



**UNIVERSIDAD ACADEMIA
DE HUMANISMO CRISTIANO**
tradición de pensamiento crítico

CARRERA INGENIERIA DE EJECUCION EN GESTION PUBLICA



**IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVIU
METROPOLITANO**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO
DE INGENIERO DE EJECUCIÓN EN GESTION PUBLICA**

INTEGRANTES:

**Sr. RENE BERRIOS VARAS
Sr. OSCAR OYARZUN JARA
Sr. EDUARDO SALINAS LUNA**

PROFESOR GUIA:

Sr. ALEXIS BECERRA HUAIQUIAN

PROFESOR INFORMANTE:

Sr. HECTOR CHAMACA PEREZ

SANTIAGO – MAYO- 2003

Internet, telefonía móvil, televisión por cable, fibra óptica y muchos otros adelantos son sólo reflejos de un proceso mucho más profundo.

Independiente de la tecnología específica que en un momento dado se construya como puntal de este desarrollo, lo cierto es que estamos entrando en una época en que nuestra capacidad de comunicar datos y compartir conocimientos es tan grande como nunca antes. Este es nuestro despertar a la Nueva Tecnología de las Comunicaciones

INDICE

Introducción	1
Capítulo Primero. Marco Referencial	5
I. Marco Filosófico – Antropológico	5
1) Estado	6
2) Modernización del Estado	7
3) Gestión Pública	10
4) Administración Pública	11
5) Caracterización de la Organización	12
5.a) Organigrama	13
5.b) Reseña histórica	14
5.c) Misión institucional	15
5.d) Objetivos generales y específicos del SERVIU Metropolitano	17
5.e) La información institucional	19
Capítulo Segundo. Marco teórico	21
I. Marco teórico en relación a las personas	21
1) Relaciones interpersonales	22
2) Percepción de persona a persona	23
3) Empatía	25
3.a) Empatía al escuchar	26

3.b) Empatía al hablar	27
4) Liderazgo	27
5) Comunicación v/s información	30
5.a) Comunicación organizacional	33
5.b) Comunicación interpersonal	34
II.- Marco teórico en relación a la organización	36
1) Organización	36
2) Clima organizacional	38
3) Cultura organizacional	40
III.- Marco teórico en relación a las TICs	42
1) Tecnología	43
2) Tecnología de la Información y Comunicación	46
3) La Tecnología en el SERVIU Metropolitano	49
4) Impacto de la Tecnología	51
5) Herramientas que se analizan en relación a las TICs	51
5.a) Computadores	53
5.b) Internet	55
5.c) Intranet	58
5.d) Correo electrónico	59
IV. Consecuencias inmediatas por la implementación de las TICs	60
1) Barreras organizacionales	60

2) Impacto de las TICs en la eficiencia de la Organización	63
3) Influencia de las TICs en la Organización formal e informal del SERVIU Metropolitano	65
Capítulo Tercero. Formulación de la Hipótesis y Objetivos de la investigación	71
I. Justificación y delimitación de la investigación	71
II. Descripción de la situación en el SERVIU Metropolitano respecto de las TICs implementadas	72
III. Formulación de la Hipótesis	75
IV. Variables de la Hipótesis	76
V. Objetivos	79
Capítulo Cuarto. Desarrollo de la investigación y análisis de sus resultados	81
I. Diseño de la investigación e Instrumento de medición	81
II. Población y muestra objeto del estudio	82
III. Procedimiento de la Medición	84
IV. Plan de análisis de los resultados	89
1) Desarrollo de las tabulaciones de la encuesta	89
1.a) Tabulación estamento A	92
1.b) Tabulación estamento B	99
1.c) Tabulación estamento C	106

2) Conclusiones de la muestra realizada a los funcionarios del SERVIU Metropolitano	113
2.a) Estrato A. Directivos y Profesionales	113
2.b) Estrato B. Técnicos y Administrativos	116
2.c) Estrato C. Auxiliares	119
3) Conclusiones generales de la encuesta	122
4) Resultado de la Hipótesis	126
Capítulo Quinto. Eficiencia lograda con la implementación de las TICs.	127
1) Introducción	127
2) Medición	129
3) Análisis de los resultados	131
4) Consideración especial	134
5) Nuevas implementaciones	136
6) Aporte de adopción institucional	139
Proposiciones de implementación	139
Palabras finales	142
Glosario	145
Bibliografía	157

INTRODUCCIÓN

El bombardeo de titulares, notas, fotografías, reportajes, imágenes televisivas, videos, películas en cine, música en compact, avisos publicitarios, son parte dominante de nuestro paisaje diario, así como los rostros de nuestra familia. Tan habituados estamos con esta realidad, que poco nos detenemos a medir sus consecuencias o ver de que manera nos influye. En los últimos quince años el conocimiento humano, ha sufrido cambios radicales que han elevado el bienestar social e individual de las personas.

De igual manera, en nuestro trabajo ha sucedido algo también muy sugerente y está en relación con la aparición de nuevas formas de comunicarse, las que se denominan **“Tecnologías de la Información y Comunicaciones”** (refiriéndonos a ellas en el desarrollo de la tesis con la sigla **TICs**). En los últimos años cada servicio público, y el nuestro no ha escapado a esta influencia, ha masificado enorme y rápidamente el uso de la información a través de redes por cables y ondas, mediante el uso de computadores de avanzada tecnología y de otros medios de contactarse con los usuarios internos y externos como por ejemplo el fax.

Entonces, abrirse a la comunicación es una oportunidad de palpar nuestras sorprendentes capacidades, sin apoltronarnos frente al conocimiento. La creatividad es algo que siempre debe ser esperado y liberado. Una buena

manera de hacerlo es acercando a las personas a todas las formas de información y comunicación, sobre todo si pensamos que estamos hablando de un lenguaje que necesitamos descifrar con rapidez.

Todas estas opciones de transmisión de información influyen invariablemente en la comunicación, provocando cambios radicales en las relaciones interpersonales tanto dentro del hogar como en el lugar de trabajo. Específicamente en este último caso, hace que las relaciones pasen de un estado lento a uno rápido, de la escasez a la abundancia de la información. Estas tecnologías han cambiado la forma de acceder al conocimiento y la forma de relacionarse, dada la multilateralidad que permite, por ejemplo, el uso del correo electrónico.

Por otra parte, es de conocimiento general que la preocupación del actual gobierno es la incorporación de estas tecnologías (TICs), en especial de la internet en la Administración Pública, de manera tal que su uso se refleje en el trabajo diario. Por ello, la presente investigación se enfoca o encamina a analizar la influencia que provocan las nuevas formas de comunicarse, como un instrumento de Modernización del Estado en las relaciones interpersonales y laborales en los funcionarios del Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano, en adelante signado con la sigla SERVIU Metropolitano, con asiento en la ciudad de Santiago

Por lo tanto, es preciso dejar establecido que los medios que se analizarán son los siguientes:

- a) Computadores e impresoras conectadas en la red y aquellos de origen local.
- b) Internet e Intranet
- c) Correo Electrónico

Para el desarrollo del estudio se empleará una forma exploratoria y descriptiva, que implica la recopilación de datos, utilizando principalmente una encuesta y entrevista dirigida a personas al azar de distintos estamentos de la organización y que tengan acceso a la red, con el objeto de determinar cual es su apreciación personal. Asimismo, se entrevistarán del mismo modo a personas que teniendo un computador e impresora a sus cargo, pero sin el acceso a la red, para ver hasta que punto se ven afectados, o simplemente si les es indiferente la no conexión a la red.

Entonces, la investigación está enfocada en ver cual es el:

IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVIU METROPOLITANO

Para ello, es clave indagar y responder las siguientes interrogantes:

- 1)** “Hasta que punto ha crecido el uso de la tecnología y como ha influido en el rendimiento laboral”.

- 2)** “Que papel cumple la tecnología de la información en las relaciones interpersonales”

- 3)** “Si existe una modificación generalizada en la conducta de los usuarios de esta tecnología”

CAPITULO PRIMERO

MARCO REFERENCIAL

I.- MARCO FILOSOFICO – ANTROPOLÓGICO

El desarrollo de la investigación ha requerido de una exhaustiva búsqueda de los autores que tratan el tema de las tecnologías de la información, de las comunicaciones y las relaciones interpersonales que conllevan. Todos ellos no ponen en duda que se está en presencia de una revolución tecnológica de carácter mundial, y que es imposible detener y menos pronosticar con claridad los alcances de esta nueva forma de comunicarse y de relacionarse en el cotidiano vivir dentro y fuera del espacio institucional y organizacional. La Internet, la Intranet y el correo electrónico aparecen como una revolución que poco a poco convierten a las organizaciones en verdaderos espacios virtuales o cibernéticos, alcanzando a la fantasía y las visiones futuristas de los novelistas más avanzados.

La cuestión radica entonces, en como afecta estas TICs, y que riesgos trae consigo a las organizaciones en general, a la familia y a la individualidad de las personas y por último cual es el impacto que tendrán en las relaciones interpersonales y en la cultura organizacional, que es principalmente el ámbito que nos atrae.

Para el desarrollo del marco de referencia, es importante posicionarse y definir en forma clara aquellos términos que están permanentemente usándose en la Administración Pública, cuales son: Estado, Modernización del Estado, Gestión Pública, Administración Pública y obviamente, definir y establecer la misión y objetivos generales y específicos de la Institución que se analiza, es decir, el Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Metropolitano.

1) Estado

Propuesto el tema, es necesario definir conceptual y objetivamente la palabra "**Estado**" y al referirnos a las grandes asociaciones políticas, el Estado constituye la mayor y más importante de ellas, cuyo objetivo es la ciencia de gobernar. Esta asociación se diferencia del concepto "**país o nación**", y en forma permanente surgen confusiones a este respecto. Recordemos que R.M. Mac-Iver y Charles H. Page, en su obra "Las Grandes Asociaciones", publicada en Madrid, en el año 1972, aclaran esta dualidad. Por ello cuando se señala que el Gobierno de Chile ha firmado un tratado de libre comercio con la unión europea, se refiere "**al Estado**" y cuando se menciona que Chile tiene una excelente estabilidad a nivel sudamericano, se entiende "**su pueblo**".

En general la definición más conocida de Estado es "la Nación jurídicamente organizada dentro de un territorio determinado", capaz de determinar reglas,

responsabilidades y obligaciones. Sea esta la forma de organización más aceptada en la actualidad, es decir, en un Estado Unitario, donde las personas obedecen a una sola constitución para todo el territorio nacional.

La administración del estado se ejerce de manera centralizada y descentralizada para hacer más eficiente su funcionamiento, otorgando personalidad jurídica y atribuciones expresadas a través de ley, con patrimonio y responsabilidad propia, a organismos involucrados indirectamente al poder central.

Finalmente, don Andrés Bello define el Estado señalando que “El Estado es una sociedad de hombres que se gobierna por leyes emanadas de ella misma y es dueña de una porción de territorio”¹

2) Modernización del Estado

La modernización del Estado en Chile es una tarea que tiene prioridad, y que principalmente ha tenido una creciente preocupación desde el restablecimiento de la democracia. Ha logrado progresos en materia de comunicación, transparencia, eficiencia y coordinación, principalmente en nuevas funciones inéditas y modificación de las convencionales. Modernizar el Estado es

¹ Cátedra Adm. Pública I, Héctor Chamaca Pérez, profesor UAHC, año 2001

sumamente complejo y una tarea permanente del Gobierno, en los campos social, cultural, económico y político.

Modernizar involucra gestionar y administrar con eficiencia, sin que implique reducir el tamaño del sector público y a desburocratizar. La modernización del Estado es el objetivo político de un gobierno para construir una sociedad más equitativa y para enfrentar con decisión una expansión económica sostenida y sustentable. El papel del gobierno se dificulta entonces, ya que al mismo tiempo debe referirse, entre muchos otros temas, a los de la pobreza, la protección del medio ambiente, la salud, la educación, la infraestructura y la descentralización.

Si modernizar significa dar carácter moderno y ello es algo que pertenece al presente, es lógico pensar que la evolución experimentada por los productos, los servicios, las formas artísticas, los métodos, etc. se asocien al concepto de innovación. Entonces la modernización del Estado implica innovar en el Poder Ejecutivo, en el Legislativo, en el Judicial, en los Ministerios, en las Municipalidades, en las Empresas Públicas, en los Organismos Descentralizados, en las Fuerzas Armadas y de Orden y en los Sistemas de Fiscalización y de Regulación. Cubre por lo tanto, un ámbito sumamente amplio y es una tarea continua y de largo plazo.

En fin, la modernización del Estado depende entonces de su concepción estratégica y de la transparencia y eficacia de su ejecución. Sea el recurso humano la piedra filosofal, el cual requiere de un alto nivel, capaz de crear una cultura organizacional adecuada y acorde con el avance tecnológico y la globalización imperante, de manera tal de poder sacar provecho de la capacidad que tienen sus habitantes. Esto quiere decir que debe existir participación de todas las personas organizadas y escuchar la voz de aquellos que no tienen organización o no están organizadas, pero que tienen algo que decir, esto último principalmente dado el espíritu individualista del ser humano y del que no escapa la sociedad chilena. Es menester dar concordancia al actuar del Estado con las aspiraciones de los ciudadanos, estableciendo para ello canales de comunicación eficaces y logrando estándares de calidad adecuados.

En lo relativo al tema que nos interesa, el Presidente de la República, don Ricardo Lagos Escobar, ha incentivado el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, para lo cual se suscribe la materia relacionada con las TICs, la cual expone lo siguiente:

“En materia de gobierno electrónico, se han diseñado dos maneras de incorporar las tecnologías de la información al servicio público, la primera centrada en los propios organismos públicos, de manera que se cuente con infraestructura adecuada y personal entrenado para maximizar las ventajas

de estas herramientas; y la segunda enfocada a proveer a la ciudadanía del acceso necesario a las nuevas tecnologías.”²

Sin embargo, sabiendo que estas nuevas formas de comunicarse y de relacionarse con la modernidad ya tienen bastantes años de aplicación en los países más avanzados, podemos decir que nuestra administración pública se ha incorporado con rezago a la aplicación de métodos computacionales en el cumplimiento de sus tareas, con el consiguiente costo que ello significa. Basta recordar la prioridad que tiene en la gestión pública el procesamiento y análisis de información.

3) Gestión Pública

Sabida la importancia que tiene la Modernización del Estado, la que involucra de manera expresa a la Gestión Pública, es posible definirla entonces, como las acciones que deben permitir, organizar y administrar los recursos disponibles, ya sean financieros, materiales, tecnológicos o humanos, con el propósito de procurar el máximo bienestar a la sociedad chilena.

Al respecto, en el tema de las TICs, no es la información el elemento que por sí solo pueda cambiar las orientaciones y las prioridades de la gestión

² www.modernización.cl

organizacional ni las actitudes de sus operadores. Sin embargo, es dicho cambio, y no la disponibilidad de más computadores, lo que determina realmente el avance en la modernización de la gestión pública.

La informatización, más que proveer solución a los problemas de la gestión pública, plantea nuevos desafíos a este proceso, y puede incluso acentuar los problemas existentes. Existe la posibilidad de que genere grupos de poder al interior de las instituciones con los consiguientes obstáculos adicionales. Conlleva además a nuevas y más complejas decisiones en materia de asignación de recursos, las que pueden ser eficientes o ineficientes.

En resumen, se deben adoptar las medidas necesarias para que el cambio en los criterios y objetivos de la gestión pública sea la condición necesaria para optimizar el rendimiento de la informatización.

4) Administración Pública

Estando de acuerdo que corresponde a esta parte del estado que se cumplan los aspectos antes mencionados, podemos definirla como “una forma de actividad o conjunto de actividades que realizan los órganos del estado para cumplir sus fines concretos o para satisfacer las necesidades públicas”³

³ Cátedra Adm. Pública I, Héctor Chamaca Pérez, profesor UAHC, año 2001

Esta definición de carácter funcional es una de tantas que proponen diferentes autores, y deja en claro que la finalidad de ella, es servir a los intereses generales de la sociedad, por medio de la prestación de servicios para satisfacer necesidades de carácter público.

El ente denominado Administración Pública está compuesto por organismos que dependen directamente del Presidente de la República, por lo tanto, realizan funciones de Gobierno y de Administración, y en ellas se encuentran, los Ministerios, los Servicios Públicos y las Organizaciones de Asesoría Presidencial.

A su vez, los funcionarios que la componen se rigen por la norma jurídica conocida como Estatuto Administrativo.

Finalmente, en nuestro marco de referencia corresponde caracterizar a la organización en la cual se realizará el proyecto que pretende investigar las relaciones interpersonales con ocasión de la implementación de las TICs.

5) Caracterización de la Organización

Razón Social: Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano.

Naturaleza Jurídica: Servicio de la Administración Civil del Estado.

Dependencia de la Organización: Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Cobertura: Región Metropolitana

Autoridad Superior: Señora Laura Gómez Chaparro, Directora del SERVIU Metropolitano.

5.a) Organigrama

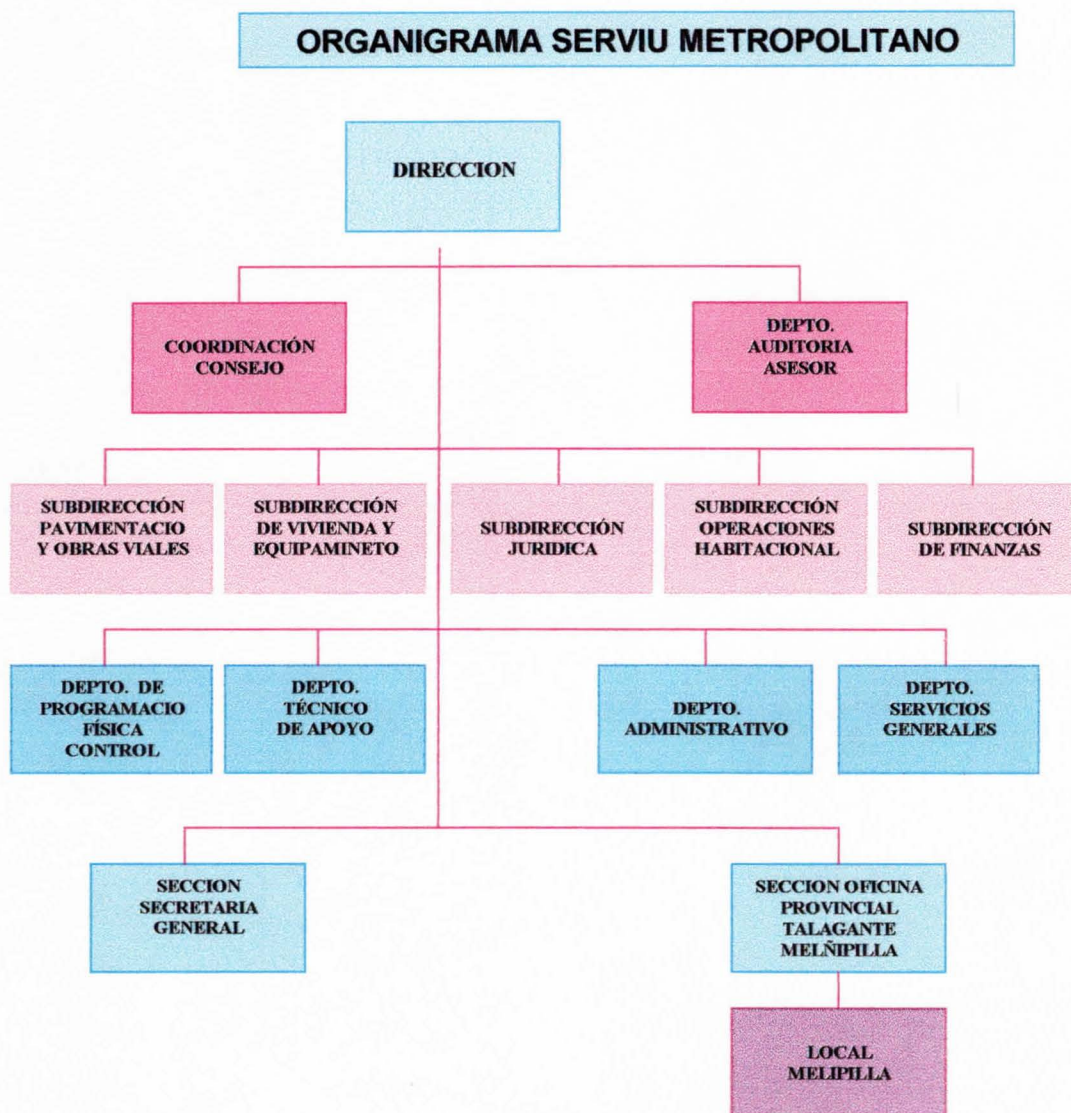


Gráfico N° 1.- Organigrama SERVIU Metropolitano

5.b) Reseña Histórica

Los inicios en materia de vivienda se remontan a los años 1925, con la dictación de DL N° 308, que aplicó un impuesto adicional a los sitios denominados eriazos, ubicados dentro de los radios urbanos y el otorgamiento de préstamos para la construcción de habitaciones económicas, a través de la existente Caja de Crédito Hipotecario. En 1931, el DL N° 33, creó la Junta Central de Habitación Popular, con ocasión del terremoto que destruyera la ciudad de Talca. Imponía observaciones y normas técnicas, para mejorar la calidad y seguridad de las construcciones habitacionales futuras. En Octubre de 1936, mediante de DL N° 345, se creó la Caja de la Habitación Popular, organismo que dependía del Ministerio del Trabajo. El terremoto de Chillán de 1939, obliga a la creación de la Corporación de Reconstrucción y Auxilio, y el 31 de Agosto de 1959, se dictó el famosísimo DFL 2, cuya finalidad fue fomentar la construcción de viviendas con una superficie máxima y con ello se aceleró el proceso productivo de la vivienda en Chile.

Los aumentos de los asentamientos humanos, crearon problemas, no sólo de viviendas, sino además del desarrollo urbanístico de las ciudades, lo que obligó a crear organismos afines, como la Corporación de Obras Urbanas (COU), la Corporación de la Vivienda (CORVI), la Corporación de Servicios

Habitacionales (CORHABIT), y la Corporación de Mejoramiento Urbano (CORMU).

El Servicio de Vivienda y Urbanización nace en el año 1976, mediante Decreto Ley N° 1.305, y reglamentado orgánicamente por D.S. N° 355 del mismo año, con motivo del término y la fusión de la CORVI, CORHABIT, CORMU y la COU, cuya excesiva infraestructura y la incapacidad de funcionamiento normal, sumadas a las políticas de modernización que ya se manejaban en la época, motivaron la eliminación de tales servicios públicos. Existe uno en cada región del país, además de la Metropolitana. Es una institución autónoma, relacionada con el gobierno a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, con personalidad jurídica de derecho público, con patrimonio distinto del Fisco y de duración indefinida. El mismo decreto ley lo autorizó para utilizar la sigla "SERVIU" para su denominación, agregando la mención relativa a la región a la cual pertenece

5.c) Misión Institucional.

El Servicio de Vivienda y Urbanización, organismo autónomo del Estado y relacionado con éste a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), es en su jurisdicción el organismo ejecutor de las políticas, planes y programas que desarrolla dicho ministerio y, como tal no tendrá facultades de planificación central. Tiene por misión contribuir a mejorar la calidad de vida de los chilenos,

trabajando para satisfacer sus necesidades habitacionales y haciendo de las ciudades lugares apropiados para vivir y desarrollarse, mediante la aplicación y desarrollo de las políticas habitacionales y urbanísticas dispuestas por el MINVU

Es también misión del SERVIU aportar sus planteamientos en la construcción de una ciudad solidaria y equitativa, capaz de acoger a todos quienes la habitan. En esta dirección se enmarcan los programas de vialidad urbana, pavimentación participativa, equipamiento comunitario y parques urbanos, con normas e instrumentos de planificación destinados a alcanzar una convivencia armónica. Un sello distintivo de la acción del SERVIU es reconocer el rol de la comunidad para mejorar sus condiciones de vida. Por esto, éste Servicio valora y estimula la participación activa de los destinatarios de planes del MINVU.

Esta opción implica el cumplimiento recíproco de compromisos: el SERVIU, aumentando las posibilidades de acceso a los programas habitacionales y mejorando la focalización y transparencia de los sistemas existentes; la comunidad, organizándose, ahorrando, cuidando y embelleciendo su barrio y esforzándose por pagar oportunamente sus dividendos para permitir que otras familias alcancen la anhelada vivienda.

Así entonces, la misión del SERVIU Metropolitano podría formularse de la siguiente manera:

"El SERVIU Metropolitano es el organismo ejecutor de las políticas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo en la Región Metropolitana, que orienta su acción hacia el desarrollo de barrios y hábitat que mejoren la calidad de vida de sus habitantes, conjugando el esfuerzo de la población y el aporte del Estado para su realización".

5.d) Objetivos Generales y Específicos del SERVIU Metropolitano

La orientación del accionar en el área de la Vivienda y Equipamiento de una institución ejecutora como el SERVIU, está directamente vinculada, y es un reflejo de las políticas habitacionales del Sector, tanto de su planificación nacional (MINVU), como de su programación regional (SEREMI).

Por tanto, todo cambio en la orientación de las funciones de ésta área, estará directamente relacionado con los cambios de política general en materia de vivienda y equipamiento. Existe el convencimiento pleno que no es una buena inversión la construcción en base a mínimos de todo tipo, y que, por lo tanto, el objetivo general del espacio, la armonía, la belleza, la eficiencia y el confort son

condiciones básicas para la formación de la salud física, mental y espiritual de la población. Estas consideraciones producen objetivos generales expresados de la siguiente manera:

El SERVIU está encargado de adquirir terrenos; efectuar subdivisiones prediales; formar loteos; proyectar y ejecutar urbanizaciones; proyectar y llevar a cabo las remodelaciones; disponer la construcción de poblaciones y barrios; formación de áreas verdes; vías y obras de infraestructura; conservación y mantención de aceras y calzadas de la Región Metropolitana, excluyendo la comuna de Santiago, fiscalizando estas obras cuando son ejecutadas por terceros y, en general cumplir toda otra función de preparación o ejecución que permita materializar las políticas de vivienda y urbanismo y los planes y programas aprobados por el Ministerio

Sin embargo, el objetivo original de construcción, asignación de las viviendas, transferencias, otorgamiento de los Títulos de Dominio y las obras de equipamiento comunitario, han quedado relegadas con la creación del Subsidio Habitacional, el cual apoya el mercado privado de la vivienda, limitándose por lo tanto a la entrega de los subsidios, que es un aporte gratuito del Estado, para los sectores o grupos de personas que no pueden acceder a una vivienda por sus propios medios.

5.e) La Información Institucional

El SERVIU Metropolitano en la necesidad de cumplir con los objetivos institucionales de nivel local, del MINVU y del Gobierno Central, ha reconocido que la información constituye una oportunidad única para mejorar los procesos internos y la atención de los usuarios o clientes internos y externos. Para ello ha logrado la asignación de recursos financieros necesarios para dotar al Servicio de la tecnología adecuada que permita el cumplimiento de tales objetivos. La implementación la componen:

- Equipamientos computacionales modernos y de alta resolución y capacidad, que reemplace poco a poco la vieja tecnología con que cuenta.
- Red de conexión en diferentes Unidades del Servicio, y conectado además al MINVU y a todas las regiones.
- Intranet, que es un sistema informático basado en la tecnología del internet (también incorporada al Servicio), que permite distribuir información y/o documentación en forma electrónica, acceder en forma libre y simple a datos institucionales, compartir información al interior y

al exterior de la organización. Se utiliza también como fuente de apoyo a la entrega integral de servicios a los usuarios externos.

- Departamento de Informática, que utiliza la infraestructura existente y brinda un conjunto de servicios, tales como: Correo Electrónico, Internet, Intranet, programas generales y específicos, mantención primaria de equipos y sistemas computacionales.

CAPITULO SEGUNDO

MARCO TEORICO

I.- MARCO TEORICO EN RELACION A LAS PERSONAS

Una manera frecuente de comenzar un texto o un discurso sobre algo, es diciendo lo que no es. Esto trae la enorme ventaja de despejar el camino, abrir brecha y barrer con las ideas viejas antes de que entren las nuevas, so pena de correr el riesgo que sólo las nuevas ideas se superpongan a las anteriores. Sin embargo, tratándose de un trabajo de investigación que pretendemos sea leído por todo aquel que esté interesado en el tema de las diferentes formas que tienen las tecnologías de la información para producir comunicación y por ende un nuevo modo de interrelacionarse, es menester entregar un conjunto de definiciones y a la vez lo que algunos autores sobre el tema entienden de los términos utilizados en el desarrollo del proyecto, de manera tal que puedan ser relacionados entre sí y lograr el objetivo principal, cual es dar claridad a lo que se pretende comunicar.

Entonces, sabiendo que las relaciones interpersonales están presente en todo momento en la sociedad, debido a que el hombre por esencia es un ser social, es entendible que éstas también se dan cotidianamente en las organizaciones o lugares de trabajo, luego, lo primero a definir son los conceptos de relación, que es la conexión correspondiente al trato de una

persona con otra, y la acepción de interpersonal, que es la que se produce entre las personas.

1) Relaciones Interpersonales.

Si unimos los dos conceptos, es posible señalar que las relaciones interpersonales engloban el contenido y la calidad de las mismas, las cuales están definidas tanto por el comportamiento observable como por sensaciones, por afecto y nuestro modo de comunicar. Mucho cuidado debe tener entonces, la formulación de juicios de valor en una comunicación dado que, eventualmente, pueden dañarla, como asimismo, los hechos que pueden ser verificados favorecen la comunicación. Tan importante es la forma como debe expresarse una persona en su relación con un semejante, que actuamos acorde a nuestras percepciones, es decir, si nuestro interlocutor no se interesa por lo que expresamos, simplemente nos alejamos; de igual manera nos acercamos si notamos interés y somos comprendidos. No debemos olvidar la importancia del factor tiempo, que tiene relevancia en la calidad y en el contenido de las relaciones. Muchas veces se ha dicho que el discurso más apreciado es el más corto, es decir, aquel que ya terminó.

Por otra parte, las relaciones interpersonales generalmente se hacen en forma personal, no significando con ello que es la única manera de comunicarse, no debemos olvidar el teléfono o la utilización de una tecnología que es lo que importa analizar más adelante. Relacionarse persigue el objetivo de satisfacer las propias necesidades, por lo tanto, la relación interpersonal debe contar con la premisa de la confianza mutua, la autenticidad y el tratamiento de la verdad. La confianza es un aspecto frágil, la cual debe ser tratada con acuciosidad, ya que del mismo modo como aumenta puede disminuir ante una violación de su principio.

2) Percepción de Persona a Persona

La percepción juega un papel importante en las relaciones interpersonales, y es definida por los autores Bittel y Ramsey como “impresiones que se producen en parte gracias a los sentidos, pero que se cotejan y asumen con respecto a vivencias y opiniones del pasado”⁴

Esta definición clarifica que todas las personas son diferentes entre sí, por lo tanto, tienen características propias. A la vez, ellos se refieren al concepto de invariación, que principalmente quiere decir que todas las personas se clasifican de una manera subjetiva y uniforme, es decir, si una persona es

⁴ L.R. Bittel. J.E. Ramsey, Enciclopedia del Management, tomo 3, pág. 989.

considerada buena, realizará necesariamente buenas acciones, lo que en la práctica es claramente erróneo.

Sobre la percepción se ofrecen diversas definiciones que han ido evolucionando hacia la implicación de las experiencias y los procesos internos del individuo. Es así, que para la psicología moderna, la percepción es una interacción con el entorno. Puede definirse además, como “el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos”⁵.

Como tal la percepción siempre estará influenciada por las llamadas generalizaciones, que son impresiones a primera vista positivas o negativas, haciendo influir en el juicio sobre otras personas, o bien, por una proyección negativa cuando es atacado por el entorno, lo que provoca una distorsión de los datos observados, eliminando las incoherencias.

En resumen, una persona acumula en su mente las vivencias aprendidas, que sirven de materia prima para acercarse a una percepción más exacta del actuar o forma de ser de un interlocutor, es decir, son los conocimientos y los sentimientos que las personas han adquiridos en el transcurso de su vida.

⁵ www.uc3m.es/marketing2/concpercep.htm

Entonces, toda persona tiene la capacidad de codificar las percepciones interpersonales, apoyado por su propio sistema conceptual y punto de referencia, que actúa como filtro codificador. Cuando una información no se adapta a su sistema o lo amenaza, actúa como defensa y bloquea la información no deseada y que no es considerada como importante, quedando eso sí, con deficiencias de retroalimentación que pudieran servir para la reformulación de la percepción.

3) Empatía

Otro aspecto que puede facilitar las relaciones interpersonales, es la llamada empatía, que generalmente se define como la actitud de ponerse en el lugar del otro, hecho que se dificulta, debido a las realidades diversas de cada persona. Además está fuertemente influido por la realidad personal y la exterior de las demás personas, entonces lo que habitualmente se hace es conjugar las diversas realidades, para sacar una conclusión que, eventualmente, puede resultar inexacta.

Empatizar es entonces estar en contacto, con uno, con el otro, con el entorno. Es una forma de encuentro de carácter permanente, pues ocupa

todo el tiempo. “En el fondo la empatía es un proceso de comprensión de los demás”⁶

“Empatía es comprender, desde dentro, los sentimientos de la otra persona”⁷. Es algo más profundo que simpatía y entendimiento, ya que este último requiere de un proceso intelectual, pero si puede ser absorbido por la empatía en el aspecto emocional de la experiencia vivida por otra persona. Entonces, empatía es la capacidad para ver, interpretar y sentir, la forma de vida de otras personas, la empatía no se basa solamente en un juicio sino en la vivencia y la experiencia. La empatía es uno de los factores más importantes para lograr buenas relaciones interpersonales.

Este modo de actuar, requiere de dos instancias necesarias o ámbitos de acción:

3.a) Empatía al Escuchar. Ella implica prestar atención a otra persona aún cuando tenga diferencias fundamentales con uno, ya sean, de creencias, valores, hábitos etc. Luego, para comprender a la otra persona debe dejarse de lado lo propio. Es muy importante concentrarse para entender los sentimientos del otro, más que en las ideas y en la narración de lo ocurrido, de manera tal de visionar lo que realmente sienten. Finalmente, sirve de

⁶ Idalberto Chiavenato. Administración de Recursos Humanos, 5ª edición, año 2001, pág. 88

⁷ www.casaabierta.com/empatia.htm

ayuda fijarse detenidamente en su lenguaje no verbal, ejemplo, su rostro, su expresión corporal, el tono de su voz, sus gestos, ya que a través de esto las personas se pueden expresar mejor de lo que podrían hacerlo sus palabras.

3.b) Empatía al Hablar. El escuchar lo que el otro dice nos sirve de retroalimentación, para no cometer el error de aconsejar o minimizar el problema o consolar, más bien debe demostrarle que lo expresado está siendo comprendido. Es recomendable esforzarse en dejar los vicios que uno ha adquirido con el tiempo, y que solo perturban las relaciones, como por ejemplo, ser discordante, competitivo, acusatorio, indirecto, poco concreto, manipulador, aleccionador, generalizador, etc. y principalmente evitar las acusaciones. Finalmente, la relación interpersonal se desfavorece o pierde interés cuando la conversación transita de un tema a otro sin respetar lo central de la misma.

4) Liderazgo

Otro concepto de importancia y necesario para el desarrollo del marco teórico del tema de relaciones interpersonales, es el liderazgo que, eventualmente, juega un papel relevante dentro de una organización e interviene en el desarrollo de la relación entre las personas.

Recordemos al autor Max Weber que definía el liderazgo como “la forma de autoridad legitimada por el carisma”, en que ella resulta de “gran atracción para el grupo”, quienes “le atribuyen mayor inteligencia”⁸. Sin embargo, es posible destacar que el líder aparece según sea la actividad que se esté desarrollando, lo que indica que es un rol asumido y el cual le entrega poder.

En una organización pueden existir en forma paralela dos tipos de liderazgo asociados al poder:

- Formal, que es aquel que le impone la organización mediante un nombramiento.
- Informal, que emerge o se genera en las bases mismas (trabajadores) de la organización, quienes le entregan su respeto de manera natural.

La palabra liderazgo, proviene del inglés “leader”, que significa guía, por lo tanto, destinado a orientar y conducir al recurso humano de una organización.

En general, el líder es producto de un proceso de crecimiento personal y una persona capaz de inspirar, guiar y aprender de otros.

⁸ www.coninpyme.org/pdf/liderazgoytrabajoenequipo.pdf

Un líder debe desarrollar habilidades que le permitan entablar y mantener relaciones interpersonales favorables, que conlleven a concretar con éxito proyectos que demandan la interacción con otras personas.

Cobra importancia entonces, las relaciones basadas en la confianza y el respeto, de manera tal de generar un sentido de pertenencia respecto de la organización. Para ello, el líder debe tener, entre otras, habilidades orientadas a:

- Saber escuchar, es decir, oír y tomar conciencia de los sentimientos de sus interlocutores.
- Ser proactivo, expresar ideas y necesidades propias, sin atropellar la de los otros miembros de un grupo.
- Abierto a la crítica, recibida como información de retorno o feedback.

Todas ellas generarán invariablemente una mejor relación interpersonal con sus pares dentro de una organización.

En resumen, el líder debe tener la suficiente capacidad para abrirse al otro, con el objeto de complementar las ideas y de esta manera acercarse a la verdad. Asimismo si es considerado por sobre la acción formalmente

establecida o por debajo de ella, resultará difícil entablar una relación interpersonal fructífera.

En la actualidad, ya no importa sólo la sagacidad, la preparación y la experiencia, sino como podemos manejarnos con nosotros mismos y con los demás, cobra entonces importancia las cualidades personales, como la iniciativa, la empatía, la adaptabilidad y la persuasión, que son consideradas ventajas competitivas de un líder y que pueden aprenderse y aplicarse.

5) Comunicación v/s Información

Luego de haber definido y analizado los diferentes aspectos que tienen directa implicancia en las relaciones interpersonales, debemos detenernos en dos temas muy importantes para avanzar en la presente investigación, sean estos la comunicación y la información. No se debe confundir comunicación con información, ya que estos conceptos se parecen pero no significan lo mismo. La comunicación es "información transmitida a alguien, con quien entra a compartirse, en tanto, información es definida como el conjunto procesado de datos que sirve para la toma de decisiones.

Para que exista comunicación es necesario que el destinatario de ésta la reciba y la comprenda", por lo tanto, "comunicar significa volver común a una

o varias personas determinada información”⁹ Sin embargo, el Feedback o retroalimentación, es el complemento que necesita toda comunicación, en el sentido que la salida ejerce una acción de retorno sobre las entradas para mantener el equilibrio del sistema.

Entonces, es viable señalar que “el nexo final en el proceso de la comunicación es el circuito de retroalimentación. Si un receptor de comunicación descifra el mensaje codificado y pone su respuesta en el mismo sistema, tendremos entonces la retroalimentación. La retroalimentación es la comprobación de la eficacia con que se ha transmitido el mensaje tal como se pretendía. Determinar si se ha logrado la comprensión del mismo”¹⁰.

Por su parte el autor David Berlo, en su obra “El Proceso de la Comunicación, hace una primera aproximación teórica al proceso de comunicación humana propiamente tal, donde pretende identificar y analizar los diferentes factores implicados en dicho proceso. Este autor señala que el objetivo fundamental de la comunicación es convertir al hombre en un agente efectivo que le permita alterar la relación original que existe entre su organismo y su medio circundante. Por lo tanto, las personas se comunicarían para influir y afectar intencionalmente a los demás.

⁹ Idalberto Chiavenato. Administración de Recursos Humanos, 5ª edición, año 2001, pág. 92

¹⁰ Apunte DIVAD MINVU. Depto. Estudio y Desarrollo del Personal, año 2000

A su vez, el mismo autor señala que el fracaso puede deberse a dos motivos:

- El desconocimiento de los propósitos, o al hábito rutinario de comunicarse y,
- A la interpretación errónea de la respuesta que la persona quiere provocar.

Esto quiere decir, que no basta con tener el propósito de influir, sino también es necesario que el mensaje sea recibido adecuadamente por el otro. Juega un papel importante la intencionalidad de los receptores lo que provoca malos entendidos.

Por lo tanto, el concepto más importante se relaciona con la fidelidad de la comunicación. Este problema generalmente es el que más dificultades presenta en el proceso. Por ejemplo, el llanto de un bebé, es una forma de comunicar, cuyo objetivo es la satisfacción de sus necesidades básicas (alimentación, fisiológicas), sin embargo, la madre (receptor), eventualmente, encontrará dificultades para interpretar cual es el verdadero motivo del llanto independiente de la intencionalidad del emisor (la guagua). En general, un mensaje fuera de contexto puede ser interpretado de distinta forma. Por ejemplo, si analizamos la siguiente expresión: ¿Alguien puso las notas?; esta puede ser interpretada como las notas de las prueba, o bien, las notas musicales. Cobra importancia entonces la correcta interpretación de la orden

o instrucción, es decir, la comunicación debe ser “adecuada” o “correcta”, esta última en el sentido que la comunicación es lo que es, es la única interpretación.

5.a) Comunicación Organizacional

Tratándose de la comunicación existente en toda organización, podemos mencionar la existencia de 2 canales básicos: los canales formales, que son aquellos establecidos por la institución, en donde los mensajes fluyen en 3 direcciones, hacia abajo hacia arriba y hacia los lados, de manera tal que su efectividad implica la necesidad de que los 3 canales estén abiertos y desbloqueados todo el tiempo, y los canales informales que surgen en virtud de los intereses comunes entre las personas que se desempeñan en la misma organización, tales intereses surgen por el trabajo o por las relaciones sociales o ajenas a este. Por lo tanto, se dice que existen y coexisten paralelamente redes formales e informales, pero en éstas últimas circulan sobre todo rumores e información oficiosa. Por ello, es importante mantener la red formal dirigida en todas las direcciones para que se fortalezca, así se tienen bajo control las redes informales. Entonces se concluye que sin un adecuado flujo de comunicación interna, las actividades organizacionales no se desarrollan de forma correcta y ello repercute en el logro de los objetivos propuestos.

5.b) Comunicación Interpersonal

Al respecto, podemos señalar que cualquier persona puede comunicarse con otra según sea su propia experiencia, a cualquier hora y desde cualquier lugar donde se encuentre, gracias a la modernidad o las posibilidades que entregan las nuevas tecnologías de información, como por ejemplo, el fax, el correo electrónico o la video conferencia.

Este modo interpersonal de comunicarse puede abarcar dos o más personas a la vez, como lo que sucede cotidianamente en una oficina de trabajo. No cobra importancia por lo tanto, la mayor o menor proximidad física de las personas, aunque debe existir la relación de continuidad para que cumpla la característica interpersonal, es decir, debe existir un contacto cotidiano.

Sabemos que hasta hace unos años la comunicación interpersonal implicaba habitualmente una interacción cara a cara, plasmándose con ello compromisos emocionales y sentimentales. En este tipo de comunicaciones lo más relevante es el intercambio de palabras o gestos más que el significado exacto de lo que se está diciendo, esto generalmente se da en el encuentro casual, donde existe una gran cantidad de opciones de lo que una persona podría decir a otra. Se puede pensar entonces que la incertidumbre es muy alta en las comunicaciones humanas, al no decir nada y omitir los

gestos también existe comunicación, por que muchas veces al estar en silencio se envían mensajes como por ejemplo, de no estar de acuerdo, no entender, no importar etc., salvo si nos encontramos en un lugar aislado, lejos de las personas, donde nos queda sólo el consuelo de hablar consigo mismo.

Sin embargo, poco a poco con el transcurso del tiempo ha crecido un modo no verbal de comunicarse. A su haber podemos mencionar aquellas relaciones con los gestos, símbolos ilustrativos o las expresiones faciales. Al respecto, la tecnología de la información a través de la internet y del correo electrónico ha logrado simbolizar estas mismas expresiones mediante íconos que se pueden insertar y acompañar un mensaje a un interlocutor ubicado en un lugar distinto de su remitente.

En las relaciones personales se debe tener en cuenta que las conversaciones predecibles o frases cliché, no aportan mucho a la comunicación y tienen poco valor informativo. Por el contrario, el revelar cosas de carácter personal entrega bastante información a la otra persona, contribuyendo a que la conversación sea más interesante. En este tipo de comunicaciones al igual que en las comunicaciones formales, también existe lo que se llama ruido, el cual no es tan sólo físico, ya que tiene directa relación con las distracciones internas sufridas por los individuos. El ruido en este sentido será cualquier cosa que obstruya el mensaje, ejemplos de ellos

pueden ser: molestias físicas, enfermedades, preocupaciones, la desconfianza, la defensividad, la falta de motivación etc. dicho ruido debe ser combatido con la redundancia, la cual puede ser planificada, acentuando y repitiendo lo que se quiere dejar en claro, vale decir, lo trascendente del mensaje.

II.- MARCO TEORICO EN RELACION A LA ORGANIZACIÓN

Toda esta teoría conceptual está tratada con el objeto de orientar el ámbito de aplicación de las relaciones interpersonales que estudiaremos, sea ésta la Organización, que es entendida como el lugar de trabajo de las personas que intervienen en nuestro estudio. Por lo tanto, nuestro próximo paso es definir nuevos conceptos como son: la organización, el clima y la cultura organizacional.

1) Organización

El ya definido tema de comunicación e información se circunscribe al ámbito de la organización en su carácter formal e informal. Como sabemos el hombre es un ser social, que posee muchas limitaciones, es por eso que deben apoyarse mutuamente si desean alcanzar ciertos objetivos que por si solos nunca podrían lograr. Entonces la organización es el medio en que las

personas se comunican entre sí y desean trabajar juntas para alcanzar un objetivo en común.

Al respecto, diferentes autores entregan su propia definición de organización, las cuales podemos definir de la forma siguiente: para Parsson, son unidades sociales construidas en forma deliberada para alcanzar fines específicos. Barnard, considera que son sistemas conscientemente coordinados de actividades o fuerzas de más de dos personas. Por su parte, Luhmann señala que son sistemas sociales de tipo propio, con capacidad de condicionar la pertenencia, es decir, condiciones a cumplir para quienes ingresan y permanecen en ellas. Por último, nuestro clásico Chiavenato, la define como “un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formadas por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella”¹¹

A su vez, es de gran notoriedad la existencia en toda organización de dos fuerzas paralelas y que coexisten y se necesitan una de la otra para subsistir, nos referimos a la organización formal y la organización informal. Para nuestro análisis, es necesario dar claridad al concepto de ambas.

1.a) Organización formal. Es aquella que está formalizada y oficialmente planeada a través de normas internas, organigramas, descripción de cargos,

¹¹ Idalberto Chiavenato. Administración de Recursos Humanos, 5ª edición, año 2001, pág. 7

manuales de procedimientos, etc, para poder entender y desarrollar las actividades, por la presencia de la división de trabajo.

1.b) Organización Informal. Es la que se produce a través de relaciones espontáneas, que se dan dentro de una organización formal a través de las personas cualquiera sea el cargo que ocupa, es por eso, que se dice que la organización informal se desprende directamente de las relaciones impuestas de la organización formal.

2) Clima Organizacional.

En general dentro de las organizaciones, ya sea formales o informales, los funcionarios actúan socialmente y están de alguna forma presionados a adaptarse a las distintas situaciones que se les presentan, para el logro de la satisfacción de sus necesidades y así poder mantener un equilibrio emocional, en una suerte de estado de adaptación, que no sólo se refiere a las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino que a la necesidad más importante que es la de pertenecer a un grupo social, de satisfacer la estima y la autorrealización. Entonces, el concepto de clima organizacional puede ser definido como el resultado de interrelaciones de componentes formales e informales, que emanan de los sistemas de control, las reglas y normas internas existentes en la organización y las relaciones interpersonales.

Cuando no se puedan satisfacer estas necesidades, las personas se sentirán fracasadas y se producirá un problema en la adaptación con los demás individuos, al depender dicha satisfacción de otras personas. La adaptación es muy variable al compararla entre un individuo y otro, al tener resuelto el problema. de la adaptación se puede decir, que se goza de una buena salud mental, ya que esto implica, sentirse bien consigo mismo, con respecto a los demás y ser capaz de enfrentar de manera independiente las exigencias de la vida.

El clima organizacional influye en el aspecto ambiental y en el comportamiento de las personas provocando motivación o desmotivación y una influencia directa en las relaciones interpersonales, favorecido según el grado de satisfacción o insatisfacción de las necesidades. Entonces, “es alto y favorable en situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral, y bajo y desfavorable en situaciones que provoca frustraciones de esas necesidades. En el fondo, el clima organizacional influye en el estado de motivación de las personas y es influenciado por éste”¹².

Por lo tanto, según sea el ambiente percibido será como se comporten las personas dentro de la Organización.

¹² Idalberto Chiavenato. Administración de Recursos Humanos, 5ª edición, año 2001, pág. 121

La existencia de un determinado clima organizacional dependerá invariablemente de factores como, el tipo de organización, la tecnología que ocupa, las políticas internas, las metas operacionales, los reglamentos internos, las remuneraciones, etc. Todos ellos responden a la estructura de la organización.

A la vez, existen factores sociales que inciden en el clima organizacional, siendo estos, las actitudes, los valores y el comportamiento social.

3) Cultura Organizacional

Muy ligado al tema anterior está la cultura organizacional, que consiste en una creencia, en un modo de vida, expectativas y valores, es decir, la forma como se relacionan e interactúan los componentes de una organización, haciendo historia en ella. Entonces, es correcto señalar que “la cultura de una organización se refiere a las presunciones y creencias básicas que comparten los miembros de una organización”¹³. Ellas operan en forma inconsciente, definen la visión que los miembros tienen de ésta y de sus relaciones con el entorno; han sido aprendidas como respuestas a los problemas de subsistencia en el entorno y a los que ocurren en el ámbito interno de la organización.

¹³ Cátedra Desarrollo Organizacional. Alexis Becerra, profesor UAHC, año 2002

A consecuencia de ello, se señala que la cultura dentro de la organización, será heredada a los nuevos trabajadores o integrantes que ingresen a ella. Los valores y creencias dentro de la cultura organizacional definirán la visión que tengan los integrantes de dicha organización, donde las creencias han sido aprendidas para responder problemas de subsistencia.

3.a) Cambio Cultural: Lenguaje

Cuando pensamos, el lenguaje es el que nos permite manipular conceptos e imágenes de manera que podamos adquirir conocimientos, recordarlos y utilizarlos para resolver problemas. Por ello, se ha definido el lenguaje como “el instrumento del pensamiento”, lo que no debe ser confundido con el idioma, que es el instrumento de la comunicación, es decir, las palabras que utilizamos.

Al considerar el papel que el lenguaje desempeña en la vida diaria, en nuestras relaciones con los demás, en la habilidad para desempeñar nuestro trabajo, nos damos cuenta de lo indispensable que resulta para las relaciones del ser humano.

El lenguaje nos proporciona las herramientas para conocer el mundo que nos rodea. Cuando nos hacemos más sofisticados aprendemos que un

computador puede ser Pentium y puede tener más o menos memoria, pero al principio todo lo que nos hace falta saber es que “esos aparatos se denominan computadores”.

Ahora bien, el desarrollo tecnológico y la posibilidad de recibir mensajes e imágenes cada vez más reales (“experiencias”) nos acerca a una realidad como la sugerida en la película Matrix: la de conectar nuestros terminales nerviosos a un computador y engañar completamente a nuestros sentidos, quedando inmersos en una realidad virtual que no puede ser diferenciada de la realidad.

Toda esta tecnología hace que nuestro idioma este cambiando con la constante invasión de conceptos y siglas. La incorporación de palabras nuevas, muchas de ellas extranjeras es norma común en nuestras relaciones interpersonales (www; html, FTP, Data warehouse, etc.)

III.- MARCO TEORICO EN RELACION A LAS TICs.

A lo largo de esta investigación hemos enumerados una serie de conceptos ligados con las personas y sus interrelaciones producidas dentro de una institución, por lo tanto, es menester referirse en las páginas siguientes al tema que se está investigando y que dice relación con la Tecnología de la Información, para lo cual desarrollaremos los términos que sean atingentes a

la investigación, confiando en que ellos puedan dar claridad y profundidad de las transformaciones que estamos viviendo y que si no se asimilan se corre el riesgo de convertirse en fósiles de la era de la Información.

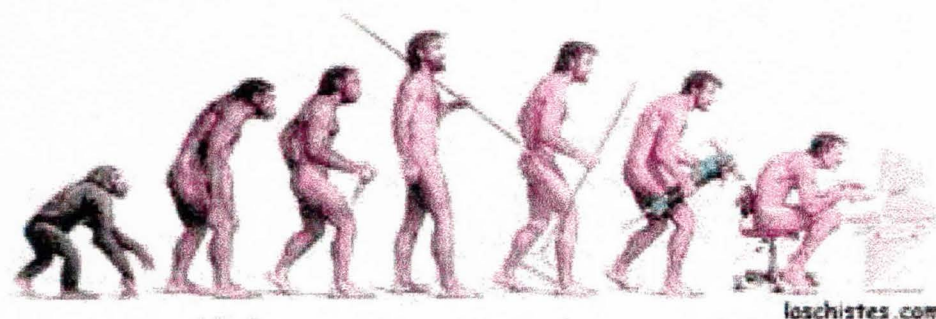


Gráfico N° 2.- Evolución del hombre informático

1) Tecnología

La elaboración de un concepto sobre lo que es tecnología, pasa en primer lugar por el significado etimológico de la palabra. “Tecnología proviene de dos vocablos griegos: Teckne (Texum) que significa poder o capacidad, hábito o habilidad, y Logos, palabra que significa proposición o discurso”¹⁴. Bajo esta terminología, el significado puro de Tecnología sería el estudio de saber hacer las cosas, el conocimiento de los medios para alcanzar ciertos objetivos.

Existen variadas definiciones de Tecnología, a su haber podemos señalar las siguientes:

¹⁴ www.monografias.com/trabajos11/tecnol/tecnol.shtm#intro

- “Es un conjunto ordenado de instrumentos, conocimientos, procedimientos y métodos aplicados en las distintas ramas industriales.
- Es una actividad socialmente organizada, planificada que persigue objetivos conscientemente elegidos y de características esencialmente prácticas.
- Es el conjunto organizado de conocimientos aplicados para alcanzar un objetivo específico, generalmente el de producir y distribuir un bien o servicio”.¹⁵

Sin embargo, lograr el concepto adecuado de dicho término resulta muy complicado, debido a que cada disciplina puede otorgarle un significado diferente y apropiado sólo para ella. Nos referimos con esto a lo que por tecnología puede entender la economía, los juristas, la medicina, la industria, la administración, etc.

Supongamos el caso de la medicina, la tecnología puede hacer la diferencia entre la vida y la muerte del modo como hasta hace pocos años se le diagnosticaba, es decir, la tecnología puso en duda que el cese de las funciones cardiorrespiratorias sea el fin de un individuo. Hoy existen instrumentos y técnicas que pueden hacer la diferencia.

Durante mucho tiempo, la tecnología fue asociada a la idea de invento, ejemplo de ello, es la invención de la máquina de vapor, al igual que muchos

¹⁵ www.monografias.com/trabajos11/tecnol/tecnol.shtm#intro

otros inventos que tuvieron su apogeo en la revolución industrial. Hoy en día, la tecnología está más asociada al concepto de ciencia, queriendo decir con ello, que los productos tecnológicos no son casuales. Basado en esta nueva forma de visionar la tecnología, es posible reseñar que las más importantes de fin de siglo pasado, han sido la informática y la biotecnología.

La primera de ella, materia de nuestro estudio, hace posible ayudar y en muchos casos reemplazar tareas de orden mental de las personas. Asimismo, una consecuencia inevitable de la tecnología, principalmente aplicada a las comunicaciones es la globalización del mundo, nos referimos a que la información recorre nuestro planeta en forma instantánea.

Si enfocamos nuestro análisis al campo administrativo, podemos definir la Tecnología como algo que se desarrolla en las organizaciones a través de conocimientos acumulados y su aplicación en la ejecución de tareas, cuyos componentes físicos lo aportan las máquinas, equipos e instalaciones, todos los cuales operan mediante diferentes técnicas para transformar los insumos recibidos en resultados, sean estos productos o servicios. En este sentido, si nos ambientamos en la informática, la parte física de la tecnología corresponde al hardware y el conocimiento intelectual u operacional incorporado en las personas, corresponde al software.

El rápido avance tecnológico ha hecho necesario una creciente especialización del conocimiento, con capacitaciones adecuadas de manera tal que las personas se transformen en especialistas en labores administrativas, investigación y desarrollo, expertos en comunicaciones y en relaciones laborales.

2) Tecnología de la Información y Comunicación

Ahora bien, al orientar más específicamente el análisis al campo de la información y comunicación, que es nuestro horizonte de estudio, podemos definir la Tecnología de la Información como la herramienta de implementación estratégica que facilita la interacción humana mediante el empleo de la información para enfrentar los retos de la sociedad actual. Ella ha cambiado nuestra forma de vida, costumbre y forma de pensar, cuyo impacto día a día se acrecienta conforme los avances tecnológicos en el área de las comunicaciones y la información. Es importante además, pues ella es considerada como un adecuado mecanismo básico de control, manteniendo cohesión de todos los componentes del sistema.

Cualquiera sea el concepto que se tenga como apropiado del vocablo Tecnología, en un área de estudio determinada, es posible señalar que esta es la herramienta intrínsecamente independiente, sin importar la forma en que

se la conciba e instrumento. Los avances tecnológicos y la técnica que se utilice dará la diferencial en una organización.

Esto quiere decir, que muchos aspectos de nuestra vida cotidiana han sido afectados por la introducción de la tecnología, es decir, ya no es lo mismo lo que ocurría hace algunos años con lo que ocurre en la actualidad, en donde podemos hacer más cosas y obtener más información en menos tiempo. Esto se transforma en un continuo crecimiento y en una permanente innovación tecnológica, es decir, una tecnología madura y establecida como norma en una organización, sólo perdura hasta que es reemplazada por una nueva tecnología de mayor avance.

La Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, debe considerar como elemental, la necesidad de que ésta sea accesible, es decir, los computadores y toda la información electrónica, incluyendo la de Internet, Intranet u otra, debe considerar la posibilidad de ser utilizada por cualquier persona (usuario), independiente de la discapacidad que pudiera tener, en cuyo caso la herramienta tecnológica debe tener una adaptación especial, de manera tal que también pueda interactuar con otras personas mediante el uso de las técnicas que se encuentran a disposición en una organización. Asimismo, en el adecuado uso está la clave de éxito de esta tecnología.

Esto significa, por una parte, que la información a la cual accede una persona debe estar bien estructurada, de manera de hacer más fácil el acceso a ella, por ejemplo, claridad en la búsqueda a través del Internet o una adecuada respuesta a un e-mail, y por otra parte, las personas deben estar capacitadas para el uso adecuado de las técnicas y herramientas que entrega la tecnología, y además, debe tener conciencia de el uso racional de estos medios.

Otro aspecto a tener en cuenta, es que la tecnología de la información puede hacer que la gente obtenga poder, forme alianzas para fortalecer más este poder, y por ende tomar mejores oportunidades. Esta mezcla de hombre-información aparece como una clave de éxito en el futuro próximo por la información que tiene a su disposición. Mientras más completa y más especializada es la información de que dispone mayor será la importancia que adquiera.

Por otra parte, la tecnología de la comunicación aumenta su capacidad, su velocidad y su cobertura. La tendencia, y esto vale tanto para las organizaciones como para los individuos, es a que todos estén conectados con todos, a toda hora y en todo lugar, y a un costo prácticamente nulo. Y no hay límite a lo que podamos transmitir o recibir. La información estará a nuestra disposición incluso antes de que sepamos que la necesitamos, y copará nuestros sentidos.

En resumen, la tecnología escapa a nuestra capacidad para adoptarla, a nuestra capacidad para comprenderla e, incluso, a nuestra capacidad para predecirla. Aparecen entonces como clave las palabras, tecnologías de información, revolución informática, impacto social, competitividad, fuerza de trabajo, negocios, etc.

3) La Tecnología en el SERVIU Metropolitano

En los últimos 10 años el SERVIU Metropolitano ha mostrado un cambio importante en las tecnologías utilizadas para desarrollar el trabajo diario, la vieja máquina de escribir a quedado atrás en el tiempo y ha sido reemplazada primero por pantallas que funcionaban a través de un servidor y luego por los computadores personales (PC), que siendo independientes de un servidor tenían poca capacidad incorporada en su disco duro, pero de todos modos permitían trabajar mucho más rápido que antes. Se podía utilizar como máquina eléctrica y trabajar con sistemas computacionales como: Word Perfect, Dbase III, Quatro Pro, etc., todos bajo ambiente MS-DOS. Paulatinamente se han ido incorporando las nuevas tecnologías llamadas TICs, a través de computadores más sofisticados y con mayor capacidad y que permiten la comunicación de manera más eficaz y rápida con las demás personas. Actualmente la Institución cuenta con Internet, Intranet, Correo Electrónico, Sistemas Computacionales, entre otras.

En general, toda organización debe utilizar algún tipo de tecnología, que puede ser básica, rudimentaria o más compleja y sofisticada, de manera tal que pueda alcanzar el logro de sus objetivos.

No estamos sólo ante un nuevo paradigma tecnológico o una nueva forma de organizar el trabajo, sino frente a un gran desafío social y cultural que obliga a repensar y reorganizar todas las estructuras de las organizaciones que se encaminan a una cultura de la información.

Generalmente la aplicación de tecnología está relacionada con las organizaciones, percibidos a través de conocimientos desarrollados para la ejecución de tareas o bien de forma física que tengan que ver con dichos conocimientos; máquinas, equipos, instalaciones, para transformar los insumos en productos cuando la tecnología está incorporada a través de bienes físicos, los cuales ayudarán a la obtención de resultados. Para ello es necesario la incorporación lógica de programas o personas como técnicos, peritos, especialistas, ingenieros, investigadores, con conocimientos operacionales o intelectuales.

4) Impacto de la Tecnología

Es indudable que la tecnología ha modificado o impactado de manera peculiar la vida misma, la naturaleza, la relación familiar y las relaciones en las organizaciones. Por ello, sin lugar a equivocarnos podemos decir por ejemplo, que la Internet y la Intranet es mucho más que un simple medio de acceso rápido a la información. En efecto, ellas está provocando un cambio de paradigma que afecta tanto a la cultura (la manera de ser y de operar), como a la manera de comunicarse de las instituciones y organizaciones.

En una organización, la tecnología puede determinar su estructura y el comportamiento de sus integrantes de acuerdo a la racionalidad imperante. Esta es la percepción que nuestra investigación aborda, principalmente en el impacto que ésta pudiera tener en el SERVIU Metropolitano.

5) Herramientas que se Analizan en Relación a las TICs

Como ya hemos visionado en el desarrollo del marco teórico, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) están generando una nueva revolución. basada en la información, la que invariablemente provocará cambios en la forma de trabajar y maneras de vivir, comparable o más profundizado a lo sucedido con la revolución industrial. Ellas nos anuncian

que tanto las relaciones laborales como las personales y el ocio se modificarán y tendrán una nueva expresión o una forma virtual de convivir.

Recordemos que el concepto de TICs, es usado en el sentido genérico para referirse a un conjunto de tecnologías de computación y de oficina, es decir, PC, Fax, Fotocopiadoras, y tecnologías de telecomunicaciones, donde se incluyen además las centrales telefónicas y las recientes video conferencias.

Nuestro tema de investigación aborda el análisis de algunas de ellas, principalmente las aplicaciones referidas al Correo Electrónico, la Internet y la Intranet, y los sistemas computacionales básicos, que son el conjunto de herramientas y medios de comunicación que permiten intercambio y procesamiento de la información.

Modelo Simulado de TICs en SERVIU Metropolitano

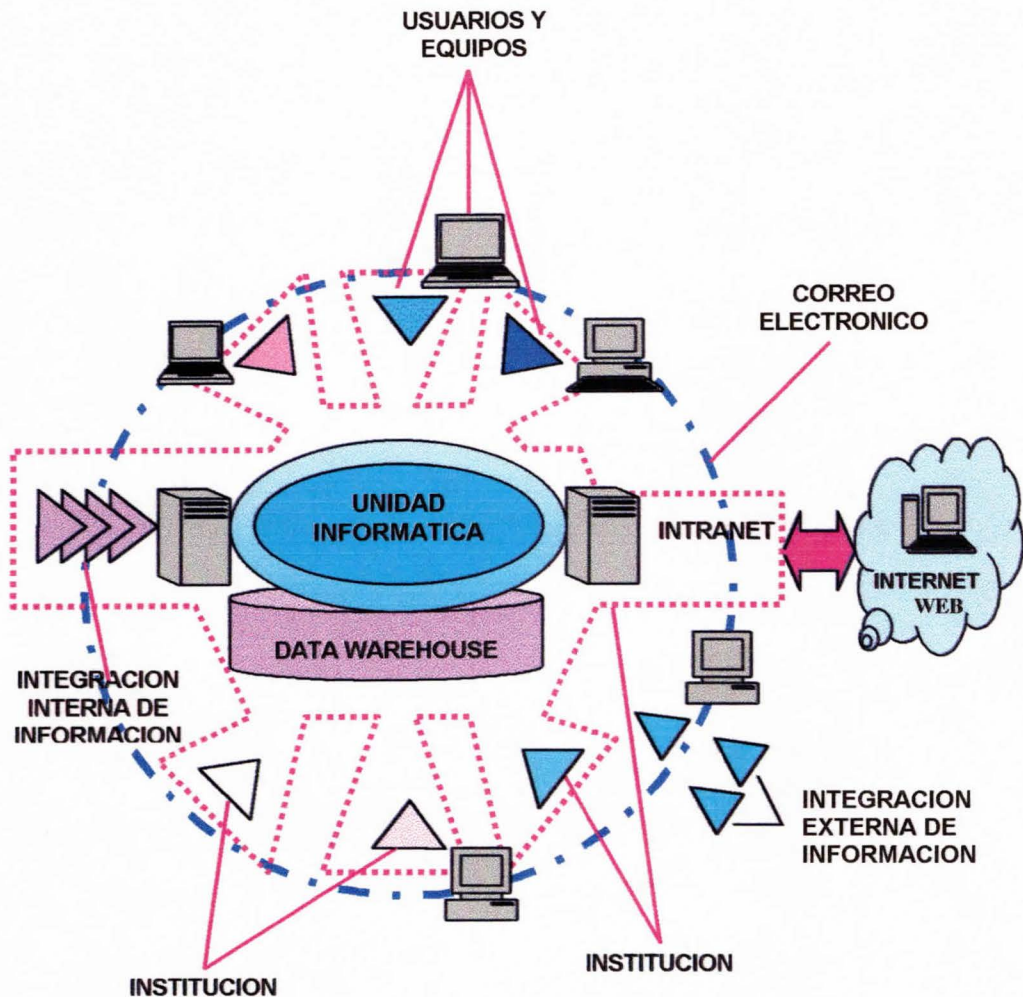


Gráfico N° 2 Modelo simulado de TICs en SERVIU Metropolitano

5.a) Computadores

Lo más importante es entregar una definición muy clara de lo que es un computador, definido como una máquina electrónica que acepta datos de entrada, efectúa con ellos una operación aritmética y/o lógicas y produce

resultados de salida, todo ello sin intervención de un operador humano y bajo el control de un programa previamente almacenado en su memoria.

Los computadores hoy en día son utilizados por un amplio abanico de personas para todo tipo de objetivos y gran parte de nuestra sociedad ha tenido en algún momento un contacto o ha ocupado éstas máquinas, es decir, lo que hasta hace poco estaba reservado sólo a expertos y profesionales del área, hoy se ha transformado en una actividad casi rutinaria. La presencia del computador se ha masificado en los hogares, oficinas, centros laborales, etc. Algunos funcionan con poca intervención humana pero la mayor parte son interactivos, interactuando con personas o usuarios que están involucrados en la resolución de tareas. El desarrollo de programas muy amistosos hacen posible que las personas tengan acceso al conocimiento y dominio de esta moderna y magnífica herramienta de trabajo y recreación. Ello ha facilitado de alguna manera el trabajo diario, haciéndolo cada vez más eficaz. Por ello, es posible decir que debido al uso de los computadores podemos enviar un conjunto de instrucciones y ejecutarlas realizando cálculos sobre datos numéricos y correlacionarlos con otros tipos de información.

5.b) Internet

Sin duda alguna, todos hemos oído hablar de Internet por los medios de comunicación o en conversación entre personas que entienden algo del tema.

Los inicios se remontan al año 1986 cuando el Pentágono (Ministerio de Defensa de los Estados Unidos) comenzó a utilizar redes de trabajo mediante terminales conformados por operadores. Así nació el primer sistema en red, fundamentado en un trabajo serio y privado. En nuestro país la Universidad de Chile fue la pionera en la instalación de sistemas similares de información en línea de carácter privado cuya finalidad era la utilización interna dentro de la misma Universidad, todo con fines de investigación científica y desarrollo académico.

Este fenómeno que ha revolucionado al mundo entero y que en Chile cientos de personas ya cuentan con esta red de redes, llamada INTERNET, nos lleva a preguntar, ¿qué es realmente Internet?. La respuesta más simple se orienta a indicar que es una red global de computadores conectados entre sí que le permite acceder a los recursos disponibles que se encuentran distribuidos en miles de computadores diseminados por todo el mundo. Este

canal de comunicación nos da muchas ventajas, con un conjunto de herramientas que sirven para los negocios, servicios e información.

La Red se ha convertido en la mayor fuente de información y conocimiento. Podemos referirnos a ella como la más completa enciclopedia universal de todos los tiempos y además, sigue creciendo y actualizándose día a día.

Funciona a través de un conjunto de redes locales, conectadas entre sí, mediante un ordenador especial por cada red, las interconexiones se pueden hacer a través de diversas vías de comunicación, dentro de las cuales podemos encontrar las líneas telefónicas, fibras ópticas y enlaces por radio.

Algunas de las características de la Internet son:

- a) Es una forma de comunicación que crece considerablemente, duplicándose constantemente, de manera tal que es imposible explorarla completamente.
- b) Provee la colección de información más amplia del mundo.
- c) Es internacional
- d) La información está mucho más cerca que la biblioteca más cercana
- e) Es más rápida y muchas veces puede ser instantánea ya que las noticias llegan más rápido a través de este medio dejando atrás a la TV, Radio y para que decir el periódico y las revistas.

- f) Nos da la posibilidad de interactuar con expertos famosos o acceder a las compañías que interiorizan con temas de nuestro interés.

En resumen, desde un punto de vista amplio, internet constituye un fenómeno sociocultural y comunicacional de gran importancia, una nueva manera de entender las comunicaciones que está transformando el mundo: millones de individuos acceden a la mayor fuente de información que jamás haya existido y provocan un inmenso y continuo trasvasije entre ellos. Por lo tanto, sus virtudes pueden ser señaladas como:

- Grande: la mayor red de computadores del mundo.
- Cambiante: se adapta continuamente a las nuevas necesidades y circunstancias.
- Diversa: da cabida a todo tipo de equipos, fabricantes, redes, tecnologías, medios físicos de transmisión, usuarios, etc.
- Descentralizada: no existe un controlador central, está asociada por los miles de administradores de pequeñas redes que hay en todo el mundo, es decir, nadie gobierna la internet, cada red conectada conserva su independencia, sin embargo, existen una serie de mecanismos y procedimientos de coordinación.

5.c) Intranet

Instalada la Internet, toda organización que cuente con un gran número de computadores conectados en red, puede instalar un sistema de comunicación interna, la que llamamos Intranet.

Esta puede ser definida como el servicio que se brinda vía tecnología de Internet pero dentro de la empresa o institución, que incluye servidores y páginas WWW, para uso exclusivo del personal de la organización y utilizado por lo general con claves de acceso y nombre del usuario. En términos muy generales puede ser entendida como un servidor internet accesible sólo por miembros de la organización a través de la red local

Una Intranet ofrece la posibilidad de aplicar todas las grandes ventajas de Internet en una red informática interna propia, principalmente para compartir información y exclusivamente para uso del personal de una institución u organización, sin necesidad de tener una conexión al exterior.

El sólo servidor de red puede ser el equipo encargado de manejar el tráfico de los datos en código HTML, depositados en su propio disco duro, para que mediante un navegador Web, todos los usuarios puedan acceder a la información organizada, como si se tratase de una Internet interna.

5.d) Correo Electrónico

El correo electrónico o *e-mail* es quizás la aplicación más conocida por aquellas personas que se están iniciando en el uso de Internet. Nos permite el envío y recepción de mensajes a lo largo y ancho de todo el planeta mediante una dirección de correo electrónico o *e-mail*. El correo electrónico es el servicio más utilizado de los que existen hoy en Internet, luego podemos definirlo, como la aplicación que permite a los usuarios de la red intercambiar y almacenar mensajes enviados desde cualquier parte del mundo. Cada mensaje también se denomina e-mail.

Utilizado hace varios años en el SERVIU Metropolitano, permite el envío de mensajes por medios informáticos. Los mensajes se almacenan en un buzón personal. Cuando cada usuario consulta su correspondencia puede visualizar, almacenar, reenviar o contestar los mensajes recibidos. Para enviarlos pueden estar en cualquier tipo de formato, texto, gráficos, imágenes, sonido etc.

Se ha favorecido su uso dada su rapidez y confiabilidad en los mensajes, logrando una comunicación con cualquier parte del mundo y recibiendo una respuesta al mensaje enviado en minutos. Las TICs a través del Correo Electrónico pueden realizar una comunicación entre dos o más personas,

involucrando diferentes conexiones electrónicas, dándonos la posibilidad de enviar archivos anexados al mensaje inicial, los llamados attachment.

IV. CONSECUENCIAS INMEDIATAS POR LA IMPLEMENTACION DE LAS TICs

Parece de fácil percepción el hecho de descubrir que la implementación de una nueva tecnología, cualquiera que esta sea, traerá consecuencias en el accionar de la organización y en la recepción que de ellas hagan las personas que conforman la institución o a quienes está dirigida la nueva forma de hacer las cosas. Al respecto, podemos señalar las siguientes:

1) Barreras Organizacionales

La correcta aplicación de las TICs en una organización, puede, eventualmente, provocar un cambio organizacional, ya sea en la administración como en la estructura de ésta, es por eso, que los líderes o jefaturas deben convertirse en los entrenadores capaces de incorporar la tecnología de una forma normal y automática sin producir mayores trastornos en la cultura organizacional.

Sin embargo, inevitablemente las instituciones chilenas mostrarán barreras de tipo organizacional cada vez que se trate el tema de la incorporación de

nuevas tecnologías para la comunicación, las que se pueden listar de la siguiente manera:

a) Exceso de normas y procedimientos

Las organizaciones actuales, principalmente los organismos públicos, están llenas de normas internas que indican como desarrollar cada proceso. Muchas veces las TICs se encuentran con la dificultad de desarrollo debido a dichas normas, ya que éstas cambian demasiado rápido.

b) Hábitos y tradición

Cuando en una organización existe una estructura muy rígida, con exceso de burocracia, no resulta fácil cambiar la forma de trabajo, más aún cuando las TICs exigen modificaciones de conducta, la cual debe ser aceptada por los participantes o los funcionarios involucrados en un proceso de modernización tecnológica.

c) La cultura organizacional está en contra del riesgo y el cambio

En toda organización, y no escapa a ello el SERVIU Metropolitano, mantiene la nostalgia del pasado, confiando en la eficacia de los procedimientos habituales, con resultados estadísticos positivos, que son el razonamiento de jefe antiguos. Por lo tanto, existe una resistencia natural al cambio donde hay muy poco incentivo para innovar. Cambiar es

una aventura que muchas veces no se pretende asumir debido a la incertidumbre que conlleva.

d) Visión a corto plazo

Las personas buscan aportes inmediatos en la aplicación de las tecnologías y les es muy difícil proyectar los beneficios a largo plazo, lo que puede provocar un rechazo al fenómeno de TICs que están orientadas a resultados al mediano y largo plazo.

e) Baja motivación debido a deficiencias de políticas de remuneraciones

Si los funcionarios dentro de una organización reciben bajos sueldos, éstos tendrán muy poco interés en aprender cosas nuevas, aunque signifique una mejora en su labor. A su vez, los incentivos al desempeño individual no han satisfecho ni mejorado el clima organizacional ni cooperan a que las personas tengan interés de abordar temas nuevos, pues suponen una carga extra de trabajo que no están dispuestos a asumir, mientras mantengan el mismo nivel de remuneraciones.

f) Temor de los trabajadores a ser reemplazados por las máquinas

Este tema no es nuevo y siempre estará vigente, cualquiera sea el adelanto tecnológico que se conozca. Las personas se resistirán al cambio que les pueda significar el reemplazo por una máquina y la

pérdida del trabajo, por lo tanto, mientras no estén totalmente seguros que no se verán afectados por la introducción de nuevas tecnologías, no aceptarán de buenas a primeras aquellos cambios y actuarán negativamente ante cualquier proposición al respecto.

g) Recursos materiales insuficientes

Renovar y adquirir nuevas tecnologías requieren de un presupuesto bastante elevado no contemplado como inversión inmediata de corto plazo. Por lo tanto, la innovación es un tema mayor que no siempre está a disposición de las buenas intenciones de un jefe de servicio.

2) Impacto de las TICs en la Eficiencia de la Organización

Uno de los aspectos más revolucionarios de las TICs, es justamente el impacto que tiene en la forma como las personas y las organizaciones conceptualizan la información y el conocimiento. Con la Internet, la Intranet y el correo electrónico, las organizaciones tienen una nueva forma de enviar y recibir información y como procesarla.

Al respecto podemos mencionar algunos de estos impactos:

a) Rapidez de las acciones (mayor velocidad)

La tecnología permite realizar acciones más rápidas que las realizadas en forma manual por una persona, disminuyendo considerablemente el tiempo empleado en el desarrollo de un proceso. Lo mismo ocurre con el archivo y la recuperación de la información.

b) Comunicaciones

Toda la información que se archiva puede ser movida de un punto a otro o comunicada en forma instantánea a cualquier persona que disponga de un equipo que le permita estar conectado en una red, con una asombrosa rapidez.

c) Control de tareas del proceso y mejoría de la calidad

Las TICs realizan un mayor control de las tareas, eliminando el error humano. Asimismo, puede mejorar procesos de oficina y, por último, mejora y ayuda al conocimiento de los trabajadores. En palabras simples, las TICs pueden servir de asesoramiento a los trabajadores, para mejorar la calidad de sus labores.

d) Monitoreo y retroalimentación

Permite comparar procesos, corregir los problemas que se detecten y someterlos a prueba nuevamente, en una retroalimentación permanente.

e) Apoyo en toma de decisiones

Tal vez, donde mayor aprovechamiento tenga, es la posibilidad de mejorar la toma de decisiones de los directivos, los cuales necesitan tener en sus manos información relevante en el tiempo y lugar preciso.

Por último, es importante señalar que en la práctica es la tecnología la que determina que tipo de persona o recurso humano es necesaria para toda organización. Esto quiere decir, que según sea la complejidad de las herramientas tecnológicas, los programas que se utilizan, y los objetivos para el cual están diseñados, será el tipo de profesional, técnico o administrativo que operará tales instrumentos. Ello implica invariablemente un cambio en la estructura organizacional y en las relaciones interpersonales de los funcionarios de una institución.

3) Influencias de las TICs en la Organización Formal e Informal del SERVIU Metropolitano.

Como ya se ha explicado, el SERVIU Metropolitano es una organización formal de tipo lineal, compuesta de órganos, cargos, relaciones funcionales, niveles jerárquicos, etc., donde se aplica el principio de jerarquía con ocurrencia de distintos niveles de autoridad. Por lo tanto la autoridad máxima recae en su Directora, la señora Laura Gómez Chaparro, de profesión Constructor Civil.

En lo relativo a los canales formales que tiene dispuesto el SERVIU Metropolitano, se puede señalar que si bien es cierto existen y fluyen en las 3 direcciones, hacia abajo hacia arriba y hacia los lados, existen ciertas restricciones y reserva en la información que se desliza en forma vertical, y que sólo es de amplia difusión cuando se trata de instrucciones generales y de obligatoriedad en su aplicación. Queremos decir con ello que los canales no están plenamente abiertos y desbloqueados todo el tiempo, sin embargo, tratándose de las nuevas tecnologías que se han implementado, existe una mayor fluidez en la comunicación.

Por otra parte, los canales informales que surgen en virtud de los intereses comunes entre las personas y de sus relaciones sociales, muestran una utilización bastante generalizada, en que se emplean tanto las nuevas TICs implementadas como las antiguas formas de relacionarse. Por lo tanto, es factible señalar que existen y coexisten paralelamente redes formales e informales, y que sin el adecuado flujo de comunicación interna, las actividades del Servicio no se desarrollan de forma correcta y ello repercute en el logro de los objetivos propuestos.

Sin lugar a equivocarnos, en la Institución encontramos patrones que no aparecen reflejados en el organigrama institucional, como amistades y antagonismos, grupos que se identifican con otros, grupos que se rechazan y una gran variedad de relaciones laborales, constituyendo así la organización

informal, que se desprende de la interacción impuesta que ha determinado la organización formal del SERVIU.

Otro punto de análisis nos señala que el trabajo diario requiere inevitablemente de la interacción de los funcionarios, debido a la sociabilidad humana donde cada individuo necesita de un mínimo de interacción con sus pares. De este modo, las relaciones interpersonales en estudio, están orientadas a cuantificar el impacto producido por las tecnologías de la información, considerada variable independiente y que influye poderosamente en la organización y por ende en las relaciones interpersonales de los funcionarios del SERVIU Metropolitano. Nos referimos específicamente a los computadores con sus respectivos sistemas computacionales e impresoras, correo electrónico, Internet e Intranet.

Entonces, la introducción de nuevos procesos e instrumentos, han causado impacto sobre la estructura y el comportamiento de la organización, es decir, las antiguas unidades donde se trabajaba en forma manual, han modificado su operatividad hacia un sistema computacional, cuando ha sido posible la implementación de nuevos equipos.

Sin embargo, no basta con tener una alta tecnología o excelentes medios de comunicación, con canales adecuados para que se cumplan los objetivos tanto de la unidad como de toda la institución. Es importante además que las

personas que componen la unidad mantengan el deseo de abordar nuevos temas o de enfrentar nuevas formas de comunicarse. Recordemos que muchas veces en los equipos de trabajo existen intereses comunes que deben ser tomados en cuenta, interacciones provocadas por la organización y alteraciones de los grupos formales e informales.

a) Los intereses comunes. Estos unen a las personas, entonces vale preguntarse ¿por qué no pensar que un interés común puede ser la tecnología?, ya sea a través de un correo electrónico que puede ser personal o de tipo laboral, cuya interacción ocurre no solamente entre personas de la Institución, sino con personas de otras instituciones o con personas que pertenecen a otra nacionalidad, producidos en los foros de conversación o chat, realizados a través de la Internet, o cursos de capacitación de un sistema computacional donde las personas de distintos departamentos o unidades pueden interactuar entre sí, personalmente.

b) La interacción provocada por la organización formal. Nos referimos específicamente al momento de cumplir con las responsabilidades laborales, donde las personas de la institución que poseen diferentes cargos, deben interactuar entre sí y se amplían más allá que una simple relación de trabajo, propiciando la aparición de contactos informales, intercambiando direcciones de e-mail, o como

una forma de continuar trabajando y no profundizar tanto en temas, entonces, se presentan las típicas proposiciones de mandar un correo con la información que no ahondó una reunión por razones de tiempo.

- c) La rotación del personal de la empresa provoca normalmente la alteración de los grupos sociales informales.** Los cambios estructurales en la organización formal, ya sea horizontal o vertical, provoca cambios significativos en la organización informal. Las interacciones se alteran y con ella los vínculos humanos. La tecnología provoca cambios, muchas veces no deseados por los afectados, pero que son necesarios para el adecuado funcionamiento de una nueva forma de trabajar, con nuevos instrumentos que entregan las TICs.

No obstante, una vez asumido el cambio tecnológico, se produce otro fenómeno a considerar, que es el tiempo libre que tienen las personas mientras permanecen en su lugar de trabajo.

- d) Periodos de descanso, los llamados tiempos libres.** Estos permiten una intensa interacción social, lo que puede provocar un establecimiento de los vínculos entre las personas. Estos periodos libres son aquellos donde el funcionario no trabaja, pero permanece alrededor de su oficina o área laboral. Se puede ver claramente que

algunas personas, prefieren ocupar sus momentos de esparcimiento en la tecnología que les absorbe mucho tiempo, ejemplo de ello puede ser: navegar en Internet o enviar correos electrónicos a compañeros de trabajo, familiares o amigos.

CAPITULO TERCERO

FORMULACION DE LA HIPOTESIS Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

I.- Justificación y Delimitación de la Investigación

El desarrollo de esta investigación tiene una explicación práctica principalmente basada en una realidad, que en opinión de quienes desarrollamos el tema, ha estado sucediendo en todos los Servicios Públicos, cada vez que se ha implementado una nueva tecnología computacional y comunicacional. Por lo tanto, podemos señalar las siguientes justificaciones al tema tratado:

- 1) Existe una modificación relevante en las relaciones interpersonales dentro de SERVIU Metropolitano y que ha incidido en el clima laboral y en la convivencia diaria.**

Esta modificación es producto del inevitable impacto en la labor diaria del SERVIU, especialmente, cuando se refiere a una tecnología computacional de vanguardia y que afecta incluso en las comunicaciones del Servicio.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio se justifica en el entendido que:

- 2) Los resultados pueden, eventualmente, entregar un aporte para el Servicio de manera tal que el impacto del cual hablamos, producido por la implementación de un nuevo modelo de relacionarse y comunicarse, minimice los efectos negativos que se producen en las relaciones interpersonales de los funcionarios del SERVIU Metropolitano, que incluye a aquellas personas que no cuentan con tal tecnología y pueden aparecer menos eficiente.
- 3) Finalmente, y por razones obvias, el trabajo de investigación es un requisito ineludible para la obtención del título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública.

II.- Descripción de la Situación en el SERVIU Metropolitano

Respecto de las TICs Implementadas.

En primer lugar señalamos que el SERVIU Metropolitano cuenta con 650 funcionarios, insertos en diferentes oficinas y pertenecientes a distintos escalafones. Asimismo la cantidad de computadores de propiedad de la Institución alcanza a los 108 equipos computacionales, de los cuales, 78 son

PC nuevos Pentium IV (Compaq Evo) y 30 Pc reciclados de diferentes marcas y distintas capacidades.

Estos dos datos nos entrega un tercero y que está referido a la relación N° de computadores (108) v/s N° de funcionarios (650), cual es, el equivalente a 0,16 computadores por funcionarios. Sin embargo, al descontar el personal auxiliar (106), quienes no tienen un computador asignado, la nueva relación nos da por resultado la cantidad de 0,20 computadores por persona.

En segundo lugar, se señala que cada computador tiene instalado los sistemas básicos Windows en versión 95, 98 ó 2000, Internet e Intranet a través del programa Explorer 5.0, Correo Electrónico Outlook 95, 97 ó 2000 y los programas Word, Excell, Power Point y otros.

En lo particular, el portal Intranet e Internet en el SERVIU, tiene por objetivo potenciar soluciones acorde con la tecnología disponible y para entregar un apoyo a la gestión del conocimiento dentro de la organización y facilite la difusión de las distintas actividades relacionadas con el giro de la institución.

Los módulos principales que considera la Intranet son:

- Definición de Objetivos, Agenda y temas de interés por Subdirección
- Diario o Boletín Electrónico
- Publicador de documentos Office, Imágenes u otros

Además ofrece otros servicios como: Buscadores, indicadores económicos, etc.

Como bien se ha indicado anteriormente, las TICs tienen una amplia cobertura, en un Servicio muy poblado de personal y de variadas actividades, aunque no todos los funcionarios cuentan con un computador a cargo.

A su vez, la gama de computadores varía desde los antiquísimos 286 y 386, inventariados pero casi fuera de servicio, y los reciclados 486 y 586, hasta los actuales Pentium IV. Los escasos computadores antiguos de poca capacidad operan en ambiente MS-DOS y con los programas básicos de Word Perfect, Dbase III y otros asimilados al comentado sistema operativo, sin conexión a la red y dotados de una impresora personal local de matriz de punto. Casi no existe en el Servicio computadores conectados a la red y que no cuenten con impresora, a pesar de la naciente posibilidad de compartir a través de la red. El inventario de impresoras alcanza la cantidad de 109, de diferentes modelos, marcas, y capacidades.

Al respecto, debemos señalar la existencia de un centro de impresión recientemente implementado que cuenta con la existencia de 5 impresoras láser, y con gran esfuerzo local se logró implementar un total de 15 centros de impresión beneficiando a cerca de 120 usuarios.

Esta necesaria descripción de la situación actual trae consigo la materia a investigar, cual es, ¿como influyen las TICs en las relaciones interpersonales de los funcionarios?, y es parte integrante del siguiente tema, que es la formulación de la hipótesis.

III.- Formulación de la Hipótesis

Es conocido el hecho que la integración de la tecnología en todos los lugares de trabajo es un tema que necesita ser abordado tanto por las autoridades como por los trabajadores y/o usuarios de la tecnología.

La investigación que desarrolla el presente trabajo, está abocado a un tema específico cuya hipótesis lleva a concluir previo estudio del problema a lo siguiente:

"La Tecnología de la Información y Comunicaciones influye en las relaciones interpersonales de los funcionarios del SERVIU Metropolitano"

En el entendido que la investigación se enmarca en el tipo correlacional, dada las mediciones que se deben efectuar de la situación actual producida con ocasión de la implementación de nuevas tecnologías de información y

comunicación, y medir el impacto que produce en las relaciones interpersonales de la organización, el procedimiento para verificar la hipótesis ocupará como herramienta de investigación una **encuesta**, realizada a una muestra determinada extraída de la dotación total del SERVIU Metropolitano y para un momento específico dado.

En el entendido que la hipótesis es una suposición, es necesario establecer las variables que permitan el adecuado desarrollo y buen término de la hipótesis. Para el estudio, se consideraron dos tipos de variables, una llamada independiente, que es el origen, y la otra la dependiente, considerada la causa.

IV.- Variables de la Hipótesis

Corresponde la definición previa del concepto "variable" y de ella diremos que es todo aquello que puede asumir diferentes valores, desde el punto de vista cuantitativo o cualitativo, ya sea como una característica, un atributo, o una cualidad que puede estar o no presente en las personas o en la sociedad, y por lo tanto, la variación que se produzca es susceptible de medirse.

a) Variable Independiente. Considerada como aquella propiedad de un fenómeno a la que se le va a evaluar su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables. Para nuestro tema de análisis, las TICs, consideraremos como tales:

- Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Principalmente las referidas a computación, que aportan herramientas y medios de comunicación y que permiten el Intercambio y procesamiento de la información. A este respecto se señalan las siguientes:
 - Computadores con sus programas básicos
 - Impresoras
 - Internet
 - Intranet
 - Correo Electrónico

b) Variable Dependiente. Definida como los cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador, podemos señalar que para nuestro estudio sea ésta las orientadas a:

- Relaciones Interpersonales: que son las interacciones producidas entre las personas, reflejadas tanto por el comportamiento de los individuos, como por las sensaciones, entre otras cosas. Las relaciones interpersonales generalmente se harán en forma personal, sin embargo, ello no impide que se realicen de manera distinta, es decir, de forma menos directa como por ejemplo, a través de un teléfono. Por lo tanto si desglosamos los modos de comunicarse o relacionarse podemos señalar los siguientes:
 - De persona a persona
 - A través de un documento escrito
 - A través del Teléfono
 - A través del Correo Electrónico
 - Por Internet e Intranet (ejemplo: foros de conversación).

En el camino de demostrar nuestra hipótesis y definidas las variables que intervienen con ocasión de la implementación de las TICs, es necesario describir la actual situación que muestra el SERVIU Metropolitano respecto de esta materia.

V.- Objetivos

Para dar claridad a los objetivos que se plantean, es preciso indagar y responder las siguientes interrogantes:

- 1) "Hasta que punto ha crecido el uso de la tecnología y como ha influido en el rendimiento laboral".
- 2) "Que papel cumple la tecnología de la información en las relaciones interpersonales"
- 3) "Si existe una modificación generalizada en la conducta de los usuarios de esta tecnología"

1) Objetivo General

Efectuar un análisis del impacto que producen las Tecnologías de Información y Comunicación, en las relaciones interpersonales de los funcionarios del Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano.

Para un buen desarrollo de este objetivo general, es necesario hacer un estudio de los siguientes objetivos específicos:

2) Objetivos Específicos

- 2.1)** Describir la situación actual respecto del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte de los funcionarios del Serviu Metropolitano, referidas específicamente a computadores, impresoras, internet, intranet y correo electrónico.

- 2.2)** Enunciar y describir que aspectos inciden en las relaciones interpersonales a raíz de la implementación de éstas tecnologías por parte del Servicio.

- 2.3)** Proponer algunas ideas que contribuyan a minimizar el impacto producido en las relaciones interpersonales con ocasión de la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación implementadas en el Serviu metropolitano.



CAPITULO CUARTO

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE SUS RESULTADOS

I.- Diseño de la Investigación e Instrumento de Medición

Conocido ya el tipo de investigación a efectuar (exploratoria – descriptiva), la hipótesis que se ha planteado y finalmente, la herramienta a utilizar (Encuesta), el objetivo radica entonces en proporcionar un modelo de verificación, que permita contrastar la teoría con la realidad, con esa finalidad se utiliza la encuesta tipo cuestionario, que nos otorgará la información necesaria que coteje los resultados con la hipótesis planteada. Estos pueden estar acorde con nuestra apreciación o simplemente mostrar un resultado inesperado por el equipo de investigación, en cuyo resultado puede influir, la confianza, la cultura organizacional, el temor a responder, la incertidumbre del objetivo, etc. Por ello es muy importante que la encuesta sea planteada en términos simples, con un lenguaje adecuado y conocido por todos, que de confianza y que sea motivador responderlo

II.- Población y Muestra Objeto del Estudio

La población a los cuales estará dirigida la encuesta, abarcará a todos los funcionarios del SERVIU Metropolitano, sin importan si cuentan con un computador, estén conectados a la red y tengan o no una cuenta de correo electrónico. Por lo tanto, la muestra objeto del estudio abarca la cantidad de 650 funcionarios. Esta además es heterogénea, dado que los usuarios tienen distinto nivel de ubicación en el escalafón y de especialidades o profesiones diferentes, es decir, al momento de efectuar el estudio se debe establecer una muestra aleatoria de funcionarios, estratificándolos según uno o varios criterios, no excluyentes mutuamente.

Para homogenizar la población, se la dividió en estratos, al cual se le asignó un estamento, quedando dividido el personal según el siguiente cuadro:

ESTRATO	ESTAMENTO	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS
A	DIRECTIVO - PROFESIONALES	246
B	TÉCNICO - ADMINISTRATIVOS	298
C	AUXILIARES	106
	TOTAL FUNCIONARIOS	650

De cada estrato se eligió una parte que es la que interviene en nuestro estudio, y de la cual se obtiene la información. Al respecto, se consideró prudente el **10%** de cada estrato, elegido en forma aleatoria. Ello da la posibilidad que cada funcionario perteneciente a la muestra tenga la misma

probabilidad de ser elegido y con una alta certeza de ser representativo, al reunir las características de la población.

ESTRATO	ESTAMENTO	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS
A	DIRECTIVO – PROFESIONALES	25
B	TÉCNICO – ADMINISTRATIVOS	30
C	AUXILIARES	11

La forma aleatoria de selección se consiguió mediante la siguiente operativa:

1. Se enumeraron las personas de cada estrato pertenecientes a la dotación.
2. Se escribieron los números de cada estrato en trozos de papel de igual tamaño.
3. Se depositaron en una bolsa los papeles que correspondían a un estrato determinado.
4. Se efectuaron movimientos para mezclar los papeles.
5. Se sacaron los papeles al azar, de acuerdo al tamaño de la dotación (perteneciente al estrato) antes mencionado, logrando una muestra total, finita y representativa.
6. Se efectuó la identificación de cada persona en relación al número asignado.
7. Se efectuó el reemplazo de un número una vez constatado el hecho que la persona correspondiente no estaba trabajando al momento de iniciado el proceso.

III.- Procedimiento de la Medición

Conocido ya el instrumento de medición a utilizar, encuesta tipo cuestionario, que proporciona datos de interés para el estudio, con ocasión de las respuestas a las interrogantes planteadas, se deja establecido que los encuestados, previa lectura del cuestionario, tienen mayor libertad para responderla, dado que no existe intervención directa de los investigadores, por lo tanto, a juicio de éstos existe la factibilidad de que todas las personas escogidas aleatoriamente contestarán la encuesta y así asegurar la correcta obtención de los datos necesarios para la investigación.

El formulario que contiene el cuestionario elaborado y que se presenta en la página siguiente, fue entregado en forma personal a cada funcionario previamente elegido mediante el procedimiento aleatorio ya indicado, y le fue asegurada la privacidad y el anonimato que tendrán sus respuestas.

ENCUESTA

“IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TICS) EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVIU METROPOLITANO”

La presente encuesta tiene por objeto medir si las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), influyen en las relaciones interpersonales de los funcionarios del SERVIU Metropolitano.

Nota 1. Se entiende por TICs, los computadores con sus respectivos programas básicos, impresoras, internet, intranet y correo electrónico.

Nota 2. Se entiende por formal lo que está regido por normas y procedimientos de la Institución, e informal, la situación que se da entre diversas personas de manera espontánea.

Instrucciones

A continuación usted deberá responder las preguntas marcando sólo una alternativa.

Preguntas

- 1) ¿Usted, además de relacionarse de manera formal, se relaciona de manera informal con las personas que trabajan en este SERVIU.

SI (Si esta es su respuesta, pase a la siguiente pregunta)

NO (Si su respuesta es no, pase a la pregunta N° 3)

- 2) ¿Con quien se relaciona habitualmente dentro del SERVIU?

a) Con sus compañeros de oficina

b) Con sus compañeros de piso

c) Con funcionarios de otro piso específico

d) Con distintos funcionarios

- 3) ¿Usted utiliza las TICs implementadas en este SERVIU?

SI (Si esta es su respuesta, pase a la siguiente pregunta)

NO (Si su respuesta es no, pase a la pregunta N° 7)

- 4) ¿En relación a la pregunta anterior ¿cuál utiliza con mayor frecuencia?

a) Computador con programas básicos e impresoras

b) Internet

c) Intranet

d) Correo Electrónico

e) Todas las anteriores

5) ¿Usted gusta de usar las TICs, para relacionarse con los distintos funcionarios del SERVIU?

Si

No

6) ¿Cómo reacciona al recibir una comunicación y/o información mediante las TICs ?

a) Le Agradan

b) Le Perturban

c) No le agradan

7) ¿A su modo de ver, la incorporación de las TICs al SERVIU, ha hecho que las relaciones con sus compañeros de trabajo se han?

a) Mantenido

b) Aumentado

c) Disminuido

8) ¿Usted considera que la comunicación e información mediante las TICs es?

a) Rápida

b) Lenta

- 9) ¿Qué tipo de medio considera usted más adecuado para recibir una información?
- a) Circulares
 - b) Teléfono
 - c) Correo Electrónico
 - d) Intranet
- 10) ¿A través de que medio se comunica usted habitualmente con las demás personas que trabajan en este SERVIU?
- a) En forma personal
 - b) Por teléfono
 - c) A través de un documento escrito
 - d) Por correo Electrónico
- 11) ¿Que medio utiliza usted mayoritariamente, para interiorizarse en algún tema que necesite para desarrollar mejor su trabajo en la Institución?
- a) Pregunta a los funcionarios entendidos en el tema
 - b) Documentos escritos (Libros, Diarios, Revistas etc.)
 - c) Internet Intranet
- 12) Señale alguna sugerencia que permita, a través de las TICs, mejorar las relaciones entre los funcionarios del SERVIU

IV.- Plan de Análisis de los Resultados

Corresponde en esta etapa analizar los datos obtenidos a través de la encuesta ya transcrita, en forma cuantitativa, es decir, en cantidad y porcentajes, donde se exceptúa la pregunta N° 12 del cuestionario, la que debe analizarse en forma cualitativa, debido a la diversidad de las respuestas que se pueden obtener, al tratarse de una pregunta abierta. Finalmente debe entregarse una conclusión en forma general.

1) Desarrollo de las Tabulaciones de la Encuesta

En primer lugar, debemos señalar que el proceso de la encuesta se inició con la entrega del cuestionario en la última semana de Diciembre del 2002 y la primera del año 2003. De la muestra que se estimó (66 funcionarios), el 100% aceptó recibir la encuesta.

A su vez, el plazo fijado para responder y retirar el documento se acordó en 10 días hábiles, retirándose la totalidad de las encuestas entregadas.

Una vez efectuada la agrupación de los formularios según los estratos establecidos en forma previa, se efectuaron las tabulaciones pertinentes.

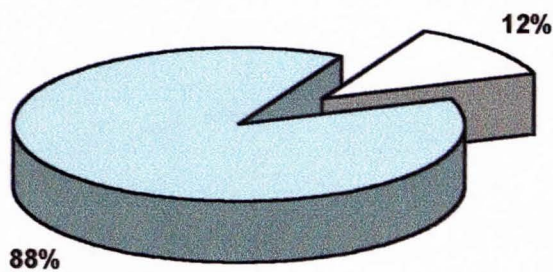
Las respuestas al cuestionario que entregó cada participante, se incluyeron en la siguiente planilla:

Tabulación Encuesta TICs.en SERVIU Metropolitano

ITEMS	ESTAMENTO A		ESTAMENTO B		ESTAMENTO C		Promedio
	Encuestados: 25		Encuestados: 30		Encuestados: 11		General
	Total		Total		Total		por
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuesta
1 Si	22	88,00	28	93,33	10	90,91	90,75
1 No	3	12,00	2	6,67	1	9,09	9,25
2 a	7	28,00	8	26,67	1	9,09	21,25
2 b	2	8,00	2	6,67	1	9,09	7,92
2 c		0,00	2	6,67		0,00	2,22
2 d	13	52,00	16	53,33	8	72,73	59,35
3 Si	18	72,00	20	66,67	2	18,18	52,28
3 No	7	28,00	10	33,33	9	81,82	47,72
4 a	2	8,00	11	36,67		0,00	14,89
4 b	1	4,00	1	3,33		0,00	2,44
4 c		0,00		0,00		0,00	0,00
4 d	2	8,00		0,00		0,00	2,67
4 e	13	52,00	8	26,67	2	18,18	32,28
5 Si	16	64,00	10	33,33	1	9,09	35,47
5 No	2	8,00	10	33,33	1	9,09	16,81
6 a	16	64,00	18	60,00	2	18,18	47,39
6 b	2	8,00		0,00		0,00	2,67
6 c		0,00	2	6,67		0,00	2,22
7 a	9	36,00	11	36,67	4	36,36	36,34
7 b	12	48,00	14	46,67	5	45,45	46,71
7 c	4	16,00	5	16,67	2	18,18	16,95
8 a	21	84,00	20	66,67	9	81,82	77,49
8 b	4	16,00	10	33,33	2	18,18	22,51
9 a	2	8,00	1	3,33		0,00	3,78
9 b	6	24,00	11	36,67	4	36,36	32,34
9 c	16	64,00	18	60,00	6	54,55	59,52
9 d	1	4,00		0,00	1	9,09	4,36
10 a	5	20,00	6	20,00	6	54,55	31,52
10 b	6	24,00	8	26,67	4	36,36	29,01
10 c	4	16,00	4	13,33		0,00	9,78
10 d	10	40,00	12	40,00	1	9,09	29,70
11 a	18	72,00	25	83,33	7	63,64	72,99
11 b	4	16,00	3	10,00	4	36,36	20,79
11 c	3	12,00	2	6,67		0,00	6,22
12 a	17	68,00	19	63,33	2	18,18	49,84
12 b	8	32,00	11	36,67	9	81,82	50,16

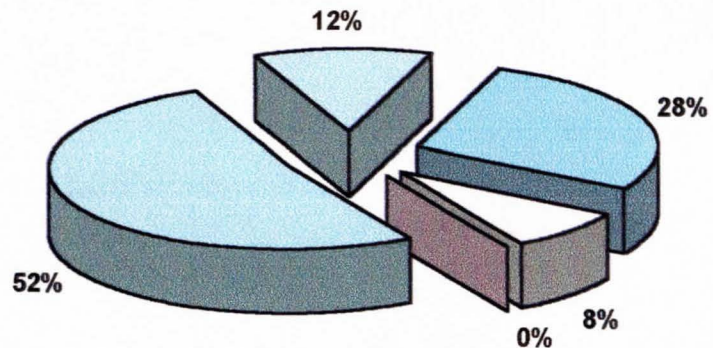
1.a) TABULACIÓN DEL ESTAMENTO A (correspondiente a Directivos - Profesionales), donde se trabaja con una muestra de 25 funcionarios del SERVIU Metropolitano.

Pregunta N° 1 ¿Usted además de relacionarse de manera formal, ¿se relaciona de manera informal con las personas que trabajan en este SERVIU?



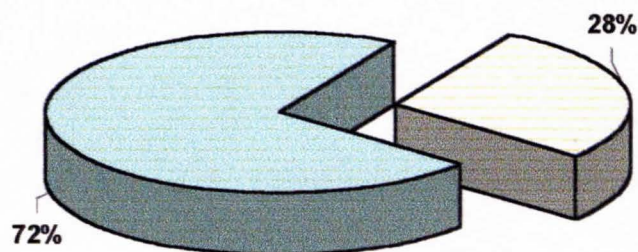
	Alternativas	Respuestas	%
a	Si	22	88,00
b	No	3	12,00
	Total	25	100,00

Pregunta N°2 ¿Con quién se relaciona habitualmente dentro del SERVIU?



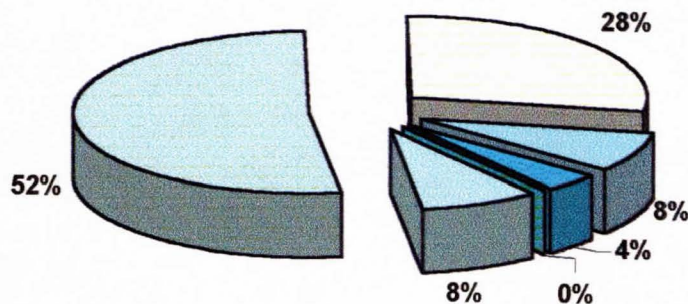
Alternativas	Respuestas	%
a Con sus compañeros de oficina	7	28,00
b Con sus compañeros de piso	2	8,00
c Con funcionarios de otro piso específico		0,00
d Con distintos funcionarios	13	52,00
e No responden	3	12,00
Total	25	100,00

Pregunta N° 3 ¿Usted, utiliza las TICs implementadas en este SERVIU?



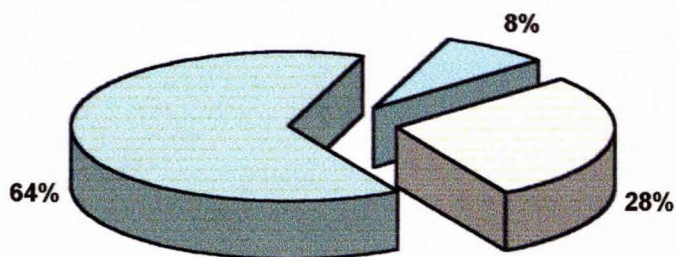
Alternativas	Respuestas	%
a Si	18	72,00
b No	7	28,00
Totales	25	100,00

Pregunta N° 4 ¿En relación a la pregunta anterior ¿cuál utiliza con mayor frecuencia? .



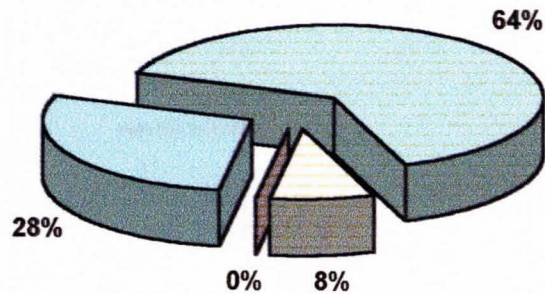
Alternativas	Respuestas	%
a Computador con programas básicos e impresora	2	8,00
b Internet	1	4,00
c Intranet		0,00
d Correo electrónico	2	8,00
e Todas las anteriores	13	52,00
f No responden	7	28,00
Totales	25	100,00

Pregunta N° 5 ¿Usted gusta de usar las TICs para relacionarse con los distintos funcionarios del SERVIU?



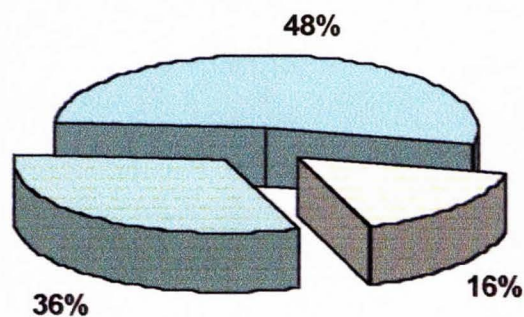
	Alternativas	Respuestas	%
A	Si	16	64,00
B	No	2	8,00
C	No responden	7	28,00
	Totales	25	100,00

Pregunta N° 6 ¿Al ser recibidas a través de las TICs, las comunicaciones e informaciones? (le agradan, le perturban, no le agradan).



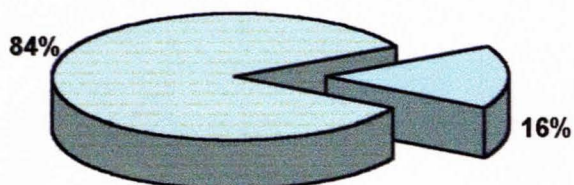
	Alternativas	Respuestas	%
A	Le agradan	16	64,00
B	Le perturban	2	8,00
C	No le agradan	0	0,00
D	No responden	7	28,00
	Totales	25	100,00

Pregunta N° 7 ¿A su modo de ver, la incorporación de las TICs al SERVIU, ha hecho que las relaciones con sus compañeros de trabajo se han? (Mantenido, Aumentado, Disminuido?)



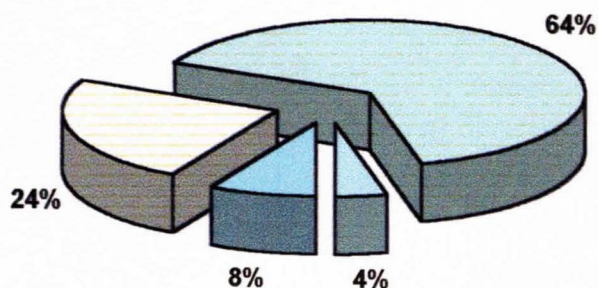
	Alternativas	Respuestas	%
a	Mantenido	9	36,00
b	Aumentado	12	48,00
c	Disminuido	4	16,00
	Totales	25	100,00

Pregunta N° 8 ¿Usted considera que las comunicaciones e información mediante las TICs es? (rápida, lenta)



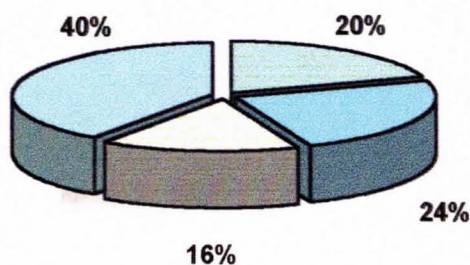
	Alternativas	Respuestas	%
a	Rápida	21	84,00
b	Lenta	4	16,00
	Totales	25	100,00

Pregunta N° 9 ¿Qué tipo de medio considera usted, más adecuado para recibir una información? .



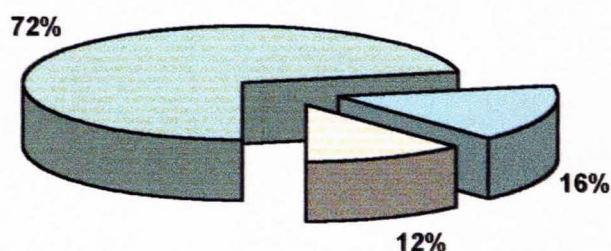
	Alternativas	Respuestas	%
A	Circulares	2	8,00
B	Teléfono	6	24,00
C	Correo electrónico	16	64,00
D	Intranet	1	4,00
	Totales	25	100,00

Pregunta N° 10 ¿A través de que medio se comunica usted habitualmente, con las demás personas que trabajan en este SERVIU?



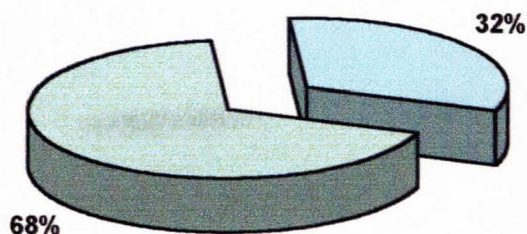
	Alternativas	Respuestas	%
a	En forma personal	5	20,00
b	Por teléfono	6	24,00
c	A través de un documento escrito	4	16,00
d	Por correo electrónico	10	40,00
	Totales	25	100,00

Pregunta N° 11 ¿Qué medio utiliza usted mayoritariamente, para interiorizarse en algún tema que necesite para desarrollar mejor su trabajo en la Institución?



	Alternativas	Respuestas	%
a	Pregunta a funcionarios entendidos en el tema	18	72,00
b	Documentos escritos (Libros, Diarios, Revistas, etc.)	4	16,00
c	Internet e Intranet	3	12,00
	Totales	25	100,00

Pregunta N° 12 Señale alguna sugerencia que permita a través de las TICs, mejorar las relaciones entre los funcionarios del SERVIU Metropolitano.

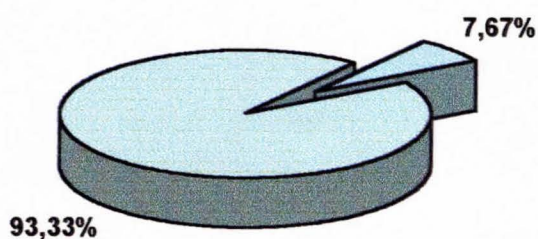


	Alternativas	Respuestas	%
a	Respondió	17	68,00
b	No respondió	8	32,00
	Totales	25	100,00

De las 25 muestras un 32 % (8) no respondió esta pregunta y el 68 % (17) entrega algún tipo de sugerencias, las más recurrentes son: Legitimar las TICs, en especial el correo electrónico como un medio oficial interno, válido y con ellas la información y comunicación, otorgándoles así, la misma validez que la comunicación recibida a través de un documento escrito. Otra de las sugerencias más nombradas se refiere a las comunicaciones e informaciones a través de las TICs, en especial el Correo Electrónico e Intranet en el sentido que sean más oportunas, selectivas y veraces y por último otra de las sugerencias más recurrentes, se refiere a la realización de mayor capacitación en el manejo de las TICs.

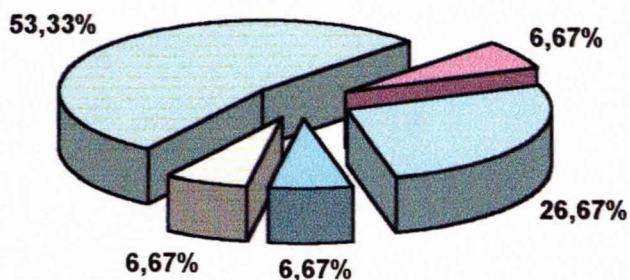
1.b) TABULACIÓN DEL ESTAMENTO B (correspondiente a Administrativos - Técnicos) donde se trabaja con una muestra de 25 funcionarios del SERVIU Metropolitano

Pregunta N°1 ¿Usted, además de relacionarse de manera formal, ¿Se relaciona de manera informal con las personas que trabajan en este SERVIU?.



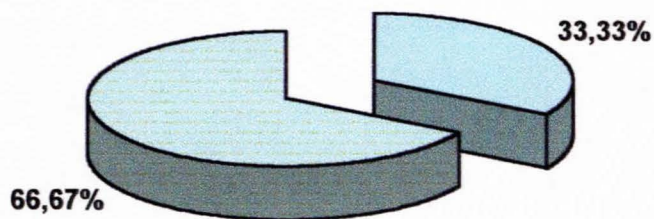
	Alternativas	Respuestas	%
a	Si	28	93,33
b	No	2	6,67
	Totales	30	100,00

Pregunta N° 2 ¿Con quién se relaciona habitualmente dentro del SERVIU?



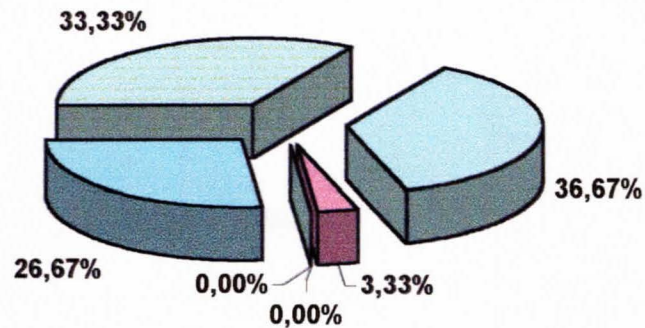
	Alternativas	Respuestas	%
A	Con sus compañeros de oficina	8	26,67
B	Con sus compañeros de piso	2	6,67
C	Con funcionarios de otro piso específico	2	6,67
D	Con distintos funcionarios	16	53,33
E	No responden	2	6,67
	Totales	30	100,00

Pregunta N° 3 ¿Usted utiliza las TICs implementadas en este SERVIU?



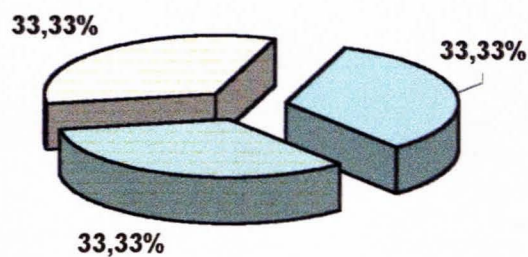
	Alternativas	Respuestas	%
a	Si	20	66,67
b	No	10	33,33
	Totales	30	100,00

Pregunta N° 4 En relación a la pregunta anterior ¿Cuál utiliza con mayor frecuencia? .



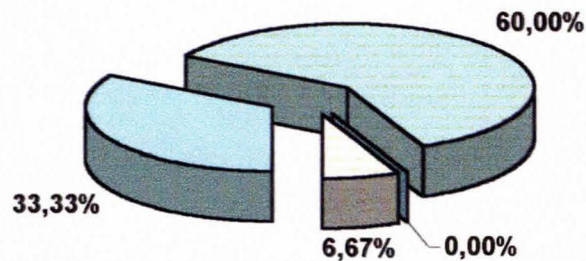
	Alternativas	Respuestas	%
a	Computador con programas básicos e impresora	11	36,67
b	Internet	1	3,33
c	Intranet		0,00
d	Correo electrónico		0,00
e	Todas las anteriores	8	26,67
f	No responden	10	33,33
	Totales	30	100,00

Pregunta N° 5 ¿Usted gusta de usar las TICs para relacionarse con los distintos funcionarios del SERVIU?



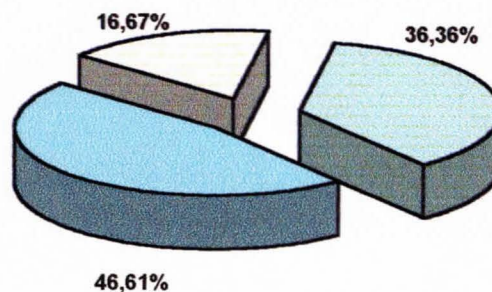
	Alternativas	Respuestas	%
a	Si	10	33,33
b	No	10	33,33
c	No responden	10	33,33
	Totales	30	100,00

Pregunta N° 6 ¿Cómo reacciona al recibir una comunicación y/o información mediante las TICs? (le agradan, le perturban, no le agradan).



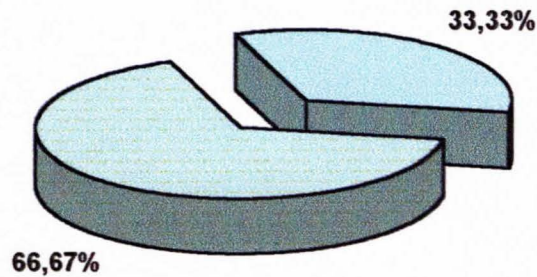
	Alternativas	Respuestas	%
a	Le agradan	18	60,00
b	Le perturban	0	0,00
c	No le agradan	2	6,67
d	No responden	10	33,33
	Totales	30	100,00

Pregunta N° 7 ¿A su modo de ver, la incorporación de las TICs al SERVIU, ha hecho que las relaciones con sus compañeros de trabajo se han .(Mantenido, aumentado, disminuido?)



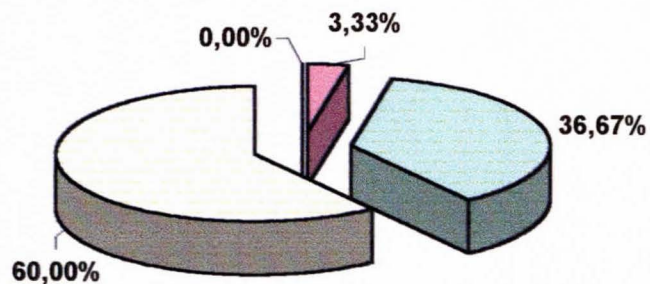
	Alternativas	Respuestas	%
a	Mantenido	11	36,66
b	Aumentado	14	46,61
c	Disminuido	5	16,67

Pregunta N° 8 ¿Usted considera que la comunicación e información mediante las TICs, es?



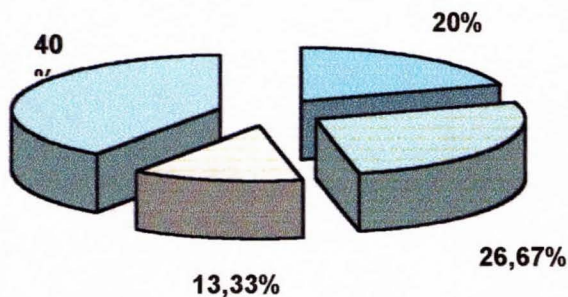
	Alternativas	Respuestas	%
a	Rápida	20	66,67
b	Lenta	10	33,33
	Totales	30	100,00

Pregunta N° 9 ¿Qué tipo de medio considera usted, más adecuado para recibir una información?



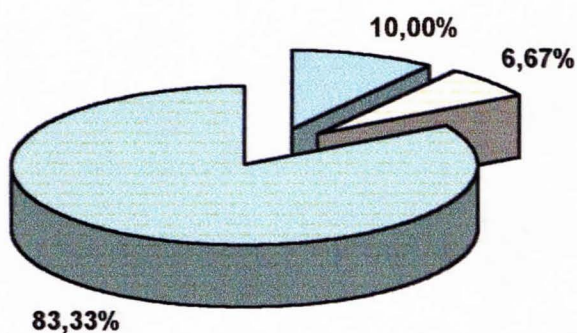
	Alternativas	Respuestas	%
a	Circulares	1	3,33
b	Teléfonos	11	36,67
c	Correo electrónico	18	60,00
d	Intranet		0,00
	Totales	30	100,00

Pregunta N° 10 ¿A través de que medio se comunica usted habitualmente, con las demás personas que trabajan en este SERVIU?



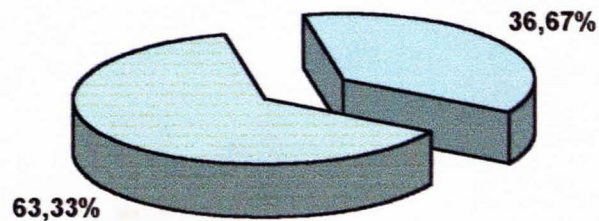
	Alternativas	Respuestas	%
a	En forma personal	6	20,00
b	Por teléfono	8	26,67
c	A través de un documento escrito	4	13,33
d	Por correo electrónico	12	40,00
	Totales	30	100,00

Pregunta N° 11 ¿Qué medio utiliza usted mayoritariamente, para interiorizarse en algún tema que necesite para desarrollar mejor su trabajo en la institución?



	Alternativas	Respuestas	%
a	Pregunta a funcionarios entendidos en el tema	25	83,33
b	Documentos escritos (Libros, Diarios, Revistas, etc.)	3	10,00
c	Internet e Intranet	2	6,67
	Totales	30	100,00

Pregunta N° 12 Señale alguna sugerencia que permita a través de las TICs, mejorar las relaciones entre los funcionarios del SERVIU.

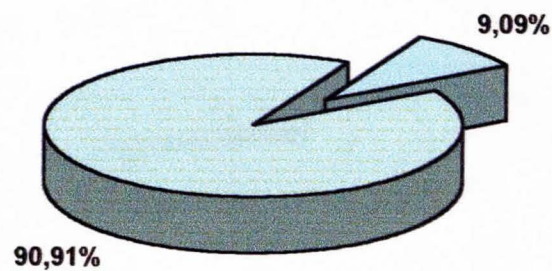


	Alternativas	Respuestas	%
a	Respondió	19	63,33
b	No respondió	11	36,67
	Totales	30	100,00

De las 30 muestras un 36,67 % (11) no respondió esta pregunta y el 63,33 % (19) entrega algún tipo de sugerencias, las más recurrentes es que se debe tomar en cuenta que estas tecnologías disminuyen el acercamiento físico entre las personas, es por eso que se debe abrir espacios de acercamiento a través de dichas tecnologías como crear una pagina web que pertenezca a los funcionarios, donde se pueda chatear, y ver cosas de interés común, foros de conversación etc. para que los funcionarios tengan un punto de encuentro, comunicación y entretenimiento.

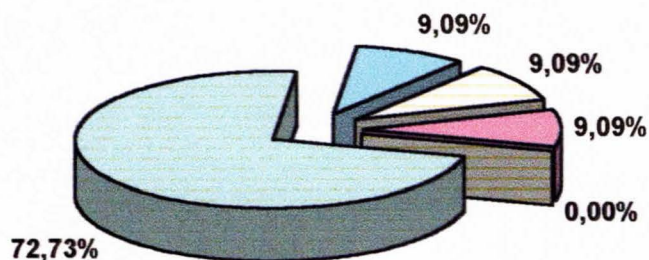
1.c) TABULACIÓN DEL ESTAMENTO C, que corresponde a los Auxiliares del SERVIU Metropolitano, donde se trabajó con una muestra de 11 personas.

Pregunta N° 1 ¿Usted además de relacionarse de manera formal, se relaciona de manera informal con las personas que trabajan en este SERVIU?



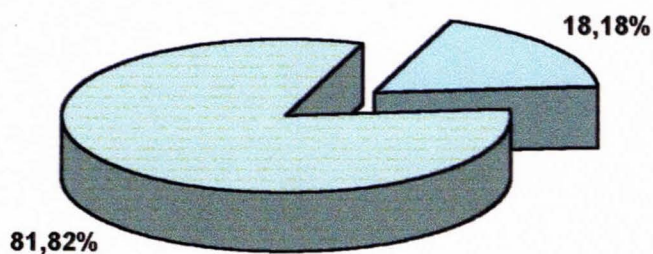
	Alternativas	Respuestas	%
a	Si	10	90,91
b	No	1	9,09
	Totales	11	100,00

Pregunta N° 2 ¿Con quién se relaciona habitualmente dentro del SERVIU?



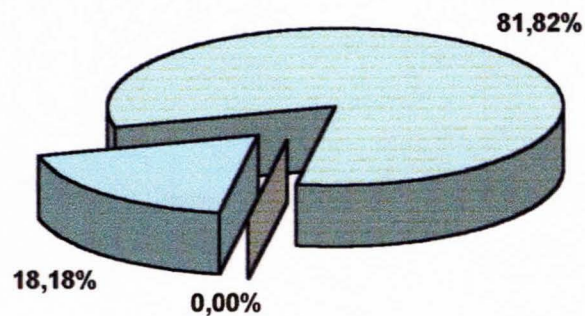
	Alternativas	Respuestas	%
a	Con sus compañeros de oficina	1	9,09
b	Con sus compañeros de piso	1	9,09
c	Con funcionarios de otro piso específico	0	0,00
d	Con distintos funcionarios	8	72,73
e	No responde	1	9,09
	Totales	11	100,00

Pregunta N° 3 ¿Usted utiliza las TICs implementadas en este SERVIU?



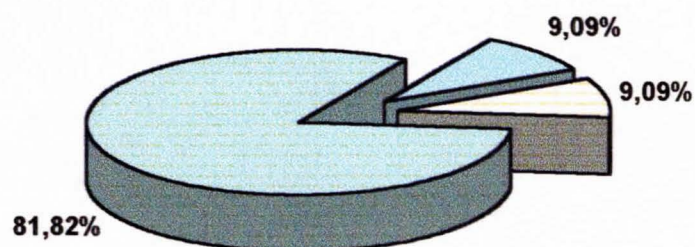
	Alternativas	Respuestas	%
a	Si	2	18,18
b	No	9	81,82
	Totales	11	100,00

Pregunta N° 4 En relación a la pregunta anterior, ¿Cuál utiliza con mayor frecuencia? .



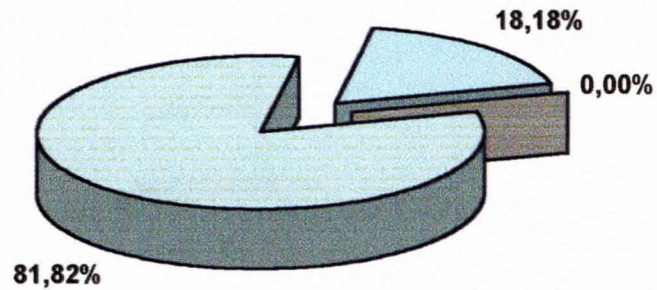
	Alternativas	Respuestas	%
a	Computador con programas básicos e impresora		0,00
b	Internet		0,00
c	Intranet		0,00
d	Correo electrónico		0,00
e	Todas las anteriores	2	18,18
f	No responde	9	81,82
	Totales	11	100,00

Pregunta N° 5 ¿Usted, gusta de usar las TICs para relacionarse con los distintos funcionarios del SERVIU?



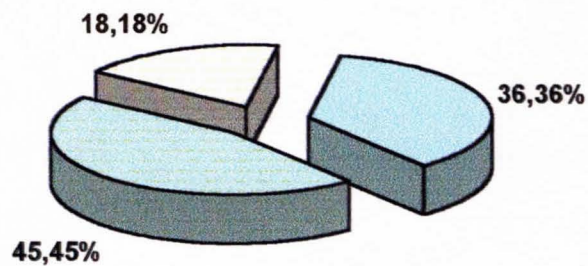
	Alternativas	Respuestas	%
a	Si	1	9,09
b	No	1	9,09
c	No responde	9	81,82
	Totales	11	100,00

Pregunta N° 6 ¿Cómo reacciona al recibir una comunicación y/o información mediante las TICs? (le agradan, le perturban, no le agradan)



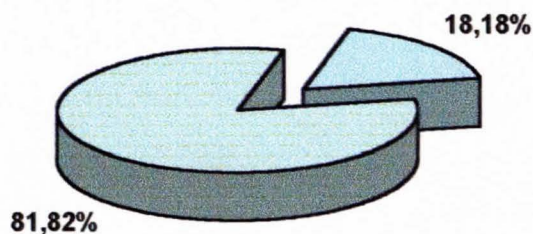
	Alternativas	Respuestas	%
a	Le agradan	2	18,18
b	Le perturban	0	0,00
c	No le agradan	0	0,00
d	No responde	9	81,82
	Totales	11	100,00

Pregunta N° 7 ¿A su modo de ver, la incorporación de las TICs al SERVIU, ha hecho que las relaciones con sus compañeros de trabajo se han (Mantenido, aumentado, disminuido)?



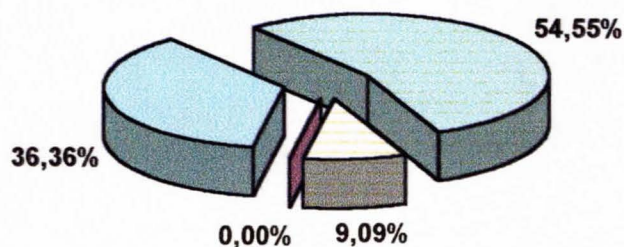
	Alternativas	Respuestas	%
a	Mantenido	4	36,36
b	Aumentado	5	45,45
c	Disminuido	2	18,18
	Totales	11	100,00

Pregunta N° 8 ¿Usted considera que la comunicación e información mediante las TICs es? (rápida, lenta)



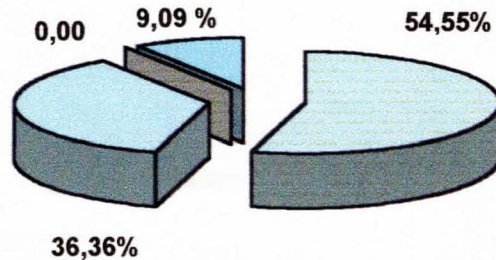
	Alternativas	Respuestas	%
a	Rápida	9	81,82
b	Lenta	2	18,18
	Totales	11	100,00

Pregunta N° 9 ¿Qué tipo de medio considera usted más adecuado para recibir una información?



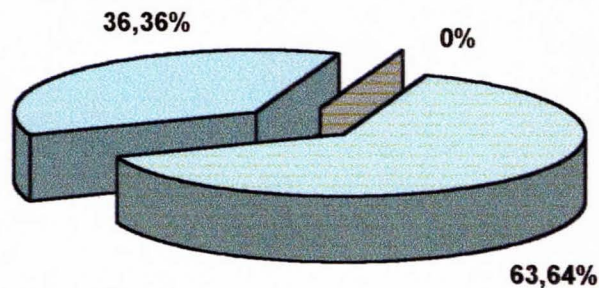
	Alternativas	Respuestas	%
a	Circulares		0,00
b	Teléfono	4	36,36
c	Correo electrónico	6	54,55
d	Intranet	1	9,09
	Totales	11	100,00

Pregunta N° 10 ¿A través de que medio se comunica usted, habitualmente con las demás personas que trabajan en este SERVIU?



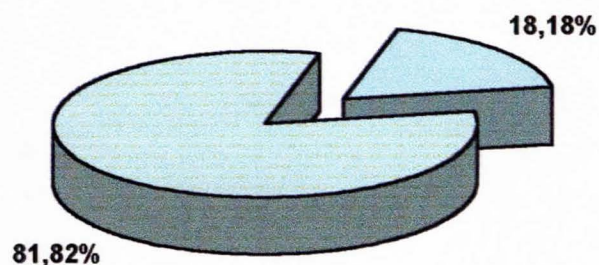
	Alternativas	Respuestas	%
a	En forma personal	6	54,55
b	Por teléfono	4	36,36
c	A través de un documento escrito	0	0,00
d	Por correo electrónico	1	9,09
	Totales	11	100,00

Pregunta N° 11 ¿Qué medio utiliza usted mayoritariamente, para interiorizarse en algún tema que necesite para desarrollar mejor su trabajo en la Institución?



	Alternativas	Respuestas	%
a	Pregunta a funcionarios entendidos en el tema	7	63,64
b	Documentos escritos (Libros, Diarios, Revistas, etc.)	4	36,36
c	Internet e Intranet		0,00
	Totales	11	100,00

Pregunta N° 12 Señale alguna sugerencia que permita a través de las TICs, mejorar las relaciones entre los funcionarios del SERVIU.



	Alternativas	Respuestas	%
a	Respondió	2	18,18
b	No respondió	9	81,82
	Totales	11	100,00

De las 11 muestras un 81,82 % (9) no responde esta pregunta y el 18,18 % (2) sugiere que todas las personas que aun no tienen un equipo computacional y por ende no tienen acceso directo al correo electrónico como los Auxiliares, tengan mayor información de lo que sucede en el SERVIU , a través de otro medio como el documento escrito.

2) Conclusiones de la Encuesta realizada a los funcionarios del SERVIU Metropolitano.

El análisis que se hace de las respuestas a la encuesta que se aplicó a los funcionarios del SERVIU Metropolitano, muestran las siguientes conclusiones detalladas según el estamento en que se dividió la muestra.

2a) ESTRATO A (Directivos, Profesionales) (25 personas encuestadas)

- 1)** El 88% de este estamento destaca que también se relaciona de modo informal (pregunta 1), y un 52% señala que su relación la efectúa con distintos funcionarios (pregunta 2).

- 2)** Contrariamente a lo esperado sólo el 72% de los funcionarios encuestados, de este estrato utilizan las TICs implementadas en el SERVIU, es decir, existe un 28% de funcionarios que no tienen acceso o bien no desean ocupar estos medios para comunicarse o relacionarse. Sin embargo, el porcentaje denota el gran interés por dar un espacio a la tecnología de la información (pregunta 3).

- 3)** Cuando se consulta que TICs utiliza con mayor frecuencia (pregunta 4), el 52% de los funcionarios contestaron que ocupan todas las TICs, (Computador con programas básicos e impresoras, Internet, Correo Electrónico), a excepción de la Intranet dada su escasa difusión.
- 4)** El 64% de los funcionarios responde favorablemente sobre el gusto de usar las TICs, para relacionarse (pregunta 5), de los cuales igual porcentaje opina que le agrada el medio y le agrada recibir información y comunicarse a través de él, y el 8% señala que no, indicando que este medio perturba su labor (pregunta 6).
- 5)** La realidad de la incorporación de las TICs con el nivel de relación con sus compañeros (pregunta 7), tiene variadas respuestas, es decir, el 36% piensa que se ha mantenido el nivel, el 48% piensa que ha aumentado y el 16% opina que ha disminuido la relación interpersonal. Por lo tanto, existe una mayor apreciación en relación al aumento, lo que implica un tácito beneficio de la implementación de las TICs.
- 6)** En cuanto a la rapidez que tienen las comunicaciones y la información (pregunta 8), la opinión es mayoritaria (84%) en el sentido que las TICs entregan una velocidad muy superior e incomparable con los tradicionales medios para comunicarse o relacionarse.

- 7)** El 100% de los funcionarios de este estrato responden a la pregunta sobre el tipo más adecuado para recibir información (pregunta 9). Al respecto existe opinión mayoritaria (64%) en el sentido que es el correo electrónico el considerado como el medio más adecuado para recibir una información. Sólo el 24% opina que la comunicación telefónica es un medio definitorio, es decir, los resultados muestran un interesante cambio en el modo de comunicarse.
- 8)** Respecto del medio utilizado para relacionarse y comunicarse (pregunta 10), las respuestas muestran una marcada preferencia (40%), por el uso del correo electrónico como medio más utilizado. Ello muestra que la innovación tecnológica ha producido una modificación en la conducta de los usuarios de las nuevas TICs.
- 9)** Cuando se trata de interiorizarse sobre un tema del cual necesita apoyo (pregunta 11), el 72% de los encuestados señalan que consultan a los funcionarios entendidos en el tema. Esto muestra un amplio porcentaje de credibilidad en las personas. Sólo el 12% opina que ocupa la Internet para aclarar sus dudas. Esto muestra que no existe gran confiabilidad en la información que por este medio se adquiere.

10) La última pregunta que daba la oportunidad de entregar una opinión más fundamentada tuvo en este estrato variadas opiniones. Una de ellas es la búsqueda de la legitimación de las TICs, especialmente lo referido al correo electrónico, de manera tal que pueda ser considerado como el medio interno oficial de la información y las comunicaciones, tal como ocurre con los documentos escritos. Se sugiere además una mayor y rápida actualización de las comunicaciones e información entregadas por medio de las TICs, para que sean oportuna y veraz. Finalmente todos los que respondieron esta pregunta señalan la necesidad urgente de realizar mayor capacitación y a un número más extenso de funcionarios, de manera tal de no hacerla privativa de algunas personas.

2b) ESTRATO B (Administrativos -Técnicos) (30 personas encuestadas).

- 1)** El 93,33% de los funcionarios encuestados opinan que se comunican también de modo informal con las personas que trabajan en este SERVIU (pregunta 1), y un 53,33% señala que su relación habitual es con distintos funcionarios (pregunta 2).
- 2)** Sólo un 66,67% responde a la pregunta que TICs utiliza con mayor frecuencia (pregunta 3). El 36,67% responde que sólo el computador y

sus programas básicos y porcentaje menores señalan que ocupan otro programa en forma preferente (pregunta 4). Ello muestra una subutilización de las tecnologías implementadas.

- 3)** En cuanto a si gusta usar las TICs (pregunta 5), el 66,66% responde la pregunta y sus respuestas muestran un curioso empate, en el sentido que la opinión de gustar o no alcanzan el mismo porcentaje. Sin embargo, una gran mayoría (60%) opina que les agrada recibir información a través de las TICs (pregunta 6).

- 4)** Respecto del nivel de relación con sus compañeros (pregunta 7), la situación muestra inclinación por el uso de las nuevas TICs, es decir, el 46,61% opina que la incorporación de las TICs ha aumentado su relación interpersonal, el 36,66% señala que la han mantenido y el 16,67% opina que ha disminuido. Luego podemos señalar que existe un alto porcentaje que muestra una modificación en la conducta con ocasión de la implementación de las TICs.

- 5)** Existe una apreciación mayoritaria (un 66,67%) en el sentido que las comunicaciones y la información a través de las TICs se desarrolla a mayor velocidad y en forma rápida (pregunta 8).

- 6)** En este estrato prima la opción como más adecuada para recibir información (pregunta 9), el correo electrónico, con un 60% y 36,67% se vierte sobre el teléfono.
- 7)** La habitualidad para comunicarse con las personas (pregunta 10), en este estrato sufre una variación respecto a lo tradicional, en el sentido que el 40% señala que su relación interpersonal la efectúa últimamente a través del correo electrónico, el 26,67% ocupa el teléfono para comunicarse con las demás personas y sólo el 20% utiliza el modo personal para comunicarse, dado que implica un desplazamiento hacia otros lugares. La explicación a este fenómeno se fundamenta en las estadísticas de permanencia en el lugar de trabajo, que muestra un alto índice y cuya información se extrae del proceso de calificación, específicamente en el factor el la cual tiene incidencia la “permanencia en su lugar de trabajo”.
- 8)** Ante la duda y requerimiento de información (pregunta 11), el 83,33% señala que recurre a la experiencia de funcionarios entendidos en el tema que tratan. Esto muestra una vez más la confiabilidad que se tiene de la experiencia del funcionario. La Internet sólo tiene una confiabilidad de la información que entrega en un 6,67%. Ello denota lo insipiente del uso adecuado de las TICs, que, eventualmente, pueda mejorar el desarrollo de su labor.

- 9) La pregunta N° 12, que permite sugerencias en cuanto al mejoramiento de las relaciones interpersonales a través de las TICs, muestra en este estrato un aspecto mayoritario con apreciación generalizada en el sentido que éstas tecnologías disminuyen los desplazamientos necesarios para el acercamiento corporal entre las personas, siendo reemplazado por el acercamiento virtual como por ejemplo, las páginas Web. Aquí se sugiere la creación de una de ellas de y para los funcionarios, de manera tal que se tenga un punto de encuentro, comunicación y entretención.

2c) ESTRATO C (Auxiliares) (11 personas encuestadas).

- 1) Sobre la relación informal con los demás funcionarios (pregunta 1), el 90,91% responde que lo efectúa y un 72,73%, señala que lo realiza con distintas personas (pregunta 2)
- 2) Respecto del uso de las Tics (pregunta 3), la situación es bastante clarificadora en el sentido que el 81,82% no la ocupa, sin señalar los motivos. Sin embargo, de aquellos que responden positivamente al hecho que ocupan la implementación (18,18%), señalan que usan todas ellas sin preferencia alguna (pregunta 4).

- 3)** Cuando se consulta sobre si gustan usar las TICs como medio para relacionarse con otras personas (pregunta 5), los que responden muestran una similar situación, es decir, el 50% responde que si e igual porcentaje señala que no. No existe una diferencia en el criterio de gusto. Pero, todos los que responden señalan que les agrada el hecho de recibir una comunicación mediante las nuevas tecnologías implementadas (pregunta 6).
- 4)** Cuando se consulta si las TICs han modificado las relaciones interpersonales (pregunta 7), la respuesta más votada es que han aumentado (45,45%) con ocasión de la implementación de las nuevas tecnologías, y un 36,36% señala que se han mantenido. Se concluye que existe una modificación y que ella tiende al aumento.
- 5)** En relación a la incidencia de las TICs sobre la rapidez de la comunicación (pregunta 8), el 81,82% señala que ha aumentado la velocidad con que se comunica. Esto quiere decir que existe, eventualmente, la posibilidad de comunicar más cosas en un mismo tiempo o periodo.
- 6)** En lo relativo al medio más adecuado para relacionarse (pregunta 9), un 36,36% señala que es el teléfono el medio adecuado. Sin embargo, a pesar que los funcionarios de este escalafón no tienen el

uso habitual o asignado un equipo computacional, sino que lo ocupan esporádicamente, consideran que es el correo electrónico el medio más adecuado para relacionarse (54,55%).

- 7) El modo habitual que tiene este estamento para comunicarse con las demás personas que trabajan en este SERVIU (pregunta 10), es la forma personal (54,55%), fundamentado principalmente en los continuos desplazamientos por las diferentes dependencias del Servicio., y un 36,36% se relaciona mediante el teléfono. Sólo el 9,09% señala ocupar el correo electrónico.
- 8) Finalmente, un 63,64% de los encuestados piensa que ante cualquier duda respecto del desarrollo de su labor (pregunta 11) buscan apoyo en las personas más entendidas, es decir, recurren a la experiencia, y en menor escala, 36,36%, está dispuesta a recurrir a documentos escritos. No dan posibilidad alguna a lo que puedan aportar la Internet y la Intranet.
- 9) Las sugerencias que aporta este estamento tienen indudablemente un carácter minoritario, pero que no se debe dejar de lado, es decir, sus opiniones tienen validez para el estudio. Quienes respondieron sugieren la posibilidad que ellos en su calidad de auxiliares también tengan acceso o asignación a un equipo computacional en donde

puedan utilizar las nuevas tecnologías que se han implementado en el SERVIU Metropolitano, de manera tal que tengan mayor información de lo que sucede en la institución y que no sea sólo a través del medio escrito o de la comunicación informal.

3) Conclusiones Generales a la Encuesta

El promedio general de las respuestas que entregan los encuestados de los 3 estamentos, muestran tendencias generales para todo el SERVIU Metropolitano. Tales resultados ameritan los siguientes comentarios a modo de conclusiones:

- a)** Existe una opinión generalizada de la necesidad de relacionarse informalmente con las personas que trabajan en el SERVIU (pregunta 1). El 90,74% opina de este modo.

- b)** A la vez, es mayoritaria la opinión en el sentido que la comunicación dentro del SERVIU tiene un espectro amplio, es decir, las personas se comunican con distintos funcionarios de la institución (59,35%) (pregunta 2).

- c)** Para esta relación generalizada, un 52,28% ocupa alguna TICs (pregunta 3) implementada en la institución, sin dar una preferencia acentuada por alguna de ellas (pregunta 4).
- d)** Por otra parte, un alto porcentaje de los encuestados (47,39%) señalan que les agrada recibir una comunicación y/o información a través de las TICs, lo que muestra la aceptación de ellas (pregunta 6).
- e)** Asimismo, un 46,69% responde que la implementación de nuevas y novedosas tecnologías de información (pregunta 7) han aumentado las relaciones interpersonales, mientras que un 36,34% opina que se han mantenido, lo que muestra un cambio de conducta ante el uso de las TICs.
- f)** Además, una gran cantidad de personas (77,50%) opina que las comunicaciones mediante el uso de las TICs se torna más rápida (pregunta 8). Ello puede llevar a concluir que, eventualmente, existe la posibilidad de aumentar el número de comunicaciones en un periodo determinado.
- g)** Entonces, es el correo electrónico el medio que la mayoría de los funcionarios (59,52%) considera como el más adecuado para recibir o enviar una información (pregunta 9).

- h)** Pero, al momento de especificar cual es el medio de mayor habitualidad (pregunta 10), el porcentaje de uso de una nueva TIC se reduce al 29,70%, para el correo electrónico. Por otra parte un 31,52% lo realiza personalmente, y el 29,01%, prefiere el uso del teléfono. Luego, el reconocimiento que se hace de las capacidades de las nuevas TICs implementadas en el SERVIU Metropolitano, han transformado poco a poco el modo habitual de comunicación. Debe dejarse constancia que estos porcentajes consideran el estamento auxiliar, sabiendo que ellos no tienen acceso a las nuevas tecnologías sino de manera tangencial y esporádica, lo que virtualmente hace variar los totales porcentuales de la encuesta. A pesar de ello, los porcentajes muestran un acentuado uso de las nuevas tecnologías en los demás estamentos.
- i)** En relación con la eficiencia de la labor (pregunta 11), las personas en su mayoría (72,99%), recurren a la experiencia y el conocimiento de los entendidos en el tema, y en menor escala (20,79%) recurre a textos o documentos escritos. Hecho a destacar es el escaso requerimiento de la Internet y la Intranet como medio para solucionar sus dudas. Ello se debe principalmente al reconocimiento que hacen los encuestados, en que la Internet contiene numerosa información pero que muchas veces no puede confirmarse su fidelidad, o bien, se

trata de información cuyos contenidos provienen de otros países que, eventualmente, mantienen culturas muy diferentes a la nuestra.

- j)** El análisis de los resultados arrojados por la encuesta, muestra que ha nacido una nueva forma de comunicarse y de relacionarse dentro del SERVIU Metropolitano, siendo aceptada por un gran número de personas que tienen acceso a las nuevas TICs, especialmente el correo electrónico y la internet. Sin embargo, el uso masivo que se le ha dado a estas nuevas tecnologías no ha tenido la racionalidad esperada, lo que ha provocado a esta fecha, permanentes recordatorios de parte de la autoridad, sobre el uso del e-mail y de la internet, de manera que cada uno lo asuma con responsabilidad, dado que eventualmente, puede llegar a colapsar y dejar de prestar su función.
- k)** Consecuente con lo anterior, el uso indiscriminado de las TICs, denota el ocio y la poca seriedad con que se asume el rol de funcionario de este Servicio, y en teoría, puede producir nuevas formas de deficiencia de la actividad, que lleven a producir alteraciones en las relaciones laborales entre los funcionarios y un deterioro en la comunicación con la autoridad.

4) Resultado de la Hipótesis

En general, las cualidades y virtudes que los funcionarios encuestados le adosan a las nuevas TICs (Internet, Intranet, Correo Electrónico), y considerado el e-mail como el medio más adecuado para recibir y enviar información, dada su forma novedosa y confiable de comunicarse, han logrado una notable influencia en el actuar y un nuevo modo de convivir y desarrollar la actividad dentro de la institución. Por lo tanto, se puede establecer claramente la comprobación de la Hipótesis planteada, es decir, **"La Tecnología de la Información y Comunicaciones influye en las relaciones interpersonales de los funcionarios del SERVIU Metropolitano"**.

CAPITULO QUINTO

EFICIENCIA LOGRADA CON LA IMPLEMENTACION DE LAS TICs

1) Introducción.

Si recordamos que en el objetivo de la investigación se pretendía dar respuesta, entre otras, a la siguiente interrogante: "Hasta que punto ha crecido el uso de la tecnología y como ha influido en el rendimiento laboral" (Pág. 79), esta puede ser respondida acorde con los antecedentes recopilados dentro de la Institución y tratados en la siguiente sección. A la vez, nuestro marco teórico establecía la diferencia entre comunicación e información, definiendo el primer término como un proceso en virtud del cual los miembros de una organización se transmiten datos o información e interpretan su significado, e información como el conjunto procesado de datos que sirven para la toma de decisiones. Luego, el tratamiento y las respuestas que la encuesta entrega en relación a la eficiencia, tiene que ver específicamente con la información que circula mediante las nuevas TICs implementadas en el SERVIU Metropolitano, ellas muestran el mejoramiento o deterioro de la labor que se desarrolla dentro de la institución.

Por otra parte, es necesario dejar establecido que anterior a la implementación de las nuevas TICs, los registros respecto de eficiencia, sólo se daban en relación a N° de Oficio, Memos u otros documentos confeccionados por la Unidad y en un periodo determinado, sin mayor exigencia. Sin embargo, la implementación de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) que dispuso el Gobierno a contar del año 1999 para SERVIU Metropolitano, ha obligado a efectuar diferentes análisis respecto de la labor realizada, cumplimiento de metas y utilización de nuevas tecnologías de información y comunicación. Ahora no basta con la medición en cantidad, sino además debe tenerse en cuenta la calidad de la labor y por ende la eficiencia de la misma y como recibe el producto el usuario, quienes han modificado algunas costumbres o la cultura dentro de la organización, por el sólo hecho de mostrar un mayor acercamiento de la Institución al cliente externo e interno.

Esta eficiencia viene acompañada con la adquisición de 78 nuevos PC Pentium IV, marca Compaq Evo, y el reciclaje y redistribución de 30 computadores personales. La implementación de nuevos equipos computacionales y los nuevos programas (Software) incorporados en ellos, han hecho necesario la entrega inmediata y paralela a la asignación del equipo, de conocimientos computacionales a los funcionarios de SERVIU Metropolitano, para lo cual se diseñó un plan de capacitación, en conjunto con la respectiva Unidad, para realizar un total de 190 horas pedagógicas de

clases a 257 funcionarios, teniendo como principal sede la Sala de Capacitación de FONASA.

La capacitación iniciada en el año 2002 se orientó a mejorar el uso de los programas de Windows, Word, Excell, Power Point, Access y en forma dirigida al programa Auto CAD, Correo electrónico, Internet e Intranet.

2) Medición

Para dar respuesta a la interrogante, se estimó necesario hacer las mediciones pertinente utilizando el método de la entrevista personal realizada por los alumnos investigadores a 10 funcionarios del SERVIU Metropolitano, que efectivamente ocupan las nuevas tecnologías computacionales para la realización de su labor cotidiana y principalmente aquella considerada como primordial.

Nuevamente en esta ocasión se homogenizó la muestra dividiéndola en estratos. Así, de los escalafones Directivo y Profesionales (Estrato 1) se eligieron 5 personas, y de los escalafones Técnicos y Administrativos (Estrato 2) se eligieron las otras 5. Para este caso no se consideró el escalafón auxiliar pues no tienen acceso a las nuevas tecnologías computacionales.

La entrevista que se programó para analizar este tema, contempló cuatros interrogantes genéricas, las cuales podían responderse, opcionalmente, por escrito de forma anónima y en un plazo previamente establecido.

Las interrogantes que se manejaron fueron las siguientes:

Pregunta N° 1. Señale brevemente la forma en que **desarrollaba** su labor primordial antes de la implementación de las nuevas tecnologías computacionales (Ejemplo: registro, confección de documento u otro acorde a su labor, y despacho) (Indique brevemente el proceso utilizado)

Pregunta N° 2. En relación con la pregunta anterior (N° 1), cuales son los programas computacionales que más ocupa en su labor, y si estos eran conocidos con anterioridad o para su uso ha sido capacitado.

Pregunta N° 3. Cree usted que el desarrollo de su labor se ha facilitado con el uso de uno o varios programas que entrega la nueva tecnología computacional y si ha significado mejor eficiencia en el proceso de registro confección y despacho del producto o servicio elaborado.

Pregunta N° 4. En relación con la pregunta anterior (N° 3), si su respuesta está orientada a un retraso y/o mayor complejidad del proceso, señale una o varias causales. Puede sugerir un mejoramiento del proceso.

En forma previa se le señaló a cada entrevistado cuales son las herramientas de la nueva tecnología computacional y que para nuestro análisis, éstas son los computadores con sus respectivos programas (Windows, Word, Excell, Access, Power Point y Auto CAD), impresoras, Internet, Intranet y correo electrónico.

3) Análisis de los Resultados

Considerando que los 10 funcionarios elegidos accedieron a la entrevista y 6 respondieron de inmediato, dada la claridad y el dominio que sobre el tema demostraron y los otros 4 prefirieron traspasar sus ideas en un documento de carácter anónimo, se estableció el siguiente resultado:

a) La respuesta a la primera pregunta muestra un proceso o procedimiento similar para la realización de la actividad principal de cada entrevistado y que se resume en la recepción del documento, registro manual en un libro, desarrollo de la actividad solicitada, respuesta escrita, despacho y archivo de una copia.

b) La segunda pregunta tuvo cierta variedad en las respuestas, dado que la utilización de los programas están acorde a la actividad o la labor técnica que desarrollan, es decir, todos los entrevistados, ocupan principalmente los

programas Windows, Word, y Excell, según sea el requerimiento, y utilizan en forma cotidiana el correo electrónico y el Internet. Sin embargo, la secretaria, que pertenece al escalafón administrativo (Estrato 2), ocupa además el programa Access en la tramitación de los documentos de la oficina y que se encuentren en una red de usuarios. El Dibujante Técnico que pertenece al escalafón técnico (Estrato 2), ocupa además el programa Auto CAD para hacer los planos que le son encomendados. Los Directivos y Profesionales (Estrato 1) entrevistados, ocupan los programas básicos y eventualmente, el Power Point para el desarrollo de las charlas a que están comprometidos.

En resumen, si amplificamos la respuesta a toda la organización, es posible señalar que todas las personas que tienen acceso a un equipo computacional lo utilizan cotidianamente, pero no es posible confirmar si los programas que ocupan eran conocidos con anterioridad o fueron capacitados por el Servicio.

Vale recordar que la institución capacitó en el año 2002 a 257 funcionarios, que comparados con los 108 equipos existentes y que tienen acceso a las nuevas tecnologías, nos da una relación de 2,38 capacitaciones por funcionario, dando a entender con ello, que las personas asistieron a cursos en más de una ocasión.

c) Respecto de la tercera pregunta, la respuesta es unánime, en el sentido que la implementación de las nuevas tecnologías computacionales han mejorado la labor, mostrando mayor eficiencia y lo que más han señalado, el mejor control que se tiene de la actividad, amén de la rapidez y de la minimización de los registros que se tenían anteriormente. Sin embargo, reconocen que cuando se iniciaron en los nuevos programas, encontraron cierta dificultad para familiarizarse con su uso, situación superada oportunamente con las capacitaciones que se les entregó a los interesados.

Existió concordancia en que la dificultad radicó principalmente en un atraso inicial de la actividad que se desarrolla en el registro computacional de la correspondencia interna y externa, debido a la deficiente capacitación al respecto.

d) Esta pregunta, dada su relación con la anterior, fue respondida con variados fundamentos, sin embargo, la mayoría de los entrevistados señalaron que el entorpecimiento y retraso de la labor se ha producido principalmente por la incorrecta o precaria capacitación, lo que provoca un retardo en el aprendizaje. Los entrevistados proponen además que se efectúen capacitaciones a personal con experiencia en su labor, ya que unida a la tecnología tendrá por consecuencia lógica un mejoramiento natural e indiscutido en la gestión laboral.

4) Consideración Especial

A pesar de las dificultades que en el transcurso del tiempo ha tenido la implementación de las TICs dentro del SERVIU Metropolitano, merece especial atención la labor desarrollada por el Departamento Informática que ha entregado una solución técnica y especializada a los requerimientos de las Subdirecciones y Departamentos que han iniciado modernizaciones en sus procesos.

Entonces, diremos que desde la implementación de la Intranet en el SERVIU Metropolitano, como sistema de información, se han desarrollado permanentemente labores (sistemas) en plataforma Web, que han logrado un mejor dominio de la labor a realizar, rapidez en su desarrollo y por ende mayor cantidad de productos o servicios entregados, entre los que se pueden mencionar:

a) Sistema automatizado de Pago de Subsidios (SAP).

Implementado recién a mediados del año 2002. La característica principal de este proyecto fue la eliminación por completo del papel y su consiguiente traslado, generando importantes ahorros en los tiempos involucrados y permitiendo además una mejor Gestión del Proceso.

Cabe señalar que este Proyecto abriga uno de los 35 trámites (de 103) seleccionados por el Ministerio de Economía, iniciativa denominada Ventanilla Unica Empresarial.

b) Sistema Contáctenos Página Web

Este Sistema permite, a través de la Página Web del Servicio, que los usuarios del SERVIU, principalmente los beneficiarios de programas habitacionales, puedan contactarse directamente con el Servicio, desde su casa, oficina, infocentros, etc., sin necesidad de desplazarse hasta sus dependencias.

Otro beneficio de este Sistema, y de importancia para nuestro estudio, es la generación automática de reportes de gestión interna en el SERVIU.

c) Sistema de Regularización y Otorgamiento de Títulos

Este Sistema permite administrar todo el flujo de los trámites de regularización y otorgamiento de títulos y su puesta en marcha ocurre recién con el inicio del año 2003.

d) Sistema de Oficina de Partes (Subdirección de Vivienda y Subdirección de Finanzas)

Como una experiencia piloto se desarrolló, en conjunto con las oficinas de Partes de la Subdirección de Vivienda y de la Subdirección de Finanzas, un Sistema de Partes (en Microsoft Access) que permite registrar todo el seguimiento de la documentación que manejan dichas Subdirecciones, el que está operando desde abril del 2002.

5) Nuevas Implementaciones

El avance en la eficiencia que ha mostrado el SERVIU Metropolitano en los últimos 3 años y que significó la implementación de las 4 acciones ya indicadas, se verá eventualmente incrementada con la aplicación de nuevos proyectos, entre los cuales podemos señalar los siguientes:

a) Portal de trámites en línea. Esta iniciativa, por cierto muy innovadora, permitirá a los usuarios, realizar un conjunto de trámites a través de Internet, en donde se podrá incluso pagar los costos asociados a dicha tramitación. Nos referimos con ello a:

- Permisos de Rotura de Pavimentos

- Informe de No Expropiación
- Certificado de Tasación
- Venta de Bases

b) Consultas en línea sobre proyectos de pavimentación vía Internet

En conjunto con la Subdirección de Pavimentación y Obras Viales de SERVIU Metropolitano, se implementarán los reportes y listados en Intra e Internet, lo que permitirá, a cualquier funcionario o público en general, consultar los Proyectos de Pavimentación que el Servicio gestiona.

c) Sistema de Genérica

Esta labor que compete a la Subdirección de Finanzas, permite mantener un control de los saldos de las resoluciones genéricas que van siendo afectadas en cada movimiento por órdenes de pagos, donde se identifica a quienes se van cancelando los pagos reflejados en cada una de estas órdenes, y se identifica el ítem presupuestario que afecta, como también el control de las cuentas contables que se ven involucradas en la emisión del documento, entregando un informe con las contrapartidas contables que permiten reflejar dichos cargos.

A su vez, permitirá aumentar los saldos presupuestarios asignados a las resoluciones, con la finalidad de poder cumplir con los compromisos adquiridos por el SERVIU Metropolitano

d) Sistema Jurídico

La misión central apunta a generar una base de datos capaz de aceptar cualquier consulta e impresión, en lo que dice relación a todas las adquisiciones de terrenos en donde el servicio y sus antecesores, han desarrollado su plan habitacional y de las cuales exista una base real de sus antecedentes históricos

En dichas adquisiciones, se han desarrollado proyectos de loteos y construcciones en los cuales se consultan terrenos destinados a equipamientos, los que siguen siendo patrimonio del servicio.

e) Sistema de reclamos. Sugerencias y Felicitaciones

Este es un sistema que permitirá a la Oficina de Informaciones del SERVIU Metropolitano, realizar un control y seguimiento a todos los requerimientos de los clientes-ciudadanos que se acercan al Servicio.

f) Auditoria de Planes de Contingencia Informáticos

Proposición que debe asegurar una óptima performance en los Sistemas de Información y Servicios de red, asegurando al máximo la continuidad operativa y reduciendo al mínimo la posibilidad de pérdida de información.

6) Aportes de Adopción Institucional

Proposiciones de Implementación

El estudio y los resultados que ha entregado la investigación, muestra claramente que siempre existirá la posibilidad de mejorar la actividad, la función, las relaciones laborales e interpersonales, ya sea con el uso de las nuevas tecnologías empleadas o sin ellas. Por lo tanto, se estima como prudente exponer los aportes generales formulados por los alumnos investigadores, que pudieran ser adaptados al normal funcionamiento del SERVIU Metropolitano y que sirva para minimizar el impacto negativo que pueda ocurrir con la implementación de las TICs:

- 1) Creación de normas internas para el buen uso de las TICs, en especial del Correo Electrónico, así se podrán legitimar como un

medio legal y formal para la comunicación e información. Asimismo, puede autorizarse en forma oficial el uso de este medio para las comunicaciones informales, las que si bien es cierto no están prohibidas, no existe una normativas al respecto.

- 2) Actualizar periódicamente la Intranet y dar a conocer a los funcionarios las potencialidades que tiene, como una poderosa herramienta de información.
- 3) La creación de una página Web que sea de los funcionarios, los cuales sentirán que a través de ella pueden comunicarse de manera informal, libremente y sin restricciones, donde existan foros de discusión, noticias importantes, eventos y así lograr que se produzca un mayor acercamiento entre los funcionarios. Debe hacerse conciencia de su uso en los ratos libres, contribuyendo a una mejor calidad de vida de las personas que compartan este espacio.
- 4) Un tema muy importante que se da cada vez que se implementa algo nuevo en una Institución, es la correcta capacitación, y observado el rápido avance tecnológico que sufre el mundo entero y por ende el SERVIU, hace necesario que las capacitaciones sean periódicas y dirigidas a las personas que en forma cotidiana deben hacer uso de las herramientas que le entrega el Servicio y a la vez, potenciar

capacitaciones dirigida a aquellos funcionarios que se interesen en entrar en este fascinante mundo de la tecnologías de la información y la comunicación, cuyo acceso es esporádico, razón por la cual es necesaria la capacitación que lo aleje de cometer errores que pudieran afectar a los equipos.

- 5) En necesario además efectuar una adecuada, justa y equitativa distribución del equipamiento computacional. Merece especial atención escuchar las voces del estamento auxiliar, quienes no cuentan con equipos computacionales asignados y que para poder utilizar las TICs, usualmente deben recurrir al computador asignado a la secretaria de una unidad, cuando está disponible y no le es negado su uso.

- 6) Comprometer el presupuesto que permita mantener y reparar los equipos computacionales y capacitar a los funcionarios en las TICs, para cumplir con los lineamientos del Gobierno Electrónico, propuestos por el actual Presidente de la República, don Ricardo Lagos Escobar.