, en tanto un 40 % señaló estar De acuerdo.

Sin embargo, aunque estos números suman una mayoría de más del 80 %, un 16.5 señalaron estar en desacuerdo, podríamos pensar que posiblemente sea a causa de la desventaja que padecen otros medios electrónicos de comunicación, como puede ser la falta de contacto visual, complejo o simplemente no disfruta comunicarse por este medio.

Los resultados anteriores son consistentes y en este grupo de preguntas se puede observar en forma general que los usuarios perciben este medio de comunicación como una herramienta que les facilita el proceso de comunicación en el trabajo a través de tiempos de respuesta más inmediatos, un mayor intercambio de información, así como la facilidad de poder comunicarse en cualquier dirección de la organización, sin embargo no hay una completa satisfacción en su uso en ninguno de los tres rubros anteriormente descritos, aspecto que sin duda representa una valiosa área de oportunidad para la institución de estudio si continua con el manejo de este recurso en sus actividades diarias.

4. 3 Trabajo Colaborativo

El objetivo de esta pregunta (No. 4) es saber si el uso del icq propicia una participación activa entre los grupos de trabajo, y sí éste es usado con este propósito. Estos fueron los resultados recopilados:

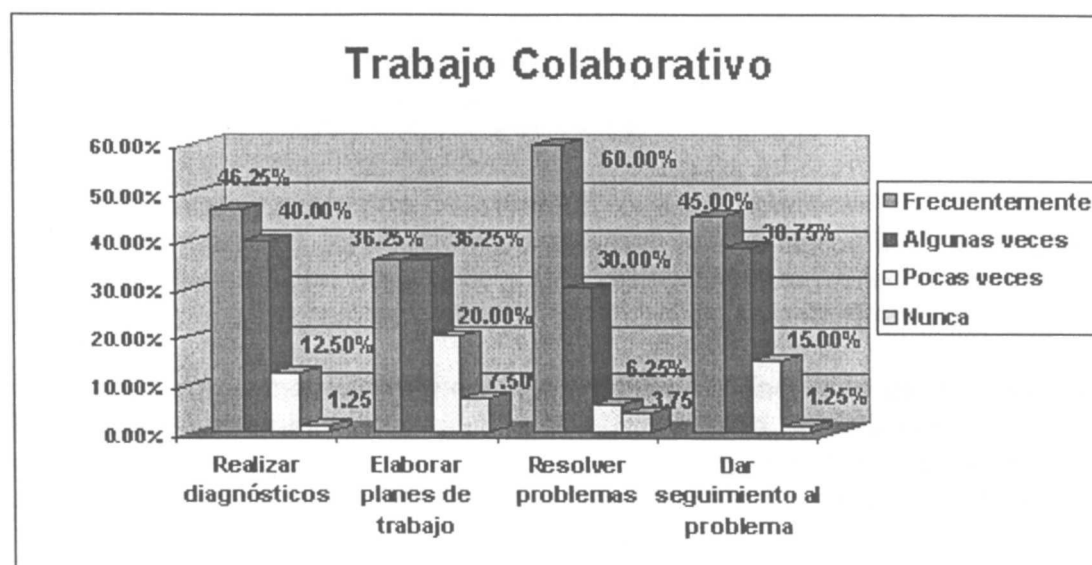


Figura 4.5

En los datos que nos muestra la gráfica podemos observar que dentro del trabajo en equipo el icq es utilizado principalmente para resolver problemas urgentes con un 60 %, siguiendo la realización de diagnósticos en el ámbito laboral con un 46.25 %, en tanto el seguimiento de problemas se presenta en un 45% y la elaboración de planes de trabajo de forma sincrónica un 36.25%.

Esto podríamos interpretarlo como que el icq dada su rapidez en la respuesta, es más bien utilizado para problemas inesperados que necesitan una acción inmediata, pero no para la práctica de planeación o desarrollo de proyectos en equipo.

Uso del ICQ como herramienta de trabajo

Después de conocer con qué frecuencia es utilizado el icq en la participación del trabajo colaborativo, pareció conveniente preguntar si llevaban registro de esto, así se cuestionó lo siguiente: *Utilizo el icq para almacenar información y llevar registros sobre asuntos laborales* .

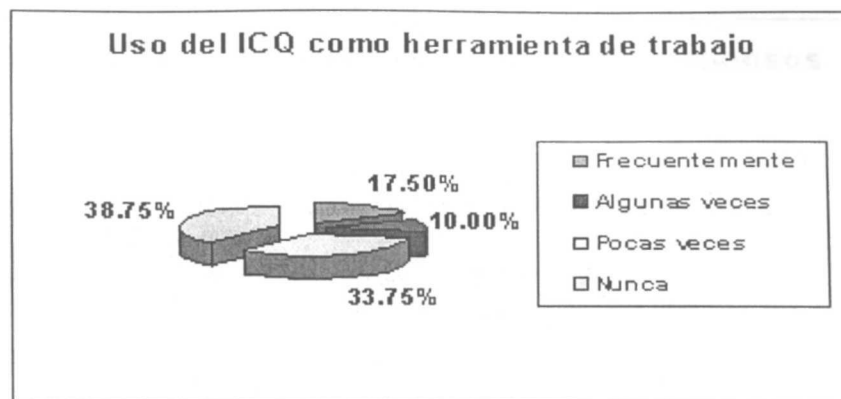


Figura 4.6

La gráfica nos muestra uno de los resultados más interesantes de este estudio, esto es, sólo un 17.5 % acostumbra guardar sus registros de trabajo en este medio, contrastando con un 38.75 % que respondió que no lo hace nunca, y un 33.75 % muy pocas veces, en tanto un 10 % lo hace sólo algunas veces.

De esta forma observamos que aunque los empleados de este departamento utilizan esta herramienta de forma constante para intercambiar información importante en el desempeño de su trabajo, el uso de este sistema como forma de registro y almacenamiento es mínimo; esto nos podría llevar a interpretar estos resultados como una falta de conocimiento de la herramienta para llevar un control de la información, poco manejo de conceptos como la Administración del Conocimiento o mejores prácticas o bien que los usuarios lo consideren un medio poco seguro, para respaldar la información que manejan.

4.4 Preferencia del canal de comunicación

Con el propósito de conocer si el Icq reemplaza otro medio o forma de comunicación, como el teléfono o el correo electrónico, se cuestionó a los empleados sobre la preferencia en el canal de comunicación según el tipo de mensaje que transmite y estos fueron los resultados obtenidos:

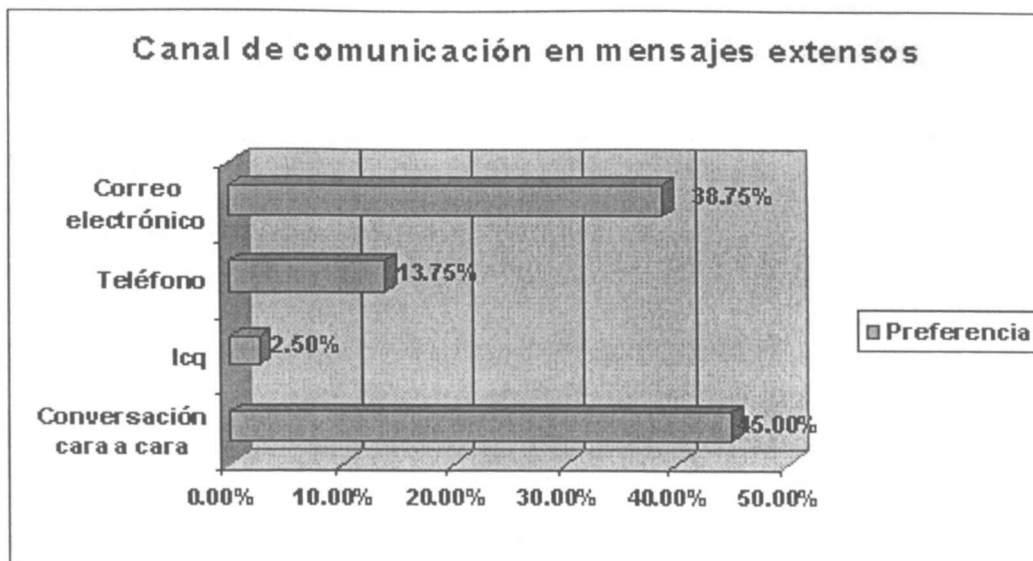


Figura 4.7

Si el mensaje que se transmite es complejo y extenso, el medio más utilizado es la conversación cara a cara con un 45 %, seguido muy de cerca por el correo electrónico con un 38.75%, otro medio como el teléfono ocupó el tercer lugar con un 13.75 % mientras que el icq sólo obtuvo el 2.50 % de menciones entre los encuestados.

En este apartado llama la atención el gran número de menciones que recogió el correo electrónico, ya que en la mayoría de los estudios sobre la riqueza del canal, se sitúa aún por abajo del teléfono en la preferencia de los usuarios. Sin embargo como se ha mencionado anteriormente, en este estudio exploratorio no se pueden hacer generalizaciones.

De esta forma es importante destacar que en estos resultados pudieron intervenir factores como la disponibilidad de medios, es decir qué canales de comunicación se dispone; Características de la tarea y del mensaje, qué tipo de tareas se desarrollan o llevan a cabo por estos canales, así como los factores geográficos, la dispersión geográfica de los usuarios de un sistema de comunicación representa un determinante importante del uso de servicios tecnológicos y este podría ser el caso dada las características de trabajo dadas en el lugar de estudio.

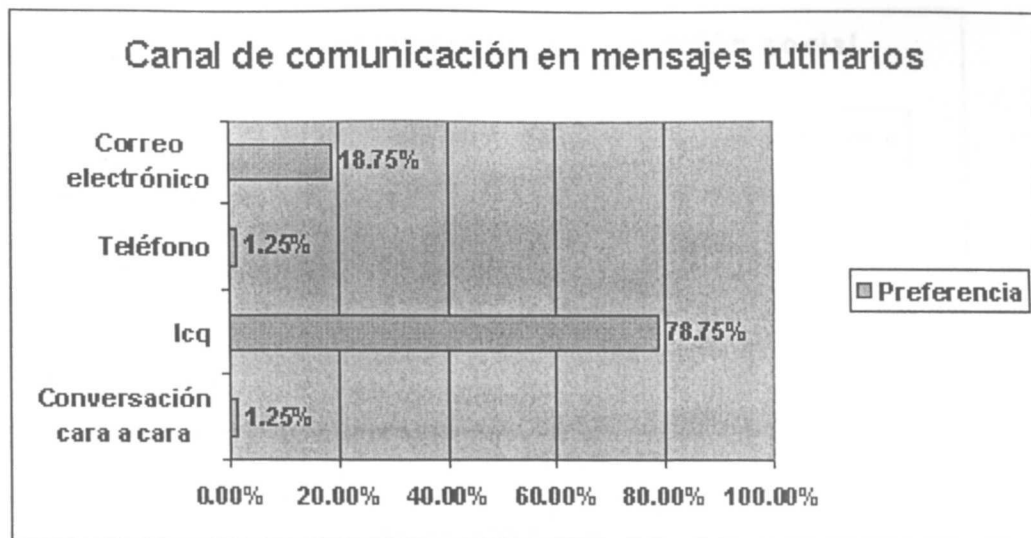


Figura 4.8

En lo que se refiere al canal que prefieren para transmitir mensajes sencillos y rutinarios, la mayoría utiliza el icq, 78.75 %, mientras un 18.75 % prefiere el correo electrónico; a conversación cara a cara y el teléfono alcanzan sólo el 1.25 % de las menciones respectivamente.

Esta preferencia en el uso del icq puede deberse a las características propias de este medio, como son inmediatez y respuesta rápida, sin embargo de nueva cuenta el correo electrónico alcanza un porcentaje considerable en comparación con las otras opciones, lo que podríamos suponer que existe entre los usuarios de estos medios una percepción positiva respecto a la utilidad, facilidad de uso, presencia social y privacidad, que posee el correo electrónico para llevar a cabo actividades de trabajo.

4.5 Interacción social por medio del icq

Para conocer el nivel de interacción que tiene los encuestados se realizaron tres preguntas, separando el contacto de los usuarios con otros usuarios ya conocidos fuera de la organización, con sus mismos compañeros de trabajo, y la socialización que tiene con personas desconocidas a través de este medio.

A través del icq me mantengo en contacto con amigos

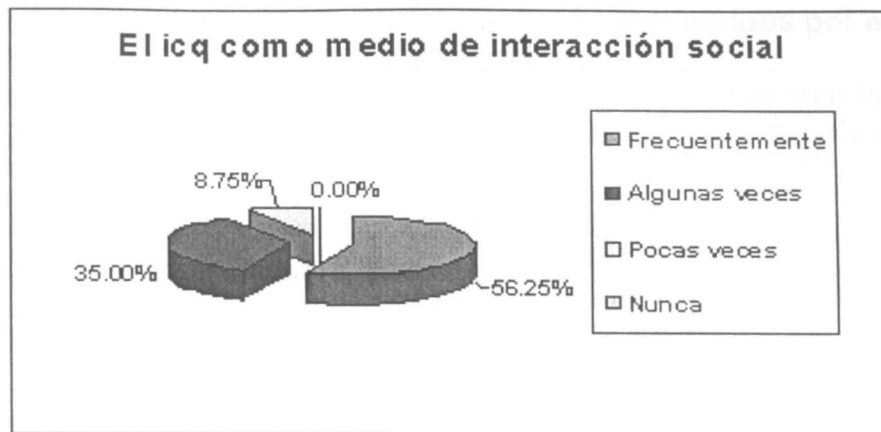


Figura 4.9

Aquí la gráfica nos muestra el alto grado de socialización que obtienen los empleados con el icq, al comunicarse con amigos en otros puntos de la organización de instituciones externas, siendo un 56.26 % de la población que mantiene comunicación frecuente, un 35 % algunas veces y 8.75 % pocas veces, mientras que nadie negó la posibilidad de comunicarse alguna vez con alguna persona externa al departamento.

Me gusta conversar con mis compañeros de oficina para tratar asuntos personales o intercambiar opiniones de otra índole que no sea laboral.

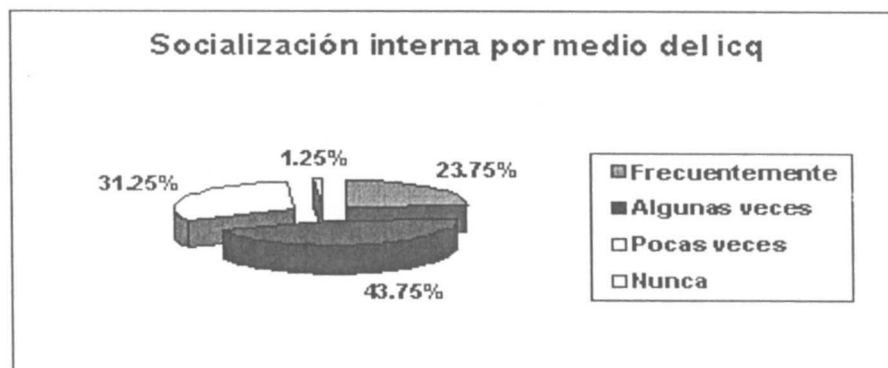


Figura 4.10

En esta gráfica se puede observar el comportamiento de los empleados sobre la interacción que tienen por este medio entre ellos, siendo menor que el que llevan a cabo con personas externas. Un 23.75 % lo hace frecuentemente, mientras casi el doble, el 43.75 % socializa con sus compañeros algunas veces, un 31.25 % lo hace pocas veces, y sólo el 1.25 % de ellos nunca lo hace. Al respecto hay que hacer una señalización, pues al realizar esta encuesta, los participantes de ella, hicieron una clara distinción entre los compañeros de trabajo y amigos.

Cuando el trabajo es poco me gusta hacer nuevos amigos por este medio

Se quiso saber qué comportamiento guardan los empleados ante la posibilidad de interactuar con otras personas que no conocer previamente a este medio y estos fueron los resultados.

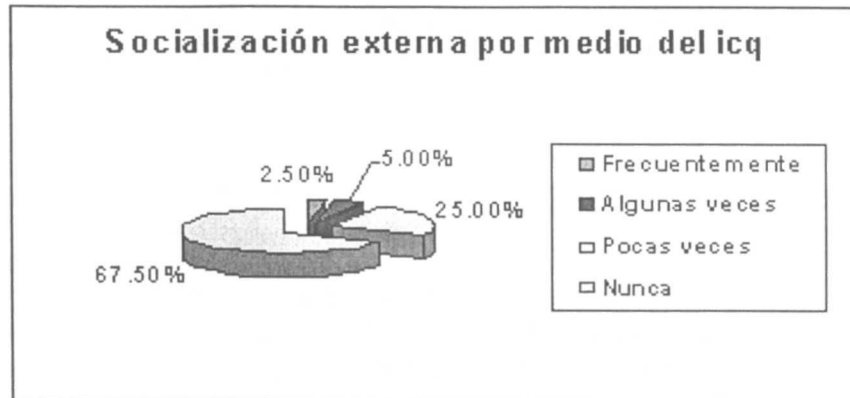


Figura 4.11

Al respecto la mayoría de los empleados se mostró renuente a iniciar algún tipo de amistad por este medio con desconocidos pues el 67.50 % respondió que nunca busca socializar con extraños, un 25 % mencionó que lo hace pocas veces, un 5 % lo hace ocasionalmente, mientras que sólo el 2.5 % respondió hacerlo frecuentemente.

Aquí es pertinente hacer el comentario, respecto a estos datos, pues aunque podríamos considerar que son porcentajes bajos, el 7 % representan el 4.5 de nuestro muestreo, puede ser importante para futuras investigaciones ampliar más al respecto y conocer los impactos de este comportamiento en la productividad de la institución, así mismo esta observación podría extenderse a los dos puntos anteriores, ya que según los resultados obtenidos, los empleados sí utilizan este medio para socializar en sus horas de trabajo, por lo que sería conveniente hacer una investigación más extensiva al respecto y conocer los impactos que tiene esto en el desempeño en el trabajo.

4.6 Frecuencia de Uso

En la interrogante del comportamiento de los usuarios del icq respecto al tiempo que pasan conectados, estos fueron los resultados:

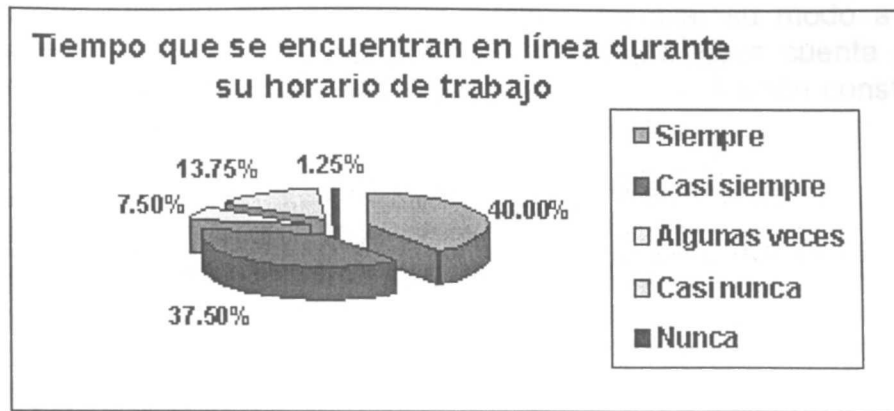


Figura 4.12

Un alto porcentaje de los participantes de la muestra se conecta frecuentemente al icq, pues un 40% se mantiene en línea todo su horario de trabajo, mientras que el 37.50 % señaló que casi siempre, esto debido a los grupos de trabajo, que necesitan comunicarse continuamente y de forma rápida.

Un 7.5 % sólo la hace algunas veces, un 13.5 % mencionó que casi nunca y sólo el 1.25 % de ellos manifestaron que nunca se mantienen en línea durante toda su jornada de trabajo.

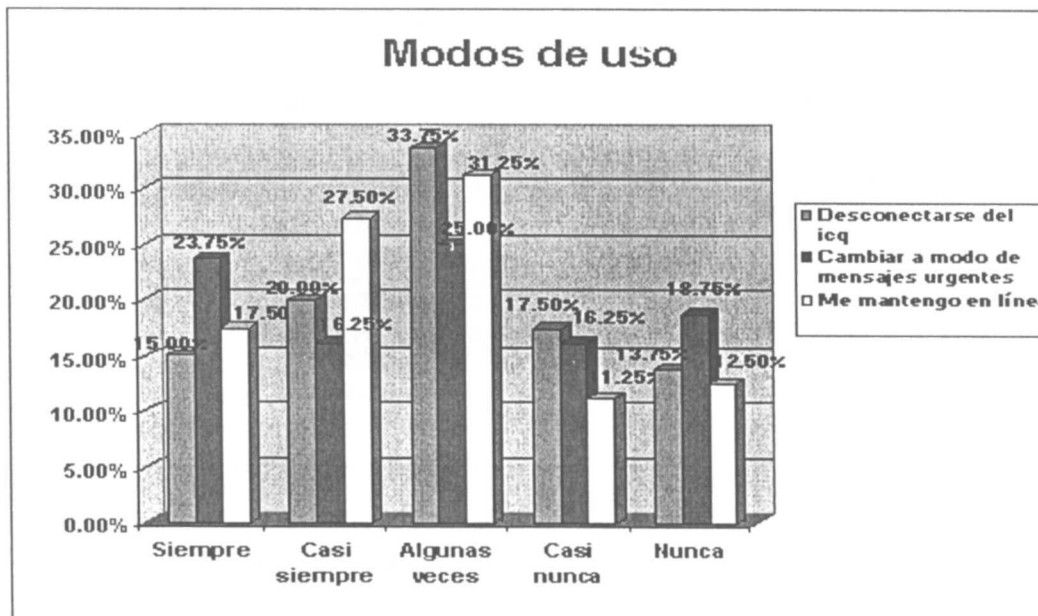


Figura 4.13

Luego de conocer el comportamiento de los encuestados, en lo que se refiere al tiempo que pasan conectados al icq en su trabajo, se preguntó la disponibilidad que tienen a ser localizados durante sus horas con mayor carga de trabajo y sus respuestas fueron:

La mayoría prefiere mantenerse en línea o cambiar su modo a mensajes urgentes y sólo un 15% prefiere desconectarse. De nueva cuenta podríamos interpretar que esto es debido a las necesidad de comunicación constante entre los equipos de trabajo (figura 4.13).

4.7 Reducción en las barreras de comunicación

Uno de los aspectos más interesantes en el estudio del comportamiento que se tiene al comunicarse por un medio electrónico, son los cuidados que se toman para lograr un proceso de comunicación efectivo. De esta forma se realizaron cuatro preguntas, con la finalidad de conocer qué tanto cuidan los usuarios las barreras que se presentan en el proceso de comunicación, ya que éstas pueden anular la comunicación, filtrar y excluir una parte de ella o darle un significado muy diferente al del emisor.

“ Antes de enviar algún mensaje o archivo importante verifico que la persona que recibe sea a quien busco ”.

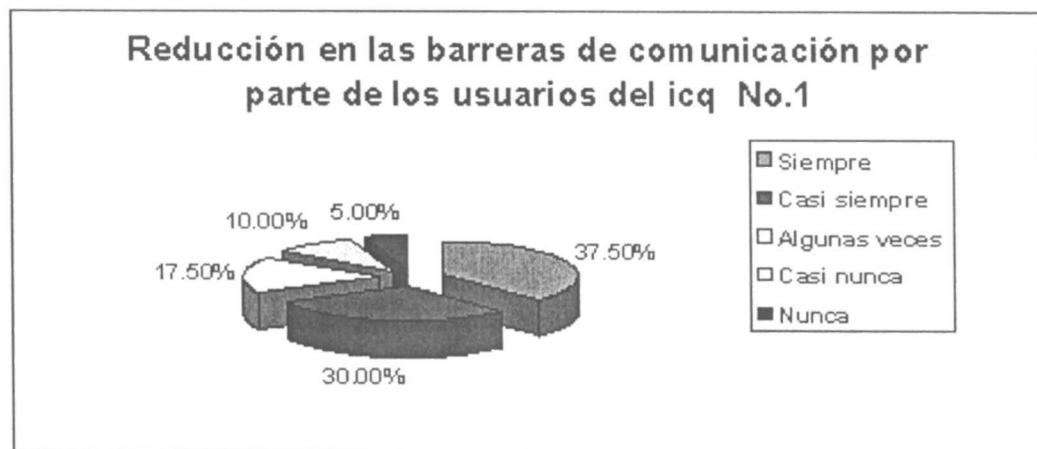


Figura 4.14

Los resultados obtenidos nos dicen que los usuarios no son muy cuidadosos en identificar al receptor de su mensaje, pues el 37.5 % siempre verifica que la persona que recibe la información sea la indicada, y un 30 % lo hace casi siempre.

Sin embargo existe casi un 45 % de los usuarios que no toma en cuenta este aspecto, lo que podría causar un malentendido o pérdida e información valiosa al estarse comunicando por este medio.

“ Pienso detenidamente el orden de las palabras que lleva el mensaje ”.

Según algunos estudios la comunicación electrónica facilita el intercambio de información, pero eso no necesariamente lleve a una comprensión del mensaje, pues en él, se integran diversos elementos, como puede ser la sintaxis o el involucramiento del emisor en el proceso.

En la primera pregunta se buscó conocer qué tanto cuidan los usuarios al emitir un mensaje la claridad en la redacción del mismo, para evitar desviarse a otros aspectos de menor importancia. Estos fueron los resultados: sólo el 16.25 % de los encuestados respondió positivamente a esta interrogante en tanto la respuesta casi siempre obtuvo el 45 %, el 25 % lo hace algunas veces, el 11.25 % casi nunca y el 2.5 % del total nunca lo hace; esto nos hace suponer que los niveles de interferencia a través de un mal manejo de la sintaxis pueden ser altos.

Podría suponerse que en este escenario de comunicación electrónica, el volumen tiende a incrementarse, pero la eficiencia puede verse comprometida al no percatarse de este tipo de limitantes.

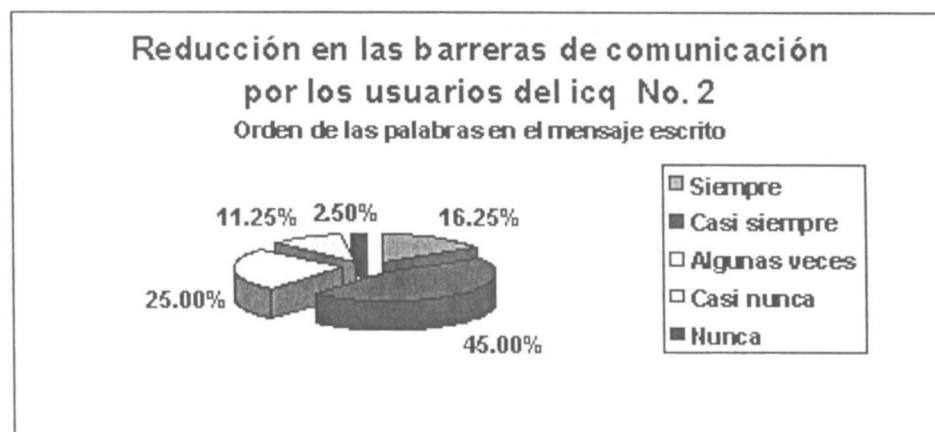


Figura 4.15

Cuando escribo mensajes por icq cuido la ortografía.

Otra de las barreras de comunicación escrita es un pobre uso de la ortografía, pues esto puede llevar a una mala interpretación de la idea por parte del receptor. Los resultados a esta cuestión tuvieron resultados muy similares a los obtenidos en el cuidado del orden de las palabras, teniendo que sólo un 16.25 % de los usuarios toman esta en cuenta esta regla básica de la comunicación escrita. (fig. 4.16).

Un 26.25 % lo hace casi siempre y un 33.75 % algunas veces, lo que implicaría un riesgo en el éxito de la transmisión de su mensaje, ya que como entendemos la claridad en el mensaje es fundamental para lograr un proceso de comunicación efectivo, además de dar imagen a la institución a la que pertenecen.

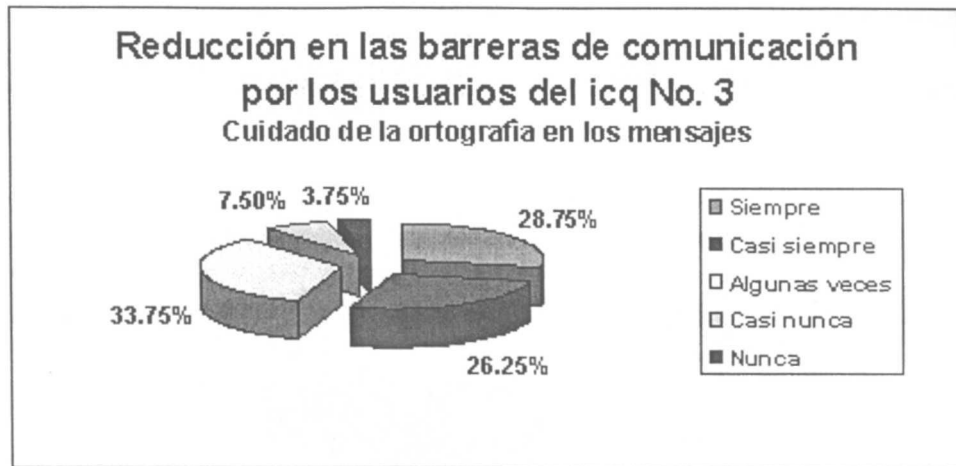


Figura 4.16

Atención por parte del receptor del mensaje

En ocasiones una retroalimentación inmediata no significa una retroalimentación efectiva, por esto se cuestionó a los empleados, qué comportamiento tenían al recibir un mensaje por este medio, aún cuando ya estuvieran conversando con otra persona, estos fueron los resultados.

Un 23.75 % suele responder inmediatamente cuando alguna persona lo busca, y más del 50 % lo hace casi siempre, lo cual podemos interpretar que es precisamente esta inmediatez lo que hace al icq tan popular entre sus usuarios, sin embargo en ocasiones puede causar distracción y no prestar la atención debida a lo que se le está comunicando.

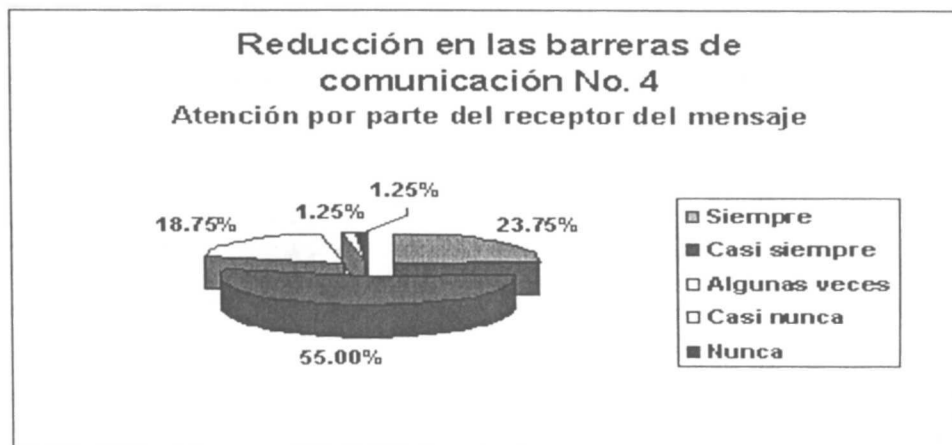


Figura 4.17

4. 8 Conocimiento de las funciones de la herramienta

Para conocer el nivel de manejo de las funciones de esta herramienta por parte de los usuarios, se plantearon tres interrogantes, dos de ellas para conocer cuál era su percepción sobre el manejo de mecanismos de seguridad en el icq y la segunda qué tipo de apoyo buscan al utilizar las funciones que desconocen.

Si alguien desea contactarme, pido autorización previa para agregarse a mi lista.

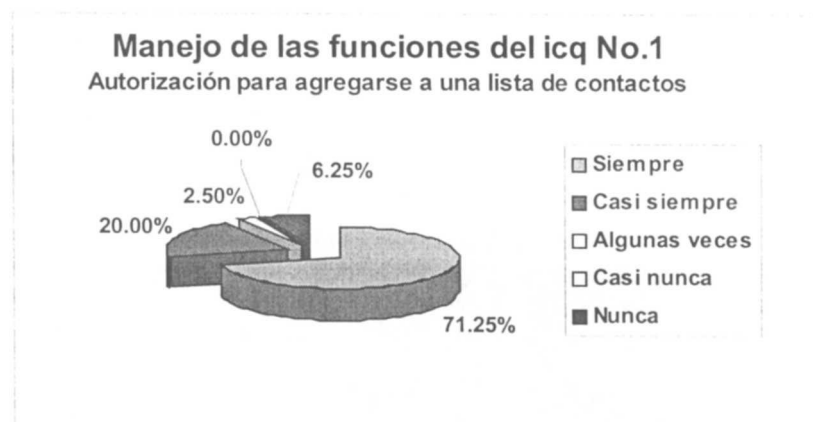


Figura 4.18

El 71.25 % respondió hacerlo siempre, el 20% casi siempre, el 2.5 % algunas veces, mientras que el 6.25 % contestó que nunca pedía autorización.

Aunque es una función altamente utilizada por los usuarios del departamento, existe un porcentaje de la población encuestada que no ve necesario implementar este mecanismo en su cuenta, lo que representa un riesgo de intromisión por extraños.

Es recomendable utilizar una clave de acceso para entrar a mi cuenta de icq en la oficina.

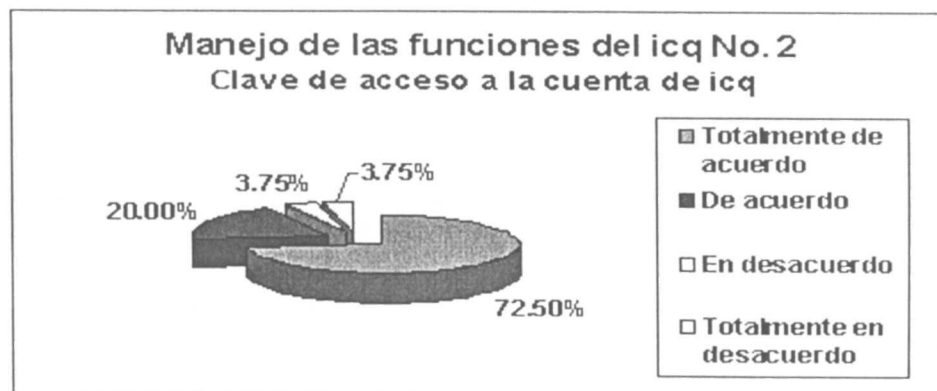


Figura 4.19

En esta pregunta el 72.50 % de la muestra señaló estar completamente con esta medida de seguridad en el trabajo, mientras un 20% estuvo de acuerdo, y en desacuerdo como totalmente en desacuerdo sólo alcanzaron el 3.75 % respectivamente.

Podemos decir que existe una conciencia sobre el uso de algunos mecanismos de seguridad que tiene el icq, sin embargo el 30 % restante de los encuestados no considera necesario la implementación de los mismos, poniendo en riesgo la privacidad de su cuenta.

- Antes de utilizar alguna función que desconozco de esta herramienta:**
- Consulta algún tipo de manual
 - Pregunto a otros compañeros
 - Intento averiguar por mi mismo para qué sirve

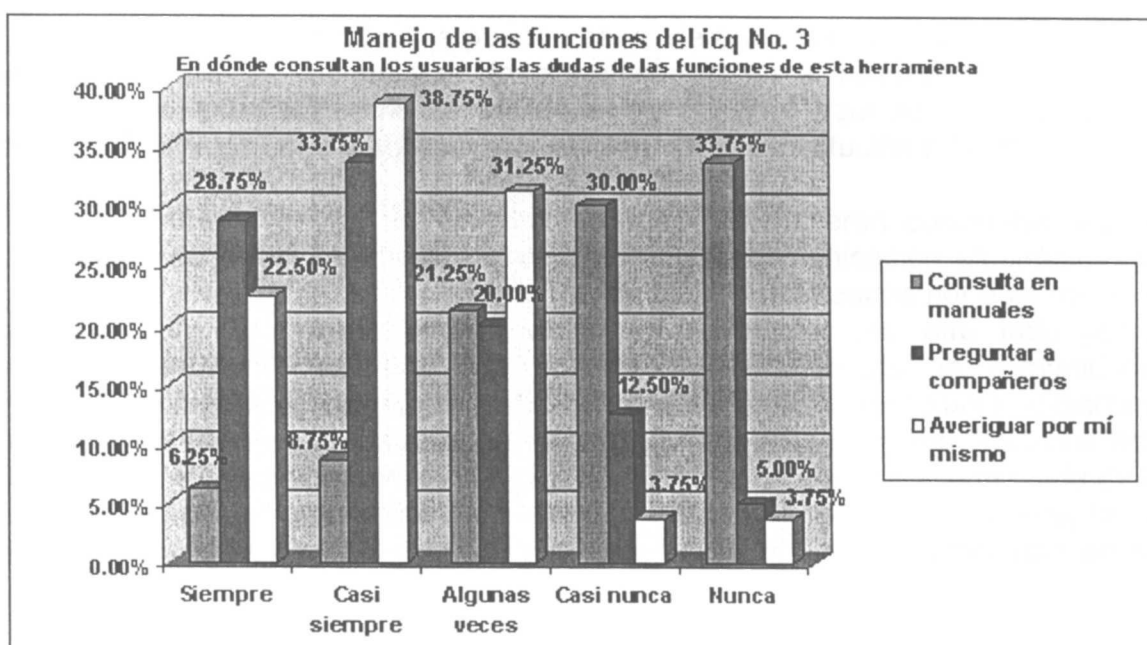


Figura 4.20

En esta pregunta los porcentajes más altos se obtuvieron en las opciones dos y tres, por lo que gran parte de los usuarios utilizan las funciones con base a un método deductivo, esto es experimentando ellos mismos o preguntando a compañeros de trabajo, muy pocas veces basándose en algún respaldo técnico como puede ser algún manual en línea.

Con los resultados obtenidos, mostrados en este capítulo, se elaboraron algunas conclusiones y recomendaciones partiendo del objetivo planteado al inicio de esta investigación, y se muestran en el siguiente capítulo.

CAPITULO 5

Conclusiones y recomendaciones

5. 1 Conclusiones

Como ya mencionamos la tecnología de información correctamente utilizada nos ayuda a la realización de nuestras actividades laborales, al proporcionarnos información, relevante, oportuna y precisas lo que permite al individuo tomar sus decisiones de una mejor manera.

Este trabajo arrojó datos que pueden servir de base para estudios relacionados con el uso de las tecnologías de comunicación en el trabajo, sus ventajas y desventajas, pues tal como se señaló en su objetivo, aquí sólo se describe de forma general los usos y aplicaciones del **icq** en una institución educativa.

Sin embargo a través de esta investigación se pudieron corroborar algunos resultados de otros estudios relacionados con la comunicación electrónica, por ejemplo, el nivel de socialización que mantienen los empleados por este medio es notablemente alto, tanto interna como externamente; por otro lado parece comprobarse una vez mas que el uso de herramientas de comunicación electrónica favorece una mayor participación en los grupos de trabajo, al disminuir las barreras físicas y de estatus, se da un flujo más libre de la información a todos los niveles. El grado de aceptación del **icq**, es también alto, pues la mayoría de los empleados pasan gran parte de su horario de trabajo conectado a este, lo que supone hay un convencimiento en el apoyo que le da este programa en sus actividades.

También se observó que existen determinantes externos en el uso de este programa por parte de los empleados, como es la conveniencia de que todos lo usan en la oficina, hay cierta presión por parte de la organización en el manejo del software al menos por una gran parte de su personal, esto quizá por el perfil de la institución, pues también hay que señalar que un software como el **icq**, no cuenta con muchos adeptos en otro tipo de organizaciones. Sin embargo ya que esta maneja un enfoque de educación a distancia en la que las herramientas de comunicación son vitales el establecer las condiciones de control adecuadas, le puede significar grandes ahorros, pero no observamos que no existe capacitación previa, lo que no le permite a los usuarios explotar al máximo las funciones que les ofrece esta herramienta al cien por ciento.

Por otra parte, también se pudo captar cierto rechazo por parte de los usuarios ante algunas debilidades del sistema, específicamente el respaldo de la información que se envía, dicho rechazo podría verse fundamentado en gran medida, de nueva cuenta por la falta de conocimiento de este software.

Por esto, con base en este estudio se sugiere la importancia de una capacitación por parte de la organización hacia los empleados, que les permitan el desarrollo de habilidades y experiencia técnica en el manejo de esta herramienta, así mismo códigos de uso o normas que les permitan llevar un orden sobre la información que se transmite a través de este canal de comunicación, teniendo en cuenta los beneficios que se pueden obtener a través de este sistema, así como también el aumento en la productividad y un mejor manejo de los procesos.

Ante todo se recomienda que la Universidad Virtual desarrolle una estrategia de uso de esta herramienta en la organización, pues además de la conveniencia de ser gratuito, se deben observar otros beneficios en su incorporación a las actividades laborales de los empleados que lo utilizan, pues aunque bien es cierto se han desarrollado códigos de uso para la interacción en nivel educativo por medio del icq, sería de gran ayuda desarrollar un plan de capacitación para el empleado común, como en su momento se dio con el correo electrónico en algunas organizaciones, pues aunque bien es cierto se trata de un programa con una interfase relativamente sencilla, el conocimiento de sus funciones podría significar para ellos operar de una manera más efectiva y eficiente.

Para finalizar puntualizaremos los datos obtenidos en este estudio que muestran algunas fuerzas y áreas de oportunidad en el uso del icq:

<i>Fuerzas</i>	<i>Áreas de oportunidad</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El icq facilita la socialización de los empleados, dentro y fuera de la organización. ▪ Favorece una mayor participación entre los grupos de trabajo. ▪ Permite el contacto en tiempo real con todos los miembros del equipo de trabajo que se encuentren en línea. ▪ Favorece el flujo de información dentro de la institución. ▪ Disminuye las barreras físicas para comunicarse (también de estatus). ▪ Alto nivel de aceptación por parte de los empleados (la mayoría lo usa). ▪ Herramienta de fácil manejo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inseguridad en las transmisiones, es necesario la aplicación de mecanismos de seguridad. ▪ Conocimiento de las funciones que ofrece del icq. ▪ Establecimiento de códigos de conducta para interactuar por este medio. Existe el riesgo de un mal uso de esta herramienta. ▪ El icq como medio de almacenamiento de información o forma de registro de problemas comunes. ▪ Disminución en las barreras de comunicación por parte del emisor (ortografía, orden de las ideas); del

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transmisión y respuesta rápida. ▪ Representa un medio de comunicación alterna. ▪ Su uso es promovido por los tomadores de decisiones dentro de la institución. ▪ Presenta varios servicios o funciones a los usuarios, que faciliten su trabajo y les ayude a proteger su información. (chat, recordatorios, correo electrónico, mensajes archivados, control de acceso). 	<p>receptor (atención al recibir el mensaje).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> Problemas técnicos que impiden la comunicación. Problemas con la red. Mejora en los mecanismos de seguridad. <p>El icq no permite la interoperabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de una cultura sobre el uso del icq en el contexto laboral.
--	--

Tabla 5.1

5.2 Recomendaciones propuestas para el uso más efectivo del Icq, dentro de la organización.

Con base a la investigación realizada, se presentan las siguientes recomendaciones con el propósito de proporcionar a los empleados una ayuda en la búsqueda del uso óptimo de esta herramienta de comunicación laboral.

Con los siguientes puntos sólo se pretende dar una serie de puntos básicos y sencillos que permitan al usuario común obtener un valor agregado de este software.

Efectividad en la comunicación

- Tomando en cuenta la retroalimentación dentro del proceso de una comunicación efectiva, al utilizar el ICQ, es importante dar respuesta a los mensajes recibidos lo más pronto posible, pues dado que esta herramienta nos permite una comunicación simultánea con dos o más usuarios al mismo tiempo se puede perder el sentido de la conversación si damos una respuesta fuera del contexto en el que se generó el comentario o pregunta que recibimos con anterioridad.

Al igual que el correo electrónico, en el ICQ se tiene la desventaja de no contar con las entonaciones de voz o lenguaje no verbal necesario para dar contexto a una charla. Además hay tiempos o silencios que pueden hacer que se pierda la conversación. (Database, Julio, 1999).

- Se debe evitar usar el ICQ para tratar un tema delicado o que requiera de llegar a un consenso, como puede ser la retroalimentación a un empleado, o bien en los grupos de trabajo a distancia, algunas investigaciones señalan que algunos procesos son más complicados cuando se hacen electrónicamente. Esto debido a la creencia de que la comunicación cara a cara es más poderosa que la interacción electrónica continua.

Debido a la inmediatez que tiene este medio de comunicación, los rumores que se generan en las corporaciones pueden expandirse con mayor rapidez ocasionando problemas organizacionales.

Trabajo colaborativo

- Para encontrar un valor agregado al uso del icq en el trabajo colaborativo a través del intercambio de archivo y de información entre los usuarios, es importante señalar la ayuda que puede significar el almacenamiento y resguardo de información importante para nuestro trabajo, sin embargo para almacenar y más tarde tener disponible el conocimiento, la institución debe determinar primero qué es importante retener y después cómo es la mejor manera de hacerlo.

Es conveniente lograr el enfoque del icq como un sistema de memoria organizacional, en el cual se consigan categorizar los elementos, como pueden ser las necesidades de aprendizaje, objetivos de aprendizaje, uso y función de la información y localización.

Cuando se estructura el conocimiento, es importante considerar cómo la información será recuperada por los diferentes grupos de la organización.

Representa un medio de comunicación alterna al teléfono. Los mensajes instantáneos son útiles para localizar empleados que trabajan fuera de la oficina o que no pueden acceder a una cuenta de correo todo el tiempo, o que comparten una sola línea telefónica por lo que es más fácil comunicarse mediante este medio de mensajes (Informationweek, junio, 1999).

Además algunas compañías han encontrado que al utilizar este software sus cuentas telefónicas han disminuido, sobre todo cuando equipo de trabajo se localiza en puntos geográficos muy alejados. (Medford, mayo/junio, 2001)

- El icq también no puede ayudar a llevar un registro de trabajo, como minutas o juntas virtuales, facilitando el proceso de toma de decisiones y como una herramienta más de memoria organizacional en el trabajo en equipo.

Interacción social (Socialización)

- Aún cuando el ICQ es utilizado en gran medida como medio de comunicación social, debe evitarse abusar de esta herramienta en el ambiente laboral y enfocar su uso a la ejecución de tareas. Para esto, es recomendable tener dos registros de usuario en este medio, de esta forma podrá utilizar el que más le convenga en horas de oficina y le evitará ser interrumpido mientras se encuentre trabajando.

Estudios recientes han mostrado un incremento en la cantidad de tiempo que los empleados dedican interactuando con algún tipo de sistema de comunicación electrónica. Un empleado típico envía y recibe en promedio 201 mensajes al día, y puede ser interrumpido cada 10 minutos, según una investigación de la agencia Pitney Bowes. (New York Times, septiembre, 1999).

Esta tabla nos muestra los resultados encontrados según este estudio sobre el número de trabajadores que reportan 6 o más interrupciones en una hora, mediante mensajes instantáneos o algún otro medio de comunicación en el trabajo.

País	1998	1999
Estados Unidos	40 %	45
Canadá	40	51
Reino Unido	42	49
Alemania	*	61
* No disponible. (Fuentes: Media Metrix y Pitney Bowes).		

Tabla 5.2 Tabla de resultados de estudio.

Implementación de mecanismos de seguridad

- Es recomendable además, activar un mecanismo de seguridad para evitar un mal uso de la cuenta por otra persona. Esto puede hacerse mediante la aplicación de una clave de acceso a su registro de ICQ.
- El ICQ como otro medios electrónicos permite el intercambio de archivos de forma instantánea, de una manera muy sencilla, sólo oprime el nombre del usuario a quien desea enviar el documento y selecciona File, en ese momento se despliega una ventana de diálogo File/Open, selecciona el archivo y entonces se abrirá una pantalla para colocar la descripción. Es importante llenarla, no sólo como forma de guardar el historial de envíos, sino también para identificar el remitente y qué tipo de archivos se está recibiendo.
- Para evitar ser molestado por usuarios desconocidos, es recomendable al instalar el ICQ activar la opción "Autorización necesaria", de esta forma el

usuario tiene el control de su lista de contactos. Alternativamente se puede activar además en la tabla de Ignore List, la opción “Aceptar mensajes sólo de usuarios de mi lista de contactos”.

- El ICQ al igual que otros sistemas de comunicación electrónica necesitan mantenimiento, por eso es recomendable “limpiar” periódicamente las historias de las conversaciones. Cuidando por supuesto de guardar las que se consideren importantes en archivos para no perderlas.

Conocimiento general de la herramienta.

- El primer paso para tener un uso más efectivo de esta herramienta de comunicación electrónica es conocer los recursos con los que cuenta para familiarizarnos con sus dispositivos y de esta forma aprovecharlos más. Aunque la versión más utilizadas tienen instrucciones en inglés, existen algunos sitios en español en la red con información muy útil para facilitar el uso del ICQ.

Las instrucciones del ICQ se encuentran en el idioma inglés, y aún cuando la versión más reciente ICQ2000 cuenta con una función para traducirlas al castellano, no deja de ser un inconveniente para la mayoría de los usuarios de habla hispana.

- Es recomendable un curso para el conocimiento general de las funciones que ofrece el icq por parte de la institución a sus empleados o unidad de trabajo quienes lo utilizan para ejecutar actividades de trabajo diario.

Barreras semántica y personales

- En cualquier forma de comunicación escrita, ya sea electrónica o por un medio tradicional, las formas toman importancia para la comunicación productiva, de esta manera se recomienda revisar la ortografía y errores gramaticales de nuestros mensajes, ya que estos dan mala imagen al receptor de la persona que envía el mensaje.
- En el proceso de comunicación no siempre se logra con éxito pues existen ciertas limitantes que actúan como barreras, así la decodificación de un mensaje dependerá de mucho de qué tanto compartan las partes. Por eso es necesario cuidar el tono del mensaje. Evitar que se pueda dar otra interpretación al mensaje enviado.
- Es conveniente moderar el número interlocutores con los que se mantenga comunicación al mismo tiempo ya que para que el ciclo del modelo de

comunicación efectiva se lleve a cabo requiere de cierta atención tanto del receptor como del emisor.

- Sea breve en sus mensajes. De esta forma evita distraer la atención del tópico principal. Los estudios muestran un aumento en el volumen de la comunicación, sin embargo también indican que hay poca habilidad para comunicarse efectivamente por medio electrónico.
- El ICQ es una forma alternativa de enviar un mensaje para obtener una respuesta, no debe utilizarse como un sustituto de conversación.
- Siempre tenga presente las llamadas reglas de etiqueta del internet o Netiquette, por ejemplo: No sólo use mayúsculas. Usarlas equivale a gritar.

Estas son algunas de las recomendaciones que se proponen para obtener un mayor beneficio de esta tecnología de comunicación, y de esta forma tener la oportunidad de hacer más eficientes y productivos los procesos dentro de la organización.

5. 3 Trabajos futuros

Dentro del área de comunicación organizacional por medios electrónicos en el ámbito nacional, podemos observar que existe una gran oportunidad para la realización de investigaciones en diversos campos. Dichas investigaciones pueden aportar un valor agregado al desarrollo integral de una organización, permitiendo que herramientas cotidianas en su uso (como el icq) alcancen un mejor nivel de ejecución por parte de los usuarios.

Este proyecto es sólo un primer acercamiento hacia la documentación del uso y aplicación que dan los empleados a este software en su lugar de trabajo.

Por lo anterior y para ampliar un poco más algunos de los temas tratados en esta tesis, se pueden realizar nuevos trabajos siguiendo algunas de estas líneas de investigación:

- Realizar un estudio comparativo, sobre los usos del icq en diferentes organizaciones, que nos permita ampliar los resultados obtenidos en esta investigación.
- Realizar un estudio que amplíe el conocimiento de la variable de efectividad en la comunicación obtenido por esta herramienta de comunicación en una

organización; ya que el desarrollo de esta tesis estuvo enfocado sólo a conocer en forma general los usos y aplicaciones del icq, sin adentrarse en cada uno de los aspectos encontrados.

- Investigar las ventajas y desventajas del uso de esta tecnología como herramienta de trabajo.
- Realizar un estudio comparativo sobre las ventajas y desventajas del icq versus el correo electrónico o algún otro medio de mensajería instantánea.

Anexo 1

Características del ICQ

Descripción de las características básicas de una ventana de ICQ99b.

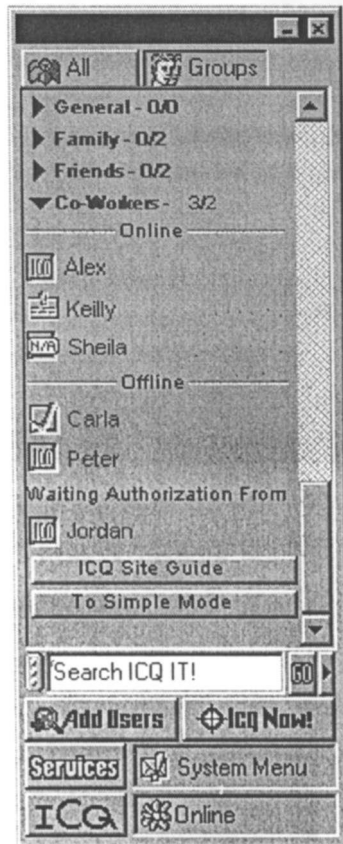


Figura a1
Características icq No. 1

Características básicas de una ventana de ICQ

- **ICQ #** : El número de identificación del usuario, es único y sirve para identificarlo como usuario registrado.
- **Contact list**: Lista de conocidos que usan este programa. Para saber quiénes están en línea en ese momento se presentan las **siguientes opciones**:
 - o All: presentará todos los contactos estén o no estén en línea
 - o Online: presentará sólo aquellos que se encuentren conectados.
 - o Groups: ofrece la opción de organizar los contactos en grupos
 - o User: presenta todos los usuarios en lista.
- **Groups**: Permite ordenar los contactos en grupos o asociaciones. Enfrente de cada grupo se puede ver cuántos miembros están en línea y cuantos no.
- **ICQ Site Guide**: Es una liga al sitio en web de ICQ.
- **To Simple Mode**: Permite al usuario usar las herramientas básicas del sistema.
- **Advance Mode**: Permite al usuario usar las herramientas básicas mas otros elementos.
- **WebSearch**: Es una ventana a un buscador de icq en la red.
- **Add Users**: Son las opciones para buscar usuarios en el sistema y agregarlos a la lista.
- **ICQ Now!**: Liga a la red ICQ.
- **Services**: Permite enviar mensajes de eventos inmediatos v notas



Figura a2
Características icq No. 2

Menú del usuario de ICQ

- **Message:** permite mandar un mensaje a otro usuario
- **File:** Se puede enviar un archivo a otro usuario.
- **Web Page Address:** permite enviar una dirección electrónica para que sea accesada inmediatamente.
- **Contacts:** Enviar el contacto a otros usuarios estén o no estén en línea.
- **Voice Message:** Permite enviar mensajes de voz como si fueran escritos.
- **Greeting Card:** Opción para enviar tarjetas desde el cliente ICQ.
- **Email:** Actua como receptor de la cuenta de correo que el usuario utilice, siempre y cuando esté activada.
- **ICQ Chat:** Permite al usuario "charlar" con otros usuarios.
- **Phone, "Follow me":** Permite recibir una llamada, marcar a otro usuario o consultar el directorio telefónico de la red.
- **History:** Guarda y permite ver los mensajes enviados en una conversación.
- **Homepages:** Permite ir a una página predeterminada.
- **Info:** Sirve para conocer los datos de otro usuario.
- **Move to Group:** Sirve para organizar la lista de contactos.
- **More:** Contiene las siguientes opciones: Rename, Delete, Alert/Accept Modes y 'Floating' on/off.
- **Simple:** Cambia a Modo simple.



Figura a3
Características icq No. 3

Servicios de ICQ

- **My ICQ Page:** Permite al usuario diseñar y activar su propia página en internet.
- **Reminder:** Sirve para
- **Notes:** Deja notas en la pantalla de la computadora sobre cosas que se tienen que hacer. También se pueden poner en un archivo para revisarlas después.
- **ToDo:** Para escribir cosas que se deseen y
- **Email:** Este es una liga a las aplicaciones de email del ICQ.
- **Phone- "Follow Me":** Liga para regular el uso telefónico del ICQ.
- **Archive:** Permite acceder a varios archivos del ICQ:
 - o Archivo de mensajes
 - o Búsqueda avanzada
 - o Fólder de mensajes enviados
 - o Directorios registrados

ICQ WhitePages: Toma directamente de las Páginas Blancas del ICQ para buscar a otros usuarios o bien para actualizar la información del usuario.

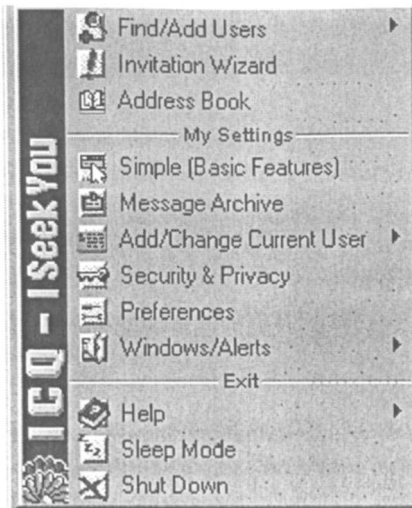


Figura a4
Características icq No. 4

Botón de ICQ

- **Add/Find Users:** Da varias opciones para buscar otros usuarios del ICQ.
- **Invitation Wizard:** Permite invitar a otras personas al ICQ.
- **Simple (Basic Mode):** Permite cambiar de modo simple a avanzado y viceversa.
- **Message Archive:** Se puede acceder los mensajes enviados en una conversación.
- **Add/Change Current User:** Permite cambiar los detalles del usuarios o que otra persona accese este servicio desde una misma computadora.
- **Security & Privacy:** Permite configurar las reglas de seguridad.
- **Preferences:** Permite configurar varias opciones.
- **Window/Alerts:** Varias opciones de alerta y de Ventana de ICQ.
- **Help:** Acceso a los archivos de ayuda del ICQ.
- **Shut Down:** Opción para apagar el programa.

Anexo 2

ENCUESTA SOBRE EL USO DEL PROGRAMA ICQ POR EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD VIRTUAL

La finalidad de esta encuesta, es conocer la experiencia de los empleados de esta institución respecto al uso del sistema de comunicación electrónico conocido como Icq.

Contestar cada una de las secciones de la misma te tomará sólo de 5 a 8 minutos, y con ello contribuirás al desarrollo y al conocimiento sobre el uso y aplicación de esta tecnología de comunicación.

Es importante señalar que todos los enunciados presentados se encuentran en el contexto laboral de la Universidad Virtual, de esta forma te pedimos encerrar el número que corresponda a cada enunciado basándote en qué tanto estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones según tu experiencia en el uso del ICQ en el trabajo.

1. Uso el icq por su:

a) Facilidad para obtenerlo. (bajarlo directamente de Internet)

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. En desacuerdo 4. Totalmente en desacuerdo

b) Facilidad de uso (aplicaciones son sencillas)

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. En desacuerdo 4. Totalmente en desacuerdo

c) Permite una respuesta inmediata.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. En desacuerdo 4. Totalmente en desacuerdo

d) Conveniencia (todos lo usan en la oficina)

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. En desacuerdo 4. Totalmente en desacuerdo

2. El icq facilita que el receptor y el emisor actúen y respondan coherentemente con su mensaje.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. En desacuerdo 4. Totalmente en desacuerdo

3. Al utilizar el icq los tiempos de respuesta en mi trabajo son menores y más rápidos.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. En desacuerdo 4. Totalmente en desacuerdo

4. Con qué frecuencia utilizo el icq con mis compañeros de trabajo para:

a) Realizar diagnósticos de problemáticas comunes.

1. Frecuentemente 2. Algunas veces 3. Pocas veces 4. Nunca

b) Elaborar planes de trabajo (ponerse de acuerdo en el desarrollo proyectos).

1. Frecuentemente 2. Algunas veces 3. Pocas veces 4. Nunca

c) Resolver un problema urgente.

1. Frecuentemente 2. Algunas veces 3. Pocas veces 4. Nunca

d) Dar seguimiento a un problema.

1. Frecuentemente 2. Algunas veces 3. Pocas veces 4. Nunca

5. Cuando tengo que transmitir un mensaje extenso y complejo, qué canal prefiero usar:

1. Conversación cara a cara.
2. Icq
3. Teléfono
4. Correo electrónico

6. Cuando tengo que transmitir un mensaje sencillo y rutinario, qué canal prefiero usar:

1. Conversación cara a cara.
2. Icq
3. Teléfono
4. Correo electrónico

7. A través del icq me mantengo en contacto con amigos.

1. Frecuentemente
2. Algunas veces
3. Pocas veces
4. Nunca

8. Utilizo el icq para almacenar información y llevar registros sobre asuntos laborales.

1. Frecuentemente
2. Algunas veces
3. Pocas veces
4. Nunca

9. Me mantengo en línea durante todo mi horario de trabajo (excepto durante la comida).

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

10. El icq me ayuda a comunicarme con mayor facilidad con cualquier persona del departamento sin importar estatus, edad o que tan cercana sea mi relación con esa persona a diferencia de la conversación cara a cara.

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. En desacuerdo
4. Totalmente en desacuerdo

11. Me gusta conversar con mis compañeros de oficina para tratar asuntos personales o intercambiar opiniones de otra índole que no sea laboral.

1. Frecuentemente
2. Algunas veces
3. Pocas veces
4. Nunca

12. Cuando el trabajo es poco me gusta hacer nuevos amigos por este medio.

1. Frecuentemente
2. Algunas veces
3. Pocas veces
4. Nunca

13. Antes de enviar algún mensaje o archivo verifico que la persona que recibe sea a quien busco, para evitar malos entendidos o extraviar información.

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

14. Si alguien desea contactarme, pido autorización previa para agregarse a mi lista.

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

15. Es recomendable utilizar una clave de acceso (password) para entrar a mi cuenta de icq en la oficina.

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. En desacuerdo
4. Totalmente en desacuerdo

16. Antes de utilizar alguna función que desconozco de esta herramienta:

a) Consulto algún tipo de manual en línea.

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

b) Pregunto a otros compañeros que sí lo conocen.

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

c) Intento averiguar por mí mismo para qué sirve.

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Casi nunca
5. Nunca

17. Pienso detenidamente el orden de las palabras que lleva mi mensaje escrito.

1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca

18. Cuando escribo mensajes por icq cuido la ortografía.

1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca

19. Cuando alguien me busca por este medio, me gusta contestar inmediatamente aunque esté conversando con otra persona en el icq.

1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca

20. Cuando estoy muy ocupado prefiero:

a) desconectarme del icq

1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca

b) cambiar mi modo a sólo *mensajes urgentes*.

1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca

c) Me mantengo en línea, pues es mejor estar siempre localizable.

1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca

Si deseas realizar alguna recomendación para el uso optimo del icq, puedes hacerlo a continuación:

¡Muchas gracias por tu apoyo y tu valiosa cooperación!

Anexo 3

Referencias Bibliográficas

- AUTOR ANONIMO. "Advancements make effective communication harder". Unysis World. Estados Unidos. Sept. 1998.
- AUTOR ANONIMO. "Don't burden the recipient with your messaging". Management Today. Londres. Mayo, 1998.
- AHITUV, Niv. Principles of Information Systems for Management. Business and Educational Technologies. Estados Unidos. 1994.
- ALVAREZ Haro, Cynthia Deyanira. Diseño y Aplicación de un instrumento para medir la Comunicación dentro de una Organización. Tesis de Maestría, Tecnológico de Monterrey, Monterrey, México, 1996.
- BRANDT, Andrew. "ICQ Inside and Out". PC World Online. Estados Unidos. Dic. 1999.
- BYRD, Kathy. "E-mail and the organization of tomorrow". Ivey Business Journal. Londres. Otoño, 1998.
- DALTON, Gregory y Wilder Clinton. "Messages in real time". Informationweek. Estados Unidos. Junio 1999.
- FERNANDEZ Collado, Carlos. La Comunicación en las Organizaciones. Editorial Trillas, México, 1995.
- FLAHERTY, Lisa, Kevin J. Pearce y Rebecca Rubin. Internet and face-to-face communication: Non functional alternatives. Communication Quarterly. Verano, 1998.
- FULK, Janet y Steinfield, Charles. Organization and Communication Technology. SAGE Publications, Londres, 1990.
- FULK, Janet; Gerardine De Sanctis. " Electronic Communication and Changing Organizational Forms". Organization Science. Vol. 6, núm. 4. Jul-Aug 1995.
- GOLDSBOROUGH, Reid. "Instant messaging for instant communications". Link-up. Estados Unidos. Junio, 2001.
- GOMEZ Mont, Carmen. Nuevas tecnologías de comunicación. Editorial Trillas. México. 1991.

- GOODMAN, Paul S. y Sproull, Lee S. Technology and Organizations. Jossey-Bass Editores. Estados Unidos. 1990.
- GONZALEZ García, Carmen. La Comunicación Efectiva. Grupo Editorial ISEF. México. 1997.
- GRANT, August E. Communication Technology Update. Butterworth-Heinemann. Estados Unidos. 1995.
- HEIM, Judy. "Use ICQ to Stay in Touch With Colleagues, Friends". PC World Online, San Francisco. Julio, 1999.
- HELLRIEGEL, Don; John W. Slocum y Richard W. Woodman. Organizational Behavior. South-Western College Publising. Estados Unidos, 2001.
- JONG-YOUNG, Kim. "Social interaction in computer-mediated communication". Social Society for Information Science. Bulletin of the American Society for Information Science. Washington. Marzo, 2000.
- KETTINGER, William. The use of computer-mediated communication in an interorganizational context. Decision Sciences. Atlanta. Verano, 1997.
- LINLIN, Ku. Social and nonsocial uses of electronic messaging systems in organizations. The Journal of Business Communication. Julio, 1996.
- LUTHANS, Fred. Organizational Behavior. Irwin McGraw-Hill. Estados Unidos. 1998.
- MARTINEZ de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. Comunicación Organizacional Práctica. Editorial Trillas, México, 1995.
- MICHALSKI, Liz. "Effective communication equals successful project management". Estados Unidos. Mayo. 2000.
- MICHALSKI Wolfgang, Miller Riel y Stevens Barry. Tecnologías del siglo XXI: Balance de metas económicas, sociales y ambientales. Este País. Dic. 1998.
- MORTON Michael S. Scott. The Corporation of the 1990s. Information Technology and Organizational Transformation. Oxford University Press. 1991.
- PRIETO, Fernando y Zornoza, Ana María. Nuevas Tecnologías de la Información en la Empresa. Una perspectiva psicosocial. Psicología Pirámide. 1997.
- RAIMONDI, Pablo. "Los mensajes instantáneos invaden el ciberespacio". Clarín digital. Agosto. 2000

REBEIL Corella, María Antonieta. El Poder de la Comunicación en las Organizaciones. Plaza y Valdés Editores/ Universidad Iberoamericana. 1998.

ROBBINS, Stephen P. Organizational Behavior. Prentice Hall. Nueva Jersey. 1993

ROGERS, Everett M. Communication Technology. The New Media in Society. The Free Press. Nueva York. 1986.

ROGERS, Everett M. Communication in Organizations. The Free Press. Nueva York. 1976.

SALINAS Olivo, Perla Adriana. Apoyo de las Tecnologías de Información para que exista una interacción exitosa en la educación a distancia. Tesis de Maestría, Tecnológico de Monterrey, Monterrey, México, 2000.

SAMBOLD, Howard. Ten Secrets of Effective Communication in the Workplace. URL: <http://www.careercraft.com/comm.html>

SKYRME, David. The Impact of IT on Organizations. Management Insight No. 5. URL: <http://www.skyrme.com/insights/5itorg.htm>

SLATALLA, Michelle. "The Office Meeting Than Never Ends". The New York Times. Nueva York. Septiembre, 1999.

SMITH, Sarah. E-mail etiquette. Pschology Today. Nueva York. Agosto, 2000.

STRASSMANN, Paul A. Information Payoff. The Transformation of Work in the Electronic Age. The Free Press. Nueva York. 1985.

STROUD, Forrest. "Attack of the instant messenger". Boardwatch. Estados Unidos. Mayo, 2000.

ZASTROW, Jan. "ICQ for info pros". Database. Israel. Jun/Jul 1999.

ZUBOFF, Shoshana. In the Age of the Smart Machine. Basic Books, Inc. Publishers. Nueva York. 1988.

