

¿POR QUÉ ESTUDIAR LAS RELACIONES SOCIALES EN LAS TELE-ORGANIZACIONES?

Mg. Nora Inés Rubbini*

Resumen

Con el desarrollo de la globalización y las tecnologías de la información y la comunicación aparecen las tele-organizaciones y el teletrabajo. Estos implican cambios en los modos de organización y trabajo tradicionales. Algunos, como los cambios en la estructura, la coordinación de actividades o el control del trabajo están siendo estudiados (aunque no acabadamente aún) por la Administración. Otros, como las relaciones sociales en el trabajo, no.

En este ensayo se argumenta por qué se considera de suma importancia que la Administración estudie cómo son las relaciones sociales que se gestan y sostienen en la organización cuando sus integrantes teletrabajan. Nos apoyamos en 1) la concepción del hombre como un ser social, 2) la importancia que éste asigna a los vínculos sociales en el trabajo, y 3) la concepción de la organización como un sistema social que para constituirse y mantenerse en el tiempo requiere encontrar un equilibrio entre sus intereses y los de sus integrantes.

Palabras clave: Teletrabajo – Relaciones sociales - Administración

Abstract

With the development of globalization and information and communication technologies, virtual organizations and telecommuting work emerge. These convey changes in the traditional organizational and working methods. Some of these changes, such as modifications to the structure, coordination of activities, or work control, are studied (yet not thoroughly) by the Administrative Sciences. Others, such as social relations at work, seem to have been barely studied so far.

This paper seeks to explain why we consider of the utter relevance the analysis by the Administrative Sciences of how social relations are created and sustained in virtual organizations and telecommuting. The fundamentals used in this paper are 1) the concept of man as a social being; 2) the importance man gives to social ties at work and; 3) the organization as a social system that requires a balance between its interests and those of its members to be established and maintained over time.

Key words: Telecommuting – Social ties – Administrative Sciences

*Licenciada en
Administración - UNLP.

Mg. En E – business and
ICT for Management.
Politecnico di Torino.

Doctoranda en Ciencias de
la Gestión. UNLP.

Becaria de postgrado Tipo
A, UNLP.

1. Introducción

En el mundo globalizado en que hoy la humanidad se desenvuelve la organización virtual o tele-organización es una realidad. La telemática permite al mismo tiempo la dispersión geográfica y la sincronización en tiempo real de todas las actividades organizacionales, para que funcionen coordinadamente más allá de dónde sea que se realicen.

Esto conlleva importantes cambios no solo a nivel de la estructura organizacional y del proceso administrativo, sino en relación a los vínculos sociales en el trabajo. Vínculos que no solo construyen la organización informal sino que además fortalecen o debilitan el compromiso de los integrantes de la organización para con la organización.

Considerando que no existe organización sin sus miembros y que todo cambio organizacional es socio-técnico advertimos que la mayoría de la literatura en Administración (cuando lo hace) refiere al aspecto técnico de los modelos de gestión requeridos para los tiempos que corren (ejemplo: estructura, organización y coordinación del trabajo, sistemas de control, etc.). Consideramos de suma importancia dar lugar al estudio de los vínculos sociales en las tele-organizaciones, o más específicamente, en ocasión de teletrabajo. Este ensayo tiene como objetivo argumentar por qué.

Se inicia el trabajo presentando las principales características de las organizaciones propias de la era telemática y del teletrabajo que en ellas tiene lugar. Luego se define qué son las relaciones sociales en el trabajo y se detalla por qué entendemos de gran relevancia estudiarlas. Siguiendo, se mencionan las características que parecen tener las relaciones sociales en el trabajo evidenciadas en las organizaciones propias de la era telemática. Para concluir se presentan algunas ideas que completan nuestro argumento.

2. Organización y relaciones sociales en el trabajo en la era telemática

2.1 La organización de la era telemática

El fenómeno de la globalización en el que se desenvuelven desde hace algunas décadas las sociedades requiere a las organizaciones estructuras que sean más flexibles y que soporten la implementación cada vez mayor de estrategias

de cooperación. Gracias a las hoy disponibles tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TICs) aparece como respuesta a dichos requerimientos la tele-organización o organización virtual. Esta se caracteriza por la dispersión geográfica de las unidades organizativas y la existencia de un proceso productivo que no puede ser completado sin la ayuda de las TIC que unan partes de la organización.

Según Echeverría (1999), la organización productiva de las tele-empresas¹ no se basa en materias primas ni trabajadores localmente vecinos. Ellas no trabajan con objetos físicos sino con información, y por ende sus trabajadores no tienen por qué estar adscriptos a un mismo ámbito local. Por otra parte, sus productos no se distribuyen a través de territorios ni se venden en los comercios clásicos, sino que son accesibles y comprables a través de la propia red. Estas empresas son globales por su propia estructura y funcionamiento.

Travica (1997) define la organización virtual como un “conjunto disperso geográficamente, y temporal o permanente, de individuos, grupos, unidades organizativas (que pueden depender o no de la misma organización), u organizaciones completas dependientes mediante uniones electrónicas con el objeto de completar un proceso productivo”.

Las organizaciones virtuales hacen uso de las TICs para sus intercambios con los entes tanto internos como externos, independientemente de la ubicación geográfica de éstos (Davila Urreiztieta, S.C. y Rojas Vera, 2000).

Este nuevo tipo de organización da lugar al, y es posible por, el teletrabajo.

Llamamos teletrabajo² al trabajo que se realiza:

- Estando distante físicamente el trabajador respecto de la sede de su empleador y

¹ El autor habla de tele-empresas, pero sus ideas sirven para la comprensión de cualquier tipo de organización, más allá de que tengan fin de lucro o no. Preferimos en este trabajo utilizar el término “tele-organizaciones”.

² A 40 años de su surgimiento no hay una única sino múltiples definiciones de “teletrabajo”. Para conocer diversas definiciones de teletrabajo puede consultarse Rubbini, N. y Suarez Maestra, A. (2011).

- Utilizando el trabajador las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación para desarrollar el trabajo y comunicarse con su empleador y sus compañeros de trabajo.

Ambas características deben darse en simultáneo para que un trabajo sea considerado teletrabajo.

Hay diversas maneras en que se implementa el teletrabajo:

- Respecto de la frecuencia de la distancia: hay trabajadores que solo teletrabajan unas horas al mes hasta otros que teletrabajan siempre.
- Respecto del uso de las TICs:
 - Hay quienes las usan para realizar algunas de sus tareas (ya que otras no requieren del uso de las TICs) y en escasa medida para comunicarse con los restantes miembros de la organización (ya que la comunicación se da mayormente de modo presencial).
 - Hasta quienes realizan todo su trabajo exclusivamente utilizando TICs y se comunican con sus compañeros también exclusivamente a través de ellas.

La tele-organización y el teletrabajo cambian el modo de trabajar y vivir de las personas. Por ejemplo (basado en Echeverría, 1999):

- La organización puede no tener un espacio físico.
- Los trabajadores pueden estar en cualquier lugar del planeta y trabajar para la misma organización.
- El consumidor puede también estar ubicado geográficamente a cualquier distancia del productor.
- Los trabajadores, empresarios, cuadros medios deben saber moverse por las redes y manipular los instrumentos telemáticos.
- Las organizaciones (y los jefes a cargo de personal) deben pensar modos específicos de coordinación, distribución y control del trabajo.
- Desaparecen los lugares clásicos de socialización en una organización y tiende a producirse un aislamiento y atomización de los trabajadores. Deviene deseable crear nuevos espacios de socialización aptos para

el medio telemático (café virtuales, chats laborales, etc.).

- Cambia el tiempo de trabajo: Se trabaja de manera asincrónica y no se distingue el tiempo entre jornada laboral y tiempo de ocio, sino que se flexibiliza el tiempo de trabajo. Se pasa de un modelo de puesto fijo y profesión única durante toda la vida a identidades laborales más complejas y plurales.
- Las casas vuelven a ser unidades de producción y no solo de consumo, descanso y ocio.

Ante esta realidad surgen algunas preguntas:

- ¿Cómo se complejiza el vínculo entre trabajadores (y entre estos y la organización) al incorporar la distancia?
- ¿Qué diferencias hay en los vínculos sociales en el trabajo cuando se sostienen a distancia y mediados por la tecnología?
- ¿Representan estos desafíos a la organización para constituirse y mantenerse en el tiempo?

2.2 ¿Qué son las relaciones sociales en el trabajo?

Antes de explicar por qué consideramos importante estudiar las relaciones sociales en el trabajo queremos presentar cómo son conceptualizadas.

Una relación es un proceso de influencia social que se da en un contexto social (que en el caso de nuestro interés es espacio de trabajo) mediante la interacción entre individuos. El proceso de influencia es mutuamente construido por las personas que interactúan. En las comunicaciones interpersonales, quienes se comunican co-construyen la definición de la situación (Johansson, 2007). De acuerdo a Sias, Krone y Jablin (2002) las relaciones sociales no existen fuera de las personas involucradas, son un fenómeno social constituido por la interacción entre las partes. Al mismo tiempo, la percepción que las partes tengan de su relación influencia su comunicación. De este modo, la comunicación entre las partes de una relación está influenciada por las interacciones pasadas y al mismo tiempo influye en las futuras interacciones. Por ello es que las relaciones son definidas como “interacciones que siguen un patrón y ocurren a lo largo del tiempo”

Si bien en un proceso relacional “relación” e “interacción” están presentes, no deben ser entendidos como sinónimos. Una persona puede interactuar con muchas personas en un mismo día, y hasta puede hacerlo con personas desconocidas. Sin embargo, una relación requiere de muchos intercambios durante un largo período de tiempo. (Vallerand, 1993).

2.3 ¿Por qué estudiar las relaciones sociales en el trabajo?

En este trabajo entendemos a las organizaciones como sistemas sociales caracterizados por:

- establecer condiciones que deben cumplir quienes deseen ingresar en ella y
- poner condiciones que deben ser satisfechas por todos los miembros mientras permanezcan en ella.

Como todos los sistemas sociales, requieren de una doble contingencia para constituirse:

- la contingencia de los reglamentos y normas que la organización ha establecido para regular los comportamientos de los miembros y
- la contingencia de los comportamientos de los miembros.

Tanto las reglas como los comportamientos pueden ser diferentes a los que son, pero el hecho es que son como son. La organización que funciona en la práctica es la que resulta del acomodo entre las reglas y comportamientos: ni las reglas se respetan como se hubiera deseado, ni los miembros se comportan a su entero antaño. (Rodríguez M., 2001)

Los comportamientos de los integrantes de una organización están condicionados por sus motivaciones. El hombre es un ser social, y como tal busca establecer lazos con otros hombres.

La vida social no es exterior al hombre, el cual no puede crecer y realizar su vocación si no es en relación con los otros. (Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia – en adelante CDSI- n°149)

La investigación psicológica sobre las motivaciones del ser humano para establecer relaciones no es algo nuevo. Baumeister y Leary (1995) sostienen la hipótesis de que el ser humano es motivado por la “necesidad de pertenecer”. Los

seres humanos tienen necesidad de formar y mantener relaciones interpersonales duraderas, positivas y significativas con al menos un mínimo de calidad.

La necesidad de pertenecer subraya cuán cruciales son las relaciones para los seres humanos: son la piedra angular de nuestra comprensión del comportamiento y la motivación. Las personas necesitan tener relaciones significativas con los demás, la falta de pertenencia se ha asociado con la enfermedad (Baumeister y Leary, 1995).

Los vínculos sociales son esenciales en todas las esferas de la vida, y el lugar de trabajo es un lugar crucial en el que se crean y mantienen relaciones. Debido al papel cada vez más importante del trabajo en la vida de las personas, el lugar de trabajo es un lugar cada vez más importante para las relaciones.

Mary Parker Follett estaba convencida de que ninguna persona podría sentirse completa a no ser que formara parte de un grupo y que los humanos crecían gracias a sus relaciones con otros miembros de las organizaciones. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996)

El trabajo humano posee una intrínseca dimensión social. El trabajo de un hombre, en efecto, se vincula naturalmente con el de otros hombres. (CDSI, n°273). Esta “socialización” expresa igualmente la tendencia natural que impulsa a los seres humanos a asociarse con el fin de alcanzar objetivos que exceden las capacidades individuales. (CDSI, n°151). Hoy, principalmente, el trabajar es trabajar con otros y trabajar para otros: es un hacer algo para alguien. Incluso los frutos del trabajo son ocasión de intercambio, de relaciones y de encuentro.

Como expresa Melé (2007), Parker Follett sostenía que la función principal de la empresa es brindar una oportunidad para el desarrollo personal mediante una mejor organización de las relaciones humanas. Según su filósofa, los directivos han de entender que la empresa es una oportunidad para el desarrollo de las personas en el seno de la organización, una contribución al bienestar social y a la cultura. La autora insistió en que los directivos deben cobrar conciencia de su responsabilidad social, no sólo como ciudadanos sino también como miembros de la profesión empresarial.

Sabemos por investigaciones empíricas francesas que la posibilidad que da el trabajo de entrar en contacto con otras personas es la primordial fuente de satisfacción para los trabajadores. A partir de una profunda y extensa

investigación (cuanti-cualitativa y con más de diez mil encuestados) realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas de Francia sobre la felicidad y el trabajo en dicho país (Baudelot y Gollac, coord., 2011) se encontró que hay cuatro fuentes de felicidad en el trabajo:

- Tener contactos con
- Servir, ayudar, ocuparse de
- Hacer, crear
- Viajar, enriquecerse personalmente

Más allá de la formación, historia personal o laboral, puesto jerárquico, sexo, del encuestado, hay una fuente de felicidad primordial en el trabajo: los contactos que es posible generar por el hecho de trabajar. Es decir que, la fuente más frecuente de placer en el trabajo proviene del contacto, del encuentro o de la relación con los otros.

Los individuos encuentran en el trabajo la ocasión privilegiada de “contactos”. El trabajo “integra”, “socializa”. Es por ello que los trabajadores juegan el juego de sus trabajos a pesar de las desigualdades, es por eso que les es tan difícil distinguirlo de lo de fuera del trabajo y la razón por la que no tener trabajo es tan costoso para quienes lo sufren. Esta forma de placer se impuso sobre el placer de “hacer” que el movimiento obrero valorizaba tanto hace no mucho tiempo.

Son varias las razones por las que se encuentra placer en el contacto con los otros: la posibilidad de ponerse en valor frente a los demás, el hecho de poder salir de casa y ampliar el horizonte social de las relaciones, el placer de conversar entre pares con colegas, enriquecerse personalmente por el descubrimiento de nuevos medios, el contacto gratificante con personas estimables, los descubrimientos intelectuales y humanos, etc.

Pero en el fondo, el placer de relacionarse tiene su origen en que la persona es constitutivamente un ser social. La naturaleza del hombre se manifiesta, en efecto, como naturaleza de un ser que responde a sus propias necesidades sobre la base de una subjetividad relacional, es decir, como un ser libre y responsable, que reconoce la necesidad de integrarse y de colaborar con sus semejantes y que es capaz de comunión con ellos en el orden del conocimiento y del amor: Una sociedad es un conjunto de personas ligadas de manera orgánica por un principio de unidad que supera a cada una de ellas. (CDSI, n°149)

El hombre en el trabajo busca satisfacer su necesidad de relación con otros hombres y producto de ello es lo que se ha denominado la “organización informal”, es decir, “el conjunto de interacciones y relaciones establecido por los diversos elementos humanos de una organización” (Chiavenato, 1999) que tiene diversas características:

- Surgen como consecuencia de la simpatía o antipatía existente entre ciertas personas.
- Tienen un estatus independiente a su posición en el organigrama.
- Existe colaboración espontánea entre los miembros.
- Pueden oponerse a la organización formal.
- Tienen patrones de relaciones y actitudes aceptados entre los miembros.
- Trascienden a la organización formal, atraviesa los límites del organigrama e incluso del lugar y hora de trabajo.
- Poseen estándares de desempeño propios.

La organización informal “no puede ser planificada ni estructurada, por lo tanto lo único que se puede hacer es conocerla tan bien como se pueda y, en la medida de lo posible, tratar de que funcione a favor de la organización”. (Pérez Gorostegui y Oteo Ochoa, 1996)

Por todo lo anterior es que consideramos de gran importancia conocer los vínculos sociales que tienen lugar en una organización y cómo ella los facilita o impide, ya que, como se dijo anteriormente, “la organización que funciona en la práctica es la que resulta del acomodo entre las reglas y comportamientos”.

3. ¿Qué sabemos de las relaciones sociales en las tele-organizaciones?

Las TIC están dominando el entorno (interno y externo) de las organizaciones, provocando la integración, interconexión e interdependencia de todos los mercados; y paralelamente a esto, se está produciendo la desintegración de los lazos que unen a los hombres, su independencia, y el aislamiento entre ellos y con la organización (Castells, 1998b) para la cual trabajan. Situación que puede conllevar al replanteamiento de la relación individuo-organización (identificación del individuo con la organización) o al planteamiento

de un nuevo tipo de relación con una nueva identidad “virtual” un tanto más libre. (Dávila Urreiztieta y Rojas Vera, 2000).

Granovetter afirmó que las redes de instituciones modernas se caracterizan por “la fuerza de los lazos débiles”. Según Sennett (2000), esto significa dos cosas: a) la asociación temporaria es más útil para las personas que las relaciones a largo plazo y b) ya no se valoran los fuertes vínculos sociales (relaciones de lealtad).

Las relaciones son cada vez más transaccionales en lugar de verdaderamente relacionales. Sumado a ello, el contexto organizacional no permite la expresión y la construcción de relaciones. Como sostienen Brun y Dugas (2002), el contexto laboral cambiante ha disminuido la sensación de seguridad, y el vínculo de confianza entre el empleado y el empleador, así como el sentido de pertenencia a la organización.

Por lo tanto, estamos siendo testigos de la pérdida de relaciones fuertes: la transformación de los vínculos sociales o el debilitamiento general de las relaciones. Si sabemos que la falta de pertenencia y/o las malas relaciones se asocian con la enfermedad, esto puede iluminar la fuerte prevalencia de problemas de salud mental en la sociedad, y más concretamente, los problemas de salud mental relacionados con el trabajo. ¿Podemos pensar que la enfermedad de los miembros de una organización no afecta a la organización como entidad?

Entendiendo al trabajo en su doble dimensión objetiva-subjetiva, compartimos la idea de que “Se hace cada vez más necesaria una consideración atenta de la nueva situación del trabajo en el actual contexto de la globalización, desde una perspectiva que valore la propensión natural de los hombres a establecer relaciones. A este propósito, se debe afirmar que la universalidad es una dimensión del hombre, no de las cosas. La técnica podrá ser la causa instrumental de la globalización, pero la universalidad de la familia humana es su causa última. El trabajo, por tanto, también tiene una dimensión universal, en cuanto se funda en el carácter relacional del hombre. Las técnicas, especialmente electrónicas, han permitido ampliar este aspecto relacional del trabajo a todo el planeta, imprimiendo a la globalización un ritmo particularmente acelerado. El fundamento último de este dinamismo es el hombre que trabaja, es siempre el elemento subjetivo y no el objetivo. También el trabajo globalizado tiene su origen, por tanto, en el fundamento antropológico de la intrínseca dimensión relacional del trabajo. Los aspectos negativos de la globalización del trabajo

no deben dañar las posibilidades que se han abierto para todos de dar expresión a un humanismo del trabajo a nivel planetario, a una solidaridad del mundo del trabajo a este nivel, para que trabajando en un contexto semejante, dilatado e interconexo, el hombre comprenda cada vez más su vocación unitaria y solidaria.”(CDSI, n°322)

Las personas en las organizaciones virtuales pueden trabajar desde sus hogares (teletrabajar), pueden pertenecer a distintas culturas e identidades (multiculturalidad), pueden trabajar – al mismo tiempo- para distintas empresas de diferentes países con las que tiene una relación de corto tiempo. Estos hechos pueden traer como consecuencia que los empleados no conozcan físicamente a la empresa (tal vez ni exista físicamente), ni a sus compañeros de trabajo, así como tampoco a sus jefes. ¿Cómo conseguir integración en una organización cuando los trabajadores probablemente nunca se conocerán, hablen distintos idiomas, tengan distintas costumbres, valores, hábitos, religión, creencias y hasta exista diferencia horarias en las distintas partes del mundo en las cuales se desenvuelven? (Dávila Urreiztieta y Rojas Vera, 2000).

¿Qué posibilidades de satisfacer su necesidad de contacto con otros tienen aquellos que teletrabajan? ¿Cómo contemplan las organizaciones virtuales esta necesidad del hombre?

Por un lado podemos pensar que la globalización y las TICs abren horizontes al hombre, extendiendo en número y alcance geográfico su posibilidad de crear y mantener relaciones sociales. Pero no debemos dejar de tener presente que “si bien es cierto que las modernas tecnologías de la información y la comunicación ofrecen posibilidades de apoyo, formación e información en situaciones problemáticas y que la distancia con los compañeros de trabajo y jefes es conveniente para personas con personalidades autónomas o solitarias, el teletrabajador puede sufrir:

- Aislamiento físico y social (o sensación del mismo).
- Estado de soledad.
- Bajo o nulo soporte social por parte de superiores y compañeros.
- Problemas de interacción laboral empleados-empleados y empleados-superiores.

- Ambigüedad de rol: El trabajador percibe una indefinición respecto al rol que debe jugar y tiene una imagen confusa del mismo, debido a unas expectativas poco claras, mal explicitadas o con amplios márgenes de incertidumbre.
- Patología o desajuste persona-medio, que puede llevar a la enfermedad, además de otras consecuencias sociales y psicológicas.

Además el teletrabajo puede agudizar problemas relacionados a colectivos socialmente desiguales, como pueden ser mujeres, discapacitados, etc.”(Rubbini, 2012)

3.1 La telemática: fuente de placer

Hasta aquí podríamos pensar que el panorama es un tanto desolador. Sin embargo, cabe aquí mencionar algunos datos sobre la tercera fuente de placer en el trabajo más expresada por los trabajadores en la investigación francesa antes mencionada: el hacer, crear cosas, dominar la técnica y las herramientas.

Esta es una fuente tradicional de placer en el trabajo: la posibilidad de dominar la naturaleza y producir obras que trasciendan la vida de su creador. Esta solía ser la principal fuente de placer en décadas anteriores. Podemos pensar que el paso de una economía basada en la industria a una basada en los servicios ha hecho que las relaciones entre las personas se ubiquen ahora en primer lugar, antes que “hacer”.

Llama la atención que hoy los trabajadores manifiestan placer en el “hacer” vinculado a los términos informático, computadora. La utilización de computadoras y el uso de la informática (aunque aun desigualmente distribuida en el universo del trabajo) son para algunos fuente de placer en el trabajo. Refieren a la informática mucho más que a otras máquinas. Las computadoras representan un atractivo para los trabajadores que acceden a ellas.

Entendemos que esto se relaciona con las ideas de Ugas (2003) respecto de los tres roles que tienen hoy las computadoras: herramienta, medio y actor social.

Considerada como herramienta la computadora aumenta el poder humano (extiende sus sentidos o músculos) permitiéndole realizar cosas que exceden las capacidades humanas.

Como medio la computadora puede transmitir contenido simbólico (texto, datos, gráficos, iconos)

o contenido sensorial (video en tiempo real, simulaciones, mundos virtuales). Provee experiencia, aprendizaje de primera mano, insights, visualización y esquemas para la resolución de problemas, promueve la comprensión de relaciones casuales y motiva a través de la experiencia.

Así las computadoras como herramientas o instrumentos aumentan las capacidades humanas, la auto-eficacia, reducen las barreras (tiempo, esfuerzo, costo), proveen información para mejorar nuestros procesos de toma de decisión y cambian los modelos mentales.

Las computadoras como actores sociales crean relaciones, establecen normas sociales, invocan esas mismas reglas sociales, su dinámica y expectativas, y proveen soporte o sanción social.

Lo cierto es que la primera y tercera fuente de placer en el trabajo están entrelazadas en cierto punto, ya que para muchos el placer de hacer y crear a menudo está ligado con el de mantener relaciones con otros, en particular mediante la informática, cuyas funciones de comunicación y de vínculo social se destacan frecuentemente, ya sea para estar en contacto con los otros o para brindar servicio. También a veces produce satisfacción al permitir a una persona descubrir nuevas cosas gracias a la informática.

Esto condice con lo que afirma Echeverría (1999): Internet suele ser entendida como un medio de comunicación, y lo es, pero además tiene otras propiedades como “medio”. Resulta de interés que internet es:

- Un medio de producción, como muestra el teletrabajo. Es un medio para la elaboración, compraventa y distribución de información.
- Un medio de interacción. No solo permite acciones comunicativas, sino también interacciones militares, financieras, médicas, educativas, lúdicas, etc.

Por lo anterior pensamos que el teletrabajo en sí no impide ni da lugar en todos los casos a la satisfacción de las necesidades relacionales del hombre. Lo que sí es claro es que el hombre tiene una propensión natural a establecer relaciones y es imprescindible que esto sea tenido en cuenta al pensar las nuevas situaciones de trabajo a que dan lugar la globalización y la telemática.

Las tecnologías posibilitan la construcción de un nuevo espacio social, que difiere de los entornos Urbano y Natural, pero es necesario

“humanizar el Tercer Entorno” para que llegue a ser un espacio adecuado y satisfactorio para el ser humano. (Echeverría, 1999). Sería conveniente entonces estudiar de qué variables depende que el teletrabajo sea para un hombre canal de realización o no.

4. Conclusiones

Revisando la literatura de Administración no se ha encontrado que se aborde el estudio de las particularidades de los vínculos sociales en el trabajo en las tele-organizaciones. Si bien algunos autores mencionan que “la gestión en la era de la telemática plantea desafíos”, no profundizan en su estudio ni se han ofrecido teorías de cómo abordarlos. Aun cuando son “...importantes y numerosas las aproximaciones teóricas al estudio de las organizaciones virtuales, todavía existen pocos estudios empíricos sobre el tema, al objeto de precisar, a través de la evidencia empírica, de manera completa el modelo de funcionamiento de la organización virtual” (Padilla Meléndez y del Águila Obra, 2003).

De los pocos estudios pragmáticos sobre las organizaciones virtuales, la mayoría refiere a cuestiones de estructura y procesos organizacionales, cuando no al impacto sobre la organización del trabajo de la incorporación de TICs3. Sin embargo, no hemos encontrado estudios sobre los vínculos sociales en las organizaciones virtuales, o en el teletrabajo. Tema que nos parece de suma relevancia por ser la principal fuente de felicidad para las personas en el trabajo como porque cimienta el lazo entre la organización y sus miembros. Y como hemos dicho, no puede concebirse la una sin los otros.

La mayoría de la teoría de la Administración que intenta explicar el comportamiento de las organizaciones fundamentada en observaciones empíricas fue concebida principalmente en el siglo XX para organizaciones que se encontraban en un entorno caracterizado por (entre otras cosas) grandes fábricas donde se reunía a diario y sincrónicamente gran cantidad de empleados para la ejecución de un trabajo, donde el producto era material.

Las organizaciones del presente se desarrollan en un entorno diferente, en el que la telemática cambia la vida de la sociedad y de las

organizaciones. Las nuevas formas organizativas en la sociedad de la información están basadas en redes. “Las redes son el elemento fundamental del que están y estarán hechas las nuevas organizaciones” (Castells, 1998a, p. 196)

Debemos entonces repensar la utilidad de las teorías desarrolladas en el siglo XX para explicar, predecir y mejorar el funcionamiento de las organizaciones en esta nueva realidad, que no solo se instauró muy rápidamente, sino que permanece en continua evolución.

Entendemos que la Administración como disciplina debiera acompañar el momento histórico, y ofrecer soluciones eficientes para la realidad de cada momento. Tiene que proponer cómo gestionar las organizaciones de hoy, con la realidad que hoy ellas tienen, y no intentar adaptar la realidad de hoy en las teorías de otra época.

En lo personal se comparten las ideas de Valdés (1995) cuando dice que “...el mundo reclama un tipo singular de líderes que tengan la capacidad de interrelacionar el sentido tecnológico con un fuerte sentido humano. En pocas palabras, el mundo necesita líderes actuales que tengan la capacidad de regresar a la esencia, a las bases y a la naturaleza del hombre: el ser humano como principio y fin de las instituciones”. (Valdés, 1995 citado por Siliceo et. al., 1999) y de Infantas Soto (2010) cuando menciona que “el re-pensar de las reglas tradicionales de hacer negocio se relaciona estrechamente al cambio de la sociedad de la información a la del conocimiento, la cual vuelve imperante utilizar la información como un recurso estratégico y reivindicar al ser humano como factor diferenciador”.

5. Referencias bibliográficas

6.1 Revistas

- Baumeister, R. F. y Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117 (3): 497-529.
- Dávila Urreiztieta, S.C. y Rojas Vera, L. R. (2000) Organización virtual, identidad y gerencia. *Telos*, 2 (1): 93-106.
- Johansson, C. (2007). Goffman's sociology: An inspiring resource for developing public relations theory. *Public Relations Review*, 33 (3): 275-280.

³ Una buena enunciación de los mismos puede consultarse en Padilla Melendez, A. y del Águila Obra, A. R. (2003).

- Infantas Soto, K. (2010). Organización, Teletrabajo y redes. En el limbo entre lo social lo económico. Diálogos transdisciplinarios en la sociedad de la información, 63-78.
- Melé, D. (2007). Ethics in Management: Exploring the Contribution of Mary Parker Follett. *International Journal of Public Administration*, 30 (4): 405-424.
- Padilla Meléndez, A. y del Águila Obra, A. (2003) La evolución de las formas organizativas. De la estructura simple a la organización en red y virtual. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 9 (3): 69-94
- Ugas, L. (2003). Organizaciones virtuales: un sueño tecnológico o una realidad en la sociedad del nuevo milenio. *CICAG - Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 2 (2): 16-29.
- cultura. El poder de la Identidad. (Vol. 2). Madrid: Alianza Editorial.
- Chiavenato, I. (1999) *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill
- Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia.
- Echeverría, J. (1999). *Los señores del aire: Telépolis y el Tercer Entorno*. Barcelona: Destino.
- Perez Gorostegui, E. y Oteo Ochoa, L. (1996). *Función directiva y recursos humanos en sanidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Rodriguez Mansilla, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. 3ra edición. México: Alfaomega.
- Sennett, R. (2000). *Le travail sans qualités: les conséquences humaines de la flexibilité* (Dauzat, E. Trans.). Paris: Editions Albin Michel
- Sias, P., Krone, K. y Jablin, F. (2002). An ecological systems perspective on workplace relationships. En Knapp, M. y Daly J. (Editores). *Handbook of interpersonal communication* 3ra edición. 615-642. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Siliceo Aguilar, A., Casares Arrangoiz, D. y González Martínez, J. L. (1999). *Liderazgo, valores y cultura organizacional*. Hacia una organización competitiva. México: Mc Graw Hill.
- Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. 6ta edición. México: Ed. Pearson Educación
- Vallerand, R. J. D. (1993). *Les fondements de la psychologie sociale*. Boucherville: G. Morin.

6.2 Ponencias

- Rubbini, N. I. (2012) Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. Ponencia publicada en las VII Jornadas de Sociología de la UNLP.
- Rubbini, N. y Suarez Maestre A., (2011). Aproximación teórico empírica al concepto de teletrabajo. Ponencia publicada en 10º Congreso ASET.
- Travica, B. (1997). The Design of the Virtual Organisation: A Research Model. *Proceedings of the Americas Conference on Information Systems*. (417-419). Indianapolis.

6.3 Libros

- Baudelot, C. y Gollac, M. (coord.) (2011). *Trabajar para ser feliz? La felicidad y el trabajo en Francia*. Buenos Aires: Miño Dávila y CEIL CONICET.
- Brun, J. y Dugas, N. (2002). *La reconnaissance au travail: une pratique riche de sens*. Québec: CSST.
- Castells, Manuel (1998a). *La era de la Información*. Economía, sociedad y cultura. El poder de la Identidad. (Vol. 1). Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, Manuel (1998b). *La era de la Información*. Economía, sociedad y