

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"OPINIÓN DE LOS JEFES SOBRE EL USO DE REDES SOCIALES POR PARTE DE LOS COLABORADORES EN HORAS DE TRABAJO."**

TESIS DE GRADO

**EMILIA GRAMAJO DE LEON**

CARNET 13113-08

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, SEPTIEMBRE DE 2017  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"OPINIÓN DE LOS JEFES SOBRE EL USO DE REDES SOCIALES POR PARTE DE LOS COLABORADORES EN HORAS DE TRABAJO."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**EMILIA GRAMAJO DE LEON**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, SEPTIEMBRE DE 2017  
CAMPUS CENTRAL

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.  
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY  
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. ARANKA MARIA POKUS YAQUIAN

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. MEDDELLIN LISBETH LOPEZ GONZALEZ

Guatemala, 1 de diciembre del 2014

Miembros  
Consejo de Facultad de Humanidades  
Universidad Rafael Landívar  
Presente

Estimados miembros:

Por este medio hago de su conocimiento que he tenido oportunidad de asesorar el trabajo de tesis titulado: **Opinión de los jefes sobre el uso de Redes Sociales por parte de los colaboradores en horas de trabajo** de la estudiante Emilia Gramajo de León carné 13113-08 de la carrera de Psicología Industrial Organizacional.

En razón de lo expuesto, me permito indicar que dicho trabajo se encuentra finalizado y responde a los lineamientos establecidos por la Facultad en cuanto al diseño de investigación respectivo. Por lo que solicito sea revisado como requisito final previo a optar el grado académico correspondiente.

Agradeciendo su atención a la presente y quedando a sus respetables órdenes.

Atentamente,



Licda. Aranka María Pokus Yaquián  
Asesora de Tesis II



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante EMILIA GRAMAJO DE LEON, Carnet 13113-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051359-2017 de fecha 5 de septiembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"OPINIÓN DE LOS JEFES SOBRE EL USO DE REDES SOCIALES POR PARTE DE LOS COLABORADORES EN HORAS DE TRABAJO."**

Previo a conferirsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 7 días del mes de septiembre del año 2017.



*Irene Ruiz Godoy*

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar

## **AGRADECIMIENTOS:**

**A Dios:** *por darme la sabiduría y fortaleza, para culminar mi carrera profesional y por acompañarme en todos los acontecimientos que viví, en este proceso académico.*

**A mi familia:** *por acompañarme moral y espiritualmente, lo cual me inspiro para seguir adelante.*

**A la Universidad Rafael Landívar:** *por darme la oportunidad de crecer y formarme académicamente, impregnando en mí “En todo amar y servir”.*

**A mis amigos y amigas:** *que con amor me dieron ánimos y apoyo, para no desmayar y perseverar en mi carrera.*

## **DEDICATORIA:**

*En este proceso académico, logre vivir momentos que me ayudaron a madurar y darme cuenta que si se puede lograr una meta, si uno se lo propone. Entre las personas que me motivaron a seguir, puedo mencionar a mi abuelita Q.E.P.D. Emilia Sánchez, quien me motivo a seguir adelante y que con fe en Dios y perseverancia, lograría llegar a mí meta.*

*Mi hija María Lorenza, mi otra inspiración para darme el impulso de continuar y llegar a culminar mí carrera.*

## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	42
2.1 Objetivos.....	42
2.1.1 Objetivo general.....	42
2.1.2 Objetivos específicos.....	42
2.2 Unidades de análisis.....	43
2.3 Definición conceptual.....	43
3.4 Definición operacional.....	44
2.5 Alcances y límites.....	45
2.6 Aporte.....	45
<b>III. MÉTODO</b> .....	46
3.1 Sujetos.....	46
3.2 Instrumento.....	46
3.3 Procedimiento.....	48
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	48
<b>IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	50
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	66
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	70
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	71
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	72
<b>ANEXOS</b>	

## **RESUMEN**

En la presente investigación su objetivo fue identificar la opinión de los jefes inmediatos sobre el uso redes sociales, por parte de los colaboradores en horas de trabajo. Tomándose como muestra a 25 sujetos siendo los jefes de distintos departamentos, de dos empresas de servicios de la ciudad capital de Guatemala.

El cuestionario de escala de Likert fue elaborado por la investigadora, el instrumento consta de 14 preguntas, con el propósito de evaluar los siguientes indicadores: comunicación, entretenimiento, productividad y responsabilidad. Siendo un estudio de diseño no experimental y transversal descriptivo.

Concluyó con los resultados que la opinión de los jefes fue que el uso de redes sociales tiene un impacto negativo en la comunicación, entretenimiento, productividad y responsabilidad de los colaboradores.

Se recomendó que las empresas inicien un plan de acción para el aprovechamiento del tiempo óptimo de sus colaboradores, también implementar ciertas normativas que regulen el uso de redes sociales en horarios de trabajo, que beneficiaran a las empresas.

## I. INTRODUCCIÓN

En la historia de la humanidad la comunicación entre los seres humanos ha sido importante, ya que con ella se ha logrado transmitir la información de diferente forma, carácter y utilidad. De la mano del avance de la tecnología en el siglo XX y XXI surge el internet y la comunicación electrónica la cual permite mayor interacción entre los usuarios ahorrándoles tiempo y dinero en sus actividades.

Las redes sociales ocupan actualmente un lugar relevante en el campo de las relaciones personales, ya que se han convertido en una expresión de lenguaje donde se entabla contacto para transmitir información personal, de trabajo, estudio o de entretenimiento. Por este medio los usuarios pueden comunicarse a través del dialogo para expresar sus ideas, formas de pensar y compartir videos, y fotografías e información.

A su vez las redes sociales forman parte del entorno laboral, como un medio para llegar a todo el mundo. En la actualidad las empresas utilizan estos medios para dar a conocer sus productos, servicios y tener contacto con la comunidad cibernética con el propósito de tener un mayor éxito en sus negocios. Sin embargo muchas veces se emplean para diferentes actividades de uso personal, implicando una pérdida de tiempo en horas de trabajo y problemas con los compañeros de labores.

Las redes sociales son utilizadas dentro del contexto guatemalteco provocando cambios en las personas que han recurrido a utilizarlas como vínculo de comunicación e interacción. Es por ello que surge la presente investigación, en la cual tomo la opinión de los jefes inmediato

Rayo (2014) realizó un estudio de tipo cualitativo, con el objetivo de descubrir la influencia del uso de redes sociales en las relaciones familiares de jóvenes entre 18 a 24 años que presentan adicción a las mismas, quienes fueron estudiantes de segundo año que se encontraban cursando la carrera de Psicología, en la Universidad Rafael Landívar de la ciudad de Guatemala. Utilizó una encuesta de 20 ítems de opción múltiple y realizó una entrevista semiestructurada de 30 preguntas abiertas, tomando en cuenta los indicadores: introducción, comunicación, normas y conflictos, siendo aplicado a 8 sujetos. En los resultados obtenidos se logró observar que la comunicación personal con los familiares de los sujetos, es afectada, ya que se mantienen más en comunicación por medio de redes sociales, al mismo tiempo la investigación resalta que entre los familiares establecieron normas, para un uso moderado de las redes sociales, ya que han tenido conflicto por el uso excesivo de las mismas. Llegando a la conclusión que el uso excesivo de redes sociales genera ansiedad, afectando sus relaciones familiares, sociales así como el rendimiento académico, ya que se le consideró como pérdida de tiempo y poca imaginación habiendo más actividades productivas por realizar. Recomendó que los sujetos dediquen el tiempo adecuado para realizar sus actividades obligatorias, principalmente en realizar sus trabajos universitarios y repasar para sus exámenes.

A su vez Martínez (2013) llevó a cabo un análisis de tipo descriptivo, que consistió en conocer el impacto del uso de redes sociales en estudiantes de distintas facultades de la Universidad de San Carlos de Guatemala para conocer los aspectos negativos que éstas causan en el ambiente en el que se desenvuelven los estudiantes. Se aplicó una encuesta de preguntas

cerradas, tomando en cuenta medir: el impacto de las redes sociales en el desarrollo emocional del individuo, a 51 sujetos. Entre resultados los obtenidos el 20% de los estudiantes, utiliza menos de dos horas las redes sociales y tiene una influencia positiva, por otro lado el 68% aproximadamente (estudios 44% y trabajo 24%) se ve afectado negativamente, cuando se exceden en el uso de redes sociales. Se concluyó que los estudiantes que usaban más tiempo las redes sociales, tiene bajo rendimiento académico y también les provoca diversas dificultades entre ellos poca interacción con otras personas. Se recomendó a los estudiantes que tomen medidas en el uso de redes sociales y no excedan el tiempo de utilización ya que mientras más lo utilicen; mayor será el impacto negativo.

Melgar (2012) plasmó una investigación de tipo descriptiva, con el objetivo de conocer el impacto de las redes sociales en los jóvenes estudiantes de la Facultad de Ingeniería en las carreras de Ingeniería en Ciencias y Sistemas, Ingeniería Industrial y Civil de la Universidad de San Carlos de Guatemala, promoviendo mejores prácticas para la utilización de estos sistemas. Se aplicó a 100 sujetos de 18 a 22 años, una encuesta de escala de medición simple, con 12 preguntas de opción múltiple, la cual mide el impacto sobre el uso de redes sociales. Entre los resultados se destaca que la motivación de los sujetos para visitar una red social, el 64% respondió para pasar el tiempo y el 3% para buscar trabajo, menciona que el 91% acceden a internet en el área de trabajo. Concluyó que el 61% de los estudiantes utilizan una red social sin conocer cuáles son las políticas de las mismas y el 86% de los jóvenes no conoce el peligro que eso representa para la integridad de cada uno de los usuarios, entre las recomendaciones dadas se menciona, leer las políticas de privacidad al cual pertenece o se desee pertenecer, y si el usuario

es menor de 15 años es necesario que un adulto conozca el uso de la red y a los amigos que posee como contactos dentro de la misma.

Por su parte, Morales (2012) elaboró un estudio de tipo cualitativo con el objetivo de identificar la percepción sobre los efectos negativos de la tecnología inalámbrica en el rendimiento laboral del personal de servicio al cliente, por parte de un grupo de supervisores de diferentes organizaciones guatemaltecas industriales, comerciales y de servicios, tanto privados como públicos. Se aplicó a 15 sujetos una entrevista semi-estructurada, teniendo las categorías: comunicación personalizada, tecnología, comunicación con los compañeros y efectos negativos entre organizaciones. Los resultados que resaltan según la percepción sobre el indicador tecnología uso de la tecnología inalámbrica, es que afecta de manera positiva ya que el cliente puede obtener información con prontitud en cualquier momento a través de la tecnología inalámbrica, pero al mismo tiempo es negativa ya que según el estudio, el cliente tiene una preferencia sobre una atención personalizada al momento de solicitar algún servicio, otro efecto negativo es en el rendimiento laboral de los empleados, ya que la tecnología la suelen usar para uso personal y no laboral. Concluyó que la tecnología logra tener efectos positivos como negativos en el rendimiento laboral del personal, eso dependerá del uso que el mismo le dé. Su recomendación fue proporcionar al empleado las herramientas tecnológicas necesarias para que pueda desempeñar sus tareas de una manera eficiente.

Herrera y Duque (2012) realizaron un estudio de tipo descriptivo, que consistió en definir la influencia de las redes sociales en la intersubjetividad de los alumnos de 4to. Bachillerato Comercial en Computación, del colegio IMB-PC de la zona 7 de la ciudad capital

del departamento de Guatemala. Los instrumentos que utilizaron fueron: la técnica de observación a por medio de una lista de cotejo para elegir la muestra, se pasó una encuesta a la población de 212 estudiantes de nueve carreras técnicas, un cuestionario y grupos focales a 34 alumnos de 4to. Bachillerato en computación y una encuesta de preguntas abiertas a 10 sujetos que se tomaron como muestra y una entrevista estructurada a siete catedráticos, todos con el fin de evaluar la influencia de las redes sociales en la intersubjetividad de los alumnos. Entre los resultados más relevantes en la población de 212 alumnos indican que prefieren el 58% comunicarse por medio de sus pares familia y amigos de manera personal y el resto se comunica por medio de redes sociales, por otra parte se obtuvo el resultado que el 100% de la muestra hace uso frecuente de redes sociales y que el 90% de la muestra ingresa todos los días a las redes afectando su rendimiento académico, el 72% de los catedráticos indican que este tipo de interacción virtual viene a generar cambios cognitivos, conductuales y emocionales, expresando que para sus alumnos las redes sociales son “una moda, su pan diario y una necesidad”. Concluyeron que se identificó en los adolescentes que el uso inadecuado de las redes sociales interfieren en la dinámica familiar, en el rendimiento académico y en la comunicación interpersonal, puesto que dejan en segundo plano lo referente a su contexto, priorizando lo que sucede en el espacio cibernético.

En base a lo anterior Hernández (2012) elaboró un estudio de tipo descriptivo sobre recepción de mensajes políticos por facebook en dos grupos de universitarios un grupo de 19 sujetos del tercer y quinto semestre de la Universidad de San Carlos de Guatemala y 34 alumnos del tercer y quinto semestre de Auditoría Pública de la Universidad Mariano Gálvez en las elecciones 2011 en Guatemala, siendo una muestra de 53 sujetos. Aplicó una encuesta cerrada en

la cual evaluó la red social Facebook, como fuente importante y primordial para que los partidos políticos puedan crear una buena imagen pública aceptada por la juventud, y de esa forma tener probabilidades de obtener más votantes en las próximas elecciones presidenciales, a 53 sujetos. En los resultados más relevantes indican que el 45% de sujetos no utilizan Facebook como medio de propaganda electoral, el 43% respondió que sí y el 11% mencionó que talvez, el 64% de jóvenes respondió que a través de redes sociales conoció a su candidato y el 91% indicó que por medio de Facebook conoció mejor a su candidato. Concluyo que se evidenció que el uso de las nuevas tecnologías en la juventud guatemalteca ocupa el primer lugar en comunicación, y que las redes sociales han venido a revolucionar el medio por el que se comunican, su uso en propaganda política permite que los candidatos políticos tengan más votantes. Se recomendó que a los políticos se les dé un límite en envío de mensajes, ya que puede ser muy tedioso e invasivo y causar malestar en los posibles votantes.

A continuación se presenta estudios internacionales, los cuales tienen como objetivo de estudio las redes sociales.

Orellana (2012) elaboró una investigación de tipo descriptivo que tuvo como objetivo describir y comparar el uso de internet por los jóvenes universitarios de Escuelas Académicas Profesionales de Ciencias de la Comunicación en las carreras de Comunicación 170 sujetos, Trabajo Social 113 y Sociología 97 de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV) en Lima, Perú. Se aplicó una encuesta que evaluó los siguientes indicadores: lugar de conexión, tiempo de conexión, frecuencia de conexión y finalidad a 380 sujetos. En los resultados obtenidos, los más significativos son: que el 65.2% de

encuestados usa internet desde su casa, el 58% usa de una a dos horas la conexión a internet, el 75% de los estudiantes usa el correo electrónico, la mayoría de la carrera de Comunicación, el 27% indica que usa las redes sociales cuando se conecta a internet, siendo la mayoría de la carrera de comunicación, el 60% indica que nunca juega en internet. Concluyó que el uso de internet está en aumento en jóvenes universitarios, porque pasan más horas conectados a través de sus nuevos equipos celulares, con acceso a internet. En sus recomendaciones, no se realizó ninguna.

Ortega (2011) en su investigación de tipo correlacional, con el objetivo clave que fue el análisis del impacto de una red social en el sistema universitario de mejora empresarial (Sume) en una población de 108 empresarios en Xalapa-Enríquez, Veracruz. Realizó una encuesta de opinión con una escala de medición simple de preguntas cerradas, de 5 ítems, que evaluó las variables: uso de redes sociales en el SUME, clientes que usan redes sociales y comunicación con los clientes del SUME, a 30 sujetos de distintas edades. Entre los resultados dio a conocer que la variable clientes que usan redes sociales y comunicación con los clientes: la mayoría de los empresarios el 97% conocen lo que son las redes sociales, es más, las utilizan pero de manera personal, desconocen el impacto positivo que pueden generar en su empresa sobre sus consumidores, el 62% cuenta con página web para interactuar con sus clientes y únicamente el 20% interactuó con sus clientes en redes sociales, de 312 contactos que el SUME tiene, solo el 5% son empresarios. Concluyó que el impacto que ocasionó en uso de redes sociales es inferior al 50% de mejoría, lo cual comprobó la hipótesis nula de dicho estudio. Recomendaciones, no realizó ninguna.

Por otra parte Pazmiño (2010) realizó un estudio de tipo cualitativo y descriptivo, para especificar el impacto que tienen las redes sociales en la formación de los jóvenes, por medio de un análisis a jóvenes universitarios de la carrera de Comunicación Social, del primero y segundo semestre de la Universidad Politécnica Salesiana de Quito, Ecuador. Se realizó entrevistas de 2 preguntas abiertas a tres docentes, realizó una guía de observación de 8 ítems a 5 docentes dando su clase, realizó una encuesta de preguntas de 7 preguntas cerradas a 130 sujetos, elaboró un FODA, todo con el fin de evaluar aspectos educativos y tecnológicos en la formación de los jóvenes. En los resultados se resalta lo siguiente: el departamento virtual de la universidad no está abierto después de las 05:00, lo que no permite que los docentes hagan uso adecuado de la tecnología de la misma, los alumnos no consideran los riesgos negativos que conlleva el uso de una “Red Social”, conociendo gente desconocida por lo que puede ser peligroso, en la observación los estudiantes si están comprometidos y entusiastas con sus asignaturas, los profesores son pocos los que usan las nuevas tecnologías y no las saben utilizar, el 52% de los estudiantes indican que usan dos horas diarias el internet, el 41% de estudiantes utiliza la herramientas para consultar, el 77% indica que le favorece en su educación. Concluyó que el efecto negativo que puede tener una red social es la pérdida de tiempo que para los jóvenes puede tener poca importancia, pero en realidad las salas de chat y de más redes sociales son una fuente de distracción, indica también que en muchos trabajos se está prohibiendo que las personas ingresen a estas páginas, en horarios de oficina, porque la producción disminuye o se hace más lenta. Recomienda que el Internet se use únicamente para fines educativos, no para momentos de ocio y que los jóvenes tengan cuidado al momento de dar sus datos en redes sociales, aceptar solo contactos conocidos.

Por otro lado Cabello y Fernández (2010) realizaron un análisis exploratorio descriptivo de tipo cualitativo con el propósito de descubrir los riesgos que perciben niños/as y adolescentes respecto del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tics) y describir sus propuestas respecto de los cuidados necesarios para utilizarlas responsablemente, en la institución Save The Children en el Municipio de Leganés Madrid y de la ciudad de Victoria-Gasteiz, España. Seleccionó a 37 sujetos entre las edades de 11 a 19 años, se dividieron en cinco grupos acorde a su edad, dos grupos de 11 a 13 años, dos grupos de 14 a 16 años y un grupo de 17 a 19 años. Realizó unos grupos de discusión y luego una serie de 3 preguntas abiertas seleccionando a 7 sujetos entre 11 a 14 años, y realizaron también un Role-play (sociograma) con el objetivo de evaluar la opinión de los preadolescentes y adolescentes acerca de los usos y posibles abusos de la tecnología digital a su edad. Entre los resultados más relevantes se menciona que algunos adolescentes no tienen claro cómo controlar la privacidad sobre sus cuentas de internet, las redes que más visitan: en primer lugar Tuenti y le sigue Facebook, algunos sujetos comentaron acerca de algunas experiencias de acoso sexual, en el Roll Play los jóvenes elaboraron algunas historias en las que reflejaba hacer una cita con desconocidos y conocer a un pederasta, algunos jóvenes visitan páginas pornográficas. El estudio concluyó que ante la realidad tecnológica se confirma, una vez más que la preadolescencia y la adolescencia son periodos evolutivos clave en los que se presenta el reto interesante de procurar impulsar nuevas formas de entendimiento en las relaciones paterno-filiales, el salto generacional al que hizo referencia supone una limitación importante para los educadores (padres/madres y profesores), a la hora de poder prevenir un consumo abusivo o las conductas de riesgo en el uso de internet y otras tecnologías. Entre las recomendaciones indica que es importante que los

padres de familia, se involucren en actividades virtuales con sus hijos, esto abrirá nuevos caminos para ambas generaciones.

A su vez Cevallos (2009) elaboró un estudio de tipo cuantitativo, que buscó comprender cuáles son los cambios culturales en las actitudes y comportamientos de los jóvenes así como conocer las causas que llevan a los jóvenes a modificar sus conductas, no con el hecho de tener el celular como aparato de comunicación, sino de cómo el aparato móvil adquiere vida propia y extiende sus funciones a otros espacios. Trabajó en todas las facultades de cinco universidades entre ellas: UDLA, UCE, USFQ, EPN, PUCE de Ecuador. Los sujetos seleccionados fueron 500 jóvenes, 100 de cada universidad, entre 19 a 23 años. Realizó una encuesta de preguntas estructuradas, un grupo focal en cada universidad y entrevistó a dos especialistas de dos universidades con el fin de evaluar las principales motivaciones del uso de celular en sus distintos espacios y con especial énfasis en alumnos universitarios. Los resultados más relevantes son: el 78% de los alumnos indicaron que cambian anualmente su aparato telefónico, el 78% de jóvenes universitarios usan el celular en clase, el 57% de jóvenes consideró que el uso de celular en clase les afecta en el rendimiento académico, el 3% indicó que bajo su rendimiento. El autor refiere que la tecnología en sí misma no es negativa, en ese sentido usar los celulares en las aulas de clase con cierta frecuencia, demuestra la falta de respeto al otro por lo cual los derechos ciudadanos se ven afectados. En conclusión se evidenció que el avance tecnológico y el uso de los aparatos como producto de éste proceso genera cambios en los comportamientos y la cultura de los jóvenes universitarios, los jóvenes son indiferentes a las normas o regulaciones de los centros de educación superior y creen que es normal usar los móviles en las aulas.

Los resultados respecto al uso de las redes sociales sus estudios anteriores, muestran el impacto que producen en el rendimiento académico y laboral en jóvenes que las utilizan continuamente; así como el efecto positivo que se observa al momento de utilizarlas con fines educativos. Entre las recomendaciones, no realiza ninguna.

A continuación se presenta información de diversos autores que han profundizado en el tema de las redes sociales.

### **1.1. Redes sociales**

Urueña, Ferrari, Blanco y Valdecasa (2011) definen que las redes sociales son un sitio en la red que tiene como finalidad permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades, o como una herramienta de democratización de la información, situación que está transformando a las personas en receptores y productores de contenidos.

Según Castro (sf) opina que las redes sociales en internet son comunidades virtuales donde sus usuarios interactúan con personas de todo el mundo, con quienes encuentran gustos o intereses en común. Refiere que funcionan como una plataforma de comunicaciones que permite conectar gente que se conoce o que desea conocerse y que les permite centralizar recursos, como fotos, y vídeos en un lugar fácil de acceder y de administrarlo.

Ibarra, Lozano, Moreno, Rodríguez y Del Vivar (2007) refieren que la red de más impacto que tiene el Internet, surge en los años 60 como un medio de comunicación del Departamento de Defensa de Estados Unidos de Norte América, en ese tiempo tenía el nombre de Arpanet. Mientras que ahora se le conoce como Internet.

Las redes sociales según Castro (sf) indica que son grupos de personas virtuales donde los usuarios tienen interacción con otros sujetos que tienen gustos e intereses en común. Es una plataforma que sirve para conocerse y comunicarse. Este medio permite guardar recursos, como lo son fotografías y videos, siendo estos administrados por los mismos usuarios. Por su parte, menciona que existe un gran número de redes sociales en lo que abarca ciertos intereses específicos de los usuarios que lo utilizan, menciona los siguientes: badoo, facebook, flickr, google, Hi5, instagram, linkedin, myspace, nowpublic, pheed, pinterest.

Indica que se puede hacer uso de la mercadotecnia a través de las redes sociales: por el acceso fácil de la conexión a internet, las empresas comerciales han implementado programas de publicidad en redes sociales. Estos contienen información que busca atraer a las personas, e incitarles a que puedan compartir dicha información, ya que viene a ser una información confiable teniendo en cuenta amigos y familiares.

Según Sueiras (2010) define que las redes sociales son sitios web que ofrecen servicios y funcionalidades de comunicación diversas para que los usuarios se mantengan en contacto. Se basan en un software especial que integra funciones individuales como lo son: blogs, wikis, foros, chat y mensajería.

Resulta oportuno decir que las redes de relaciones personales, también llamadas comunidades, proporcionan sociabilidad, apoyo, información y un sentido de pertenencia e identidad social.

Cabe agregar que un grupo con una cultura común: se comparten valores, normas y lenguaje formando un clima de confianza. Utilizan las mismas infraestructuras telemáticas,

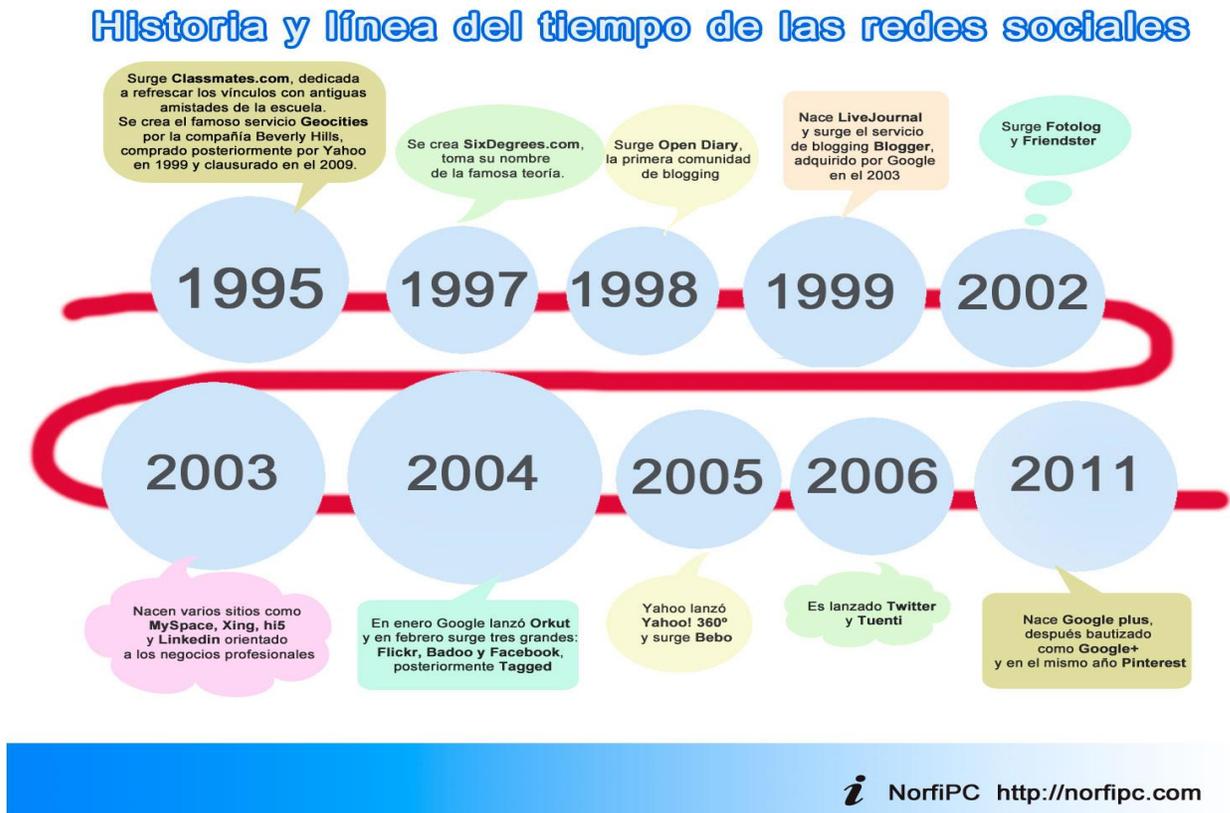
generalmente basadas en los servicios de software social, que permite comunicaciones de uno a otro.

Algunos de sus miembros realizan actividades para el mantenimiento del grupo. Realizan actividades de interacciones entre los integrantes que proporcionan ayuda emotiva y cognitiva.

A lo largo de los años han surgido distintas redes sociales en internet las cuales se presentan a continuación.

## Historia y línea del tiempo de las redes sociales

Figura 1



Fuente: Historia y Línea de Tiempo de las Redes Sociales (s.f).

Según Castro (2014) usar redes sociales implica una serie de riesgos, a continuación se mencionan algunos:

- Menores de edad: define que la supervisión de padres es muy importante, para evitar que sean víctimas de gente que usa las redes como medio para cometer delitos para hacer daño a los jóvenes, por tanto están al asecho en las redes sociales.
- Estafas: indica que existe en gran cantidad de estas por la información personal publicada.

- c) Privacidad: se refiere a lo que se publica en una red social, que tiene importancia. Define que toda la información personal debe ser debidamente privada, pone como ejemplo: número de teléfono, dirección y correos electrónicos. Estos pueden ser usados para dañar al mismo usuario si caen en manos delictivas.
  
- d) Falsos perfiles: se explica que en facebook se calcula que un aproximado de 45 millones de los usuarios distribuidos en el mundo, activos tenían cuentas duplicadas. Existiendo motivaciones con malas intenciones de las que el usuario debe cuidarse, como lo que es robo de identidad, pedófilos, secuestradores, chantajistas, entre otros. Cabe mencionar que facebook cuenta con personal que trabaja en rastreos de cuentas falsas, por lo tanto estas tienden a bajar. Refiere la importancia de poner atención a los usuarios que agregan nuevos contactos, en especial no agregar a personas que no se desconocen, para una mayor seguridad del usuario.
  
- e) Trabajo: lo define como tener la discreción de lo que se quiere publicar en las redes sociales, sobre todo si se tiene de contacto usuarios con los que se relaciona laboralmente, ya que puede haber más información de las actividades o publicaciones de las que se desearían.

### **Las redes sociales y comunicación electrónica**

Según Newstrom (2011) indica que en particular los más jóvenes son quienes se conectan a las redes sociales. Por medio de ellas se forman comunidades virtuales, millones de usuarios se conectan a youtube, facebook y myspace y así se comparten perfiles con información personal.

Menciona que LinkedIn es un espacio que facilita la comunicación en grupos de personas. Los wikis son páginas en las que los usuarios pueden redactar información y modificarla. Pone como ejemplo a Wikipedia, que contiene más de tres millones de artículos escritos en inglés los que se han ido modificando constantemente.

Algunas empresas han bloqueado páginas como Facebook para no interrumpir el trabajo, y en su mayoría le piden a sus empleados que sean juiciosos al publicar información y sean conscientes con el tiempo que usan al conectarse a redes sociales.

### **Tipos de redes sociales**

Según Sueiras (2010) existen muchos tipos de redes sociales clasificadas según su propósito y ámbito. Sin embargo, se establece tres grandes categorías:

**1. Redes personales.** Se componen de cientos o miles de usuarios en los que cada uno tiene su pequeño espacio con su información, sus fotos y su música. Y cada uno se puede relacionar con los demás de múltiples maneras, aunque todas ellas involucran el uso de internet de una u otra forma.

**2. Redes temáticas.** Son similares a las anteriores aunque se diferencian por el hecho de que suelen centrarse en un tema en concreto y proporcionan las funcionalidades necesarias para el mismo. Por ejemplo, una red de cine, una de informática o de algún tipo de deporte.

**3. Redes profesionales.** Son una variedad especial de las anteriores, dedicadas exclusivamente al ámbito laboral, en todas sus vertientes. Pueden poner en contacto a aquellos que ofrecen trabajo con los que lo buscan y crear grupos de investigación.

### **1.1.1. Conectividad**

Kerckhove (1999) refiere que la conectividad es un estado humano casi igual que lo es la colectividad individual. Es esa condición de fuga comprendida por un mínimo de dos personas en contacto entre sí, por ejemplo, conversando o colaborando. Por otro lado la red, es el medio conectado, es la tecnología que hace explícita y tangible esta condición natural de la interacción humana.

Los otros medios conectados y conocidos son el telégrafo y el teléfono, relaciones de uno a uno, punto a punto; extensiones del intercambio vocal. Menciona también que el internet, al combinar estos dos y añadir el potencial punto a multipunto (radiodifusión), va aumentando considerablemente la conectividad entre las personas.

A su vez el autor menciona que la World Wide Web agregó otra opción a la conectividad con el hipertexto, enlazando el contenido almacenado a su comunicación. Después, cita a Marc Andrees que indica que tras convertir a la red en aspectos coloridos, sensuales y de utilidad, la volvió muy llamativa. Lo que permite a la red que esté conectada y motiva la entrada a usuarios dentro de un medio público. Esto da como resultado que los procesos de información y la organización social que nacen de ella, estén conectados individualmente al mismo tiempo.

La radio y la televisión son medios públicos, porque mucha gente los escucha y mira al mismo tiempo: no se encuentran conectados al igual que los libros, como tampoco invitan a ningún otro usuario. Menciona el autor que por la radio se promueve que el público participe en directo de forma telefónica. Tomando en cuenta que tienen un formato cerrado, excepción que confirma la regla son los programas de radio con participación telefónica en directo. Los programas de radio y televisión tienen una forma restringida, y son estrictamente moderados.

Nada supera a los ordenadores para la elaboración de procesos humanos, de forma individual de los datos. Desde que las organizaciones se conectaron en redes se volvió una alternativa individual como pública. El conectarse en redes sociales es uno de los recursos para la humanidad, permite el crecimiento intelectual del ser humano.

Kerckhove (1999) menciona que los satélites han conducido a la humanidad a una potenciación y a un cambio tecnológico conectado. A la vez afirma que hoy en día los usuarios pueden ingresar a la red, y descargar imágenes en poco tiempo desde un satélite de información meteorológica. Sólo puede hacer desplazar el cursor desglosar un ángulo de visión. Indica que los únicos medios, conectados que se conocen de la tecnología cuentan con tres áreas relevantes, siendo ellas:

**Tecnología educativa:** la cual se define como un conjunto de herramientas tecnológicas que son combinadas y de información (computacionales y de apoyo), además técnicas, y herramientas educativas de aprendizaje para que el conocimiento llegue a los alumnos.

**Tecnologías de la comunicación:** en ellas se mencionan todos los medios de referencia (enciclopedias electrónicas, páginas del web) siendo apoyos para la enseñanza (materiales o medios que utiliza el maestro), técnicas de aprendizaje incluyendo la interactividad (grupos de discusión).

El uso de Internet como fenómeno de comunicación tecnológica, es difícil y a la vez es una realidad. Su nivel de aceptación no ha bajado sino al contrario se ha desarrollado en capacidad de innovación. Kerckhove (1999) refiere que es tanta la información que existe en internet que es muy fácil confundirse en la red, las recomendaciones que da, es que debe seleccionarse la información que se compruebe que es veraz, de calidad y que le pueda servir a quien está investigando. Menciona también que está el correo electrónico, que es una herramienta en el que se pueden enviar y recibir mensajes a cualquier país del mundo, con tener la dirección del contacto.

**Tecnologías de información:** son los medios que permiten que el usuario tenga acceso a las bases de datos de la información (enciclopedias electrónicas, páginas y web).

Con la necesidad de comunicarse a través de la tecnología se han creado los sistemas de comunicación.

Por su parte Ibarra, Lozano, Moreno, Rodríguez y Del Vivar (2007) mencionan también la utilidad de los sistemas de telecomunicación: indicando que el sistema de comunicación es un medio para transmitir datos, sonidos, imágenes, texto y video, de una manera electrónica a través de un canal de comunicación que puede variar como a través del teléfono, las microondas y el satélite.

Cabe decir que los medios de comunicación pueden ser divididos en alámbrico e inalámbrico. Se menciona que la comunicación alámbrica es de forma física tangible para

transmitir una señal de frecuencia. Los medios de conexión pueden ser: cable coaxial, cable par trenzado y fibra óptica. Las características de los medios inalámbricos es que pueden transmitir cantidades grandes de datos en alta velocidad y grandes distancias en comparación con los medios alámbricos.

Otro sistema como lo es la red: se refiere a un grupo de computadoras, sistemas de telecomunicación y otros sistemas en que los usuarios se comunican para compartir datos.

Se menciona que una de las ventajas que tiene la red es que se pueden compartir los documentos entre sí, conectando también a la misma impresora.

### **1.1.2 Incorporación de nuevas tecnologías:**

Según Vásquez y Lara (2008) indican que es evidente que hace 15 años aproximadamente, la computadora tanto como el celular en su tiempo eran artículos de lujo y mencionar la palabra internet o software casi desconocido. Sin duda que la tecnología informática en los medios de comunicación se ha desarrollado muy rápidamente.

La informática está influyendo en el área de recursos humanos ya que se utilizan softwares para poder administrar planillas, las evaluaciones del desempeño, medición del clima organizacional, y conforme el tiempo se ha ido evolucionando en su funcionamiento.

Por lo tanto, debido a los cambios surgen nuevas competencias que se requiere en un trabajador calificado para el perfil del puesto a contratar.

- Los perfiles diseñados, han ido modificándose en las áreas de habilidades y conocimientos relacionados con la informática.

- Se menciona también que en los procesos de reclutamiento y selección se valoran, en la mayoría de casos las habilidades y conocimientos de informática de acuerdo al puesto que se requiere.
- Las capacitaciones incluyen algunos programas de entrenamiento en software, que ayuda al buen funcionamiento de las organizaciones.

### **1.1.3 Nuevos servicios de información**

Según Fitz y Dennis (2003) definen que los nuevos servicios de información tienen una tercera tendencia clave que es el suministro de nuevos servicios de información sobre las redes que se están expandiendo rápidamente.

Indica que la construcción de un sistema de las autopistas interestatales en Estados Unidos de Norte América ha generado nuevos negocios, a su vez también lo hará la construcción de redes de comunicaciones que se han integrado en todo el mundo. La web ha cambiado la naturaleza de la computación de tal manera que ahora cualquiera que tenga una computadora puede ser publicista por las páginas que se encuentran en internet. El usuario puede encontrar cualquier cosa en ella.

El problema sobre la web es que consiste en evaluar la exactitud y el valor de la información. En el futuro, se puede esperar que aparezcan servicios de información que ayuden a asegurar la calidad que contienen. Nunca antes en la historia de la humanidad hubo tanto conocimiento o mensajes a disposición de los ciudadanos ordinarios.

Los autores mencionan que el reto que coneccto a los seres humano y organizaciones es el de asimilar la información y usarla eficazmente. Hoy en día, muchas compañías están comenzando a hacer uso de los servicios que prestan los proveedores de aplicaciones (ASP) más que desarrollar sus propios sistemas de computación. Un programa ASP desarrolla un sistema específico (por ejemplo, un sistema de reservaciones para una línea aérea), y las empresas compran el servicio, siendo tan fácil de utilizar que ni siquiera necesitan instalar el sistema en sus propias computadoras. Sencillamente porque utilizan el servicio, de igual forma en que el usuario podría emplear un servicio de espacio web, o web hosting, para publicar sus propias páginas web y sin tratar de comprar y operar su propio servidor.

Fitz y Dennis (2003) refieren que algunos expertos predijeron que para el año 2010 los ASP habrían evolucionado hasta convertirse en compañías de servicios útiles de información. Comentaron que una compañía de dichos servicios ofrece una amplia gama de los mismos estandarizados, de la misma forma en que las empresas de luz en la actualidad suministran electricidad, o como las que prestan el servicio telefónico.

Ante la situación planteada las empresas simplemente invertirán en sus servicios de información a estas compañías como lo que son: correo electrónico, web, contabilidad, nóminas y logística. En lugar de tratar de desarrollar sus sistemas y operar sus propios servidores.

## **1.2. La tecnología en la motivación personal**

Según Venegas (2013) opina que la tecnología es muy útil para eliminar papeleos que atrasan el desempeño laboral y desarrollar un sistema de innovación, fiable y tanto como altos

mandos que puedan permitir a los directivos en su comunicación efectiva con sus trabajadores y reconocer la importancia de sus habilidades.

Explica que en otros medios, el uso de la tecnología en el área de la motivación del personal es útil, siempre y cuando esté basada en las necesidades reales del puesto.

No obstante se debe destacar una excepción, debido a que diferentes personas se motivan por cosas distintas, por lo que la implementación generalizada no necesariamente conduce a mejores prácticas. Refiere que las investigaciones de proyectos que fracasaron de implantación de nuevas tecnologías, señalan que el 90 % de las ocasiones los fracasos, no son resultado de los sistemas, sino de la organización que no cuenta con suficiente conocimiento de su personal y de su participación en los procesos empresariales. El mismo autor indica que el instalar nuevas tecnologías produce efectos positivos en la motivación del personal, y se debe contar con un conocimiento profundo de los trabajadores, planificando detalladamente las necesidades tecnológicas e incorporando los nuevos sistemas paulatinamente en los puestos de trabajo.

A su vez Venegas (2013) define que la tendencia que se puede observar en el ser humano, es que todo cambio o innovación podría traer consigo un rechazo, por eso las organizaciones que actualizan su tecnología deben buscar que sea un proceso orientado hacia la construcción de un mejor entorno en el lugar de trabajo.

Menciona que no hay olvidar que las personas deben estar motivadas por varias situaciones. Algunos teóricos de la motivación identificaron las tres necesidades del ser humano por satisfacer: logro, poder y afiliación.

- **Necesidad de logro:** se refiere al esfuerzo del ser humano en relación con un grupo de estándares, logrando metas sobresalientes de los demás.
- **Necesidad de poder:** se refiere al deseo de tener el impacto, de influencia y control de los demás.
- **Necesidad de afiliación:** se refiere a la relación interpersonal de las personas, en la organización con los compañeros de trabajo.

El autor indica también que de esta forma, la identificación de cada una de estas necesidades en el personal, ayuda a la organización en la asignación de roles y tareas de manera más eficiente. El uso adecuado de la tecnología le resultará motivadora para los colaboradores.

Se considera que la tecnología usada de manera adecuada puede identificar algunas de las aptitudes que los tiempos productivos modernos están requiriendo de los colaboradores, como por ejemplo: autogestión, flexibilidad, delegación, trabajo en equipo y la comunicación interpersonal.

La tecnología móvil, por ejemplo, ayuda a los usuarios a compartir información rápida y fácil, optimiza la colaboración y motiva la innovación dentro de la organización.

Se dice que en la modernidad hay una necesidad de actualización en formación, gracias a la tecnología del aprendizaje, existen varias formas de acceder al conocimiento y que es parte de la motivación.

Venegas (2013) indica que se debe tomar en cuenta la actualización tecnológica ya que puede tener un efecto elevado en la motivación, en las áreas de informática o diseño, en donde los colaboradores están a la vanguardia de sus conocimientos, teniendo un particular interés en el tema, tomando en cuenta que no siempre puede ser confiable hacerlo por su parte.

La tecnología como la información y los nuevos medios van sufriendo cambios por lo tanto se mencionan los siguientes:

### **1.3 Las tecnologías de comunicación e información y los nuevos medios**

Las Tecnologías de Comunicación e Información y los nuevos medios de comunicación (2014) define que los grandes cambios tecnológicos tuvieron lugar en la última década y han creado nuevas oportunidades para que los usuarios expresen con libertad la información que les convenga y tengan acceso a la información. Sin embargo ARTICLE 19 se ocupa de estos nuevos avances tecnológicos de información y trabaja para defender las nuevas oportunidades para los usuarios que deseen obtener información sin limitación.

#### **1.3.1 Los avances tecnológicos**

Refiere que durante todo el siglo XX las personas recibían la mayor parte de la información de la siguiente manera: oral o por carta, radio difusores, televisión o editoriales de periódicos y libros.

En la actualidad, se dice que los avances tecnológicos y la creciente disponibilidad de Internet han acelerado y la diferencia entre el autor de la información y el receptor de ésta. Los flujos de información son ahora amplios, diversos, reversibles y accesibles.

Define que la capacidad de casi todo el mundo de crear un sitio web y comenzar a publicar o transmitir contenido que ha llevado a cambios radicales en los medios. Las empresas y los individuos pueden publicar cualquier cosa desde textos o imágenes a video utilizando tecnología digital de alta velocidad y banda ancha. Luego lo difunden directamente en computadoras o aparatos móviles alrededor del mundo.

### **1.3.2 Los nuevos medios**

Los avances tecnológicos han llevado a los medios a expandirse y contraerse al mismo tiempo. La transmisión digital ha producido oportunidades más baratas para los difusores, y una mayor opción para los consumidores de los medios. Las organizaciones de medios ahora difunden información a través de una multitud de plataformas para satisfacer a sus audiencias.

### **1.3.3 Los medios han debido:**

- Diversificar la manera en que ofrecen contenidos.
- Cambiar la velocidad en que el contenido se vuelve disponible.
- Tener en cuenta la información crecientemente generada por personas ajenas a los medios.

Algunas organizaciones de medios han respondido a la compra de grandes porciones del mercado de los medios. Por lo que estos elementos pueden ser preocupantes por cuestiones de diversidad y pluralismo.

Las Tecnologías de Comunicación e Información y los nuevos medios (2014) da a conocer que el periodismo ciudadano se ha desarrollado, incluye blogueros, usuarios de medios sociales y otras fuentes de información no confiable. Las organizaciones de medios tradicionales ya no son los únicos guardianes de la información que se ha puesto al servicio de todos.

### 1.3.4 Implicancias

Hoy en día la información se transmite a nivel mundial en segundos. Ahora se publica información que de otra manera nunca hubiera sido accesible.

- Los ataques contra los manifestantes Neda Agha-Soltan en Irán y IanTomlinson en el Reino Unido no hubieran sido conocidos sin la ayuda de los nuevos medios para difundirlo.
- Indica que Wikileaks ha publicado docenas de documentos que han revelado corrupción y abusos por parte de aquellos que están en el poder, incluyendo gobiernos.
- Se considera que Twitter ha sido usado para revelar súper-medidas cautelares en el Reino Unido que inspiran protestas en masa en Túnez.

Las Tecnologías de Comunicación e Información y los nuevos medios de comunicación (2014) menciona que en 2012, 664 millones de sitios web ofrecen información y comentarios sobre una vasta serie de temas, en muchos idiomas y formas. Comunidades en línea como Wikipedia utilizan los conocimientos de millones de usuarios que crean bases de datos de conocimiento exhaustivas. Los motores de búsqueda proveen herramientas que hayan información de una manera rápida poniendo un mínimo esfuerzo.

La Tecnología de la Comunicación e Información y los nuevos medios son utilizados para ayudar al desarrollo del mundo. También ofrecen a las personas que viven en la pobreza acceso a información que les ayuda a tomar mejores decisiones acerca de su vida.

### **1.3.4 Desafíos a las libertades de expresión y de información**

Comenta que a pesar de las ventajas y los nuevos medios, existen desafíos.

Se considera que el régimen legal tradicional, un autor está dentro de una jurisdicción territorial clara. Sin embargo, en el mundo digital, la ubicación de las ideas y opiniones es poco clara. Por ejemplo, un libanés en Londres puede escribir un blog que está alojado en Japón, acusando al gobierno saudita de corrupto.

Se menciona otra ley tradicional sobre los medios es que define la responsabilidad de los editores que hacen publicaciones. Pero, ¿quién es el editor en Internet? ¿Es el servidor que almacena el contenido (entre millones de otras páginas), el motor de búsqueda que halla el contenido, o el proveedor de servicio de Internet que entrega el contenido?

Los gobiernos manifiestan que pueden limitar la información y bloquear su acceso. Mientras que los periódicos pueden solamente ser prohibidos por los jueces, ya que la decisión de bloquear un sitio web muchas veces parece ser hecha caprichosamente por funcionarios públicos más que por jueces.

Se indica que se ha facilitado la digitalización de la información de parte de los gobiernos, como también la implementación de bloquear información automáticamente, así mismo, puedan controlar lo que la gente mira en el momento y con posterioridad.

## **1.4 Desventajas de la tecnología moderna**

Según Thibodeaux (s.f.) define que la sociedad moderna tiene gran cantidad de productos tecnológicos y mecánicos en su disposición, desde aviones hasta iPhones. Menciona también que estos avances traen nuevos aspectos en la salud, la libertad y opina que también existen desventajas para la humanidad, en especial a quienes dependen de ellos completamente.

### **1.4.1 Eficiencia y productividad**

La tecnología va aumentando, lo que significa que las tareas se terminen de hacer más rápido y eficientemente. Esto permite que las empresas tengan mayor productividad. En el mundo empresarial puede impactar en mejores ventas, servicios o fabricación.

### **1.4.2 Pérdidas de trabajos**

Continuando con Thibodeaux (s.f.) indica que cuando las organizaciones utilizan la tecnología de manera adecuada, por lo general reduce el tiempo laboral. Esto está aumentando los beneficios para las empresas, ya que les reduce costos, limitándose a pagar más tiempo a los trabajadores.

Toma en cuenta también que la tecnología reduce el tiempo laboral de manera drástica, algunas personas pueden perder sus puestos laborales debido a que la tecnología complementa las tareas laborales.

Afirma que las fábricas son el ejemplo en el que más robots realizarán las tareas de manera automatizada, porque ya no tendrán necesidad de contratar personal.

### **1.4.3 Finanzas**

Se explica que es discutible que la tecnología es o no financieramente una desventaja o una ventaja. Por un lado, es rentable; de acuerdo con Small Business Bible, ésta puede aumentar los ingresos y beneficios a través de una mayor eficiencia, la productividad y el horario limitado del hombre. Sin embargo, una empresa puede perder estos ingresos y beneficios, simplemente porque tienen que soportar y actualizar toda la tecnología que puede utilizar. Por ejemplo, una empresa puede reducir el número de horas de los empleados de oficina con un puñado de programas de software, pero luego tendrá que pagar honorarios de los consultores de tecnología para la instalación y capacitación acerca de cómo utilizar los programas.

### **1.4.4 El toque personal**

Thibodeaux (s.f.) cita a Norwin A. Merens, quien indica que es un director y gerente de Comunicaciones de Marketing NM, dice que tener un toque personal en los negocios es beneficioso. Cuando una empresa utiliza la tecnología excesivamente (por ejemplo, cuando la mayoría de las operaciones están automatizadas, se utilizan más máquinas que empleados, la mayoría de los empleados están en soporte técnico, o todo el mundo está obligado a utilizar los teléfonos y computadoras), puede perder lo interesante que tenía. Y los colaboradores pueden irse de la organización porque quieren hacer negocios o quieren tener una comunicación más cercana con las personas, mientras que las máquinas no se los permite.

### **1.4.5 Salud**

La tecnología causa numerosos problemas de salud. Por ejemplo, Thibodeaux(s.f.) cita a Practice, Medical News Today, PR Log y Poynton, científicos, investigadores y médicos, tales como Darío Lakdawalla, Philipson Tomás, Drescher Amy y Charles Poynton están preocupados

por los vínculos entre la tecnología, los problemas de obesidad/cardíacos, la tensión del ojo, la sordera y los problemas musculares. Refiere que los restos de la tecnología, como lo es el combustible utilizado y los desechos de las máquinas de las fábricas contaminan el medio ambiente, alterando los ecosistemas y haciendo que las personas se enfermen con facilidad.

## **1.5 Efectos negativos de la tecnología de las comunicaciones**

Según Pondent (s.f.) indica que las tecnologías usadas para la comunicación han cambiado la dinámica de la interacción humana. El internet, los teléfonos móviles y las aplicaciones de VOIP para hacer llamadas telefónicas a través del computador han iniciado una revolución en las telecomunicaciones. Si bien los medios de comunicación humana se han ampliado, el uso de dicha tecnología también ha tenido efectos negativos en la naturaleza de la comunicación en sí misma, de acuerdo a un reporte en un periódico de Arkansas.

### **1.5.1. Calidad de la comunicación**

El autor plantea que es común ver a alguien realizar diversas actividades al comunicarse con alguien más. Refiere que se puede hablar por teléfono mientras se navega en internet, además de revisar el correo electrónico y usar el teléfono móvil simultáneamente. Indica que aunque se piense que está ahorrando tiempo al realizar este tipo de tareas juntas, el efecto es que la calidad en la que se comunica se ve deficiente al no brindar toda la atención a la persona con la que se comunique, según indica el periódico.

## **1.5.2 Reducción de la interacción cara a cara**

Según Pondent (s.f.) explica que el Internet ha hecho posible que las personas en cualquier país del mundo se puedan contactar. Además el usuario se puede comunicar haciendo uso de mensajes de texto en teléfonos celulares. Lo que ha provocado quejas de dichas tecnologías, ya que los usuarios no pueden verse cara a cara. Refiere también que la comunicación personal permite el poder observar los gestos no verbales, la sonrisa o simplemente una mueca, representando otro nivel de la comunicación, de esta forma se puede conocer mejor el comportamiento de quienes se estén comunicando entre sí.

Se menciona que la tecnología no permite al ser humano observar la interacción, como cita Pondent al Dr. Pam Hayes, un psicólogo de Alaska cree que existe la posibilidad de una mayor riqueza en la interacción personal debido a que cuando se realiza un trabajo por internet pierde señales corporales y expresiones faciales. Las sutiles formas de comunicación se pierden a través de internet.

## **1.5.1 Aislamiento social**

El mismo autor explica que otra desventaja de la tecnología de las comunicaciones es que incluso cuando los usuarios se comunican con más y más personas usando varias tecnologías, algunos individuos se sienten más aislados que conectados. Pondent cita lo que dice el periódico un estudio en los años 1990 sobre los efectos que provoca el internet en el bienestar de la sociedad. El cual da como resultado el estudio que algunos usuarios de internet a pesar de usarlo se sentían aislados. Se volvió a realizar nuevamente otro estudios en el año 2002 en el que se obtuvieron resultados diferentes, descubriendo que los efectos que se dieron antes por el uso de

internet, desaparecieron únicamente en las personas que eran extrovertidas, mientras que en las personas introvertidas continuaron aisladas aun con el paso del tiempo.

## **1.6 ¿Cuáles son los impactos positivos de la tecnología de la comunicación?**

Según Fenell. (s.f.). La tecnología de comunicación contribuye al proceso de comunicación para que vaya evolucionando. Indica también que se puede dar de manera electrónica, como por ejemplo: mensajes de texto, correos electrónicos y sitios web de redes sociales, permite que la sociedad esté mejor conectada.

### **1.6.1 Influencias positivas**

Se refiere que la mayoría de organizaciones se comunican de manera electrónica, en las tareas diarias y las personas para aspectos personales por ejemplo: la banca, pagar las cuentas y socializar en las redes. Se puede mencionar que ha ido mejorando la comunicación a distancia, como también la conexión en masas.

### **1.6.2 Influencia social**

Indica que a través de la tecnología, los usuarios se comunican especialmente por internet, menciona los sitios de redes sociales y sitios web de citas, ha hecho que se simplifique el proceso de socialización en los usuarios.

Se menciona que los sitios de redes sociales le permiten al usuario fácilmente mantenerse en contacto con amigos y familiares. Como también los sitios web permiten a algunos usuarios que lo deseen contactar a alguien que pueda ser compatible para tener una relación amorosa.

### **1.6.3 Comunicación de masas**

Fenell (s.f.) plantea que la comunicación en masas, permite comunicarse una cantidad de personas. En particular las escuelas y negocios son empresas que utilizan los medios electrónicos para comunicarse gran número de personas. Es por ello que el mundo está interconectado, y llega rápidamente el mensaje que uno desea comunicar.

### **1.6.4 Comunicación a larga distancia**

En años atrás la comunicación a distancia, su estrategia de envío fue, para la ida y vuelta del mensaje, que por medio de personas corredoras y palomas mensajeras se entrenaban para llevar el mensaje escrito.

En cambio hoy en día la comunicación a través de los avances tecnológicos ha ayudado a que la comunicación a distancia sea más rápida y no cueste mayor esfuerzo para enviar mensajes, llegan en términos de segundos.

### **1.6.5 Comunicación para personas con discapacidad**

El mismo autor menciona que otra de las ventajas es la facilidad de comunicarse para las personas con discapacidad. Explicando que la tecnología de la comunicación ha permitido que las personas con capacidades especiales, puedan ser escuchadas.

## **1.7 El impacto de la tecnología en los trabajadores**

Según Mayhew (s.f.) por cada ventaja de utilizar la tecnología hay una desventaja y que ambas partes aplican la fuerza de trabajo. A pesar de los pros y los contras del impacto, las empresas han descubierto mejores formas de manejar sus organizaciones con la tecnología que

sin ella. También afecta a los empleados en numerosos aspectos de la construcción de habilidades de los mismos para ofrecer nuevas formas de comunicarse con los demás.

### **1.7.1 Eficiencia**

Mayhew (s.f.) opina que un impacto significativo que la tecnología tiene en los empleados, es que mejora la eficiencia en el trabajo. Por lo que es capaz de completar las tareas de trabajo con métodos más eficientes. Los resultados son una mayor precisión y oportunidad que por lo general provoca menos tensión para los empleados cuyos puestos de trabajo han incluido previamente funciones intensivas en mano de obra.

Fenell pone como ejemplo, a los empleados que utilizan aplicaciones de software, quienes están en mejores condiciones para producir informes que se les solicita en su trabajo, como lo son: hojas de cálculo y otros documentos con mayor facilidad y hacer presentaciones más interesantes. Del mismo modo, los requerimientos físicos para los trabajadores de producción pueden ser minimizados con la ayuda de la tecnología, tales como la robótica relacionada con la producción y las computadoras para agilizar la elaboración de productos.

### **1.7.2 Comunicación**

Además, Mayhew (s.f.) refiere que el uso de la tecnología para la comunicación cierra la brecha entre algunos empleados, sin embargo, ensancha la distancia entre otros. El advenimiento del correo electrónico, las video conferencias, los seminarios web y las redes sociales subyace en la conectividad entre colegas, sin importar si están en la misma oficina, en la ciudad o a través del Atlántico.

Por otro lado, la mensajería electrónica y otras formas de comunicación basadas en la tecnología son a menudo sustituidas por la interacción que se adapta mejor para la interacción personal. Por lo que esto es particularmente cierto para los asuntos en los que existen diferencias de opinión entre dos o más empleados o cuando el intercambio de ideas y mensajes se puede ver afectado por el lenguaje corporal y las señales no verbales, como una entrevista.

### **1.7.3 Capacitación**

Mayhew (s.f.) define que la tecnología mejora las oportunidades de formación para los empleados. Es por ello que los seminarios en línea son un método eficaz para la capacitación en horarios convenientes para un segmento más amplio de la fuerza de trabajo. Además, la capacitación el uso de ella puede ser menos costosa que la contratación de expertos externos de formación o incluso los servicios internos del entrenador del departamento de recursos humanos. Menciona que los empleadores que incorporan las opciones de autoservicio de empleados dentro de su intranet también pueden utilizar la tecnología para permitir muchas más oportunidades de formación para los empleados. Dado que la formación es tanto una inversión en la fuerza laboral como un beneficio para los empleados, incluso el costo de la implementación de la tecnología que apoya la formación merece la pena.

### **1.7.4 Flexibilidad**

Mayhew (s.f.) expone que cada vez más empleadores la están utilizando para aumentar las opciones de los empleados para los arreglos de trabajo flexibles. La flexibilidad es un factor que cada vez más colaboradores aprecian, más cuando se esfuerzan por lograr el equilibrio entre trabajo y vida o cuando se encuentran en zonas remotas y todavía tienen que estar en contacto con la oficina. El impacto de la tecnología sobre las opciones de teletrabajo puede mejorar

enormemente la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados, como a la vez, mejora las tasas de retención, así también la productividad.

### **1.7.5 Habilidades**

Según Mayhew (s.f.) indica que para algunos empleados, el uso de la tecnología puede afectar si retienen sus puestos de trabajo a través de la adquisición de nuevos conjuntos de habilidades o si su uso les hará prescindible. Refiere que dichas responsabilidades en el trabajo amenazan con ser reemplazadas a través del uso de soluciones de automatización y tecnología, tendrán que aprender nuevas habilidades o posiblemente enfrentar el empleo. Por ejemplo, una función de trabajo que una vez fue de rutina para el montaje de aparatos pequeños puede llegar a ser una tarea más compleja mediante ensamblaje asistido por computadora.

Mayhew cita a Timoteo Bresnahan, el ex presidente del departamento de economía de la Universidad de Stanford, quien mencionó que la fabricación utiliza maquinaria especializada y controles computarizados, que requieren un margen de apreciación más a profundidad en los trabajadores, exige que las personas tengan la capacidad de análisis y capacidades para la resolución de problemas; expone que puede haber un impacto negativo sobre la seguridad en el empleo o un efecto positivo al exigir a los empleados aprender nuevas habilidades laborales.

### **1.8 Tecnología incrementa la rentabilidad de los negocios**

Según Ramírez (2014) explica que el uso de estas herramientas se ha convertido en un aliado para muchas empresas, ya que mejoran procedimientos organizacionales, aumentan producción, elevan competitividad de la empresa y reducen costos.

En la actualidad, un gran número de personas utiliza constantemente plataformas digitales, informativas y redes sociales para buscar y compartir información. Asimismo, otros lo hacen para discutir sobre un producto de consumo y muchos para hablar de política. La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) estima que dos mil 700 millones de personas, el 39% de la población mundial, utilizó la telaraña global en el 2013. Explica también que con la medida que los consumidores incorporen la tecnología a su estilo de vida, el número de aplicaciones y soluciones seguirá creciendo y continuará transmitiendo datos, por lo que la tecnología irá aportando avances conforme el tiempo.

Ramírez (2014) especificó que el objetivo del cliente es el corazón, y de un negocio son los clientes. Por tal razón, hay que atenderlos bien, conocer sus opiniones y escucharlos. Hoy en día, la forma de atender las peticiones y comentarios de los mismos está a un solo clic de distancia, ya que la tecnología ha permitido que se puedan resolver muchos problemas a través de distintos dispositivos de celulares y las múltiples aplicaciones creadas para áreas específicas.

Menciona también que los dispositivos móviles se han convertido en plataformas efectivas para el networking social y el desarrollo de nuevas formas de trabajo, mientras que las redes sociales unen a más personas. Refiere también que muchos emprendedores de pequeñas y medianas empresas desconocen el potencial de las redes sociales para acercarse al mercado internacional en gestión McKinsey & Quarterly, el uso de las tecnologías web 2.0 permite compartir ideas, como también obtener respuestas de expertos, reducción en los costos de comunicación, viajes y operaciones, además de minimizar los tiempos de la comercialización, permitiendo que las gestiones se realicen con mayor prontitud.

Las empresas de éxito no sólo integran perfectamente las tecnologías web 2.0 con los flujos de trabajo de sus empleados, sino que también crean una empresa en red, ya que están vinculados con los clientes y proveedores a través del uso de las herramientas web 2.0.

El mismo autor indica que a pesar de la actual recesión, la mayoría indican que seguirán invirtiendo en el uso de esa tecnología. Según Mckinsey citado por Ramírez opina que este tipo de herramientas tiene la capacidad de formar vínculos más estrechos, que incrementan la conciencia y la consideración de las compañías de productos a los clientes, y mejoran la satisfacción del consumidor, lo que permite que la empresa tenga un impacto en la productividad empresarial.

Ramírez refiere que el 35% se reducen los gastos de operación al aplicar tecnología en las organizaciones. Los clientes y promocionarse, enfatiza el documento Perspectivas de las MIPIMES en América Latina, efectuado por Visa. Emplear la tecnología lo que permite reducir hasta en un 35% los gastos operativos de un negocio durante los primeros dos años de implementación, ya que permite conectarse con el cliente en forma eficiente, Edgar Santos presidente de la Comisión de IT & BPO de la Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport) afirma que la tecnología optimiza los procesos en las pequeñas empresas, es una sola persona la que ejecuta muchos roles.

Por lo que define que el desarrollo entre las tecnologías que han tenido impacto en Guatemala están los portales electrónicos y el uso del Sistema de Posicionamiento Global (GPS),

que ayuda a las empresas a hacer más eficientes sus recursos y controlar sus operaciones, señala el ejecutivo de Tech 4 Mobile. Coloca a la banca móvil entre las tecnologías más destacadas que se están aplicando en el país. Ya se ha desarrollado aplicaciones para que el usuario pueda hacer pagos por medio del celular, esto ha abierto nuevas puertas a la sociedad, porque muchas personas que no están bancarizadas podrán comenzar a utilizar dinero digital; esto apunta que permite más facilidad para hacer gestiones a quienes tengan cuentas bancarias, minimizando tiempo y recursos. Define que en la actualidad se puede pagar por medio de un software que hará más eficientes a los pequeños negocios.

El mismo autor refiere como ejemplo, que las redes sociales permiten dar a conocer productos de consumo masivo, con un costo bajo y dirigido a ciertos segmentos de mercado; da a conocer que existen oportunidades para crecer en una sola plataforma. Destaca que hacerse publicidad a través de las redes sociales no es caro y se puede crecer, ya que es un canal muy ágil.

A lo largo del 2013 muchas empresas comenzaron el proceso de integrar tecnologías sociales, móviles y cloud en sus aplicaciones de negocio, afirma Leopoldo Boado gerente de Oracle. Mientras que el ejecutivo espera que durante el 2014 que las compañías tengan la visión de capitalizar la convergencia de las tecnologías sociales, a través de móviles en la nube. Casi cinco de cada diez empresas en América Latina emplean de alguna manera la nube, considera que se estima que para el 2016 el 90% de las firmas mundiales contraten servicios, según la firma de investigación tecnológica IDC.

En su análisis indica que en el 2014 se espera que los datos lleguen a ser percibidos como algo más que una simple herramienta dirigida a capturar y analizar información sobre los clientes. Esto impactará a más industrias en mayor medida y se harán más negocios. “Las empresas actuales tiene la tarea de hacer más con menos”, afirma Boado citado por Ramírez (2014).

Con base en lo anteriormente expuesto se considera que las redes sociales forman parte de las organizaciones, teniendo en cuenta que tiene ventajas y desventajas. En ese sentido, el internet es un medio que permite el uso de redes sociales y con el avance de la tecnología la comunicación se está facilitando en los distintos ámbitos del ser humano, incluyendo el ámbito laboral.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad son varias las empresas que tienen incorporadas las redes sociales en sus procesos laborales. Al mismo tiempo las mismas tienen implementado el correo interno, el cual tiene como propósito dar comunicación más efectiva en los procesos de las funciones empresariales.

Hay organizaciones que tienen bloqueadas las páginas de redes sociales, como también hay otras que tienen un libre acceso a Facebook, Twitter entre otras. Actualmente la tecnología continúa evolucionando por lo que las compañías de telefonía celular han incorporado el internet teniendo acceso a correos electrónicos, redes sociales; facilitando así la comunicación a cualquier hora del día. En algunas empresas los jefes prohíben el uso de redes sociales, tanto como el uso de teléfonos celulares en horas laborales, ya que consideran que si lo permiten provocarían pérdida de tiempo, haciendo que el colaborador no preste atención al 100% en las funciones que desarrolla.

Debido a lo anteriormente mencionado, surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la opinión de los jefes inmediatos sobre el uso de redes sociales, por parte de los colaboradores en horario laboral?

### **2.1 Objetivos**

#### **2.1.1 Objetivo general**

Identificar la opinión de los jefes inmediatos sobre el uso de redes sociales, por parte de los colaboradores en horario laboral.

#### **2.1.2 Objetivos específicos**

Desde la perspectiva del jefe inmediato:

- Determinar si la opinión de los jefes muestra que el uso de redes sociales en horas de trabajo influye positiva o negativamente la comunicación.
- Definir si la opinión de los jefes indica que los colaboradores usan las redes sociales en horario laboral para uso personal y de entretenimiento.
- Determinar si la opinión de los jefes indica que el uso de las redes sociales impacta en la productividad de sus colaboradores.
- Establecer si la opinión de los jefes indica que el uso de las redes sociales afecta la responsabilidad, por parte de sus colaboradores.

## **2.2 Unidades de análisis**

Opinión sobre Redes Sociales

## **2.3 Definición Conceptual**

### **Opinión**

“Dictamen o juicio que se forma de algo cuestionable. Fama o concepto en que se tiene a alguien o algo”. Citado en Diccionario de la Lengua Española (2001).

### **Redes sociales**

Según Urueña, Ferrari, Blanco y Valdecasa (2011) definen que las redes sociales son un sitio en la red que tiene como finalidad permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades, o como una herramienta de democratización de la información que está transformando a las personas en receptores y en productores de contenidos.

Las redes más populares del mundo según Sedano (2012) son las siguientes:

- Facebook

- Twitter
- LinkedIn
- Weibo
- VK
- Pinterest
- Badoo
- MySpace
- Google Plus
- Tuenti
- Instagram
- Whatsapp
- Viber
- Line

## **2.4 Definición operacional**

### **Opinión**

Con base en un instrumento tipo Likert, se obtuvo la opinión de los jefes sobre los siguientes indicadores:

- Comunicación
- Entretenimiento
- Productividad
- Responsabilidad

## **2.5 Alcances y límites**

El estudio se realizó en dos empresas de servicios ubicadas en la capital de Guatemala, la muestra fue de 25 jefes, aplicando una escala de Likert.

Entre las limitantes, se encontró que no abarco el estudio a todas las empresas de servicios, sino que la muestra ya mencionada. En ese sentido, los datos no podrán ser generalizables para otras empresas comerciales y de servicios.

## **2.6 Aportes**

La presente investigación identificó la opinión de los jefes inmediatos, sobre el uso de las redes sociales por parte de los colaboradores.

Así también, detalla si influyó positiva o negativamente el uso de redes sociales en los colaboradores. Aportando que la organización será beneficiada, ya que conocerá la opinión de los jefes inmediatos respecto del uso de las redes sociales, por lo que los resultados permitirán tomar decisiones basados en evidencias.

Además, el presente estudio contribuye como apoyo documental para futuras investigaciones en temas relacionados tomando en cuenta que es un tema actual, y sin embargo, poco estudiada en el contexto nacional y específicamente empresa de servicios.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

La presente investigación estuvo conformada por 25 sujetos. Siendo dos empresas de servicios, dirigido a jefes de distintos departamentos.

Entre las características que tienen los sujetos de la muestra es que son mayores de edad y cuentan con una carrera de licenciatura.

Se eligió a los sujetos previamente descritos utilizando el tipo de muestreo no probabilístico, de acuerdo a como lo describe Hernández, Fernández y Baptista (2010). Siendo el tipo de muestreo de juicio debido a que la elección de sujetos se realiza con base en las características demográficas y laborales que se requieren.

#### 3.1.1 Rango de edades y género

Edades	Femeni	Mascul
	no	ino
20-30 años	1	5
31-40 años	5	10
41-50 años en adelante	1	3

#### 3.1.2 Años de laborar en la empresa

Rango de años	N
0 -5 años	2
6 -10 años	13

11 años	-15	7
16 años	-20	3
21 años en adelante		

### 3.2 Instrumento

Para la presente investigación una escala de Likert, la cual tuvo como propósito medir la opinión de los jefes sobre el uso de redes sociales en horas laborales, el cual fue validado por tres expertos, para su debida aplicación, contando con 4 indicadores.

La escala de Likert cuenta con los siguientes indicadores: Comunicación, entretenimiento, productividad y responsabilidad. La misma cuenta con 14 ítems, el sujeto deberá responder con base en la escala de 4 respuestas.

Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4

La distribución de los ítems es lo siguiente:

Comunicación	Reactivos 1, 2, 3, 4
Entretenimiento	Reactivos 5, 6, 7
Productividad	Reactivos 8, 9, 10
Responsabilidad	Reactivos 11, 12, 13, 14

**La distribución de puntaje es la siguiente:**

Comunicación	Puntaje mínimo	4	Puntaje máximo	16
Entretenimiento	Puntaje mínimo	3	Puntaje máximo	12
Productividad	Puntaje mínimo	3	Puntaje máximo	12
Responsabilidad	Puntaje mínimo	4	Puntaje máximo	16
<b>Total</b>	<b>Puntaje mínimo</b>	<b>14</b>	<b>Puntaje máximo</b>	<b>56</b>

**3.3 Procedimientos**

- Se analizó un tema el cual fue aprobado por la facultad.
- Luego se realizó las gestiones de permisos en las empresas, que sirvieron como base para el estudio realizado.
- Se definió a qué grupo de muestra de la población se le aplicaría el instrumento.
- Se elaboró un instrumento cuestionario tipo escala de Likert, el cual fue validado por tres expertos.
- Se buscaron los sujetos adecuados para dicha investigación.
- Se aplicó el instrumento a los sujetos elegidos.
- Se tabuló los instrumentos ya contestados.

- Se realizó la interpretación de los resultados obtenidos.
- Se elaboró y presentó el informe final, con conclusiones y recomendaciones siendo estas generales de la investigación.

### **3.4 Diseño y metodología estadística**

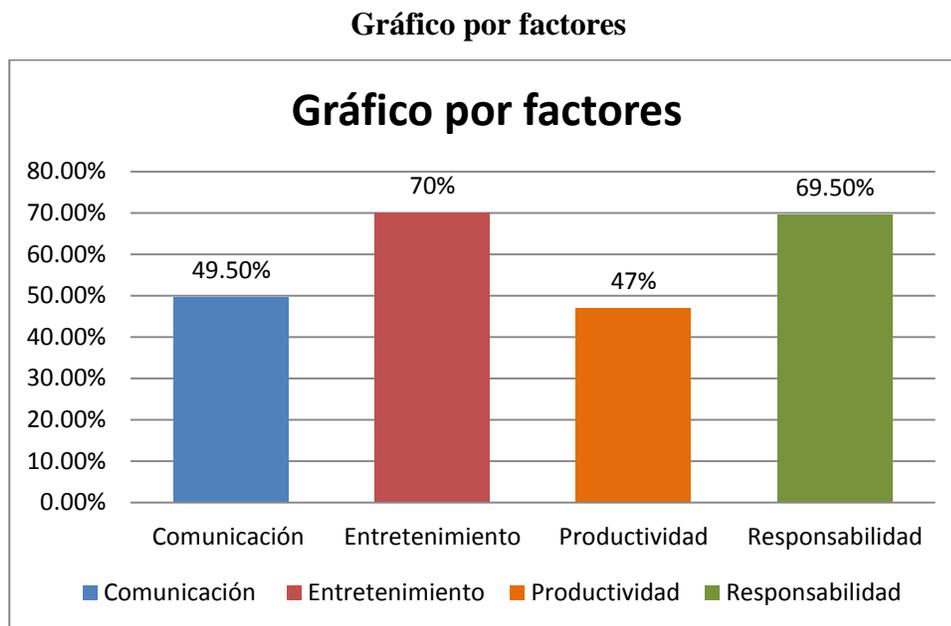
El presente estudio es de tipo cuantitativa descriptiva y transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) su búsqueda es la de especificar propiedades características y rasgos importantes, de cualquier fenómeno el cual se analiza. Además describe tendencias de un grupo o población.

La metodología estadística utilizada para el presente estudio fueron frecuencias, porcentajes, las medidas de tendencia central (media). Para obtener dichos resultados se utilizaron los programas como Excel y SPSS.

#### IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de la escala Likert, con el objetivo de identificar la opinión de los jefes inmediatos sobre el uso de redes sociales por parte de los colaboradores en horas de trabajo, en un grupo de 25 colaboradores de dos empresas de servicios de la ciudad de Guatemala.

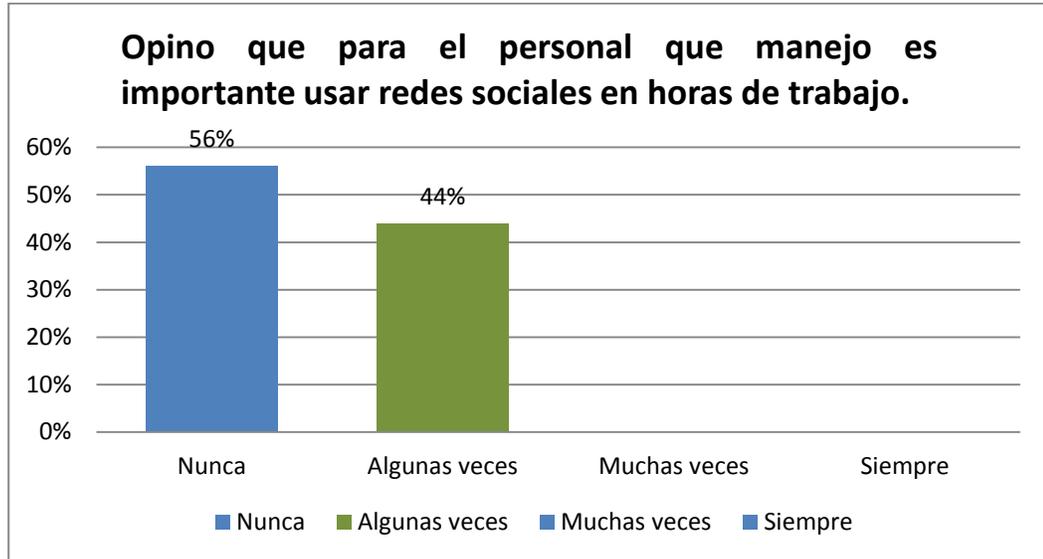
A continuación se presenta de forma gráfica los resultados por factores (Comunicación, entretenimiento, productividad y responsabilidad).



Según la opinión de los jefes, los colaboradores usan las redes sociales para entretenimiento en un 70%, mientras el 69.50% opina que el uso de las redes sociales está vinculado con la responsabilidad, para comunicarse el 49.50%, con fines relacionados con la productividad 47%.

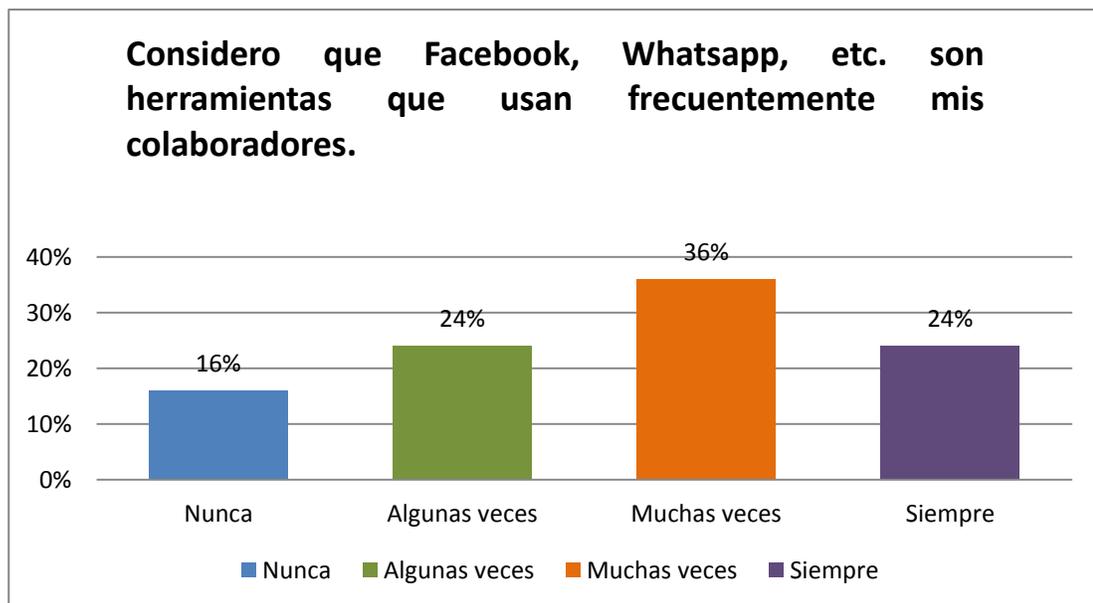
A continuación se presentan los resultados a través de gráficos por pregunta.

### Pregunta 1



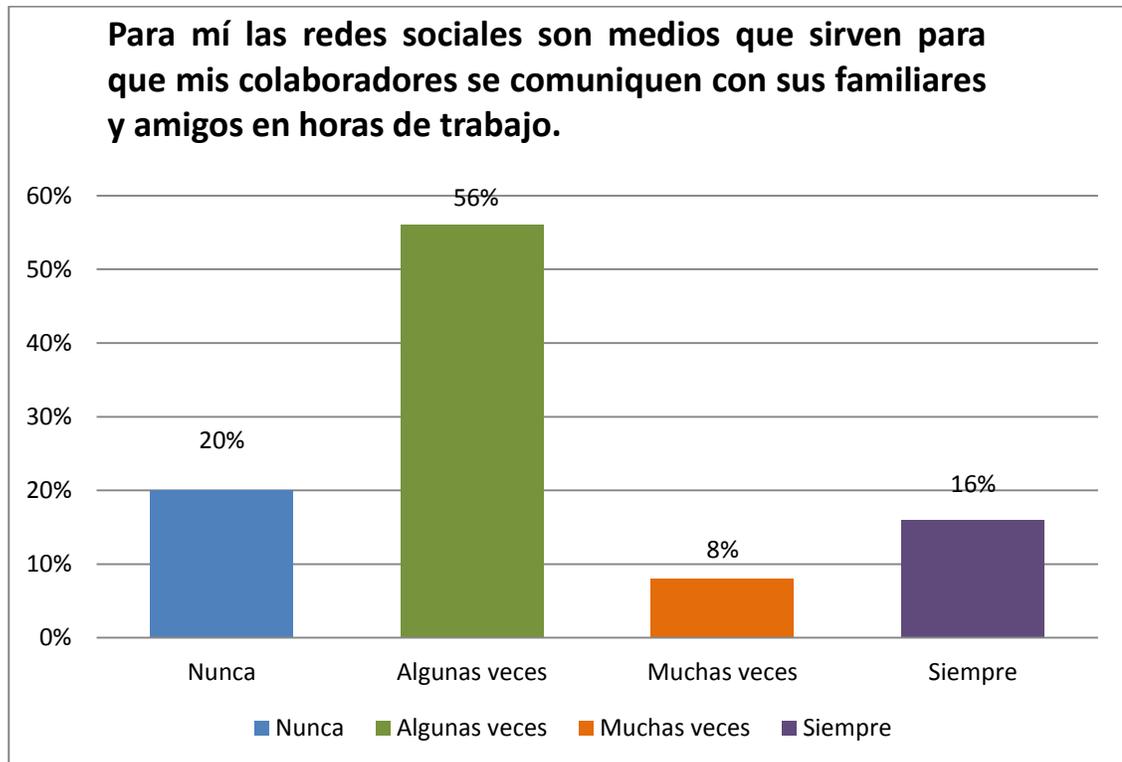
Según la opinión de los jefes sobre la importancia del uso de redes sociales en horas laborales, indicaron el 56% que nunca y el 44% indicó que algunas veces.

### Pregunta 2



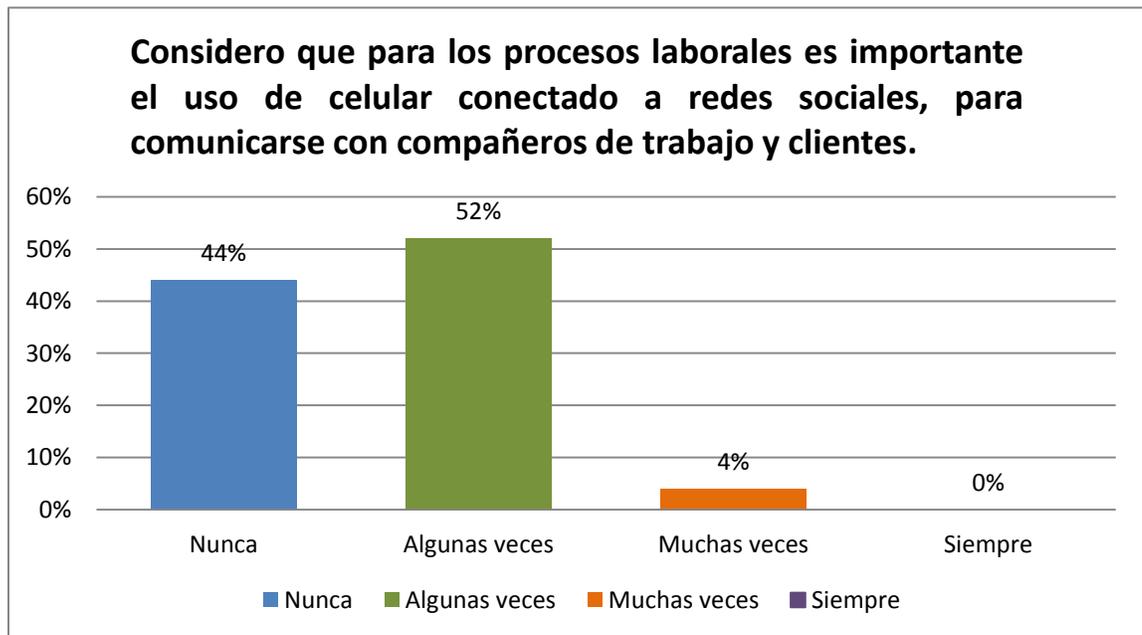
Según los jefes opinan que sus colaboradores usan Facebook y Whatsapp un 36% considera que muchas veces, el 24% indica que siempre, el 24% menciona que algunas veces y el 16% opinó que nunca.

### Pregunta 3



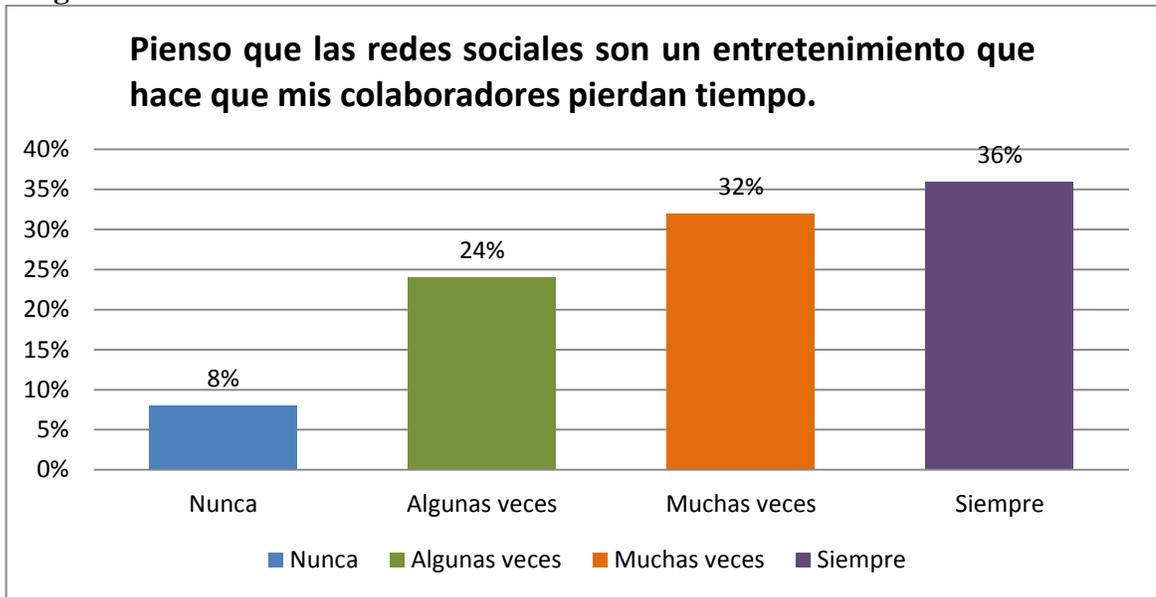
Según opinaron los jefes el uso de redes sociales es para que los colaboradores se comuniquen con sus familiares y amigos respondieron que 56% algunas veces, el 20% indicaron que nunca, el 16% mencionó que siempre y el 8% opinó que muchas veces.

#### Pregunta 4



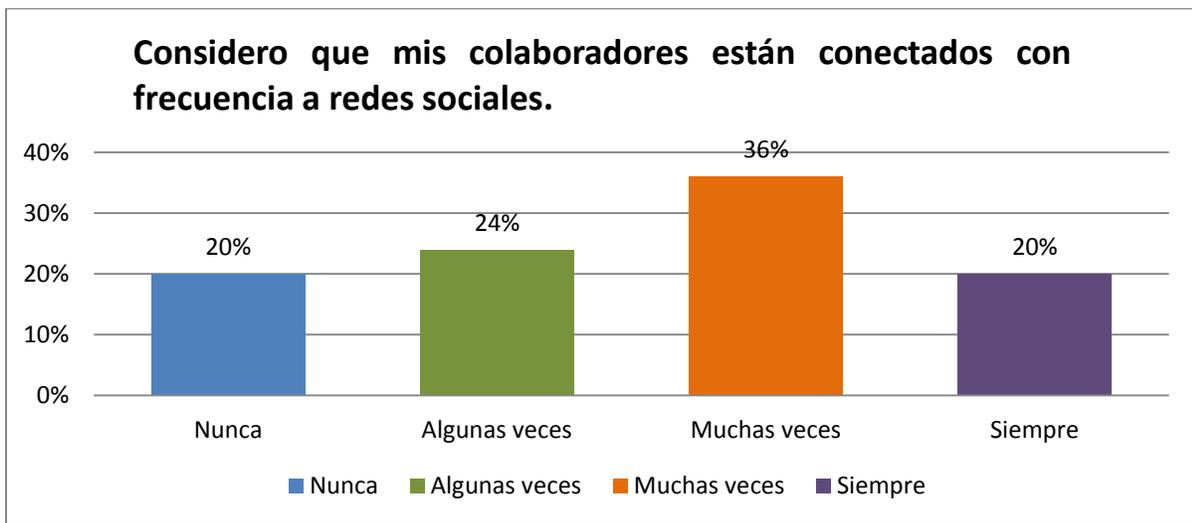
La opinión de los jefes sobre el uso de celular conectado a redes sociales para realizar procesos laborales, comunicándose con compañeros de trabajo y clientes indicaron el 52% que algunas veces se conectan, el 44% mencionan que nunca y el 4% opinó muchas veces que es importante.

### Pregunta 5



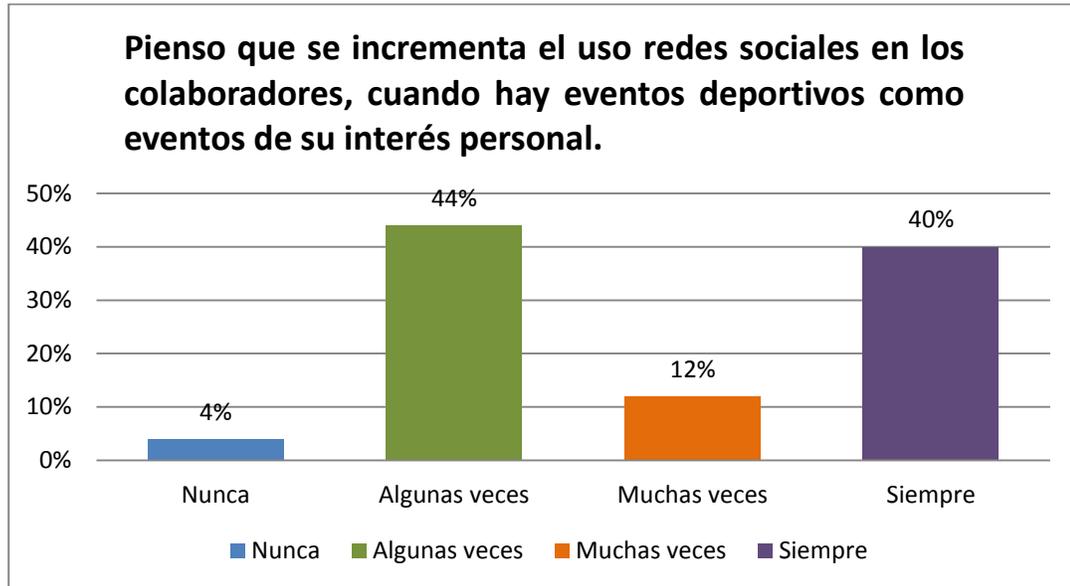
En cuanto a que si las redes sociales son un entretenimiento que hace perder el tiempo de sus colaboradores, los jefes opinan: 36% mencionó que siempre, el 32% indicó muchas veces, el 24% algunas veces y únicamente 8% opinó que nunca.

### Pregunta 6



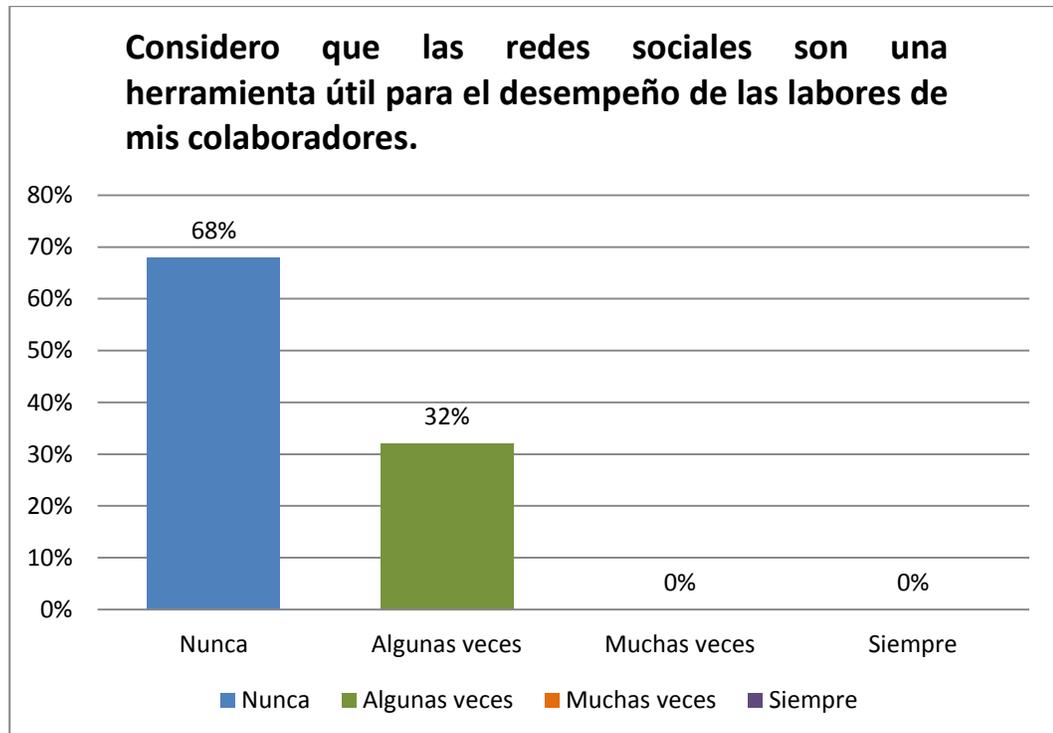
Según la opinión de los jefes los colaboradores se conectan con frecuencia a redes sociales, el 36% indicó que muchas veces, el 24% algunas veces, el 20% mencionó que siempre y el 20% opinó que nunca.

### Pregunta 7



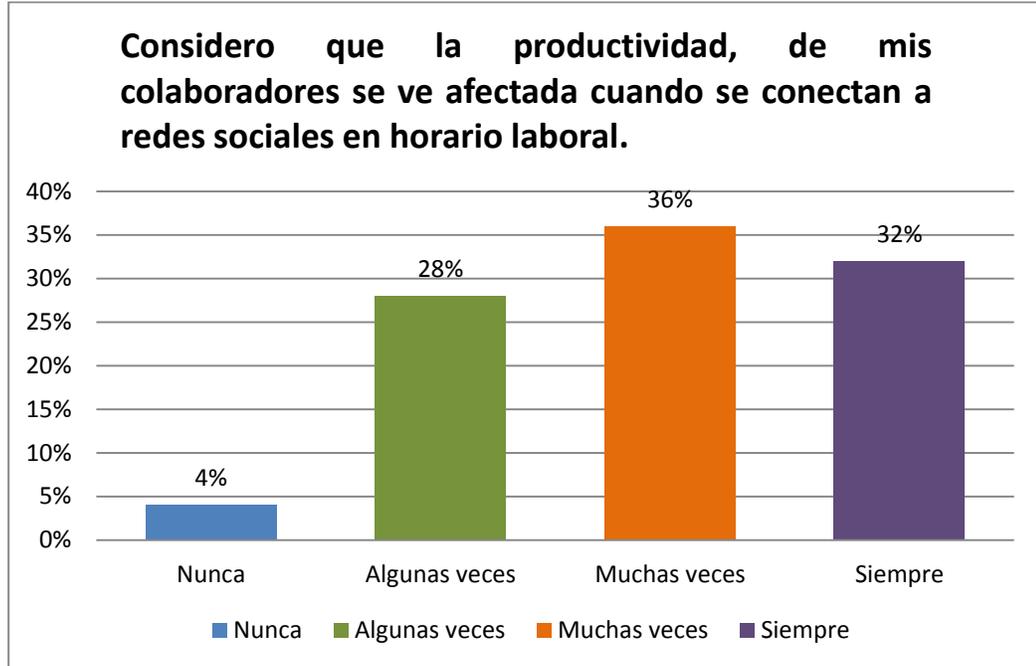
Según la opinión de los jefes el incremento de uso de redes sociales en los colaboradores, es cuando hay eventos deportivos como eventos de su interés personal, el 44% indicó que algunas veces, el 40% mencionó siempre, el 12% opinó que muchas veces y el 4% consideró que nunca.

### Pregunta 8



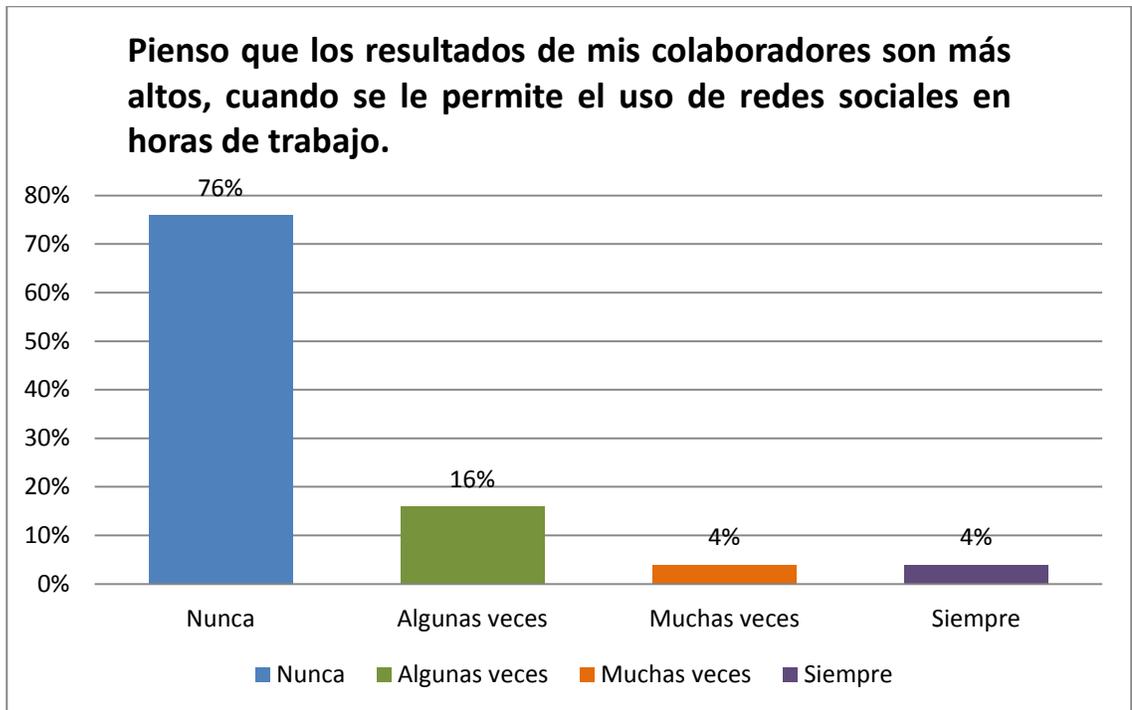
Según la opinión de los jefes, se considera que las redes sociales son una herramienta útil para el desempeño de las labores de sus colaboradores, el 68% indicó que nunca y el 32% mencionó que algunas veces.

### Pregunta 9



Según la presente gráfica la opinión de los jefes es que la productividad de sus colaboradores es afectada cuando se conectan a las redes sociales, el 36% indicó que afecta muchas veces, el 32% consideró que siempre, el 28% opinó que algunas veces y el 4% que nunca.

### Pregunta 10



Según la opinión de los jefes en cuanto a los resultados de sus colaboradores el 76% consideran que nunca son más altos por uso de redes sociales, el 16% opinó que algunas veces, el 4% comentó que muchas veces y siempre el otro 4%.

### Pregunta 11



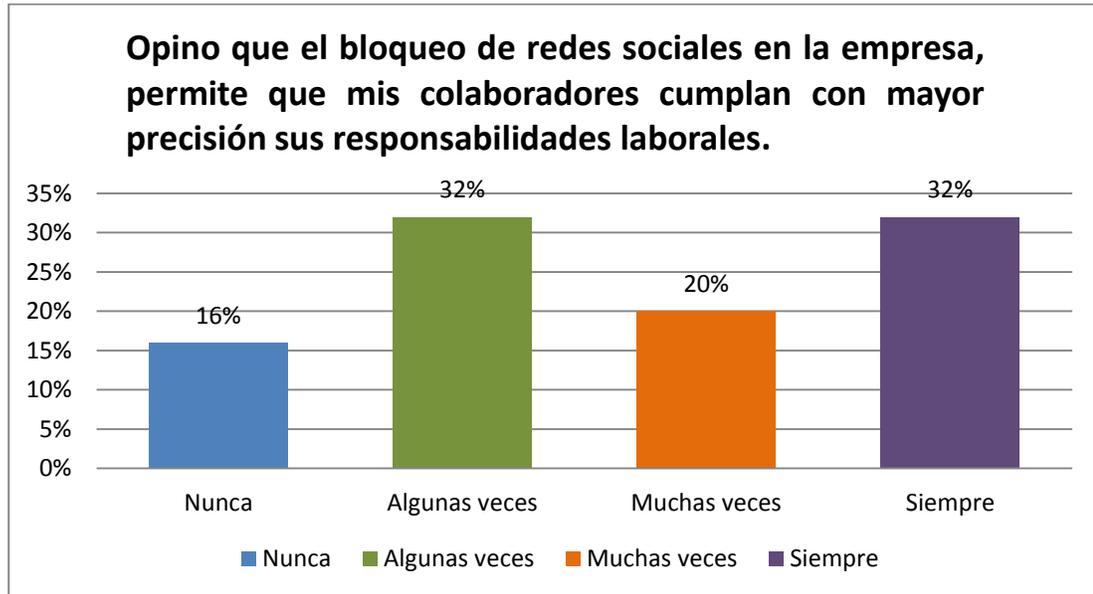
Según opinaron los jefes el uso de redes sociales tiene que ver con la responsabilidad de sus colaboradores, el 44% indicaron siempre, el 28% mencionaron algunas veces, el 20% consideró muchas veces y el 8% opinó que nunca.

## Pregunta 12



Según la opinión de los jefes tiene un impacto en la entrega de informes de trabajo, cuando hay libre acceso a redes sociales para los colaboradores, un 48% indica que algunas veces, el 24% mencionó siempre, el 16% indica muchas veces y el 12% opinó que nunca.

### Pregunta 13



Según opinaron los jefes acerca del bloqueo de redes sociales en la empresa, para que sus colaboradores cumplan con mayor precisión sus responsabilidades, el 32% opinó siempre, el 32% mencionó algunas veces, el 20% indicó muchas veces y el 16% señaló que nunca.

#### Pregunta 14



Según opinaron los jefes que el uso de redes sociales en el celular es un distractor, debido a que su colaborador no cumple responsablemente con sus labores, el 36% indicó que siempre, el 28% menciona muchas veces, el 28% opina algunas veces y el 8% comentó nunca.

#### 4.2 Análisis de resultados

En la presente investigación la muestra fue de 25 colaboradores quienes pertenecen a dos empresas de servicios, situada en la ciudad capital con el fin de identificar la opinión de los jefes inmediatos sobre el uso redes sociales, por parte de los colaboradores en horas de trabajo.

Los jefes se inclinaron a que no es importante la conexión a redes sociales para sus colaboradores en horas de trabajo.

Según los jefes no le dan importancia que los colaboradores tengan conectado el celular a redes sociales para que se comuniquen con sus compañeros de trabajo y clientes.

Consideran los jefes que el uso de redes sociales en los colaboradores es en su mayoría para entretenerse en horas de trabajo.

Los jefes opinaron que los colaboradores constantemente se conectan a las redes sociales en el trabajo.

La mayoría de jefes indicó que sus colaboradores se conectan con mayor frecuencia cuando hay acontecimientos de su interés como deportivos y de interés personal.

Los jefes su inclinación sobre la utilidad de las redes sociales para el desempeño de las labores, es que nunca son de utilidad.

Según la tendencia de la opinión de los jefes la productividad se ve afectada, de parte de los colaboradores que se conectan a redes sociales en horas de trabajo.

La mayoría de los jefes indican que los resultados laborales son afectados, cuando los colaboradores se conectan a red sociales en horas laborales.

Se menciona según lo que opinaron los jefes es que la responsabilidad de los colaboradores que usan redes sociales, se ve afectada en su trabajo.

Las respuestas de los jefes fueron en base a su experiencia laboral, por lo que les fue fácil responder a las preguntas sobre el uso de redes sociales en horas de trabajo.



## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación es de tipo descriptivo, tuvo como objetivo identificar la opinión de los jefes inmediatos sobre el uso de redes sociales, por parte de los colaboradores en horas de trabajo, en dos empresas de servicios y con los resultados obtenidos implementar un programa que pretende aprovechar el tiempo óptimo de los colaboradores. Los gráficos representan los indicadores comunicación, entretenimiento, productividad y responsabilidad.

Con los resultados obtenidos, se realizó una comparación de las similitudes y diferencias con los estudios ya realizados, por otros autores expertos.

Entre los resultados alcanzados los jefes consideraron que el uso de redes sociales no son una herramienta útil para el desempeño de sus colaboradores ya que afecta la productividad de los mismos (Gráficos 8, 9 y 10), teniendo cierta similitud con la investigación de Rayo (2014) donde indica que el uso excesivo de redes sociales afectan el rendimiento académico de los estudiantes universitarios, aparte generan ansiedad, perjudicando sus relaciones sociales y familiares. Otro estudio que tiene similitud es de Herrera y Duque (2012) en su estudio confirma que los alumnos que se conectan frecuentemente a las redes sociales se ven afectados en su rendimiento académico. Por su parte Pazmiño (2010) indica que el uso de una red social los jóvenes pueden tener un efecto negativo, como pérdida de tiempo, como también indica que están prohibiendo el uso de redes sociales en varias empresas, porque la producción disminuye o se hace más lenta.

Al igual que Martínez (2013) menciona que cuando los alumnos se exceden en el uso de redes sociales, su rendimiento académico baja, como también les provoca dificultades entre ellos y poca interacción con otras personas, asemejándose con los resultados de la gráfica 9 y 10, se menciona que la productividad de los colaboradores se ve afectada por el uso de redes sociales en horarios de trabajo.

Por su parte Melgar (2012) en sus resultados obtenidos da a conocer el impacto sobre el uso de redes sociales, dando a conocer la motivación que tiene los jóvenes para conectarse a internet, siendo para pasar el tiempo, para buscar trabajo y que la mayoría ingresa a internet en el lugar de trabajo. Por lo que se puede mencionar que si tiene similitud al presente estudio, grafica 7, ya que según los jefes, los colaboradores incrementan más el uso de redes sociales, cuando hay eventos deportivos como eventos de su interés personal, en horarios de trabajo.

En el presente análisis grafica 4, no se considera importante el uso de celular, conectado a redes sociales, para comunicarse con compañeros de trabajo y clientes, por lo que se considera que no tiene mucha similitud con Morales (2012) que expone que el uso de tecnología inalámbrica en el rendimiento laboral del personal de servicio al cliente, su uso tiene un efecto positivo, debido a que los clientes obtienen la información con prontitud, pero al mismo tiempo es negativa ya que según el estudio, el cliente tiene preferencia a la atención personalizada al momento de solicitar algún servicio, otro punto negativo es que los trabajadores la utilizan para uso personal y no laboral. Por su parte Ortega (2011) en su estudio menciona que la mayoría

empresarios no utiliza las redes sociales para interactuar con sus clientes, pero sí de manera personal, por lo que no tiene mucha similitud al presente estudio.

Entre los resultados obtenidos de presente estudio grafica 2, sobre el uso de Facebook y WhatsApp, en los colaboradores, los jefes opinaron que la mayoría de colaboradores las utilizan para comunicarse. Por lo que se puede afirmar que el estudio según Hernández (2012) tiene cierta similitud al presente estudio ya que el uso de la red social de Facebook la mayoría de estudiantes la utilizan para socializar con el propósito de conocer mejor a su candidato presidencial. A su vez expone Orellana (2012) que un pequeño porcentaje de alumnos utilizan las redes sociales para comunicarse.

Por su parte Cabello y Fernández (2010) indican que las redes más visitadas por los adolescentes son: en primer lugar Tuenti y le sigue Facebook.

En la opinión de la mayoría de jefes, grafico 14 sobre el uso de redes sociales en los colaboradores, es que las utilizan para entretenerse y tiene un efecto negativo en la responsabilidad de los mismos. Esto viene a relacionarse con Pazmiño (2010) que realizó una investigación en la que el efecto negativo que puede tener una red social es la pérdida de tiempo que para los jóvenes puede tener poca importancia, pero en realidad las salas de chat y de más redes sociales son una fuente de distracción, es por eso que el autor concluyó que en muchos trabajos se está prohibiendo que las personas ingresen a estas páginas, en horarios de oficina, porque la producción disminuye o se hace más lenta.

Asimismo, los jefes de las empresas de servicios inclinaron su opinión sobre el uso de redes sociales en el celular que es un distractor, ya que el colaborador no cumple responsablemente con sus labores. Teniendo una semejanza con la investigación elaborada por Cevallos (2009) mostro que el 78% de jóvenes universitarios usan el celular en clase, el 57% de jóvenes consideró que el uso de celular en clase les afecta en el rendimiento académico, el 3% indicó que bajo su rendimiento. El autor refiere que la tecnología en sí misma no es negativa, en ese sentido usar los celulares en las aulas de clase con cierta frecuencia, demuestra la falta de respeto al otro por lo cual los derechos ciudadanos se ven afectados.

Con lo anterior se puede evidenciar que según las investigaciones anteriores, el uso inadecuado de las redes sociales puede traer consecuencias negativas en el rendimiento académico tanto como en el área laboral.

## VI. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones, sobre los resultados de la opinión de los jefes sobre el uso de redes sociales, por parte de los colaboradores en horario laboral, en dos empresas de servicios de la ciudad de Guatemala.

- Según los resultados obtenidos de la opinión de los jefes, los colaboradores usan las redes sociales un 70% para entretenerse.
- Mientras que el 69.50% opina que el uso de las redes sociales está vinculado con la responsabilidad.
- Según opinaron los jefes el 49.50% los colaboradores usan las redes sociales para comunicarse.
- Según los jefes opinaron que el uso de redes sociales en horas de trabajo de parte de sus colaboradores, tiene un impacto un 47% en su productividad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Realizar un plan de acción en las empresas de servicios, con el fin de aprovechar el tiempo óptimo de trabajo en los colaboradores.
- Realizar una auditoria evaluando los descriptores de puestos de los colaboradores, tomando en cuenta el cumplimiento de las tareas del trabajador.
- Realizar talleres de concientización para reafirmar la responsabilidad del colaborador.
- Prohibir el uso de redes sociales en horas de trabajo.
- Prohibir el uso de celular en horas de trabajo.
- Realizar un taller de concientización sobre el uso adecuado de las redes sociales en horas no laborales.

## VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Castro, L. (sf). *¿Qué es una red social?* Recuperado de:  
<http://aprenderinternet.about.com/od/RedesSociales/g/Que-Es-Una-Red-Social.htm>

Cabello, P. y Fernández, I. (2010). *La tecnología en la preadolescencia y adolescencia: usos, riesgos y propuestas desde los y las protagonistas.* (Estudio). Save the Children, Madrid  
Recuperado de: [http://www.deaquinopasas.org/docs/estudio\\_riesgos\\_internet.pdf](http://www.deaquinopasas.org/docs/estudio_riesgos_internet.pdf)

Cevallos, M. (2009). *Jóvenes y celulares: las razones de su uso y abuso* (Estudio). Universidad de las Américas, Ecuador. Recuperado de:  
<http://www.ciespal.net/ciespal/images/docu/produccionacademica/Informe%20celulares.pdf>

Diccionario de la lengua española (2001). Recuperado de:  
<http://lema.rae.es/drae/?val=tecnologia>

Fenell, Z. (s.f.). *¿Cuáles son los impactos positivos de la tecnología de la comunicación?..*  
Recuperado de: [http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-impactos-positivos-tecnologia-comunicacion-hechos\\_172960/](http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-impactos-positivos-tecnologia-comunicacion-hechos_172960/).

Fitz, G., J. y Dennis, A. (2003). *Redes y comunicación de datos en los negocios.* (3 ed.). México: Limusa, S.A.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. ed.). México: McGraw Hill.

Hernández, S. (2012). *Estudio de recepción de mensajes políticos por facebook en dos grupos de universitarios (Universidad de San Carlos de Guatemala y Universidad Mariano Gálvez) en las elecciones 2011 en Guatemala*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0960.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0960.pdf)

Herrera, M. y Duque, J. (2012). *Influencia de las redes sociales cibernéticas en la intersubjetividad de los adolescentes*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13\\_3736.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3736.pdf)

Historia y línea de tiempo de las redes sociales (2014). Recuperado de: <http://norfipc.com/img/infografia/historia-linea-tiempo-redes-sociales-big.jpeg>

Ibarra, A., Lozano, E., Moreno, K., Rodríguez, M. y Del Vivar, V. (2007). *Introducción a las tecnologías de la información*. México: Limusa S.A.

Kerckhove, D. (1999). *Inteligencias en conexión*. Barcelona: Gedisa.

*Las tecnologías de comunicación e información y los nuevos medios*. (2014). Recuperado de: <http://www.article19.org/pages/es/icts-new-media.html>

Mayhew, R. (s.f.). *El impacto de la tecnología en los trabajadores*. Recuperado de: [http://www.ehowenespanol.com/impacto-tecnologia-trabajadores-info\\_271966/](http://www.ehowenespanol.com/impacto-tecnologia-trabajadores-info_271966/)

- Martínez, F. (2013). *Impacto de las redes sociales en el desarrollo emocional de las persona.* (Tesis de licenciatura). Recuperada de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_0692\\_CS.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0692_CS.pdf)
- Melgar, A. (2012). *Impacto de las redes sociales en los estudiantes de la facultad de ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.* (Tesis de licenciatura). Recuperada de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_0591\\_CS.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0591_CS.pdf)
- Morales, A. (2012). *Percepción de un grupo de supervisores de diferentes organizaciones respecto a los efectos negativos del uso de tecnología inalámbrica en el rendimiento de empleados que atienden clientes.* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/65/Morales-Astrid.pdf>
- Newstrom, J. (2011) *Comportamiento humano en el trabajo.* (13ra. Ed.). México: Mac Graw Hill.
- Orellana, L. (2012). *Uso de internet por jóvenes universitarios de la Facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional Federico Villarreal* (tesis de maestría). Recuperada de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2555/1/orellana\\_ml.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2555/1/orellana_ml.pdf)
- Ortega, G. (2011). *Análisis de impacto de una red social en el Sistema Universitario de Mejora Empresarial (SUME)* (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/16305640.pdf>

- Pazmiño, P. (2010). *El impacto de las redes sociales y el internet en la formación de los jóvenes de la Universidad Politécnica Salesiana: caso carrera de Comunicación Social Sede Quito.* (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2618/1/Tesis%20Impacto%20de%20las%20Redes%20Sociales%20y%20el%20Internet.pdf>
- Pondent, C. (s.f.). *Los efectos negativos de la tecnología de la comunicación.* Recuperado de: [http://www.ehowenespanol.com/efectos-negativos-tecnologia-comunicaciones-lista\\_173384/](http://www.ehowenespanol.com/efectos-negativos-tecnologia-comunicaciones-lista_173384/)
- Ramírez, G. (2014). *Tecnología incrementa la rentabilidad de los negocios.* Prensa Libre, 2, 3.
- Rayo, A. (2014). *Influencia del uso de las redes sociales en las relaciones familiares de jóvenes de 18 y 24 años que presentan adicción a las mismas.* (Tesis de licenciatura). Recuperada de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Rayo-Alejandra.pdf>
- Sedano, G. (2012). *Las 10 redes más populares en el mundo.* Recuperado de: <http://myspace.wihe.net/redes-sociales-populares-mundo/>
- Sueiras, E (2010). *Redes sociales.* Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/24658747/Redessociales-definicion>
- Thibodeaux, W. (s.f). *Las ventajas y desventajas de la tecnología moderna.* Recuperado de: [http://www.ehowenespanol.com/ventajas-desventajas-tecnologia-moderna-lista\\_39250/](http://www.ehowenespanol.com/ventajas-desventajas-tecnologia-moderna-lista_39250/)

Urueña, A., Ferrari, A., Blanco, D. y Valdecasa, E. (2011) *Redes sociales en internet*.  
Recuperado de: [http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/redes\\_sociales-documento\\_0.pdf](http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/redes_sociales-documento_0.pdf)

Vanegas, S. (2013). *La tecnología en la motivación personal*. Recuperado de:  
<http://www.laprensa.com.ni/2013/09/09/activos/161677-tecnologia-motivacion-personal>

Vásquez, A. y Lara, J. (2008). *Gestión del talento humano*. Recuperado de:  
<http://google.over-blog.es/>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### FICHA TÉCNICA

<b>NOMBRE</b>	Opinión de los jefes sobre el uso de redes sociales por parte de los colaboradores en horas de trabajo.
<b>AUTOR</b>	Emilia Gramajo
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el uso de redes sociales por parte de los colaboradores en horario de trabajo
<b>¿QUÉ MIDE?</b>	<p>Este cuestionario, mide los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación: medio en el que los colaboradores se comunican, interna y externamente, usando las redes sociales.</li><li>• Entretenimiento: de manera de observación, evaluar sí los colaboradores usan diariamente las redes sociales en horario laboral.</li><li>• Productividad: se considerara si las redes influyen positiva o negativa, la productividad.</li><li>• Responsabilidad: sí los colaboradores cumplen con sus actividades de manera puntual, sin distracción alguna.</li></ul>

<p><b>REACTIVOS</b></p>	<p><b>Comunicación:</b> 1, 2, 3 y 4  <b>Entretenimiento:</b> 5, 6, 7  <b>Productividad:</b> 8, 9, 10  <b>Responsabilidad:</b> 11, 12, 13 y 14</p>
<p><b>TIEMPO DE RESOLUCIÓN</b></p>	<p>10 a 15 minutos.</p>
<p><b>FORMA DE APLICACIÓN</b></p>	<p>Para evaluar cada uno de los factores, se utilizan opciones múltiples que presentan distintas soluciones a los planteamientos.</p> <p>El cuestionario es de auto aplicación.</p>
<p><b>JUICIO DE EXPERTOS</b></p>	<p>Mgr. Patricia Judith Rosada Chajón  Mgr. Karla Magaly Roldán de Rojas  Mgr. María de la Luz</p>

## ANEXO 2

Escala para medir la opinión de los jefes sobre el uso de redes sociales por parte de los colaboradores en horas de trabajo. Instrucciones: contestar el siguiente instrumento, en el cual debe marcar con una "X" la respuesta que más se acerque a su opinión personal.

Departamento:		Edad:			
Estado civil:		Años de laborar:			
		<b>Sexo</b>			
		F		M	
N. o	Indicadores	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
		1	2	3	4
1	Opino que para el personal que manejo es importante usar redes sociales en horas de trabajo.				
2	Considero que Facebook, Whatsapp son herramientas que usan frecuentemente mis colaboradores.				
3	Para mí las redes sociales son medios que sirven para que mis colaboradores se comuniquen con sus familiares y amigos en horas de trabajo.				
4	Considero que para los procesos laborales es importante el uso de celular conectado a redes sociales, para comunicarse con compañeros de trabajo y clientes.				
		Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
		<b>Entretenimiento</b>			
5	Pienso que las redes sociales son un entretenimiento que hace que mis colaboradores pierdan tiempo.				
6	Considero que mis colaboradores están conectados con frecuencia a redes sociales.				
7	Pienso que se incrementa el uso redes sociales en los colaboradores, cuando hay eventos deportivos como eventos de su interés personal.				
		Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
		<b>Productividad</b>			
8	Considero que las redes sociales son una herramienta útil para el desempeño de las labores de mis colaboradores.				
9	Considero que la productividad, de mis colaboradores se ve afectada cuando se conectan a redes sociales en horario laboral.				

10	Pienso que los resultados de mis colaboradores son más altos, cuando se le permite el uso de redes sociales en horas de trabajo.				
	<b>Responsabilidad</b>	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
11	Para mí que el uso de redes sociales, no tiene nada que ver con la responsabilidad de los colaboradores.				
12	Considero que no afecta, en la entrega de informes de trabajo, cuando hay libre acceso a redes sociales de los colaboradores.				
13	Opino que el bloqueo de redes sociales en la empresa, permite que mis colaboradores cumplan con mayor precisión sus responsabilidades laborales.				
14	Considero que el uso de redes sociales en el celular es un distractor, ya que el colaborador no cumple responsablemente con sus labores.				

## ANEXO 3

### PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN

El plan consiste en aprovechar el tiempo óptimo de trabajo del colaborador, haciendo que el mismo tenga conciencia en su trabajo y pueda mejorar en la productividad y responsabilidad que con lleva trabajar en la empresa.

**Objetivo:** aprovechar el tiempo óptimo de trabajo de los colaboradores.

**La propuesta del plan de acción, es el siguiente modelo:**

1. **Auditoria del descriptor:** lo que se pretende con esta acción es revisar el descriptor del colaborador, para que se mida el nivel del tiempo en el que se desarrolla las funciones.

Evaluando dicho descriptor se puede optar por agregar funciones si fuese necesario.

Ejemplo del descriptor

#### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

##### 1. DATOS GENERALES DEL PUESTO:

Nombre del puesto:	
Número de plazas:	
Clave del puesto:	
Departamento:	
Lugar de trabajo:	
Puesto del jefe inmediato:	
Persona a quien reporta:	
Puestos que le reportan:	

**Objetivo del puesto:**

--

**2. FUNCIONES DEL PUESTO:**

<b>ACTIVIDADES</b>	Diario	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual	Eventual

**RESULTADOS ESPERADOS:**


**3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

--

**4. RELACIONES DEL PUESTO:**

Relaciones Internas (Porcentaje y con quienes)	
Relaciones Externas (Porcentaje y con quienes)	

**5. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO:**

<b>Responsabilidad</b>	<b>Dirigido a</b>
1.	
2.	
3.	
4.	

**6. CONDICIONES DE TRABAJO:**

<b>Condición</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Bodega		
Oficina		
Calle		
Otro		

## 7. RIESGOS DEL PUESTO

--

## 8. COMPETENCIAS REQUERIDAS:

Generales	Específica

2. **Auditoria del área de trabajo:** se pretende revisar que los colaboradores no tengan equipos de cómputo personal u otros aparatos que se conecte a las redes sociales.
3. **Implementar nuevas reglas:** es el implemento de hacer la prohibición de uso de celulares en horario laboral, a menos que sea de carácter urgente, debido a que con el celular hay una facilidad para conectarse a las redes sociales.
4. **Taller que reafirme la responsabilidad:** consiste en el desarrollo de un taller que retroalimente, la responsabilidad al colaborador ya que en el resultado de la escala de Likert que se realizó, tiene un impacto en dicho indicador.
5. **Agregar al momento del reclutamiento una evaluación en valores:** Esto con el fin que se evalué los valores que como persona responsable, debe tener el candidato para optar el puesto vacante.
6. **Realizar un taller de concientización sobre el uso adecuado de las redes sociales en horas no laborales:** Lo que se pretende con dicho taller es que el colaborador sea consciente del riesgo que se tiene el no usarlas adecuadamente.
7. **Por parte del servicio técnico hacer un bloqueo de redes sociales:** esta medida se recomienda para cuidar la integridad de la empresa.