

**Gestión de la administración de las comunicaciones vía correo electrónico en las empresas de
Costa Rica**

*¿La gestión del correo electrónico en las empresas de Costa Rica protege el derecho a la
inviolabilidad de las comunicaciones y correspondencia de sus colaboradores?*

Ing. Adrián Ortiz Duarte¹

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Año 2012

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene el objetivo de identificar cómo una empresa puede controlar que sus funcionarios utilicen sus cuentas de correo electrónico empresarial en actividades estrictamente laborales, como parte de la obtención de los objetivos de la organización. El control ejercido no debe atentar contra el derecho de sus colaboradores sobre la inviolabilidad de sus comunicaciones.

Para lograr el objetivo planteado, esta investigación se fundamenta en la revisión de publicaciones, tesis, leyes, códigos y normas aplicables en Costa Rica sobre cómo se deben realizar la comunicación por medio del correo electrónico. Además, se aplica una encuesta con el objetivo de recopilar información sobre cómo los trabajadores utilizan sus cuentas de correo electrónico empresarial y cuál es el sentimiento que despierta en los funcionarios un potencial control por parte de la organización sobre el correo electrónico laboral. Dicha encuesta fue aplicada a un total de 50 personas que tuviesen una cuenta de correo electrónico suministrada por la empresa.

Abstract

¹ Ingeniero de Sistemas de Información en la Universidad Americana
Desarrollador de aplicaciones software.
Siete años de experiencia en tecnologías de información.
Correo electrónico: adrianortizd@gmail.com

The objective of this research paper is to identify how companies can make sure their collaborators utilize the e-mail accounts of the company strictly for work related activities, without attempting against the collaborators' right to the inviolability of their communications.

In order to achieve the its objective, the research is based on the revision of publications, theses, laws, codes and norms applicable in Costa Rica as to how e-mail communication ought to be done. Furthermore, the research also incorporates the result of a survey intended to recompile information regarding how collaborators use the company's e-mail accounts and how they feel about the company exerting control over its corporate e-mail accounts. The survey was applied to a total of fifty people who have been given an e-mail account by the company.

Introducción

Objetivo general

Identificar cómo las empresas, de carácter público o privado, pueden controlar la utilización de las cuentas de correo electrónico empresarial de sus funcionarios sin atentar contra el derecho de inviolabilidad de las comunicaciones de sus funcionarios.

Objetivos específicos

1. Identificar cuál es el comportamiento habitual de los empleados con sus cuentas de correo electrónico empresarial.
2. Identificar el grado de conocimiento de los empleados sobre leyes, códigos y normas aplicables en Costa Rica en relación a las comunicaciones vía correo electrónico.
3. Analizar antecedentes sobre litigios legales en Costa Rica relacionados con la incorrecta administración de las comunicaciones por medio del correo electrónico.
4. Recopilar artículos que se refieran a la utilización del correo electrónico empresarial en leyes, códigos y normas en Costa Rica

5. Hacer recomendaciones sobre buenas prácticas en gestión de las comunicaciones vía correo electrónico.

El mundo vive lo que se ha denominado la “Era de la información”, los avances tecnológicos progresan a una velocidad casi imperceptible; cuando se anuncia algún nuevo producto o servicio se observa que en cuestión de semanas ya existen nuevas versiones con características superiores.

Hasta antes del año 1990 la forma de realizar las actividades diarias en las oficinas de las organizaciones eran muy diferentes a como se realizan hoy en día. En los escritorios era poco común encontrar computadoras personales y en su lugar se podía encontrar máquinas de escribir y artículos de oficina como sobres y papelería tradicional.

La forma de almacenar y compartir la información era poco eficiente. Grandes cantidades de documentos eran almacenadas en archivos físicos de oficina cuya búsqueda e inclusión ordenada era un proceso que requería de mucho tiempo, sin mencionar la posibilidad de pérdida de estos archivos.

Con la incorporación del internet como medio para incrementar la productividad y la eficiencia de las operaciones de las organizaciones, ahora es poco común no encontrar una computadora en las estaciones de trabajo. La forma de hacer negocios ha evolucionado de manera tal que desde cualquier parte del mundo los funcionarios necesitan estar interconectados con sus empresas y clientes a través de dispositivos móviles como tabletas y teléfonos inteligentes que la organización pone a su servicio para lograr esta accesibilidad de sus funcionarios.

En la actualidad el uso del correo electrónico es una actividad que se realiza de forma regular en cualquier organización, el objetivo de agilizar la comunicación y el intercambio de documentos entre los funcionarios, departamentos, clientes e instituciones involucradas con la organización.

La información que viaja a través de un correo electrónico puede ser muy variada: desde algo tan sencillo como un saludo hasta información sensible de la organización. Inclusive podría ser información personal de los funcionarios, pero en todos los casos debería concebirse como información privada e inviolable.

Ya que el correo electrónico laboral es una herramienta que la organización suministra a sus funcionarios para el ejercicio de sus funciones, la organización está en su derecho de velar que esta herramienta se utilice para el cumplimiento de las actividades del trabajador siempre y cuando no se viole el derecho a la privacidad de sus colaboradores.

El presente trabajo de investigación pretende identificar cómo una organización puede administrar su correo electrónico institucional y asegurarse de que el mismo sea utilizado por sus colaboradores para actividades estrictamente laborales y en conformidad con el perfil del puesto asignado, sin caer en la violación del derecho a la privacidad de las comunicaciones y la correspondencia del cual gozan los colaboradores de la organización.

Esta investigación además persigue documentar las causas por las cuales no se gestiona de manera correcta las comunicaciones por medio del correo electrónico en las organizaciones del sector público y privado en Costa Rica.

Por otra parte, le permitirá al lector identificar si es posible aplicar las recomendaciones contenidas en este documento en sus lugares de trabajo o generar mayores interrogantes que permitan realizar nuevas investigaciones referentes a este tema.

Revisión bibliográfica

Correo electrónico

Según (Molina, 2010) “El correo electrónico es un servicio de red que permite enviar y recibir mensajes entre los usuarios a través de internet. Además de los mensajes, también permite el envío

y la recepción de ficheros adjuntos en todo tipo de formato (texto, imágenes, vídeo, sonido...)"

(Sección: correo electrónico, párr.1).

La utilización del correo electrónico es parte fundamental de la actividad diaria en las organizaciones, una de sus principales ventajas corresponde a la velocidad con que se comunican los colaboradores entre sí y la organización con sus patrocinadores, socios o clientes.

En la actualidad existen muchas empresas que proporcionan casilleros gratuitos de correo electrónico. Según un estudio realizado por la empresa consultora (Monitor, 2012) los servicios de correo más utilizados se distribuyen de la siguiente forma: "Hotmail 13,57%, Yahoo mail 9.85%, Gmail 8.43%" (Most popular email client).

Aspectos jurídicos de la privacidad de las comunicaciones electrónicas

Ante la masificación del uso de internet en las empresas de Costa Rica y la utilización de herramientas como el correo electrónico, la legislación nacional ha tenido que adicionar artículos a las leyes y las normas existentes con el objetivo de proteger los derechos y las garantías individuales de los ciudadanos frente al uso de las tecnologías de información. A continuación se detallan ciertos artículos relacionados con el tema de investigación.

Costa Rica en su Constitución Política, artículo N.º 24, indica que: "Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...)" (Derechos y Garantías Individuales, párr.5).

Como indica (Reyes, 2008) en su trabajo final de graduación el correo electrónico:

"Es similar al correo postal. (...) Sin embargo, el correo electrónico, en lugar de ser repartido a domicilio por un servicio postal, éste se envía a través de una red de ordenadores al ordenador que utiliza la persona a quien va dirigido" (Conceptos generales, p.12).

En síntesis el correo electrónico es otro medio de comunicación y como tal está protegido bajo el principio de inviolabilidad de las comunicaciones, salvo excepciones prescritas por ley.

En la Convención Americana Sobre los Derechos Humanos en su artículo 11 indica: “Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación” (Protección de la honra y de la dignidad, párr.2).

Costa Rica en su Código Penal, Ley N.º 4573, en su artículo 196 Bis, sección “Violación de comunicaciones electrónicas” indica:

“Será reprimido con pena de prisión de tres a seis años quien, con peligro o daño para la intimidad o privacidad de un tercero, y sin su autorización, se apodere, accese, modifique, altere, suprima, intervenga, intercepte, utilice, abra, difunda o desvíe de su destino documentos o comunicaciones dirigidos a otra persona.

La pena será de cuatro a ocho años de prisión si las conductas descritas son realizadas por:

1. Las personas encargadas de la recolección, entrega o salvaguarda de los documentos o comunicaciones.
2. Las personas encargadas de administrar o dar soporte al sistema o red informática o telemática, o bien, que en razón de sus funciones tengan acceso a dicho sistema o red, o a los contenedores electrónicos, ópticos o magnéticos.”

Además, Costa Rica en su Código Penal, Ley N.º 4573, en su artículo 196 Bis, sección “Violación de comunicaciones electrónicas” indica:

“Será reprimida con pena de prisión de seis meses a dos años, la persona que, para descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otro, sin su consentimiento, se apodere, acceda, modifique,

altere, suprima, intercepte, interfiera, utilice, difunda o desvíe de su destino, mensajes, datos e imágenes contenidas en soportes: electrónicos, informáticos, magnéticos y telemáticos. La pena será de uno a tres años de prisión, si las acciones descritas en el párrafo anterior, son realizadas por personas encargadas de los soportes: electrónicos, informáticos, magnéticos y telemáticos”

Es importante mencionar que puede existir intervención en las cuentas de correo electrónico, pero solo para casos de una investigación de carácter judicial y por medio de una orden girada por un juez de la república de Costa Rica.

También, Costa Rica en la Ley N. ° 7425, sobre Registro, Secuestro y Examen de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones, en su artículo N. ° 9, indica:

“Dentro de los procedimientos de una investigación policial o jurisdiccional, los tribunales de justicia podrán autorizar la intervención de comunicaciones orales, escritas o de otro tipo, incluso las telecomunicaciones fijas, móviles, inalámbricas y digitales, cuando involucre el esclarecimiento de los siguientes delitos: delitos informáticos o cometidos mediante la utilización de medios informáticos, electrónicos, telemáticos, ópticos o magnéticos, secuestro extorsivo, corrupción agravada, proxenetismo agravado, fabricación o producción de pornografía, (...)”

Aspectos jurídicos del control que puede ejercer la empresa sobre el correo electrónico

El correo electrónico básicamente se puede interpretar de dos formas, como un correo privado o como un correo laboral.

Correo privado: según (Lobato, 2005) este tipo de correo electrónico “es de uso estrictamente personal y por ende esta [sic] protegido como una correspondencia inviolable, no pudiendo en principio establecerse ningún tipo de excepción” (Naturaleza jurídica del correo, párr. 2).

Correo laboral: esta cuenta de correo electrónico es propiedad de la empresa para la cual labora un individuo y la empresa pone al servicio de sus trabajadores para que realicen parte de sus funciones organizacionales.

Tomando como base estos dos tipos de correo (Bonilla, 2002) manifiesta que “la cuenta de correo que proporciona la empresa no tiene porqué ser utilizada para fines personales o privados” (Correo electrónico laboral, párr. 3), pero la empresa como dueña de la cuenta de correo electrónico está en la obligación de velar por el buen uso que se le dé a esta herramienta de trabajo, debido a que podría ver comprometida su imagen y reputación por información maliciosa enviada desde la cuenta de correo que representa la organización.

Es por este motivo que la empresa redacta políticas, procedimientos y normas sobre el uso del correo electrónico institucional, las cuales deben ser del conocimiento de los colaboradores desde el inicio de sus funciones. Por lo general, el departamento de recursos humanos en el proceso inducción a sus nuevos trabajadores explica estas políticas, procedimientos y normas. Asimismo, en este acto los nuevos colaboradores deben firmar un documento de aceptación y conocimiento de las reglas del uso del correo electrónico empresarial y las posibles sanciones a las que se pueden ver sometidos en caso de incumplirlas.

Es importante expresar que la cuenta de correo electrónico es una herramienta más que la empresa pone a disposición de los trabajadores para alcanzar los objetivos institucionales, por lo que su uso indebido podría constituir una falta al contrato de trabajo del colaborador y, consecuentemente, ser la causa de sanciones que podrían ser desde una llamada de atención, la suspensión con días laborales y hasta el despido sin responsabilidad laboral. Estas sanciones dependerán de cómo la empresa haya tipificado en sus políticas la gravedad de la falta. Incluso en el peor de los casos, un funcionario puede ser acusado penalmente por el mal uso de esta herramienta.

Es de vital importancia que en las organizaciones, dentro de la política institucional del uso del correo electrónico, se indique de qué manera va a controlar las cuentas de correo electrónico empresarial. Se debe también especificar ampliamente bajo qué condiciones puede la organización hacer una revisión de la cuenta de un colaborador, redactar un procedimiento que indiquen las fases del proceso revisión, e indicar bajo la presencia de qué personas se va a realizar la inspección. Toda esta información debe ser conocida por los trabajadores y si firmar un documento de aceptación y de comprensión de los alcances de esta política y procedimiento.

El siguiente voto de la sala constitucional de Costa Rica corresponde a un trabajador al cual le revisaron su cuenta de correo electrónico de forma ilegal, fue despedido, y después del fallo fue restituido en su puesto.

(Procedimiento disciplinario. Revisión de correos electrónicos, 2007) El recurrente indica que: “con motivo del procedimiento disciplinario instaurado en su contra por supuesto acoso laboral, el órgano director de modo ilegítimo dispuso la revisión de varios correos electrónicos, sin una orden jurisdiccional con ese propósito. Se declara con lugar el recurso, y en consecuencia, deberá la autoridad recurrida substanciar el procedimiento disciplinario instaurado contra el promovente sin tener en consideración el material probatorio obtenido con violación de los derechos fundamentales del agraviado. Sobre el tema se cita la sentencia 15063-05. **CL**”

Marco metodológico

El enfoque del presente trabajo de investigación es cuantitativo debido a que se quiere dar una explicación al problema planteado (*la incorrecta gestión de las comunicaciones a través del correo electrónico*), por medio de una exhaustiva revisión de leyes, procedimientos, tesis, artículos de revistas y litigios legales relacionados con la gestión del correo electrónico laboral en Costa Rica.

Adicionalmente, este trabajo de investigación se debe considerar como un estudio explicativo debido a que trata de demostrar el por qué aunque existen leyes, reglamentos y normas en Costa

Rica en cuanto a cómo se debe gestionar las comunicaciones por medio de correos electrónicos, aún existe una confusión de los derechos, los deberes y las limitaciones que tienen las empresas sobre las cuentas de correo electrónico de sus empleados y cómo esta gestión puede dañar el derecho a la privacidad de sus colaboradores.

El trabajo de investigación también tiene matices de un estudio descriptivo debido a que recopila un número importante de artículos de ley, procedimientos y normas relacionados a las comunicaciones utilizando el correo electrónico en Costa Rica.

La población que se selecciona para la realización de este trabajo de investigación corresponde a funcionarios que trabajen en organizaciones tanto en el sector privado como en el sector público en Costa Rica y que tengan una cuenta de correo electrónico suministrada por la empresa para la realización de sus actividades laborales.

Las personas seleccionadas, como muestra para esta investigación y de los cuales se pretende extraer información de cómo ellos utilizan sus cuentas de correo electrónico laboral fueron escogidas utilizando una muestra probabilística sobre la población mencionada anteriormente. De esta manera se recolectaron un total de 50 participantes que muy gentilmente realizaron la encuesta donde expresaron su opinión relacionada con el tema de interés.

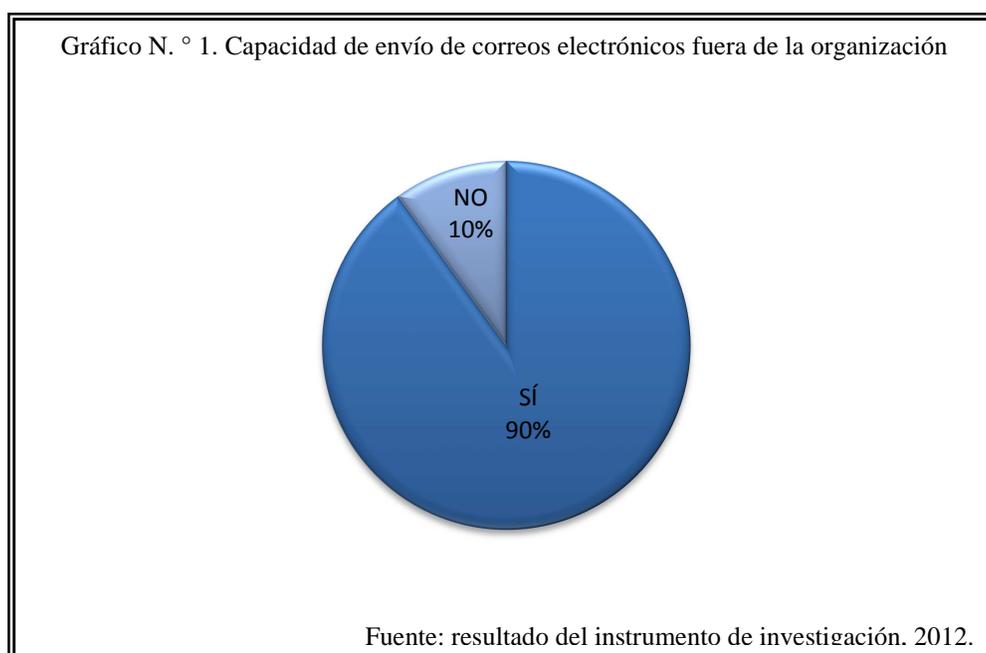
Para recopilar la información de los participantes de esta investigación se confeccionó un cuestionario que consta de 15 preguntas divididas en preguntas de respuesta única, preguntas de respuestas múltiples y preguntas de respuesta abierta. La herramienta informática que se utilizó para facilitar la aplicación de este instrumento fue la perteneciente a la empresa Google llamada: Google Docs. Al ser este un servicio web, los encuestados solamente necesitaban una conexión a internet para poder completarlo, lo cual representa una forma novedosa, accesible y rápida para recolectar la información de la muestra del estudio.

Por último, una vez recolectadas las respuestas de los participantes se procede con su respectiva tabulación, interpretación y análisis, esto gracias a la creación de gráficos, que cuyo objetivo es facilitarle al lector la comprensión de las variables del estudio, posteriormente se realiza la discusión de los datos recopilados y se elaboran las conclusiones con base a los criterios planteados.

Divulgación de resultados

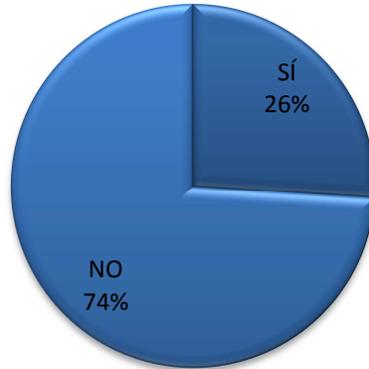
La encuesta fue contestada por un total de 50 personas.

A continuación se presentan de manera gráfica los resultados obtenidos.



El 90% tiene la capacidad de enviar correos electrónicos a direcciones externas a la organización.

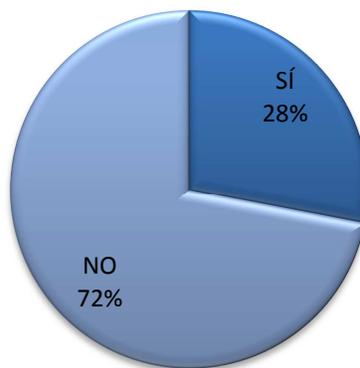
Gráfico N. ° 2. Inducción sobre la utilización de la cuenta de correo electrónico empresarial



Fuente: resultado del instrumento de investigación, 2012.

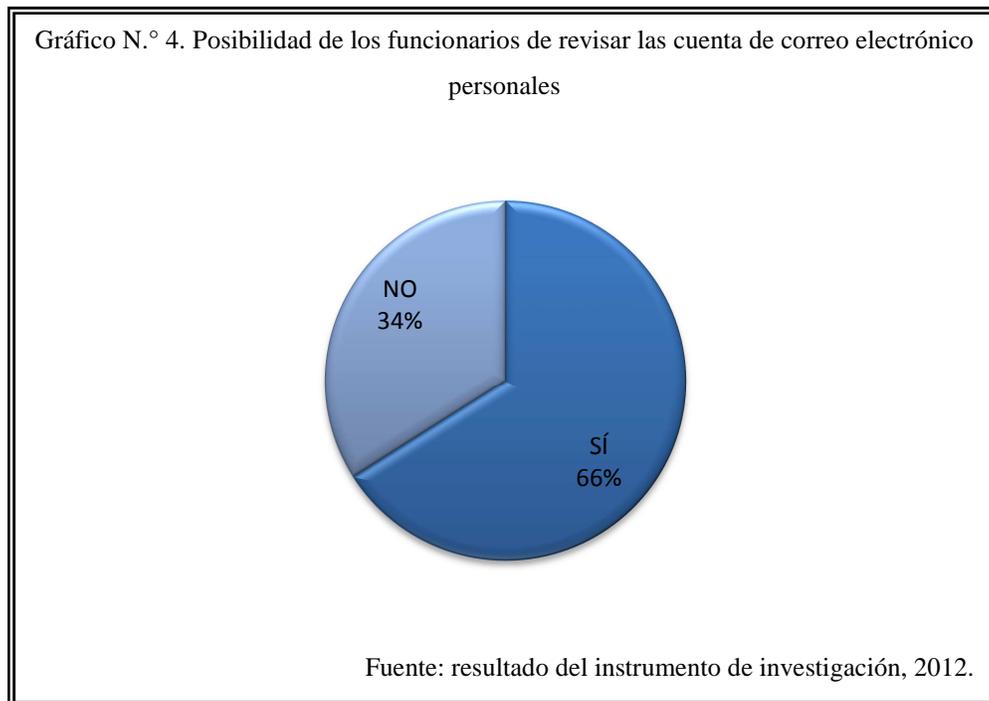
Una de las actividades más importantes que debe de realizar una organización es el proceso de inducción para sus nuevos funcionarios. El 74% de los encuestados manifestó que no recibió ninguna indicación de cómo debía de utilizar la herramienta del correo electrónico laboral.

Gráfico N. ° 3. Firma de un documento formal de cómo debe de utilizar el correo electrónico empresarial



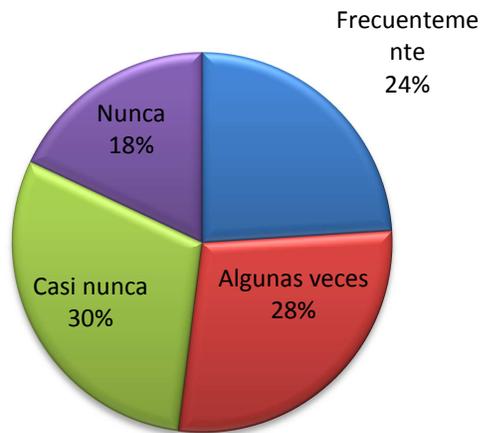
Fuente: resultado del instrumento de investigación, 2012.

El 72% de los encuestados asevera que no firmó en su contrato de trabajo, ni en ningún documento adicional cláusulas sobre los derechos y deberes de cómo deben utilizar el correo electrónico laboral.



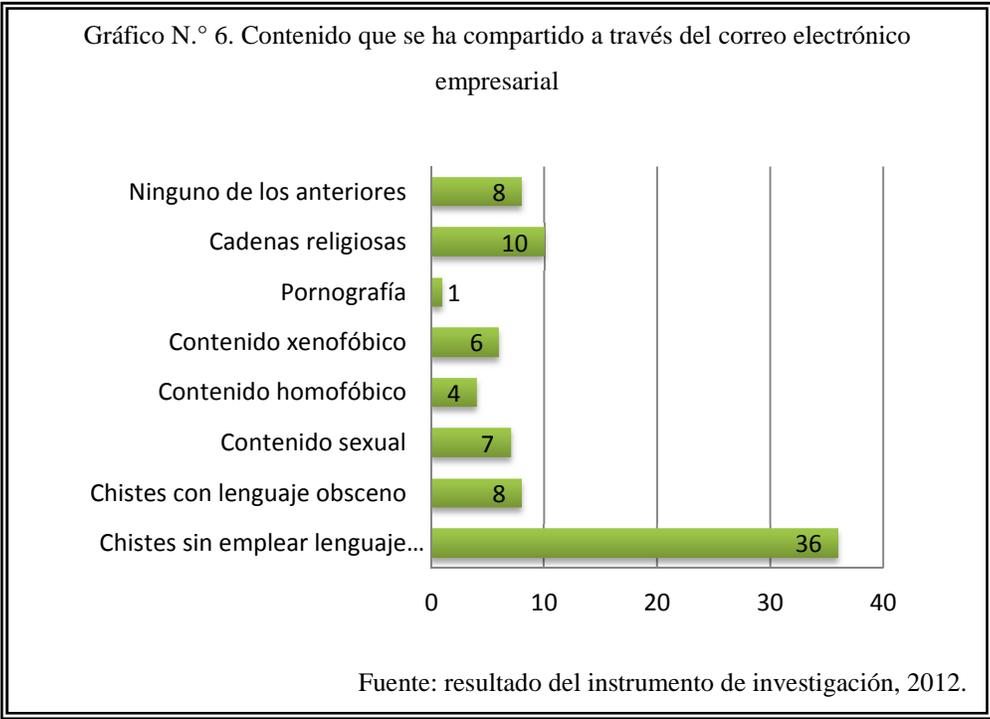
El 34% de los encuestados no puede revisar sus cuentas de correo electrónico personal en sus estaciones de trabajo.

Gráfico N. ° 5. Frecuencia con que se comunican los funcionarios con personas ajenas a la organización

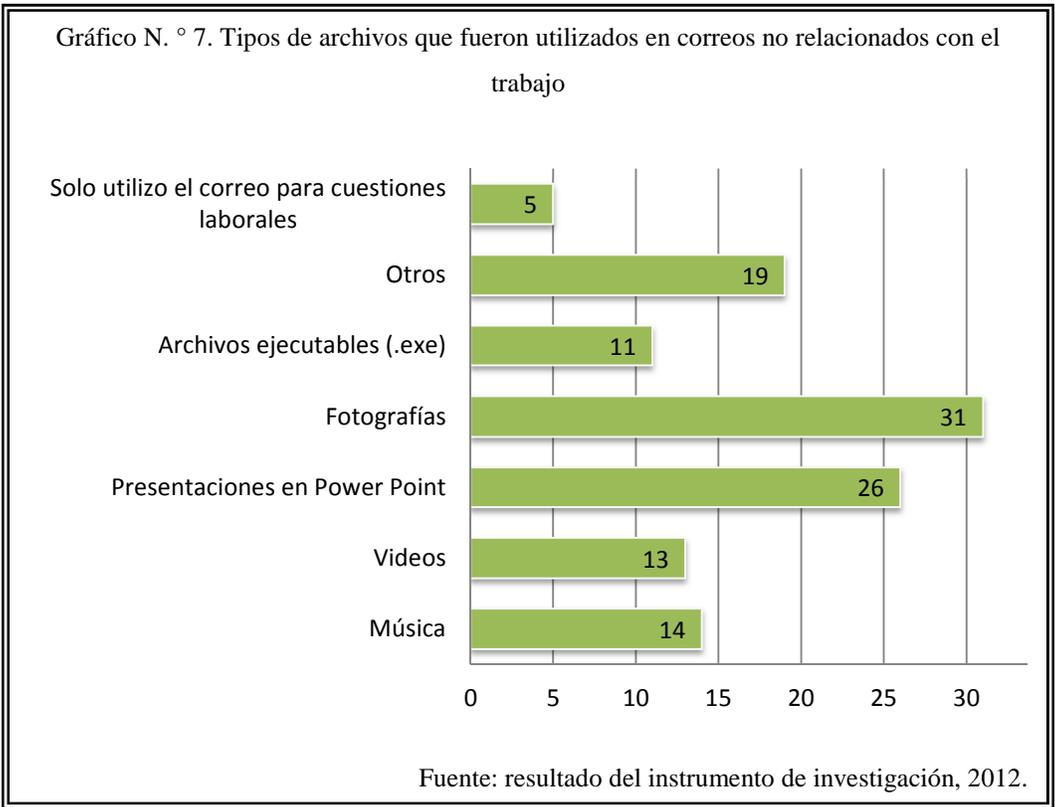


Fuente: resultado del instrumento de investigación, 2012.

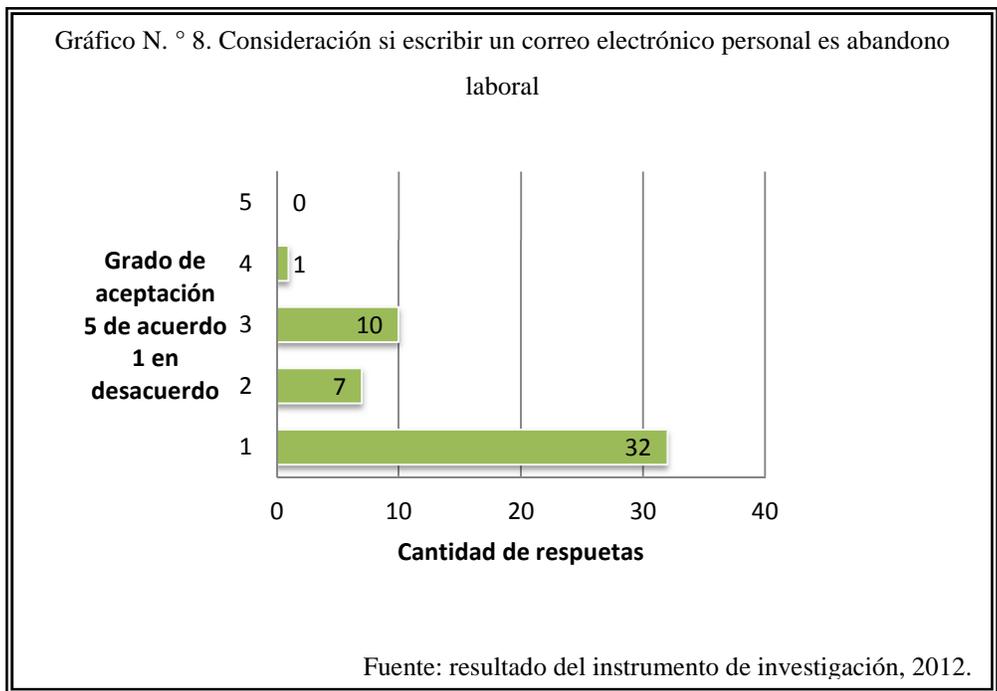
Aunque el correo electrónico empresarial es una herramienta exclusiva para realizar actividades laborales el 52% de los encuestados se comunican con sus familiares o amigos de forma regular por medio de esta herramienta.



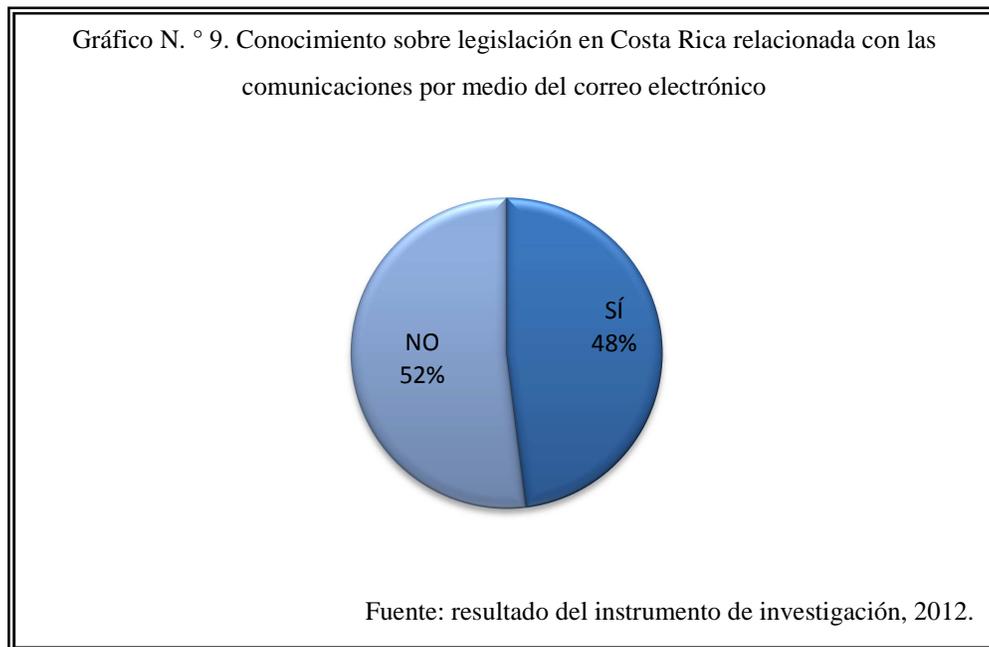
La lista de contenido en el gráfico N.º 6 son comúnmente prohibidos en casi todas las organizaciones, solamente el 16% de los encuestados manifestaron que nunca ha compartido contenido de esos tipos desde su cuenta de correo electrónico empresarial. Por otra parte, el envío de chistes sin utilizar lenguaje obsceno se convierte en el contenido más enviado por los funcionarios con un 72% de los encuestados.



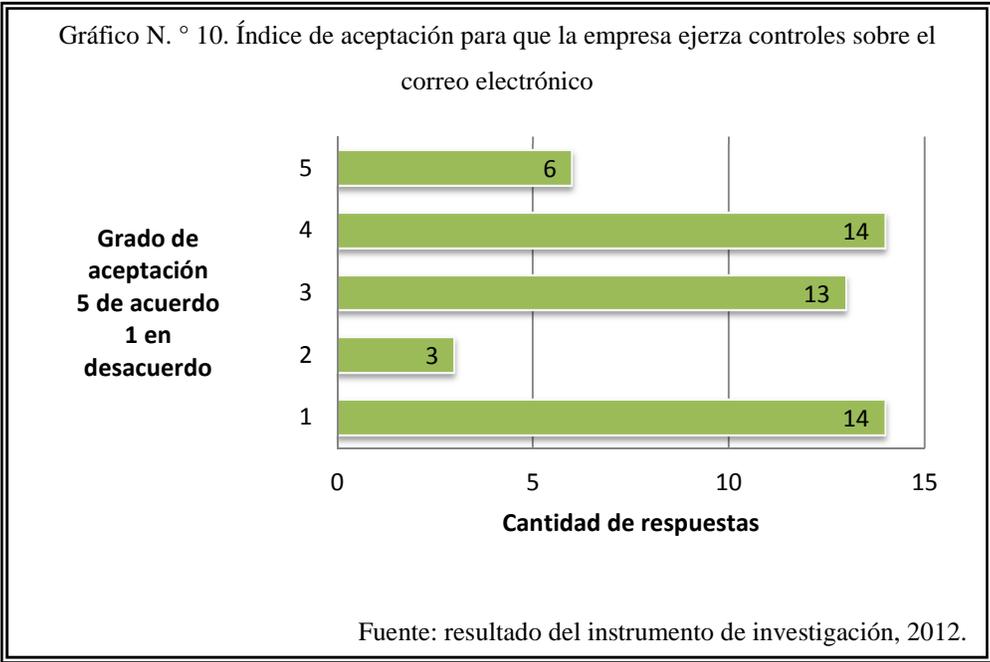
El 10% de los encuestados manifiesta utilizar el correo laboral exclusivamente para asuntos de trabajo, mientras que las fotografías corresponde al archivo más comúnmente enviado con un 62%.



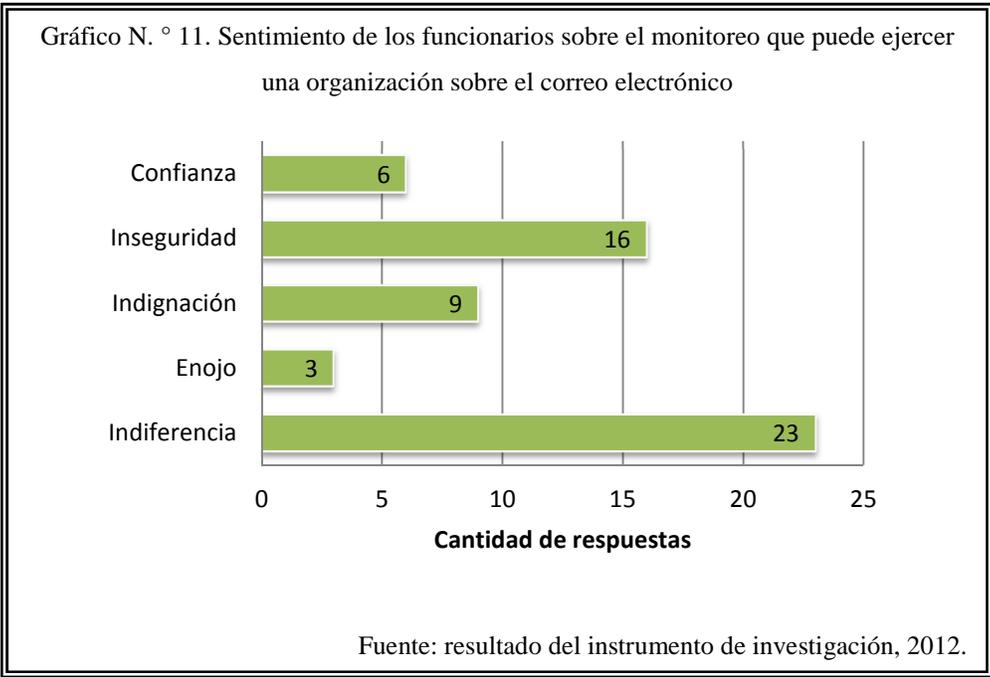
En la actualidad existen gran cantidad de distractores que provocan que los funcionarios dejen de lado su actividad laboral, por ejemplo las redes sociales, los videos en línea, entre otros. El 0% de los encuestados no considera como abandono laboral la redacción de un correo personal utilizando la cuenta de correo electrónico empresarial.



El 52% de personas desconoce por completo la legislación referente a las comunicaciones por medio del correo electrónico.



El 20% de los encuestados está de acuerdo a que la empresa implemente controles sobre el correo electrónico empresarial contra un 17% de los encuestados que desapruaba esta práctica.



Entre los sentimientos recopilados sobre si la empresa implementa un monitoreo sobre el correo electrónico empresarial se pueden tomar como positivos la indiferencia y la confianza, ambas

suman un total de 29 de las respuestas de los encuestados y que corresponde a un 58%, el restante 42% lo componen sentimientos de enojo, indignación e inseguridad.

Discusión

Los datos presentados en la revisión bibliográfica fueron recopilados de investigaciones, tesis, leyes, reglamentos y normas aplicables en Costa Rica que están estrechamente relacionados con el tema de la investigación.

A continuación se establece una reflexión entre los datos de la revisión bibliografía y los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de investigación con el fin de determinar si existe o no una relación entre ambos criterios y de dar respuesta a la pregunta que se formula en el trabajo de investigación.

La cuenta de correo electrónico laboral corresponde a una herramienta más con la que cuentan los trabajadores para ejercer sus actividades en la organización, como indica (Lobato, 2005) “el correo electrónico laboral lo constituye aquella cuenta donde el patrono será el dueño de la misma, (...) asegurándose que el uso del correo sea para fines laborales, y a su vez resguarda la imagen de la empresa” (Naturaleza jurídica del correo, párr. 4).

Aunque el 100% de los encuestados son conscientes de que la cuenta del correo electrónico empresarial es propiedad del patrono, este conocimiento no impide que esta cuenta de correo sea utilizada para actividades personales, como se refleja en el 52% de los encuestados quienes afirman que utilizan regularmente el correo electrónico empresarial para comunicarse con sus familiares y amigos, lo cual evidentemente no es una actividad laboral. Este alto porcentaje de uso del correo empresarial para fines personales (52%) sumado al hecho de que 90% de los encuestados tienen la posibilidad de escribir a direcciones de correo externas a la organización hacen aún más sencillo que se comuniquen con sus allegados por este medio.

Aunque el 66% de los encuestados tienen la capacidad de revisar sus cuentas de correo electrónico personales desde su estación de trabajo, aún así, los encuestados utilizan la cuenta de correo empresarial para comunicarse con sus familiares o amigos. La explicación que se le pueda dar a esta situación es que es más sencillo y rápido utilizar el software de oficina que se utilice para gestionar el correo electrónico (Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes, Mozilla Thunderbird, otro) que abrir una página de internet, ingresar su usuario y contraseña y enviar el mensaje.

La utilización de las redes sociales como medio para compartir fotografías, videos, pensamientos y otros contenidos, puede explicar alto porcentaje (62%) de encuestados que afirman que han enviado sus fotografías desde la cuenta de correo laboral. Este porcentaje se complementa al 72% de los participantes de la encuesta afirma haber compartido un chiste sin utilizar lenguaje obsceno desde su cuenta laboral, un 20% ha compartido material religioso y un 16% chistes con contenido obsceno. Por lo general, muchas de las empresas en caso de comprobar que sus funcionarios comparten este tipo de contenido sancionan a sus colaboradores de acuerdo con las políticas definidas en la organización.

Los porcentajes antes mencionados demuestran que los encuestados han utilizado o utilizan la cuenta de correo electrónico empresarial para actividades fuera del ámbito laboral. Es importante relacionar este comportamiento con el tema de abandono laboral como lo explica la Sala Segunda: (Abandono del trabajo, 2002) el abandono de trabajo “se produce cuando el trabajador se aleja del establecimiento donde presta sus labores; pero también puede darse en el lugar de trabajo; y, en esas circunstancias, se produce cuando el trabajador deja de realizar las labores que le corresponden” (Concepto de abandono de trabajo, párr. 1). El 78% los participantes aseguran que redactar un correo personal no puede tipificarse como abandono laboral, aunque es un hecho que esta actividad no corresponde a funciones laborales.

Un tema al cual las organizaciones deben de prestar mucha atención es la definición de políticas, normas y procedimientos internos que regulen la correcta utilización de la cuenta de correo

empresarial. La resolución C-098-2007 de la Procuraduría General de la República (Dictamen, 2007) señala que:

“El establecimiento de un sistema de control interno por parte de la Administración activa implica también la definición de responsabilidades en orden a su aplicación.

La comprobación regular y continua del cumplimiento de las políticas, procedimientos o normas de control interno es responsabilidad de la Administración activa” (p.9).

Adicionalmente (Lobato, 2005) señala que:

“Es imprescindible que previo a conceder una cuenta de correo electrónico, la empresa advierta al trabajador las condiciones de uso de ese servicio, y que proporcione las medidas pertinentes para que las restricciones del uso del e mail laboral estén, las que deben siempre estar al alcance de los trabajadores (Naturaleza jurídica del correo, párr. 4)”.

Los resultados de la encuesta relacionados con este punto muestran lo siguiente por analizar: el 72% de los participantes no firmaron ningún tipo de documento donde quede de manifiesto las responsabilidades del manejo de la cuenta de correo electrónico laboral. Adicionalmente, el 74% de los encuestados expresan que no recibieron durante su proceso de inducción a la organización ningún tipo de charla relacionado con el manejo del correo electrónico empresarial. Si a estos datos se les suma que el 48% de los encuestados desconoce que existe legislación sobre el uso del correo electrónico se está ante la posibilidad de que existan diferentes criterios por parte del patrono y de los colaboradores de sus derechos y deberes respecto del correo electrónico laboral.

Es importante mencionar que debe existir, por parte de la organización, un claro lineamiento de cómo se debe utilizar el correo electrónico empresarial, esta práctica ayuda a minimizar el riesgo que se pueda filtrar un correo electrónico con contenido inadecuado que perjudique la imagen de la

organización, adicionalmente la empresa al establecer políticas, normas y procedimientos le deja claro a los colaboradores cuáles son sus responsabilidades, derechos y deberes al utilizar esta herramienta y cuáles son las sanciones que conllevan una mala administración de este recurso de la empresa.

Conclusión

Las comunicaciones por medio del correo electrónico tienen muchas aristas que evaluar: por una parte las cuentas de correo electrónico personal definitivamente son inviolables, ya que corresponden a cuentas que por decisión propia las personas abrieron y, por otra parte, las comunicaciones por medio de una cuenta de correo electrónico suministrada por la organización y corresponde a una cuenta propiedad de la empresa y sobre la cual puede ejercer tener cierto control de las comunicaciones que por ella se transmite. Adicionalmente la organización tiene el derecho de asegurarse que sus herramientas informáticas se estén utilizando para alcanzar los objetivos de la organización y velar porque su imagen no se vea comprometida por una mala utilización de las comunicaciones por parte de sus funcionarios.

El presente trabajo de investigación dio como resultado que la gestión del correo electrónico tiene un importante vacío documental. Efectivamente, las organizaciones pueden controlar las comunicaciones que viajan a través de sus cuentas de correo electrónico, pero, para ello deben redactar políticas, normas y procedimientos que especifiquen los derechos y las limitaciones que tienen sus colaboradores en el uso de esta cuenta de correo electrónico. Adicionalmente se debe establecer el grado de severidad de las faltas que ocurran por una mala gestión de los funcionarios con herramienta así como las sanciones que deben aplicarse.

El vacío documental que existe se representa en el 72% de los encuestados que afirma no haber firmado ningún tipo de documento que especificara la correcta utilización del correo electrónico, complementado al 74% de los entrevistados afirma no haber recibido ningún tipo de capacitación o

inducción relacionado con este tema. Es claro que ante este panorama el colaborador podría eventualmente hacer un mal uso del correo electrónico laboral y afectar la imagen de la empresa situación ante la cual la organización tendría pocos argumentos para hacer un reclamo sobre debido a que no existen normas que le indiquen al funcionario la correcta utilización de esta plataforma.

Asimismo, de la investigación se desprende que los funcionarios de las organizaciones también utilizan la cuenta de correo electrónico laboral para asuntos personales. Esto se refleja en el hecho de que más de la mitad de los entrevistados regularmente utiliza este medio para comunicarse con amigos y familiares, lo cual claramente no corresponde a una actividad diaria del trabajo. Por otro lado, solamente el 48% de los participantes conoce de legislación aplicable en Costa Rica referente a la utilización del correo electrónico, por lo cual se deduce que las organizaciones no están invirtiendo recursos en la capacitación de sus colaboradores en este tema.

Se espera que esta investigación contribuya a formar una idea al lector de lo importante que es para una organización normar la utilización del correo electrónico y que este documento sirva de base para futuras investigaciones relacionadas con este tema.

Bibliografía

Constitución Política. (7 de noviembre de 1949). San José, Costa Rica.

Código Penal. (4 de mayo de 1970). Ley N. ° 4573. San José, Costa Rica.

Convención Americana Sobre los Derechos Humanos. (22 noviembre 1969). San José, Costa Rica.

Ley N. ° 7425. (09 de agosto de 1994). Registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones. San José, Costa Rica.

Sala Segunda. (2002). Abandono del trabajo.

Anónimo. (6 de octubre de 2011). El Comercio. Recuperado el 25 de noviembre de 2012 de el comercio: <http://elcomercio.pe/tecnologia/1313649/noticia-historico-muerte-steve-jobs-genero-10-miltuits-segundo>

Bonilla, A. C. (15 de diciembre de 2002). El uso legítimo del correo electrónico. San José: Uned.

Procuraduría General de la República. (29 de marzo de 2007). Dictamen, C-098-2007.

Lobato, M. M. (2005). Legalidad del control patronal en la herramienta tecnologica laboral. Revista de derecho y tecnologías de la información

Molina, M. P. (2010). Alfin-EEES. Recuperado de Alfin-EEES:

<http://www.mariapinto.es/alfineees/comunicacion/como.htm>

Monitor, C. (1 de julio de 2012). Campaign Monitor. Recuperado el 25 de noviembre de 2012 de Campaign Monitor: <http://www.campaignmonitor.com/resources/will-it-work/email-clients/>

Sala Constitucional. (2007). Procedimiento disciplinario. Revisión de correos electrónicos, 8649-08.

Reyes, L. A. (2008). Ponderación de lo regulado en el artículo 196 bis del Código Penal

Costarricense y la Intervención del Patrono en la Revisión del Correo Electrónico del Trabajador .

San José: Uned.

Anexos

Gestión de la administración de las comunicaciones vía correo electrónico

El presente formulario forma parte de un trabajo de investigación que lleva como título: Gestión de la administración de las comunicaciones vía correo electrónico en empresas relacionadas con tecnologías de información.

Estas preguntas están orientadas a profesionales en tecnologías de información y comunicación, tienen como objetivo conocer las opiniones relacionadas al uso que estos profesionales hacen de la cuenta de correo electrónico que le suministra sus respectivos trabajos. Las respuestas son estrictamente confidenciales, no se le solicita en ninguna de las preguntas indicar su nombre ni la empresa para la cual labora, ni ningún otro dato personal. Los resultados serán contabilizados y expresados en gráficos estadísticos.

Este cuestionario responde al trabajo final necesario para aprobar el seminario de graduación de la Licenciatura en Desarrollo de Software de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).

Completar este cuestionario no debería tomar un tiempo mayor a 10 minutos. Se le agradece su gentileza en completar la totalidad del cuestionario.

La empresa para la cual usted labora le suministra una cuenta de correo electrónico empresarial? *

SI

Desde su cuenta de correo electrónico empresarial puede usted mandar correos a direcciones externas de la organización? *

SI

Al ingresar a la organización usted recibió una inducción de cómo debe de utilizar su cuenta de correo electrónico empresarial? *

SI



Firmó usted un documento (addendum) a su contrato o dentro de su contrato de trabajo especifica el adecuado uso del correo electrónico empresarial? *

SI

Le es posible revisar sus cuentas de correo electrónico personal desde su estación de trabajo? *

Hotmail, gmail, yahoo u otros

SI

Con que frecuencia se comunica con familiares, amigos o conocidos a través su cuenta de correo electrónico empresarial? *

Frecuentemente

Alguna vez compartió un correo electrónico desde la cuenta empresarial relacionado con los siguientes temas *

- Chistes sin emplear lenguaje obsceno
- Chistes con lenguaje obsceno
- Mensajes, chistes u otro material con contenido sexual
- Mensajes, chistes u otro material con contenido racistas
- Mensajes, chistes u otro material con contenido homofóbico
- Mensajes, chistes u otro material con contenido xenofóbico
- Pornografía
- Cadenas religiosas
- Ninguno de los anteriores

De los siguientes tipos de archivos, seleccione los que ha utilizado en correos no relacionados con su trabajo a través de su cuenta de correo electrónico empresarial *

- Música
- Vídeos
- Presentaciones en Power Point
- Fotografías
- Archivos ejecutables (.exe)
- Otros
- Solo utilizo el correo para cuestiones laborales

Considera usted que las comunicaciones a través del correo electrónico empresarial deben de ser inviolables? *

es decir que la empresa no ejerza ningún monitoreo sobre ellas

Alguna vez tuvo un problema laboral debido al mal uso que le dio a su cuenta de correo electrónico empresarial? *

Si la respuesta es afirmativa, justifique su respuesta

Indique el grado de aceptación que tendría usted si la empresa donde usted labora monitorea sus correos electrónicos de su cuenta empresarial *

1 2 3 4 5

Menor aceptación Mayor aceptación

Cuál sería su reacción si por medio de una orden de la gerencia se le exige mostrar sus carpetas del correo electrónico empresarial *

Bandeja de Entrada, salida enviados, borrados, etc.

- Las mostraría sin ninguna objeción
- Solicitaría una justificación del porque de esa decisión
- Se negaría a mostrar su correo electrónico a pesar de las consecuencias de esta decisión
- Buscaría la opinión de su abogado para con el fin de confirmar si esta solicitud es legal
- Acudiría al Ministerio de Trabajo para consultar si es correcto lo que se le solicita
- Renunciaría a su trabajo
- Otro

Conoce el caso de algún trabajador que haya tenido un problema laboral a causa del uso indebido del correo electrónico empresarial *

Si la respuesta es afirmativa, justifique su respuesta

Considera que el escribir un correo electrónico personal desde su cuenta empresarial se puede considerar como abandono laboral *

1 2 3 4 5

Completamente en desacuerdo Completamente de acuerdo

Que sensación siente si en su lugar de trabajo existe la política de monitoreo de su correo electrónico empresarial *

- Indiferencia
- Enojo
- Indignación
- Inseguridad
- Confianza

Ha leído o escuchado artículos de la legislación costarricense relacionados con las comunicaciones a través del correo electrónico? *

Constitución Política, Código Penal, Proyectos de Ley

SI



Gestión de la administración de las comunicaciones vía correo electrónico en las empresas de Costa Rica

Introducción

En la actualidad el uso del correo electrónico es una actividad que se realiza de forma regular, el objetivo principal es agilizar la comunicación y el intercambio de documentos.

Una cuenta de correo electrónico empresarial es una herramienta que suministra la organización a sus colaboradores para el ejercicio de sus funciones, la organización tiene derecho de velar que esta herramienta se esté utilizando para el cumplimiento de las actividades del trabajador, pero sin violentar el derecho a la privacidad de las comunicación de sus colaboradores.

Revisión Bibliográfica

Costa Rica en su Código Penal, Ley N. ° 4573, en su artículo 196 Bis, sección: Violación de comunicaciones electrónicas, indica: "Será reprimida con pena de prisión de seis meses a dos años, la persona que, para descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otro, sin su consentimiento, se apodere, acceda, modifique, altere, suprima, (...), mensajes, datos e imágenes contenidas en soportes: electrónicos, informáticos, magnéticos y telemáticos. **La pena será de uno a tres años de prisión, si las acciones descritas en el párrafo anterior, son realizadas por personas encargadas de los soportes: electrónicos, informáticos, magnéticos y telemáticos**".

Es de vital importancia que las organizaciones dentro de la política institucional del uso del correo electrónico, indiquen de qué manera va a controlar sus cuentas de correo electrónico, redactar un procedimiento para especificar bajo qué condiciones puede la empresa hacer una revisión del correo electrónico y cuáles serían sus fases, así como indicar bajo la presencia de qué personas se va a realizar la revisión.

Método

La población que se seleccionó son funcionarios que trabajen en empresas del sector privado como del sector público en Costa Rica y que tengan una cuenta de correo electrónico suministrada por la empresa.

Se confeccionó un cuestionario de 15 preguntas, distribuidas entre preguntas de respuesta única, respuestas múltiples y preguntas con respuestas abiertas. Participaron un total de 50 personas.

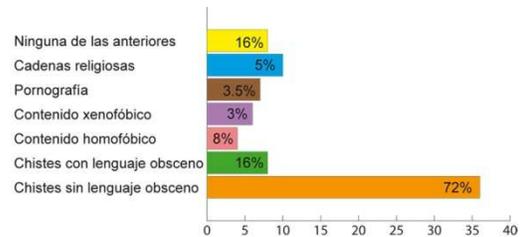
Resultados

Gráfico # 1. Firma de un documento formal de cómo debe utilizar el correo electrónico empresarial



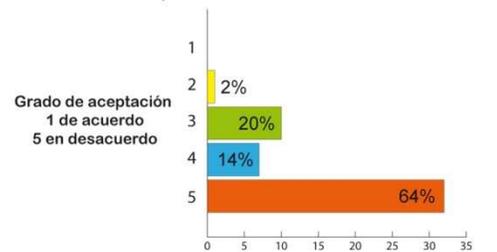
Fuente: resultado del instrumento de investigación, 2012

Gráfico # 2. Contenido que se ha compartido a través del correo electrónico empresarial



Fuente: resultado del instrumento de investigación, 2012

Gráfico # 3. Consideración si escribir un correo electrónico personal es abandono laboral



Fuente: resultado del instrumento de investigación, 2012

Conclusiones y Recomendaciones

Las comunicaciones desde el correo electrónico empresarial pueden ser controladas por la empresa, con el objetivo de garantizar que están siendo utilizadas para actividades de la organización. Para ello la empresa redacta políticas, procedimientos y normas que especifiquen el correcto uso de esta herramienta.

Se concluye que existe una deficiente documentación de las organizaciones sobre el uso de sus cuentas de correo, lo que puede provocar daños a la confidencialidad de las comunicaciones de sus colaboradores o lesiones a la imagen de la empresa. Como recomendación se debe solicitar a la empresa que norme la forma de utilizar sus cuentas de correo electrónico, con el fin de describir los deberes y responsabilidades tanto del patrono como de sus colaboradores sobre el uso de esta herramienta.

Referencias

- Código Penal. (4 de mayo de 1970). Ley N. ° 4573. San José, Costa Rica.
- Bonilla, A. C. (15 de diciembre de 2002). El uso legítimo del correo electrónico. San José: Uned.
- Reyes, L. A. (2008). Ponderación de lo regulado en el artículo 196 bis del Código Penal Costarricense y la Intervención del Patrono en la Revisión del Correo Electrónico del Trabajador. San José: Uned.

CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San José, 1 de diciembre de 2012

Facultad de Ingeniería
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Ulacit

Estimado señores:

Sirva la presente para saludarle y expresar que yo Laura Ramírez Carranza, número de cédula: 2-581-0804, número de inscripción del título: 94-848, en mi calidad de filóloga he revisado la redacción, la ortografía y el estilo literario del proyecto de graduación titulado: "*Gestión de la administración de las comunicaciones vía correo electrónico en las empresas de Costa Rica*", realizado por el estudiante Adrián Ortiz Duarte, cédula 1-1103-0466, para optar por el grado académico de licenciatura en Desarrollo de Software de la Ulacit. Por lo que se puede dar fe del correcto español que este texto contiene.

Atentamente,



Laura Ramírez Carranza

Filóloga - UCR