

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

**Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de
Psicólogo Industrial**

TEMA:

**“LAS REDES SOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNIFINSA SOCIEDAD
FINANCIERA”**

Autor: Esteban Israel Cadena Sánchez

Tutor: Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez

Ambato- Ecuador

2016

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “Las redes sociales y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera” presentado por el egresado Esteban Israel Cadena Sánchez con C:I. 1802962314, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....

Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez
TUTOR
C.C. 1803691136

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN


Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional en los estudios realizados durante la carrera, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad del autor.



Esteban Israel Cadena Sánchez
C.C. 1802962314
AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Esteban Israel Cadena Sánchez, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“LAS REDES SOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNIFINSA SOCIEDAD FINANCIERA”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Esteban Israel Cadena Sánchez

C.C. 1802962314

Esteban Israel Cadena Sánchez
AUTOR

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:**

La Comisión de Estudios y Calificación del Informe de Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**LAS REDES SOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNIFINSA SOCIEDAD FINANCIERA**”, Presentado por el Sr. Esteban Israel Cadena Sánchez, egresado de la carrera de Psicología Industrial, Promoción Marzo 2013-Agosto2013, una vez revisado y calificado la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de la investigación y reglamentarios

Por lo tanto se autoriza la presentación ante el Organismo pertinente.

LA COMISIÓN



.....
Ing. Mg. María Fernanda Vargas

C.I. 0501856330

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....
Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

C.I 1801224351

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mi madre Margarita Sánchez a quién amo y admiro, a mis tíos Jorge Naranjo, Fernando Villacreses, Alexandra Sánchez y Catalina Sánchez, que gracias a su apoyo, cariño y consejos me guiaron a convertirme en una persona profesional, y a Patricia Castillo parte fundamental en mi vida. A los docentes de la Universidad Técnica de Ambato, por su guía académica y por haber estado a lo largo de mi vida estudiantil, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza, cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay obstáculos que lo impidan para poderlo lograr.

Esteban Israel Cadena Sánchez

AGRADECIMIENTO

Como prioridad en mi vida agradezco a Dios por su infinita bondad, y por haber estado conmigo en los momentos más difíciles, por darme salud, fortaleza, responsabilidad y sabiduría, por haberme permitido culminar una etapa más de mi vida, y porque tengo la certeza y la confianza de que siempre va a estar conmigo. Un profundo agradecimiento a mi madre, familia, amigos y una mención especial a mi tutora la Lcda. Mg. Gabriela Romero, por ayudarme alcanzar mi sueños de convertirme en un profesional.

Esteban Israel Cadena Sánchez

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	Página
A. Preliminares	
Portada.....	i
Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación.....	ii
Autoría de la Investigación	iii
Cesión de Derechos de Autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Indice General de Contenidos	viii
Indice de Tablas	xii
Indice de Gráficos	xiii
Resumen Ejecutivo.....	xv
Executive Summary	xvi
Abstract	xvi
B. Texto	
Introducción	1
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Tema de Investigación	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización del Problema	3
1.2.3 Análisis Crítico.....	4
1.2.4 Prognosis	5
1.2.5. Formulación del Problema	5

1.2.6. Interrogantes de la Investigación	6
1.2.7. Delimitación del problema.....	6
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.2 Antecedentes Investigativo	10
2.2.1 Fundamentación Filosófica	13
2.2.2 Fundamentación Epistemológica	14
2.2.3. Fundamentación Axiológica	14
2.2.4. Fundamentación Ontológica	15
2.3. Fundamentación Legal	15
2.4.1. Redes Sociales.....	16
2.4.2. Tecnología de la Información y Comunicación.....	20
2.4.3. Comunicación Social	22
2.4.4. Gestión del Talento Humano	23
2.4.5. Evaluación de Desempeño	28
2.5 Hipótesis.....	38
2.6 Señalamiento de Variables.....	38
2.6.1. Variable Independiente	38
2.6.2. Variable Dependiente.....	38

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque	39
3.1.1. Enfoque Cuantitativo	39
3.1.2. Enfoque Cualitativo	39

3.2 Modalidad Básica de la Investigación.....	39
3.2.1. Investigación de Campo.....	39
3.2.2. Investigación Documental – Bibliográfica.....	40
3.3 Nivel o Tipo de Investigación.....	40
3.3.1. Nivel o Tipo Exploratorio.....	40
3.3.2 Nivel o Tipo Descriptivo.....	41
3.3.3. Nivel o Tipo Explicativo.....	41
3.3.4. Nivel Correlacional.....	41
3.4 Población y Muestra.....	41
3.5 Operacionalización de Variables.....	42
3.5.1 Variable Independiente: Las Redes Sociales.....	42
3.5.2 Operacionalización Variable Dependiente: Desempeño Laboral.....	43
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	44
3.6.1 Técnica. Encuesta.....	44
3.6.2. Instrumentos. Cuestionario.....	44
3.6.3 Validez y Confiabilidad.....	44
3.6.4 Procesamiento y Análisis.....	45
3.7 Plan para la Recolección de la Información.....	45
3.7.1. Procesamiento de la Información.....	46
3.7.2. Análisis e Interpretación de Resultados.....	46

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Verificación de la Hipótesis.....	61
4.2 Modelo Lógico.....	61
4.3. Modelo Matemático.....	61
4.4 Modelo Estadístico.....	61
4.4.1 Nivel de Significación, Grados de Libertad, Resta de Decisión.....	62
4.4.2. Recolección de Datos y Cálculos Estadísticos.....	63

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	65
5.2. Recomendaciones.....	66

C. Material de Referencia

Anexos.....	80
Anexo 1: Árbol de Problemas	81
Anexo 2: Categorías Fundamentales.....	82
Anexo 3: Constelación de Ideas Variable Independiente	83
Anexo 4: Constelación de Ideas Variable Dependiente	84
Anexo 5: Encuesta Aplicada al Personal del Área Administrativa.....	85
Anexo 6: Encuesta Aplicada al Personal del Área Operativa	86
Anexo 7: Edificio Matriz	87
Bibliografía	78

INDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla No. 1. Población.....	41
Tabla No. 2. Redes sociales	47
Tabla No. 3. Desempeño.....	48
Tabla No. 4. Ámbito laboral	49
Tabla No 5. Trabajo	50
Tabla No. 6. Desempeño.....	51
Tabla No. 7. Comunicación	52
Tabla No. 8. Red Social	53
Tabla No. 9. Redes sociales	54
Tabla No. 10. Desempeño.....	55
Tabla No. 11. Ámbito laboral	56
Tabla No. 12. Trabajo	57
Tabla No. 13. Desempeño.....	58
Tabla No. 14. Comunicación	59
Tabla No. 15. Rendimiento	60
Tabla No. 16. Distribución Chi Cuadrado Cálculo.....	62
Tabla No. 17. Frecuencias Observadas	63
Tabla No. 18. Frecuencias Esperadas	63
Tabla No. 19. Cálculo del Chi Cuadrado.....	64

INDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Página
Gráfico No. 1. Redes sociales	47
Gráfico No. 2. Desempeño.....	48
Gráfico No. 3. Ámbito laboral	49
Gráfico No. 4. Trabajo	50
Gráfico No. 5. Desempeño.....	51
Gráfico No. 6. Comunicación	52
Gráfico No .7. Red Social	53
Gráfico No. 8. Redes sociales	54
Gráfico No. 9. Desempeño.....	55
Gráfico No. 10. Ámbito laboral	56
Gráfico No. 11. Trabajo	57
Gráfico No. 12. Desempeño.....	58
Gráfico No. 13. Comunicación	59
Gráfico No. 14. Rendimiento.....	60
Gráfico No. 15. Gráfica de Distribución.....	64

INDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1. Variable Independiente: Las Redes Sociales.....	42
Cuadro No. 2. Variable Dependiente: Desempeño laboral	43
Cuadro No. 3. Plan para la Recolección de la Información	45

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: “Las redes sociales y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera”

Autor: Esteban Israel Cadena Sánchez

Tutor: Lic. Mg. Gabriela Romero

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo primordial determinar cómo las redes sociales inciden en el desempeño laboral en Unifinsa Sociedad Financiera, enfatizando en que las relaciones sociales forman parte de la necesaria interacción con los jefes, compañeros de trabajo, empresas competitivas, incluyendo el incremento social en la sociedad; fortaleciendo la capacidad para incrementar las relaciones interpersonales, generando lazos afectivos y potenciando conocimientos y aptitudes; incrementando la comunicación entre los integrantes de la empresa; lo que favorece en el mejoramiento de desempeño, en el alcance de la cultura organizacional, desafortunadamente al ser utilizada la tecnología en referencia a las redes sociales en forma negativa, condicionará la comunicación, afectando en la toma de decisiones y resolución de problemas, disminuyendo la productividad, por las razones mencionadas el presente estudio se desarrolla en un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que el investigador se estuvo inmerso con la realidad de la institución, de igual forma se obtuvo datos estadísticos los cuales permitieron tener una visión clara sobre los aspectos que acontecieron en el proceso investigativo, se empleó la investigación bibliográfica tomando como principal referencia artículos y revistas digitales, tesis entre otros, en la investigación de campo, los colaboradores participaron en el proceso de investigación de forma directa; para la recolección de datos e información se aplicó una encuesta a setenta colaboradores, como método estadístico se utilizó la técnica del chi-cuadrado, pudiendo determinar que las redes sociales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores, teniendo como finalidad la realización del trabajo con la eficiencia, calidad; incrementando el cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos

Palabras Clave: Redes Sociales, Desempeño Laboral, Clima Laboral, Comunicación Social, Tics, Gestión de Talento Humano, Evaluación del Desempeño,

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
CAREER: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY
EXECUTIVE SUMMARY

TOPIC: Social networks and their influence on job performance of employees of Unifinsa Sociedad Financiera

Autor: Esteban Israel Cadena Sánchez

Tutor: Lic. Mg. Gabriela Romero Rodríguez

ABSTRACT

This research aims primarily to determine how social networks affect job performance in Unifinsa Financial Society, emphasizing that social relations are part of the necessary interaction with bosses, coworkers, competitive enterprises, including social increase in the society; strengthening the capacity to increase interpersonal relationships, creating emotional ties and enhancing knowledge and skills; increasing communication between members of the company; which helps in improving performance in the scope of organizational culture, unfortunately being used technology in reference to social networks in the negative, condition the communication, affecting decision making and problem solving, decreasing productivity, for the reasons mentioned this study is developed in a qualitative and quantitative approach because the researcher was immersed with the reality of the institution, just as statistical data which allowed a clear view on aspects was obtained happened in the investigative process, taking bibliographic research was used as the main reference articles and digital magazines, theses among others, field research, employees participated in the research process directly; for collecting data and information, a survey was applied to seventy partners such as statistical method technique chi-square test was used, and can determine which social networks affect job performance of workers, with the purpose of carrying out the work with efficiency, quality; increasing compliance with established standards of conduct and discipline and specific job and personal characteristics that are required in the performance of certain occupations or positions

Keywords: Social networks, labor performance, labor climate, Social Communication, ICT, Human Resource Management, Performance Evaluation,

INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo tiene como finalidad identificar la importancia de la comunicación vertical y el fortalecimiento del desarrollo organizacional enfocándose en la organización de recursos humanos de forma eficaz y eficiente, contribuyendo en la selección, desarrollo y evaluación de sus integrantes; orientando la participación activa en la toma de decisiones.

La investigación aporta en el desarrollo organizacional al facilitar el cumplimiento de funciones administrativas mediante el intercambio de información promoviendo el liderazgo, ofreciendo un ambiente cálido aportando en el crecimiento, identidad y eficiencia organizacional.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

El primer capítulo. El Problema, trata sobre la contextualización del problema con sus enfoques: macro, meso y micro, el análisis crítico, desarrollado en base a estudios de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica y Legal, abarcando las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

En el tercer capítulo. Engloba la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra

, planteándose las 2 técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

El cuarto capítulo. Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento, la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

El quinto capítulo. Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves en las conclusiones y recomendaciones a plantear en la propuesta.

El sexto capítulo. La investigación se fortalecerá mediante la elaboración de un informe estructurado sobre el tema propuesto; enfatizando en el objetivo general, metodología, resultados, discusión y conclusiones.

Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Tema de investigación

Las redes sociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización del problema

Hoy en día nivel **mundial** las redes sociales comenzaron a formar parte en nuestro diario vivir, ya sea para comunicarnos, para mantenernos informados sobre los acontecimientos locales y mundiales, para realizar un negocio o simplemente para nuestra diversión, a nivel internacional las redes sociales ya forman parte del diario vivir dentro de grandes empresas especialmente a la hora de realizar un negocio, como se sabe las redes sociales han abierto muchos caminos ya sea para nuestra vida social o laboral y es por eso que los grande países llamados de primer mundo pueden seguir creciendo y desarrollándose.

El 75% de los empleados afirman que sus empresas no cuentan con una política formal sobre el uso de las redes sociales en el trabajo. Esto sugiere que una amplia mayoría de las empresas están adoptando la postura de “esperar a ver qué sucede” antes de desarrollar sus propias políticas formales sobre el uso de las redes sociales. ManPower Professional, Estudio sobre las tendencias de las empresas en redes sociales, 2009.

Esto contempla un gran problema a nivel empresarial ya que las empresas tienen la necesidad de proteger la integridad de sus empresas contra la salida de información que pueda perjudicar la imagen de la empresa y el desempeño laboral por los problemas que pueda generar este conflicto.

La salida de información es porque la mayoría de las empresas todavía se encuentran reacias a reimplantar una política de cultura organizacional con cada uno de los trabajadores sobre el uso de las redes sociales dentro del trabajo y como estas pueden beneficiar o perjudicar tanto a las empresas como a los trabajadores.

Con el aumento de la popularidad de las redes sociales durante los últimos años, los trabajadores en especialmente los más jóvenes, eliminarán las distinciones que existen entre el horario laboral con las redes sociales y su uso personal, por lo que esta situación generará que se redefina el propio sentido del trabajo. Es por eso, que es necesario que las empresas se adelanten a esta problemática para poder encontrar un equilibrio adecuado entre las empresas y los trabajadores.

En Ecuador, indica que el 69,9% de la población ecuatoriana, utiliza las redes sociales mediante su teléfono inteligente (Smartphone), del cual las personas o el sector que más lo utilizan son los empleados privados con 75,1% .Encuesta Nacional de Empleo Desempleo y Subempleo (ENEMDUR)

En Tungurahua más de la mitad de la población utiliza redes sociales según el en Tungurahua el 60,1% de la población tiene alcance al uso de las redes sociales. INEC, 2011

Es por ello que con todos estos datos las empresas deben contemplar que las redes sociales ya son parte de nuestro diario vivir, como se puede observar ya la mayoría de las empresas cuenta ya con un departamento o personas que manejan las redes sociales de las empresas.

1.2.3 Análisis Crítico

Un excesivo uso de las redes sociales dentro del horario laboral, incrementa el inadecuado rendimiento laboral, lo que condiciona el alcance de objetivos y proyectos empresariales, restringiendo el alcance de metas competitivas,

repercutiendo en el cumplimiento de funciones, trabajo en equipo, en la comunicación y en el diálogo.

Otro de los problemas identificados es el escaso e insuficiente control en el funcionamiento de redes sociales sin políticas corporativas en la empresa, deteriorando la adquisición de hábitos de trabajo y aspectos motivacionales que impactan sobre la productividad.

Además, la dificultad en la concentración, adaptación y cumplimiento de funciones limita en la toma de decisiones para la resolución de problemas, lo que limita el desempeño laboral, el alcance de metas comunes, el trabajo en equipo y la estabilidad empresarial dentro del mercado competitivo.

1.2.4 Prognosis

Si el problema continúa, permanecerá el inadecuado rendimiento laboral lo que afectará en el desempeño, clima y cultura organizacional, el trabajador no demostrará sus competencias, restringiendo el liderazgo, la comunicación, el diálogo y debate para encontrar solución a posibles problemas empresariales.

Además persistirá la limitada toma de decisiones para la resolución de problemas, lo que deteriorará la adquisición de hábitos de trabajo y aspectos motivacionales donde el individuo no manifestará su voluntad y la capacidad de ejecutar tareas y actividades que promuevan la el mejoramiento en la medición y administración del desempeño humano incumpliendo con los principios, estándares y metas propuestas.

1.2.5. Formulación del Problema

¿De qué manera inciden las redes sociales en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera?

1.2.6. Interrogantes de la Investigación

- ¿Cuáles son las redes sociales más utilizadas por los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera?
- ¿Existe un documento que analice las redes sociales y el desempeño laboral de los trabajadores?

1.2.7. Delimitación del problema

Delimitación de Contenido

Campo: Industrial

Área: Talento Humano

Aspecto: Desempeño Laboral

Delimitación Espacial

La investigación se realizará en Unifinsa Sociedad Financiera Ambato Tungurahua

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Cantón: Ambato

Delimitación Temporal

La investigación se realizará en el periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016

Unidad de Observación

Se aplicará al personal de Unifinsa Sociedad Financiera

1.3 Justificación

El **interés** al considerar que con la ayuda de la tecnología, se fomenta la comunicación al ser una estructura social compuesta de personas, organizaciones u otras entidades, las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, el uso de las redes sociales se ha convertido en un fenómeno en expansión, casi incontrolable, tanto en el seno de los hogares como en el propio ámbito.

El trabajo investigativo resalta su **importancia teórica-práctica** al resaltar que en el campo comercial han servido de plataforma para impulsar los negocios de las personas, dando resultados positivos la facilidad para transmitir datos e imágenes sobre los productos o servicios ofrecidos a los consumidores.

La **utilidad** para el trabajador y la empresa al mejorar en el desempeño, en la productividad empresarial, consiguiendo la eficacia, validez conllevando a la independencia, autovaloración, confianza en sí mismo, seguridad, motivación de logro y relaciones interpersonales, impulso, decisión.

El trabajo es de **impacto** al considerarse a las redes sociales como herramientas efectivas para conocer los resultados obtenidos por los trabajadores, teniendo presente que los objetivos de la empresa deben adecuarse a cada trabajador, esto mejora la productividad y asertividad en el rendimiento

El trabajo es **novedoso**, por que a diario, todas las empresas reciben miles de correos electrónicos con peticiones de clientes, jefes, proveedores; la información

fluye a gran velocidad, haciendo de esta herramienta un imprescindible para el éxito empresarial.

Es **original** porque se aplica las normas emitidas por la Asociación de Psicología Americana (APA) para mantener la autoría en cada una de las citas mencionadas dando realce a la fundamentación científica aplicándose bibliografía actualizada; además las ideas, criterios, análisis, son exclusiva responsabilidad del autor.

Existe la **factibilidad**, porque el investigador posee el conocimiento, las habilidades, para efectivizar el trabajo integrando los elementos básicos tales como: misión, visión y objetivos estratégicos, cultura organizativa, competencias laborales de los puestos, formación y desarrollo de los recursos humanos.

Los **beneficiarios** de esta investigación serán los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera; apoyando así al mejoramiento continuo sobre el uso de las redes sociales y como estas afectan o no al desempeño laboral.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la incidencia de las redes sociales en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las redes sociales más utilizadas por los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera.
- Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera.

- Estructurar un documento que analice las redes sociales y el desempeño laboral de los trabajadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.2 Antecedentes Investigativo

Revisando los trabajos de investigación en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato junto con revistas digitales, se ha determinado que existen trabajos que se relacionan con el trabajo de investigación que se está realizando, los cuales sirven de fuente de consulta.

El uso de las redes sociales on-line y la decodificación de mensajes en los estudiantes de la carrera de comunicación social de la Universidad Técnica de Ambato. (Parra Mayorga, 2016),

Conclusiones:

Se analizó que los estudiantes de la Carrera de Comunicación Social en su mayoría, se encuentran entre los 20 a 22 años, el 51% son de sexo femenino y el 49% masculino, usan las redes sociales on-line dentro del aula de clases para estar en contacto con sus amigos en un 38% y apenas un 16% señalan, para hacer deberes, lo cual demuestra el inadecuado uso que les dan a las redes sociales online. Además, se pudo evidenciar que el 86% permanecen conectados todos los días, más de dos horas en un 42% a través del teléfono celular; los estudiantes prefieren el Facebook en un 51% y mantienen más de cuatro cuentas activas en otras plataformas virtuales.

Se diagnosticó que las redes sociales si interfieren en la decodificación de mensajes puesto que el 83% de estudiantes utiliza las redes sociales on-line en horas de clase; el 68% considera que, cuando usan sus redes sociales si se ve afectada la comprensión de mensajes; el 74%, admite prestar menos atención a su entorno cuando revisan sus redes sociales on-line en su celular. Finalmente, el 58% son conscientes de que el uso de las redes sociales se convierte en una interferencia en sus procesos de comunicación.

Es necesario elaborar una Campaña educomunicacional visual sobre el uso adecuado de las redes sociales on-line en clase que interfieren en la decodificación de mensajes para mejorar los procesos de comunicación y aprendizaje

Los trabajadores o en este caso estudiantes que se expongan a un mayor uso de las redes sociales experimentan un inadecuado rendimiento en sus actividades cotidianas, esto se debe a que las redes sociales consumen nuestro tiempo y representan un factor negativo, en el caso de los trabajadores esto podría desencadenar en un factor negativo ya que podría poner en riesgo sus trabajo por su ineficiente rendimiento en sus actividades laborales, es por esto que se debe realizar un control y una campaña sobre el uso correcto de las redes sociales para prevenir que esto ocurra.

Detección y evaluación del uso de redes sociales en la compañía Tecnillanta S.A. reglamentación del uso de redes sociales en la compañía Tecnillanta. (Andrade Mayorga, 2016)

Conclusiones:

La comunicación organizacional es un proceso primordial y de sumo valor que se da dentro de la compañía Tecnillanta S.A. para el logro de sus objetivos organizacionales. Siendo la comunicación organizacional interna, en la mayoría de casos, de forma directa entre los colaboradores de la organización, mediante conversaciones directas y reuniones de área, departamento y organización.

Con referencia a los medios o canales de comunicación interna que se utiliza en la compañía Tecnillanta S.A. encontramos como principales: el teléfono celular, el correo electrónico y el Messenger/Whatsaap/BB msn, siendo esgto mismos medios los que consideran más importantes y frecuentes en el uso diario por parte del personal que conforma la organización. Los medios de comunicación organizacional interna más efectivos, según el criterio de los colaboradores, son: el teléfono celular, el correo electrónico y el teléfono convencional en ese orden respectivamente.

Las redes sociales son un medio o canal de comunicación a través de Internet, actúa y muy bien aceptado, que promueven la fácil y rápida interacción social entre en sus participantes. La mayoría de integrantes de la compañía Tecnillanta utilizan e interactúan socialmente y con regularidad a través de las redes

sociales, como se le puede observar de la investigación, un 72%, de los integrantes de la compañía, pertenece a una red social de la actualidad.

Con referencia al uso de las redes sociales como medio de comunicación organizacional interna de la compañía Tecnillanta S.A con propósitos de comunicación netamente laborales podemos inducir que estos medios podrán ser bien aceptados y utilizados por parte del personal de la compañía. Pues 70% de la población de la compañía tiene como parte de su red social a sus compañeros de trabajo y un porcentaje considerable de la población (42%), utiliza las redes sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo acerca de temas laborales, en momentos y circunstancias donde requieren una rápida respuesta y se encuentra fuera de oficinas.

Al momento de elegir un medio de comunicación organizacional interno determinad, los colaboradores de Tecnillanta se remite en primera instancia al medio que les brinde una rápida respuesta y en segundo lugar a las políticas de la compañía sobre este medio. Por lo que si se formalizase a las redes sociales como medios de comunicación organizacional dentro de Tecnillanta S.A. aprobados, y se diera un reglamento para su uso la opinión de los colaboradores de la compañía, es que el uso de estos medios crecería en la organización viendo una oportunidad de rapidez en respuesta y aprovechamiento de sus recursos internos.

Las redes sociales son una herramienta esencial en la comunicación, hoy en día tanto como para las personas, instituciones educativas, gubernamentales e industriales las usan en sus actividades diarias. Hay que tomar en cuenta que hoy la mayoría de trabajadores las utilizan para permanecer en constante contacto con familiares amigos y compañeros de trabajo, aseguran que las redes sociales son de importancia en la comunicación rápida y estas ayudan al ahorro de recursos. Es de importancia usarlas con mesura para evitar problemas de índole laborales que perjudique al trabajador

El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa "SAFE DRIVE" de la ciudad de Ambato (Lisset, 2011)

Conclusiones:

El desempeño laboral por parte de los trabajadores de la empresa "SAFE DRIVE" se ve afectado por el estrés laboral, determinado por la tensión del aprendizaje de conducción de los clientes y a su vez la desmotivación por la insatisfacción de clientes exigentes.

También se puede decir que la empresa necesita mejorar la calidad del servicio que oferta, ya que según las encuestas, la empresa necesita un personal mejor capacitado y de materiales para su mejor aprendizaje.

La manera que percibe el servicio el cliente por parte de la empresa se encuentra en un porcentaje a favor, por lo cual la misma no debería descuidar ya que la calidad del servicio dentro de la organización influye para lograr los objetivos planteados; Además se puede decir que los clientes de la empresa “SAFE DRIVE” están insatisfechos con el desempeño de los trabajadores, haciendo esto como resultado que la empresa pierda posicionamiento y prestigio.

El desempeño laboral puede verse afectado por varios factores, los cuales pueden perjudicar a los trabajadores como a sus actividades, esto también repercute hacia a los clientes ya que pueden percibir la falta de energía y esto podría causar molestia hacia ellos; e de suma importancia que el desempeño de los trabajadores no se vea afectada para que puedan brindar un servicio de calidad hacia a los clientes y por ende la empresa, los trabajadores y clientes puedan sentir el compromiso que proyecta la organización para el bienestar de la colectividad.

2.2.1 Fundamentación Filosófica

La actividad terminológica que se produce en los medios sociales va desde el intercambio de información, pasando por la compartición de conocimiento, la reunión, la colaboración, la formación, hasta la investigación. Por este motivo, el uso de un solo medio social, plataforma o aplicación no influye en la manera de plantear el trabajo terminológico; en cambio, el conjunto de estos recursos sí que puede facilitar una nueva forma de trabajar en colaboración entre los profesionales, más abierta y dispuesta a dar mayor visibilidad a los recursos terminológicos (Nouopponen, 2013, pág. 24)

La siguiente investigación es de carácter critico-propositivo debido a que busca; interpretar, comprender y explicar el problema, las causas y las consecuencias que se obtiene del mismo. Es crítico ya que discute y analiza las causas y los efectos que afectan a las personas involucradas en la investigación haciendo hincapié en los resultados de los instrumentos utilizados; y propositivo ya que plantea medios de solución para establecer acciones al problema que se va a investigar.

La filosofía es la ciencia que se ocupa de responder los grandes interrogantes que desvelan al hombre como ser el origen del universo o del hombre, el sentido de la vida, entre otros, con el fin de alcanzar la sabiduría y todo esto se logrará a través de la puesta en marcha de un análisis coherente y racional que consistirá en el planteamiento y la respuesta de cuanta cuestión se nos ocurra. (Salvater, 1999, pág. 8)

2.2.2 Fundamentación Epistemológica

La epistemología es una disciplina que estudia cómo se genera y se valida el conocimiento de las ciencias; su función es analizar los preceptos que se emplean para justificar los datos científicos, considerando los factores sociales, psicológicos y hasta históricos que entran en juego.

El término epistemología deriva del griego episteme que significa conocimiento, y es una rama de la filosofía que se ocupa de todos los elementos que procuran la adquisición de conocimiento e investiga los fundamentos, límites, métodos y validez del mismo (Watzlawick, 1998, pág. 6)

El estudio generará conocimiento y psicología industrial todas las situaciones que se nos presentan son motivo de investigación y estudio para aplicar y obtener un nuevo conocimiento, capaz de aportar con esa experiencia a otras personas. La siguiente investigación tiene su fundamento epistemológico ya que se encargan de establecer formas coherentes de organizar los conocimientos de acuerdo con el propósito de cada uno y basado en la experimentación.

2.2.3. Fundamentación Axiológica

Los principios fundamentales del trabajo investigativo es el predominio de los valores como: la honestidad, responsabilidad, libertad, con la finalidad de que sirvan como fuente de inspiración para otros campos investigativos. En la psicología industrial priman el uso de los valores ya que ellos sirven y ayudan de guía y orientación para una buena toma de decisiones. Las nuevas actividades empresariales innovadoras pretende cambiar el modelo de pensamiento de los colaboradores y desarrollar muchos de los valores que son propios de los seres humanos y que van a determinar comportamientos en su desarrollo holístico. (Negrete, 2008)

Toda acción empresarial, es una constante práctica de valores que dan sustento al comportamiento individual y colectivo de los colaboradores, hoy más que nunca

dada la magnitud de los problemas y retos que enfrenta nuestro país, es imprescindible acentuar el perfil axiológico de los colaboradores en todas las etapas y actividades empresariales.

2.2.4. Fundamentación Ontológica

Ontológicamente la investigación se fundamenta en la necesidad de conocer la esencia del ser cuando busca establecer nuevas alternativas de solución a problemas que tiene que solucionar en el transcurso de su vida laboral y personal, en este caso buscar nuevas alternativas de innovación que pueda para poder mejorar el rendimiento laboral.

Es por esto que muchos pensadores se dedicaron a reflexionar sobre cuál podría ser el fundamento del mundo físico, pero que pasa, nosotros al observar a los objetos que percibimos en el mundo físico nos damos cuenta que existen objetos líquidos, sólidos o gaseosos, que algunos se componen de materia inerte, como la piedra, y otros, de materia viva (Rivas, 2001, pág. 78)

La ontología es aquello que estudia el ser en cuanto ser, el interés por estudiar el ser se origina en la historia de la filosofía, cuando esta surge de la necesidad de dar explicaciones racionales, no mitológicas, a los fenómenos del mundo físico, también debemos recordar que el carácter universal de la filosofía, tuvo su origen en la necesidad de un conocimiento valido a todo fenómeno, y en las deficiencias de los conceptos inicialmente desarrollados, para ser llevados a la práctica concreta en los fenómenos físicos, o sociales.

2.3. Fundamentación Legal

Ley Orgánica De Comunicación. Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 22, del 25 de junio de 2013

Art. 384 de la Constitución de la República, establece que el sistema de comunicación social debe asegurar el ejercicio de los derechos a la comunicación, la información y la libertad de expresión y fortalecer la

participación ciudadana. Que, es necesario crear los mecanismos legislativos idóneos para el pleno y eficaz ejercicio del derecho a la comunicación de todas las personas, en forma individual o colectiva.

Cada uno de las y los ciudadanos tiene el libre derecho a la información, aparte cada uno de nosotros tenemos derecho a expresarnos libremente, el cual es fundamental en un país democrático como el nuestro ya que estamos amparados bajo la Constitución de la República del Ecuador, el cual garantiza nuestro libre derecho a comunicarnos y expresarnos libremente, todo esto bajo normas de respeto y que no dañen la honra de las y los ciudadanos.

Art. 4.- Contenidos personales en internet.- Esta ley no regula la información u opinión que de modo personal se emita a través de internet. Esta disposición no excluye las acciones penales o civiles a las que haya lugar por las infracciones a otras leyes que se cometan a través del internet.

El internet es un mundo aparte del que vivimos ya que cada persona puede expresar lo que desea sin ningún control, esto puede generar consecuencias graves para la colectividad ya que el internet no se encuentra regulado por ningún organismo, es por eso que se debe prevalecer nuestros valores como seres humanos y la educación que nos ha sido impartida desde nuestros hogares.

Art. 9.- Códigos deontológicos.- Los medios de comunicación públicos, privados y comunitarios deberán expedir por sí mismos códigos deontológicos orientados a mejorar sus prácticas de gestión interna y su trabajo comunicacional. Estos códigos deberán considerar las normas establecidas en el artículo 10 de esta Ley. Los códigos deontológicos no pueden suplir a la ley.

Como profesionales cada uno de los comunicadores se rigen bajo normas de ética, esto ayuda a que los profesionales de la comunicación se rijan bajo normas y principios que no dañen la honra de ninguna persona y de la colectividad, hay que tomar en cuenta que estas normas de ética no se encuentran sobre la ley y que debe ser respetada bajo los parámetros establecidos por la misma.

Fundamentación Teórica. Variable Independiente

2.4.1. Redes Sociales

Las redes sociales necesitan de un estudio previo el cual promueva el uso correcto de las mismas

Definición de Redes Sociales

El estudio de las redes sociales es, por definición, una aproximación interdisciplinar y un punto de partida privilegiado para renovar nuestra visión de lo social. Así, tendremos oportunidad de conocer contribuciones procedentes de la Antropología, la Psicología social, la Sociología, la Ciencia Política y la Economía, entre otras. Revista Redes, Jose Luis Molina, 2013, p.4

Las redes sociales son herramientas las cuales nos puede ayudar a establecer comunicación con las demás personas. Nos ayudan a compartir, debatir y opinar sobre los diferentes temas establecidos dentro de las mismas, esto ayuda a que se cree una cultura el cual puede crear diferentes oportunidades para poder crecer como personas y trabajadores ya que se pueden discutir y aprender diferentes temas.

No obstante las redes sociales hay que manejarlas con mucha cautela, ya que se pueden convertir en una herramienta poderosa ya que puede beneficiar o perjudicar al que las utiliza con esto el cliente puede sentirse que forma parte de ellos y que se siente seguro si tienen alguna inquietud...

Importancia de las redes sociales

La importancia de las redes sociales, además, radica en el concepto de que cada individuo tiene un promedio de al menos 100 personas conocidas (teoría basada en el libro six degrees: the science of a connected age del sociólogo Duncan watts; que en castellano significa Seis grados de separación, teoría según la cual todas las personas del mundo están conectadas a través de no más de seis personas); y que a su vez estas 100 personas, conocen 100 personas más, de modo tal que un individuo puede comunicar una información a aproximadamente 10 mil personas con solo pedir a sus contactos que reenvíen el mensaje. (Clarenc, 2016)

De lo explicado anteriormente se deduce que las redes sociales tienen una enorme importancia tanto en su uso ocioso-distraído y cotidiano (para amistad, diversión,) como en su utilización de forma profesional (generación de leads, contacto con el cliente, canal de comunicación).

Tipos de redes sociales

Se define como un servicio que permite a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, y ver y recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema. La naturaleza y la nomenclatura de estas conexiones pueden variar de un sitio a otro. (Tapia, 2014)

Según finalidad. Se tiene en cuenta el objetivo que persigue el usuario de la red social cuando emplea la misma. Cuando la organización aprovecha al máximo las redes sociales se pueden convertir en un puente de comunicación entre cliente y empresa, esto puede ser de mucha utilidad ya que gracias a esto se puede mantener un constante acercamiento entre ellos y que gracias a esto las dos partes salgan beneficiadas. Se establecen las siguientes categorías:

Redes sociales de ocio.

El usuario busca fundamentalmente entretenimiento y mejorar sus relaciones personales a través de la interacción con otros usuarios ya sea mediante comentarios, comunicándose, o bien mediante el intercambio de información ya sea en soporte escrito o audiovisual. Por lo tanto su principal función consiste en potenciar las relaciones personales entre sus miembros. (Tapia, 2014)

Redes sociales de uso profesional. El usuario busca principalmente promocionarse a nivel profesional, estar al día en su campo o especialidad e incrementar su agenda de contactos profesionales.

Según modo de funcionamiento. Se tiene en cuenta el conjunto de procesos que estructuran las redes sociales y las orientan de forma particular hacia actividades concretas. Se establecen las siguientes subcategorías:

Redes sociales de contenidos.

El usuario crea contenidos ya sea en soporte escrito o audiovisual que posteriormente distribuye y comparte a través de la red social con otros usuarios. Los contenidos publicados suelen estar sujetos a supervisión para comprobar la adecuación de los mismos y una vez validados pueden comentarse. Una característica interesante de este tipo de redes consiste en que la información suele estar disponible para todo usuario sin necesidad de tener un perfil creado. (Tapia, 2014)

Redes sociales basadas en perfiles tanto personales como profesionales.

Los perfiles consisten en fichas donde los usuarios aportan un conjunto de información de contenido personal y/o profesional que suele cumplimentarse con una fotografía personal. En este tipo de redes suele ser obligatoria la creación de un perfil para poder ser usuario y poder emplear así todas las funciones de la red. (Tapia, 2014)

Redes sociales de microblogging.

También se las conoce como redes de nanoblogging. Están diseñadas para compartir y comentar pequeños paquetes de información (que suelen medirse en caracteres), pudiendo ser emitidos desde dispositivos fijos o móviles que facilitan el seguimiento activo de los mismos por parte de sus usuarios. (Tapia, 2014)

- Según grado de apertura. Se tiene en cuenta la capacidad de acceso a las mismas por cualquier usuario entendida ésta como el nivel de restricción que se aplica.
- Redes sociales públicas. Están abiertas a ser empleadas por cualquier tipo de usuario que cuente con un dispositivo de acceso a Internet sin necesidad de pertenecer a un grupo u organización concreta.

Redes sociales privadas

Están cerradas a ser empleadas por cualquier tipo de usuario. Sólo se puede acceder a ellas por la pertenencia a un grupo específico u organización privada que suele hacerse cargo del coste de la misma. Los usuarios suelen mantener relación contractual o de otra índole con dicho grupo específico u organización. (Tapia, 2014)

Según nivel de integración. Se tiene en cuenta el nivel de afinidad, interés e involucración en materias o actividades de tipo, preferentemente, profesional.

Redes sociales de integración vertical.

Su empleo suele estar acotado al uso por parte de un grupo de usuarios a los que aún una misma formación, interés o pertenencia profesional. No es infrecuente que el usuario acceda a ellas previa invitación por parte de uno de sus miembros y la veracidad de la información contenida en los perfiles suele ser comprobada y verificada. Pueden ser de pago, el coste suele soportarse por los propios usuarios de las mismas contando con un número de usuarios muy inferior al existente en las redes de integración horizontal.

Redes sociales de integración horizontal.

Su empleo no está acotado a un grupo de usuarios con intereses concretos en una materia. Algunos ejemplos de redes sociales directas, incluidas en el anexo del presente estudio, son: Facebook, YouTube, Wikipedia, hi5, Meetic, LinkedIn, Xing, MySpace, Fotolog, Menéame. (Tapia, 2014)

2.4.2. Tecnología de la Información y Comunicación

En los últimos años, las TIC han tomado un papel importantísimo en nuestra sociedad y se utilizan en multitud de actividades. Las TIC forman ya parte de la mayoría de sectores: educación, robótica, Administración pública, empleo y empresas, salud... (Mela, 2011)

También han surgido centros de formación especializados en TIC que ofrecen cursos y masters TIC donde las materias que imparten se centran en desarrollar este ámbito de conocimiento.

En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e

interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades (1997) comunicativas". (Cabero, 1998)

Para Antonio Bartolomé "la T.E. encuentra su papel como una especialización dentro del ámbito de la Didáctica y de otras ciencias aplicadas de la Educación, refiriéndose especialmente al diseño, desarrollo y aplicación de recursos en procesos educativos, no únicamente en los procesos instructivos, sino también en aspectos relacionados con la Educación Social y otros campos educativos. Estos recursos se refieren, en general, especialmente a los recursos de carácter informático, audiovisual, tecnológicos, del tratamiento de la información y los que facilitan la comunicación" (Alba, 1997)

Utilidad de la Tecnología de la Información y Comunicación

Sirva para tener acceso rápido a cualquier tipo de información de una manera fácil y rápida. (Marta Mela, 2011)

Estas se dividen en diferentes pasos los cuales son:

- **Inmaterialidad.** La digitalización nos permite disponer de información inmaterial, para almacenar grandes cantidades en pequeños soportes o acceder a información ubicada en dispositivos lejanos.
- **Instantaneidad.** Podemos conseguir información y comunicarnos instantáneamente a pesar de encontrarnos a kilómetros de la fuente original.
- **Interactividad.** Las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación se caracterizan por permitir la comunicación bidireccional, entre personas o grupos sin importar donde se encuentren. Esta comunicación se realiza a través de páginas web, correo electrónico, foros, mensajería instantánea, videoconferencias, blogs o wikis entre otros sistemas.

Automatización de tareas.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación han facilitado muchos aspectos de la vida de las personas gracias a esta característica. Con la automatización de tareas podemos, por ejemplo, programar actividades que realizaran automáticamente los ordenadores con total seguridad y efectividad. Existen interesantes cursos de TIC, desde enfados a profesores como a público en general. Incluso hay programas más especializados como los masters en TIC. (Mela, 2011)

Existe diferente Tecnologías de la Información y Comunicación los cuales se dividen en los siguientes:

Redes: la telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes de televisión o las redes en el hogar son algunas de las redes de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Terminales:

Existen varios dispositivos o terminales que forman parte de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Estos son el ordenador, el navegador de Internet, los sistemas operativos para ordenadores, los teléfonos móviles, los televisores, los reproductores portátiles de audio y video o las consolas de juego. (Mela, 2011)

Servicios en las Tecnologías de la Información y Comunicación:

Las Tecnologías de la Información y Comunicación ofrecen varios servicios a los consumidores. Los más importantes son el correo electrónico, la búsqueda de información, la banca online, el audio y música, la televisión y el cine, el comercio electrónico, e-administración y e-gobierno, la e-sanidad, la educación, los videojuegos y los servicios móviles. (Mela, 2011)

2.4.3. Comunicación Social

Proceso en el que intervienen dos o más seres o comunidades humanas que comparten experiencias, conocimientos, sentimientos, aunque sea a distancia, a través de medios artificiales. En este intercambio los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria". (EcuRed, 2016)

Existen diferentes tipos de escalones o niveles en la comunicación los cuales son:

- **Interpersonal:** Es la interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata.
- **Intergruppal:** Es la que se realiza en la comunidad local y está relacionada con la comunicación pública. Es por tanto la que se establece entre dos o más grupos empleando un tema común: la comunidad local. En este nivel la información que se comunica se produce y distribuye por medio de un sistema de comunicación especializado y está destinada a la comunidad como un conjunto. (EcuRed, 2016)
- **Intragupal:** Es la que se establece dentro de un grupo específico como por ejemplo la familia, un grupo clase, en una reunión de trabajo.

Comunicación Organizacional

Es la comunicación que se establece para dar a conocer la información de la organización en cuanto a políticas, objetivos, lineamientos de trabajo y toda la información que permite el funcionamiento de la organización, tanto la interna para el colectivo laboral como para el público externo con que se relaciona. Son los procesos de comunicación que se dan en una organización o institución, a partir de la labor de un especialista en esa área. Traza políticas de comunicación para lograr buenas relaciones de trabajo que tributen a la eficacia y eficiencia de la institución. (EcuRed, 2016)

Global: El ejemplo más significativo es la comunicación de masas; la cual tiene por fuente una organización formal (institucional) y como emisor un comunicador profesional, que establece una relación unidireccional y pocas veces interactiva con el receptor.

Fundamentación Teórica. Variable Dependiente

2.4.4. Gestión del Talento Humano

Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control". (Anzola, 2002, pág. 70)

La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo." (Chiavenato, 2007, pág. 122)

Concuerdo con los autores, ya que el esfuerzo, trabajo y todo lo que implica la participación de los trabajadores es fundamental para el crecimiento de la empresa y por ende el de sus colaboradores. La gestión de talento humano es uno de los aspectos más importantes, ya que toma en consideración varios aspectos de los colaboradores como son: las costumbres, aptitudes, habilidades y sus características y como cada uno de ellos asume una actitud para para realizar su trabajo.

Objetivos de le Gestión de Talento Humano

Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La Administración de Recursos Humanos debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios: (Chiavenato, 2002, pág. 10)

Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.

Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones."

Evaluación de desempeño

Es una apreciación sistemática, periódica, estandarizada y cualificada, del valor demostrado por un individuo en su puesto de trabajo, desde el punto de vista de la organización donde trabaja. (Hoinding, 2007, pág. 5)

La tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión de recursos humanos en las organizaciones. La evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado.

Contar con un sistema formal de evaluación de desempeño permite a la gestión de recursos humanos evaluar sus procedimientos.

Los procesos de reclutamiento y selección, de inducción, las decisiones sobre promociones, compensaciones y adiestramiento y desarrollo del recurso humano requieren información sistemática y documentada proveniente del sistema de evaluación de desempeño. (Urdaneta, 2002)

En términos concretos, el principal desafío del especialista en recursos humanos es lograr el mejoramiento permanente de las organizaciones de las que forman parte, haciéndolas más eficientes y más eficaces.

Ser eficiente implica utilizar la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción de bienes y servicios.

Ser eficaz implica lograr la producción de estos bienes y servicios adecuados, de manera que sean aceptables para la sociedad. Estos dos factores conducen a mejores niveles de productividad.

La respuesta que el especialista de recursos humanos da al desafío indicado, es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del recurso humano a la organización.

Principios de la evaluación del desempeño

- La evaluación del desempeño debe estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo. Estos son:
- La evaluación del desempeño debe estar unida al desarrollo de las personas en la empresa.
- Los estándares de la evaluación del desempeño deben estar fundamentados en información relevante del puesto de trabajo.
- Deben definirse claramente los objetivos del sistema de evaluación del desempeño
- El sistema de evaluación del desempeño requiere el compromiso y participación activa de todos los trabajadores

El papel de juez del supervisor-evaluador debe considerarse la base para aconsejar mejoras.

Beneficios de la de evaluación desempeño

La evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera como vienen ejecutando su trabajo y los jefes que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.(Psicología y Empresa,2011)

- Evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado.
- Puede identificar los empleados que necesitan y/o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar los empleados que tienen condiciones de promoción o transferencia.

- Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados, estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

Métodos de evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño humano puede efectuarse mediante técnicas que pueden variar notablemente, no sólo de una empresa a otra, sino dentro de una misma empresa, ya que se trate de niveles de personal diferentes o de diversas áreas de actividad.(Paola Buelvas Villa, 2002)

Para la evaluación de desempeño existen varios métodos o sistemas, los cuales ayudan a obtener el adecuado al tipo y a las características de cada uno de los evaluados. Un sin número de autores hablan sobre los distintos métodos de evaluación de desempeño.

Características

Su diseño está pensado para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que esa compañía considera importantes para el presente o para un futuro (Martha Alles, 2010)

Este método ayuda a medir hasta qué punto un trabajador posee ciertas características como son: liderazgo, iniciativa, creatividad y confiabilidad. Este método se encuentra dividido por 4 escalas las cuales son:

- Escala gráfica de calificación: Cada una de las características por evaluar se encuentra representada mediante una escala en el cual el evaluador indica hasta qué grado el trabajador posee esas características.

- Escala Mixta: Esta es una modificación de la escala básica, en esta escala se le da al evaluador tres descripciones específicas de cada característica como son: superior, inferior y promedio.
- Distribución forzada: Este método exige al evaluador que elija entre varias declaraciones, a menudo estas son puestas en forma de pares, que estas parezcan igualmente desfavorables y favorables. De todos modos es algo en desuso.
- Distribución narrativa: Requiere que el evaluador prepare un ensayo que describa al trabajador con la mayor precisión que le sea posible. Esto genera para que el jefe exprese su opinión

Comportamiento

Permite al evaluador identificar de forma inmediata el punto en que el trabajador se aleja de la escala. Estos métodos se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían o no exhibirse en el puesto de trabajo. Esto sirve por lo general en proporcionar una retroalimentación de desarrollo. (Martha Alles, 2010)

Incidente crítico: Puede facilitar el desarrollo y la autoevaluación por parte del trabajador. Es decir es un proceso poco usual el cual denota mejor o peor desempeño del trabajador en alguna parte del trabajo.

Resultados. Evalúa los logros de los empleados y los resultados que obtienen en el trabajo como son las cifras de ventas o producción, supone menos subjetividad.

2.4.5. Evaluación de desempeño

Se puede Utilizar la Evaluación de Desempeño para mucho más que para determinar salarios. Mejora por igual los resultados de la empresa y la

actuación futura de las personas. Una correcta metodología de evaluación de desempeño es beneficiosa para ambas partes. (Martha Alles, 2010)

Existen diferentes procedimientos para la evaluación los cuales son:

Definir el puesto:

En este proceso el jefe y el trabajador deben estar de acuerdo en las responsabilidades que se le asignan y en los criterios de desempeño del puesto, como se mencionó antes la evaluación de desempeño solo se puede realizar con relación al puesto de trabajo, es necesario que las instrucciones estén claras tanto para el evaluado como el evaluador. (Alles M. , 2010)

Evaluar el desempeño en función de puesto: incluye algún tipo de calificación en relación con una escala definida previamente.

Retroalimentación: observar y comentar el desempeño y el progreso del o de los trabajadores.

Tipos de evaluación

Es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. (Chiavenato, 1995)

La evaluación es un instrumento una herramienta para mejorar los resultados del recurso humano de la empresa. Ya sea que haya o no un programa formal de evaluación dentro de la organización.

Siempre hay que tomar en cuenta que los jefes siempre están observando a sus trabajadores y como estos se desempeñan dentro de sus puestos de trabajo. Con esto el jefe está formando impresiones acerca del rendimiento del trabajador.

Evaluación por competencias

Para el análisis de desempeño se usarán las competencias en relación con el nivel requerido para la posición o puesto de trabajo. La principal ventaja de adoptar un enfoque basado en conductas para medir el rendimiento reside en que los criterios o las pautas de rendimiento utilizados son concretos. (Alles, 2008)

Para evaluar el desempeño por competencias la empresa debe haber definido previamente qué son las competencias. Como saben todos los que de un modo u otro han trabajado en organizaciones, usualmente se contrata a una persona por sus conocimientos y se la despide por su comportamiento.

Evaluación de 180°

La evaluación de 180° es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y eventualmente los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360° en que no incluye el nivel de subordinados. (Martha Alle, 2010) p.211

Evaluación de 360°

Es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. Puede incluir otras personas como proveedores o clientes. Cuanto mayor sea el número de evaluadores, mayor será el grado de fiabilidad del sistema. (Alles, 2008) p. 45.

Capacitación

La capacitación involucra un aprendizaje, y que el resultado del aprendizaje es un cambio de conducta; por lo tanto los cambios que se generen en los empleados deben ser producto de necesidades previamente diagnosticadas, transferidas y reforzadas en la organización. Los programas de capacitación deben necesariamente formar parte de programas más amplios de mejoramiento organizacional, que puedan enlazar esos cambios (de estructura, sistemas,

procedimientos, filosofía, etc.), logrando un progreso en los resultados de la organización. (Torres, 2010)

Proceso de capacitación

La capacitación es un proceso y continuo que pasa por cuatro etapas, (Chiavenato, 2009):

- El diagnóstico consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas.
- Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
- El diseño consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
- La implantación es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
- La evaluación consiste en realizar los resultados obtenidos en la capacitación.

Evaluación de las necesidades

Detecta los actuales problemas de la organización y los desafíos a futuro que deberá enfrentar. La empresa debe enfrentar a las realidades de una nueva revolución tecnológica para capacitar a sus integrantes” (Davis, 2008, pág. 257)

Capacitación de instrucción sobre el puesto

El propósito de capacitación en las tareas es lograr la preparación de personas hasta alcanzar estándares deseados para asignaciones actuales o potenciales. Proporciona los conocimientos y habilidades básicas que se requieren para llevar a cabo diversas partes especializadas de la tarea general de la empresa. (French, 1991, pág. 371),

Esta se imparte durante la jornada laboral, esta se emplea para enseñar al personal operativo o de primera línea a desempeñar su puesto actual. Se hace una

descripción general del puesto de trabajo el objetivo y los resultados que esperan de él, siempre destacando la importancia de la capacitación y el facilitador puede mostrar cómo realizarlo.

Beneficios

La capacitación en todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización, es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de contar con un personal calificado y productivo. (Psicología Empresa, 2011).

Estos son alguno de los beneficios:

- Mantiene la competitividad de la organización
- Incrementa la rentabilidad mejora el conocimiento del puesto y de la organización a todos los niveles.
- Eleva la moral.
- Promueve la identificación con los objetivos de la organización.
- Ayuda en la comprensión y adopción de nuevas políticas.
- Proporciona información con respecto a necesidades futuras.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Mejora la calidad de habitad en la empresa.

Desempeño laboral

Definición

Cuando el trabajador encuentra estabilidad laboral encuentra a su vez tranquilidad, salud, motivación y un buen estado emocional. Gracias a esto el individuo está dispuesto a rendir más y con esto lleva al individuo a que mejore su posición en lo laboral y en lo personal.

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (Fragola, 2001)

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

En general, el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar. (Chiavenato, 1999)

Esto constituye un escalón personal, ya que gracias a esto permitirá conseguir logros personales; esto se enfoca mayormente en el desempeño, el empleado y el cargo asignado por un trabajador de alto mando. Es importante que la empresa brinde estabilidad laboral a los trabajadores cuando ingresan a trabajar y a su vez poner en práctica sus conocimientos sobre su puesto y dependiendo como sea el clima de su trabajo se verá reflejado su desempeño dentro de la misma.

En la revista Chiavenato plantea que: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. (Useche, 2002), (Pedraza, 2010, pág. 496) dicen que según (Robbins, 2004) anuncia que el desempeño laboral es un complemento, es uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. (Useche, 2002),

Existen varios factores que influyen o intervienen en el desempeño laboral los cuales son:

La productividad de una organización depende en gran medida del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar mayor rendimiento y mayor productividad. Es por todo esto que tienen gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral. (Workmeter, 2012)

- Motivación. La motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- Adecuación y Ambiente de trabajo. Es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador consiste en incorporar en un puesto de trabajo de acuerdo a sus habilidades y características.
- Establecimiento de objetivos. Es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que establecen objetivos que se deben desarrollar en un periodo de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.
- Reconocimiento del trabajo. El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores.
- Participación del colaborador: Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

- La formación y desarrollo profesional: Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción, etc.

Para poder cumplir cada una de estas citas que son nombradas por los autores es necesario que, los colaboradores tengan bien definido cuales son sus funciones dentro de sus puestos, es por esto que es necesario que la organización realice un análisis y descripción de cargos para que el desempeño de los colaboradores se alcie por ciento para que ellos y la organización consigan metas individuales y grupales.

Análisis y descripción de cargos

La descripción y el análisis de cargos tienen que ver directamente con la productividad y competitividad de las empresas, ya que implican una relación directa con el recurso humano que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización. Son herramientas que permiten la eficiencia de la administración de personal, en cuanto que son la base para la misma. Una descripción y análisis de cargos concienzudas y juiciosas dan como resultado la simplificación en otras tareas propias de este sector de la organización. (Vargas, 2001)

La descripción de cargos es sumamente necesaria, ya que es una fuente de información básica para la planeación de recursos humanos, gracias a la descripción de cargos podemos realizar: selección, adiestramiento, remuneración salarial e incentivos.

En sí la descripción de cargos está orientada hacia el contenido de cada uno de los contenidos de los cargos, es decir hacia los aspectos intrínsecos de cada uno de ellos; el análisis corresponde a los aspectos extrínsecos, es decir a los requisitos que se necesitan y exigen para un puesto de trabajo.

Como se sabe en cada departamento o áreas de las organizaciones hay formas distintas de organizar y agrupar las tareas y obligaciones y esto puede variar según su puesto de trabajo, existen diferentes categorías de análisis los cuales son:

Procedimientos, materiales equipos que cada uno de los colaboradores debe conocer.

- La responsabilidad que va tener en su puesto de trabajo: La responsabilidad en el trabajo o laboral, son las responsabilidades que asumimos (y nos delegan) en el mundo laboral, es en resumidas cuentas lo que hace progresar al empleado.
- Normas y sobre el desempeño y la carga de trabajo: La carga de trabajo mental es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza.
- Relaciones; interfaces de cargo: Son las áreas con las que se encuentra conformada la organización como son el directorio, administrativo financiero y operadores.
- La supervisión: La Supervisión es la constante observación, identificación, análisis y registro de todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo en un dentro de un área de trabajo específica.
- Periodos de calificación, prueba y adiestramiento: Son los diferentes pasos que se realizan antes durante y después de un reclutamiento al o a los aspirantes al puesto de trabajo.
- Condiciones de trabajo: Son aspectos del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo,

además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo

- Oportunidades: Son las prestaciones y servicios que te otorga la empresa con la finalidad que el personal pueda crecer y superarse dentro de la empresa.

Existen diferentes métodos para el análisis y descripción de cargos los cuales son:

- Observación directa al colaborador realizando su trabajo: Consiste en que una o más personas obtengan la información acerca de los trabajadores, observando o registrando las tareas asignadas de acuerdo a su puesto de trabajo.
- Cuestionarios a los colaboradores y a sus jefes inmediatos: Se utiliza para obtener respuestas concretas e información útil con la finalidad de recolectar datos para la organización.
- Entrevistas directas al colaborador: Consiste en la interacción entre el analista de cargo y el empleado, esta interacción permite la eliminación de dudas y desconfianza principalmente frente a empleados conflictivos.
- Métodos mixtos que abarquen dos o más de los puntos mencionados antes. Es la combinación de dos o más métodos de análisis, la elección de estas combinaciones se hará según las necesidades de cada empresa.

El análisis y descripción de cargos es sumamente importante ya que trata temas importantes y claves; el qué, el cómo, el porqué y el cuándo, estas son preguntas básicas a la limitación de un cargo, el cual permite delimitar las obligaciones, las tareas, las atribuciones los cuales son elementos que conforman un trabajo y que debe cumplir el colaborador.

Es sumamente importante el análisis de cargo, ya que gracias a esto se puede deducir, analizar y desarrollar los datos ocupacionales relativos a los cargos, los

cuales son cualidades necesarias para ocupar los cargos y características del ocupante, ya que sirven de base para una orientación profesional.

2.5 Hipótesis

Las redes sociales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera.

2.6 Señalamiento de Variables

2.6.1. Variable Independiente

Las redes sociales

2.6.2. Variable Dependiente

Desempeño Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque

El enfoque de la investigación se ubica en un paradigma crítico – propositivo, direccionando el informe de la investigación desde los ámbitos cuantitativo y cualitativo, ya que de esta manera se podrá encontrar una solución al problema de investigación.

3.1.1. Enfoque cuantitativo

Porque los datos obtenidos se someterán a un análisis estadístico aportando en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones que darán realce al trabajo relacionado con las Redes sociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera.

3.1.2. Enfoque Cualitativo

Porque la información obtenida a través de la observación y el manejo de información es de apoyo en la valoración del marco teórico.

3.2 Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Investigación de campo

La investigación fue de campo, porque el investigador acude al lugar donde se origina el problema para tomar contacto directo con la realidad, de los efectos que presentan las redes sociales en el desempeño del trabajador.

2. Investigación Documental – Bibliográfica

Se realizó este trabajo de investigación apoyándonos en materiales técnicos y tecnológicos los cuales nos fueron de gran ayuda para analizar, comprender, ampliar, sintetizar y relacionar distintos criterios y definiciones de autores de renombre para la realización de la investigación y a su vez del diseño de la encuesta.

La investigación documental se encuentra contenida en diversas observaciones o datos, contenidas en escritos de diversos tipos. La escritura, los modos de comunicación escrita, son también conductas humanas. (Suck, 2007, pág. 49)

Pero en este caso, nos interesa básicamente como instrumentos informativos para nuestros estudios de las conductas humanas; esto nos da la pauta para escoger nuestras fuentes de información. Al terminar este proceso de selección, clasificación, ordenación, sistematización y análisis de contenido, se procede a la redacción del borrador que dará origen la tesina.”

3.3 Nivel o tipo de investigación

En los tipos de investigación sobresale el nivel exploratorio, descriptivo y explicativo, detectando factores determinantes relacionados con las variables de estudio.

3.3.1. Nivel o tipo Exploratorio

Este método de investigación nos permitirá conocer los factores predominantes de las redes sociales y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera.

3.3.2 Nivel o tipo Descriptivo

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos así como para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones, basadas en el marco teórico.

3.3.3. Nivel o tipo Explicativo

Es investigación explicativa porque se encarga de encontrar el porqué de los hechos mediante la causa-efecto realizando un análisis crítico mediante encuestas a la población enfocándose en la explicación de las variables independiente y variable dependiente.

3.3.4. Nivel Correlacional

En el trabajo investigativo se examinó la relación que existe entre las dos variables de estudio las redes sociales y su influencia en el desempeño laboral, para determinar de qué manera incide la una variable sobre la otra.

3.4 Población y muestra

Para la presente investigación se tomará en cuenta a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera de la agencia matriz del área administrativa que cuentan con un aproximado de 70 trabajadores.

Tabla No 1. Población

OBJETO DE ESTUDIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trabajadores del Área Administrativa	30	20%
Trabajadores del Área Operativa	40	80%
Totales	70	100%

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Variable Independiente: Las redes sociales

Cuadro N.- 1 Variable Independiente: Las redes sociales

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Está vinculada a la estructura donde un grupo de personas mantienen algún tipo de vínculo. Dichas relaciones pueden ser sociales, laborales comerciales, sexuales o de otra índole. Bruno Gandlgruber y Paola Ricaurte Quijano (2013)	Sociales	Redes Sociales	¿Tiene usted acceso a una red social?	Encuesta Cuestionario
	Laborales	Desempeño	¿Cree usted que las redes sociales pueden ser un distractor dentro del trabajo, y su desempeño?	
		Ámbito laboral	¿Aproximadamente cuánto tiempo al día le dedica a la red social que usted utiliza en el ámbito laboral?	
	Comerciales	Trabajo	¿Puede usted utilizar libremente las redes sociales dentro del trabajo?	

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

3.5.2 Operacionalización Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Cuadro N.- 2 Variable Dependiente: Desempeño laboral

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es donde el individuo manifiesta sus competencias laborales, integradas como un sistema de conocimientos, habilidades y sentimientos, en un adecuado ambiente, favoreciendo en la experiencia, seguridad y trabajo en equipo (Jessica Llamba, 2014)	Competencias laborales	Desempeño	¿Cree usted que las redes sociales pueden ser de ayuda para su desempeño en la empresa?	Encuesta
	Ambiente	Comunicación	¿La comunicación es fortalecida a través de la red social: Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp?	Questionario
	Experiencias	Red Social	¿Cree usted que su desempeño laboral se ha visto afectado por utilizar redes sociales?	

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Se utilizó la técnica de encuesta, con el instrumento del cuestionario estructurado, dirigido a los colaboradores del área administrativa y del área operativa, con preguntas cerradas, que facilitaron el registro de la información.

3.6.1 Técnica. Encuesta

Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. Fernando, 1992, p. 1.

Es una técnica de recolección de información donde los informantes responden por escrito a preguntas planteadas; el instrumento es el cuestionario estructurado con preguntas impresas que interesan investigar; sirve de enlace entre los objetos de la investigación y la realidad estudiada.

3.6.2. Instrumentos. Cuestionario

El instrumento de mayor utilización es el cuestionario aplicado al personal de Unifinsa Sociedad Financiera, el cual fue elaborado mediante preguntas cerradas, con la finalidad de obtener información clara, oportuna e interesante, aplicada posteriormente en el análisis e interpretación de datos, con la finalidad de apoyar en las conclusiones y recomendaciones del trabajo para dar solución al problema planteado.

3.6.3 Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad de la técnica e instrumento se lo hizo con la asistencia del Tutor en investigación, quien emitió sus juicios de valor y observaciones para su respectiva corrección y aplicación

3.6.4 Procesamiento y análisis

Para el procesamiento y análisis de la información y la verificación de la hipótesis se utilizara el método estadístico el chi-cuadrado el cual nos permitirá obtener información de forma clara para que el momento de obtener los resultados este nos indique si la hipótesis es aceptada o rechazada, una vez recopilada la información se procederá a tabular las encuestas, y posteriormente realizar un análisis para presentar datos, en cuanto a codificación de la información se desarrollará de forma rápida,

3.7 Plan para la Recolección de la Información

Cuadro N.- 3 Plan para la Recolección de la Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Personal de la agencia matriz de Unifinsa
3. ¿Sobre qué aspectos?	Comunicación, evaluación, relaciones humanas
4. ¿Quién?	El investigador (Esteban Cadena)
5. ¿A quiénes?	A 70 colaboradores de Unifinsa
6. ¿Cuándo?	Octubre 2015/ Marzo 2016
7. ¿Dónde?	Unifinsa Sociedad Financiera
8. ¿Cuantas veces?	Una vez
9. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
10. ¿Con qué?	Cuestionario

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

3.7.1. Procesamiento de la información

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Tabulación o cuadros según variables.

3.7.2. Análisis e interpretación de resultados

- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 30 personas del Área Administrativa

Pregunta N. 1: ¿Tiene usted acceso a una red social?

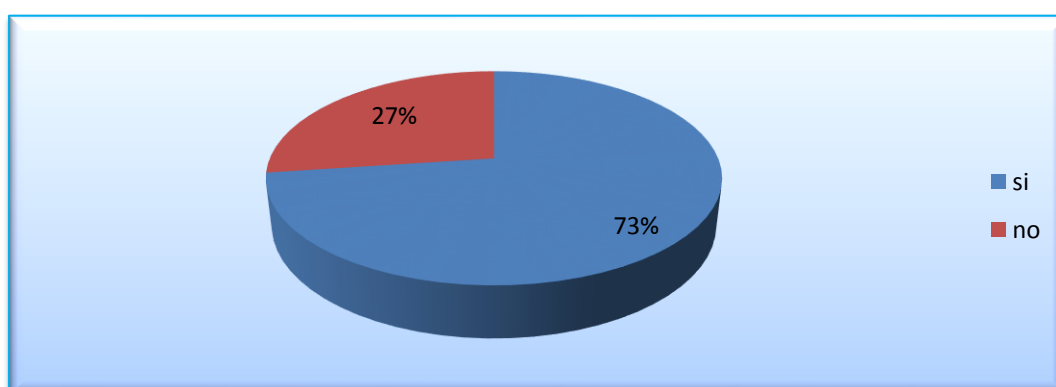
Tabla No. 2. Redes sociales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	73%
NO	9	27%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 1 Redes sociales



Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar el 73% de los encuestados tienen acceso a redes sociales; mientras el 27% no tiene acceso.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera arrojó un resultado en el cual establece que el mayor porcentaje de los colaboradores tienen acceso a una red social esto nos indica que las redes sociales ya son parte del diario vivir de las personas, es decir que cada día más las personas tienen más acceso fácil al internet.

Pregunta No 2: ¿Cree usted que las redes sociales pueden ser un distractor dentro del trabajo, y su desempeño?

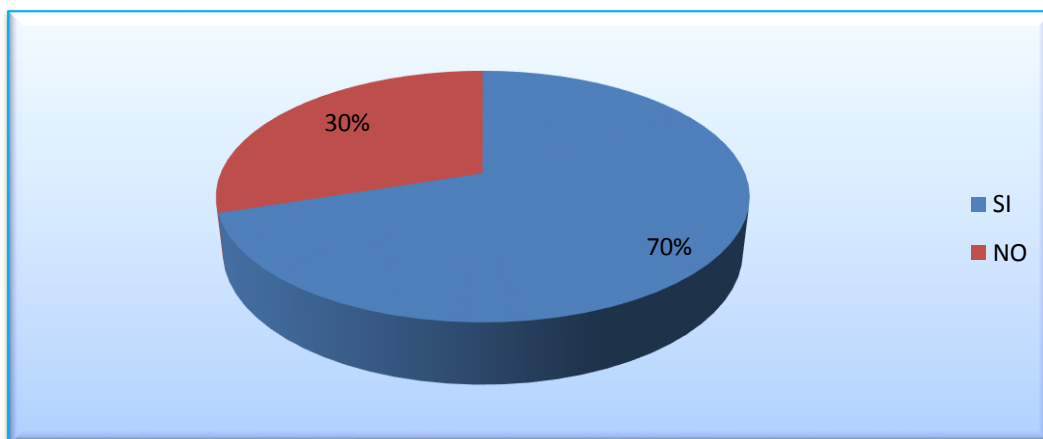
Tabla No. 3 Desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	70%
NO	6	30%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 2 Desempeño



Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar el 70% de los encuestados consideran que las redes sociales son un distractor dentro del trabajo; mientras el 30% consideran que no.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera un porcentaje de los trabajadores aseguran que las redes sociales son un distractor dentro del trabajo consideran que pueden ser perjudiciales a la hora de realizar sus actividades laborales, mientras que el otro porcentajes asegura que no son un distractor.

Pregunta No 3: ¿Aproximadamente cuánto tiempo al día le dedica a la red social que usted utiliza en el ámbito laboral?

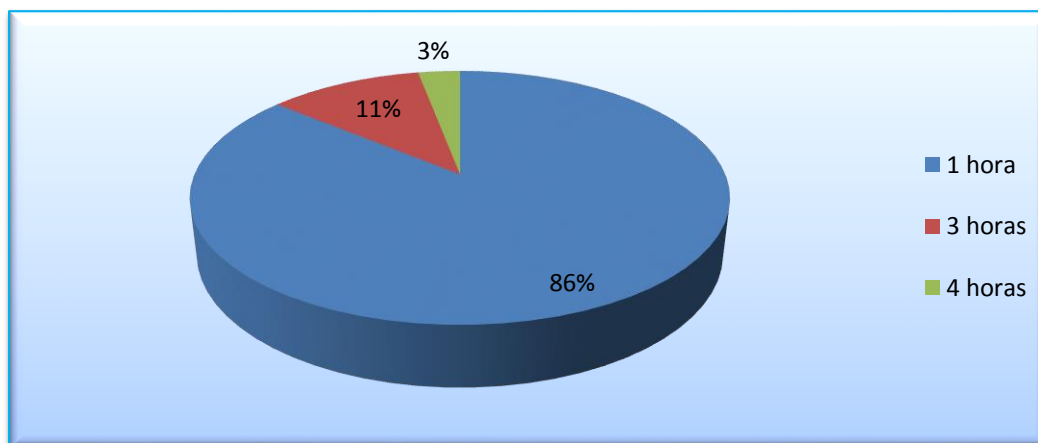
Tabla No. 4 Ámbito laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 hora	20	86%
3 horas	8	11%
4 horas	2	3%
6 horas	0	0%
+ 10 horas	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 3 Ámbito laboral



Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar el 86% de los encuestados le dedican una hora a las redes sociales; mientras el 11% le dedican 3 horas y el 3% le dedican 4 horas.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera arrojó que la mayoría de los trabajadores utilizan una hora diaria, la mayoría concuerda que lo utilizan justamente a la hora de su almuerzo ya que es el mayor tiempo libre que tienen durante la jornada laboral y que la utilizan para comunicarse con su familia o amigos.

Pregunta No. 4: ¿Puede usted utilizar libremente las redes sociales dentro del trabajo?

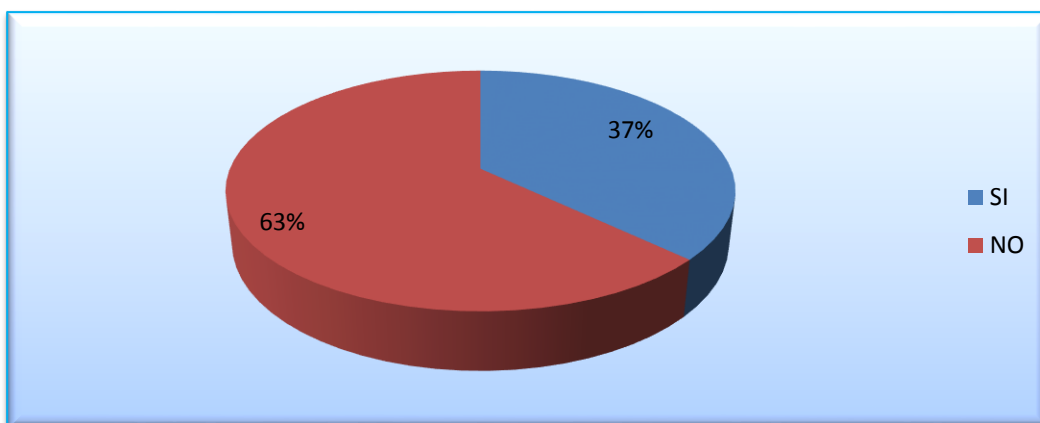
Tabla No 5. Trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	37%
NO	17	63%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 4. Trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Del 100% de los encuestados el 37% de los trabajadores manifiestan que no pueden utilizar libremente las redes sociales; mientras que 63% expresa que no pueden utilizar libremente las redes sociales.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera arrojó que un porcentaje de los trabajadores no pueden utilizar libremente las redes sociales dentro de su jornada laboral, ya que indican que tienen un control permanente por parte de sus superiores o que disponen de mucho trabajo y esto es un factor el cual impide que los trabajadores utilicen libremente.

Pregunta No.5: ¿Cree usted que las redes sociales pueden ser de ayuda para su desempeño en la empresa?

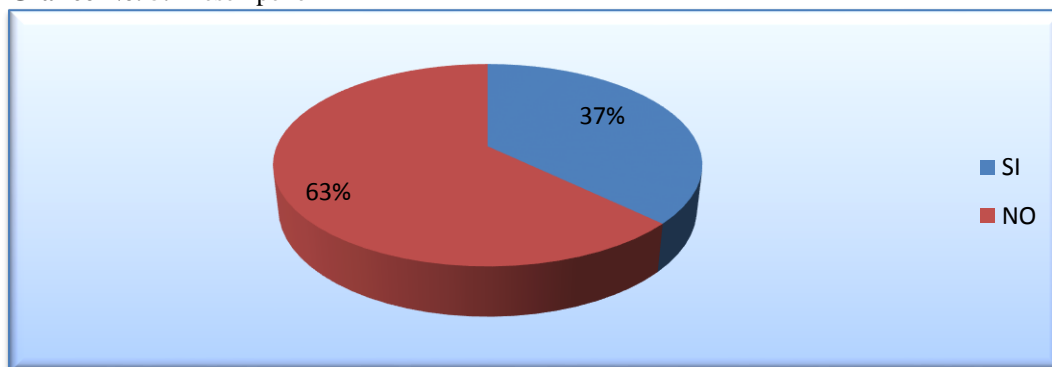
Tabla No. 6. Desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	37%
NO	17	63%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 5. Desempeño



Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar el 63% de los encuestados opinan que las redes sociales no son de ayuda en el trabajo; mientras el 37% dicen que si.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera, se analizó que la mayoría de los trabajadores encuestados creen que las redes sociales no son de ayuda en el trabajo y concuerda con una de las problemáticas en que aseguran que las redes sociales son un factor de distracción, mientras que el otro porcentaje aseguran que si pueden ser de ayuda para realizar sus actividades laborales.

Pregunta No. 6: ¿Cuál de las siguientes redes sociales utiliza con mayor frecuencia: Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp?

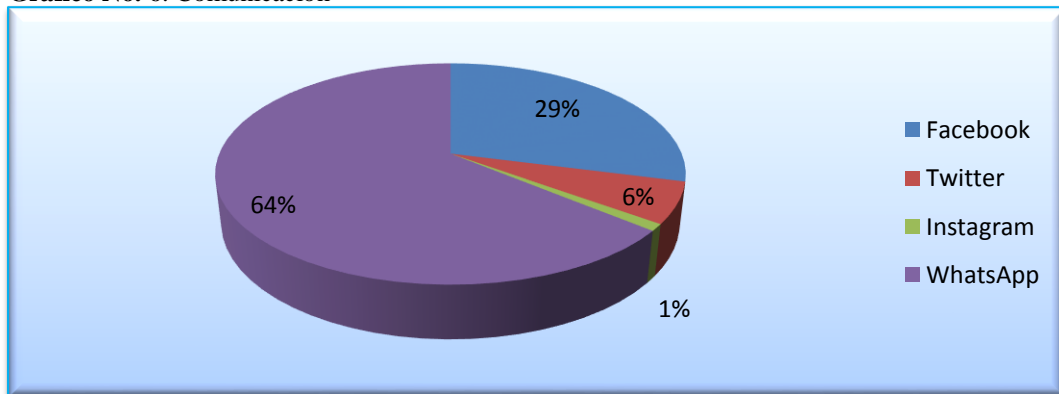
Tabla No. 7. Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Facebook	10	29%
Twitter	4	6%
Instagram	1	1%
Whatsapp	15	64%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 6. Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar el 64% de los encuestados la red social que más utiliza es WhatsApp; el 29% utiliza Facebook; el 6% Twitter y apenas el 1% Instagram

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera arrojó como resultado que la red social más utilizada es WhatsApp, aseguran que es la que les permite comunicarse con familia, amigos y compañeros de trabajo. Facebook es la segunda red social más utilizada.

Pregunta No.7 ¿Cree usted que su desempeño laboral se ha visto afectado por utilizar alguna de estas redes sociales?

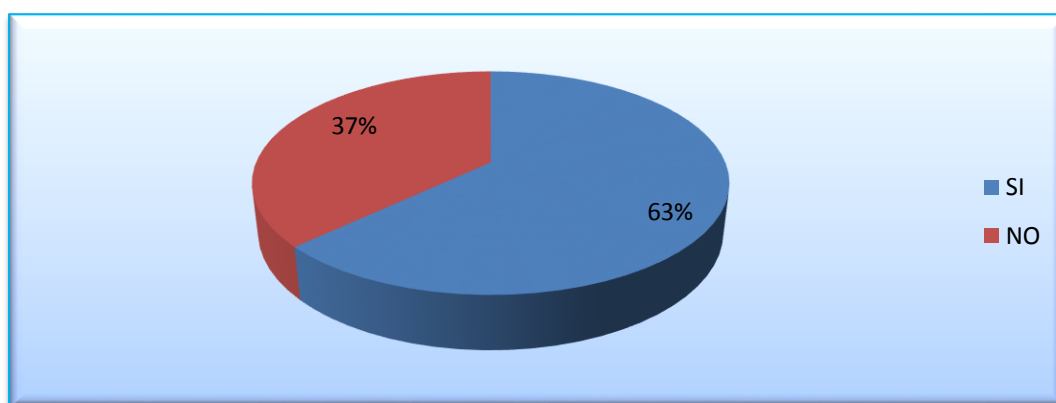
Tabla No. 8 Red Social

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	63%
NO	5	37%
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No.7 Red Social



Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar en la gráfica el 93% de los encuestados no ha tenido ningún tipo de problema en su desempeño laboral, esto concuerda con los datos arrojados en preguntas anteriores en la que indican que no pueden utilizar libremente las redes sociales dentro del trabajo y que en el trabajo las redes sociales no son de ayuda.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera indicó lo siguiente el 7% de los encuestados dice que su desempeño laboral si se ha visto afectada por utilizar alguna red social, mientras el 65% dice que su desempeño no se ha visto afectada por utilizar alguna red social.

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 40 personas del Área Operativa

Pregunta N. 1: ¿Tiene usted acceso a una red social?

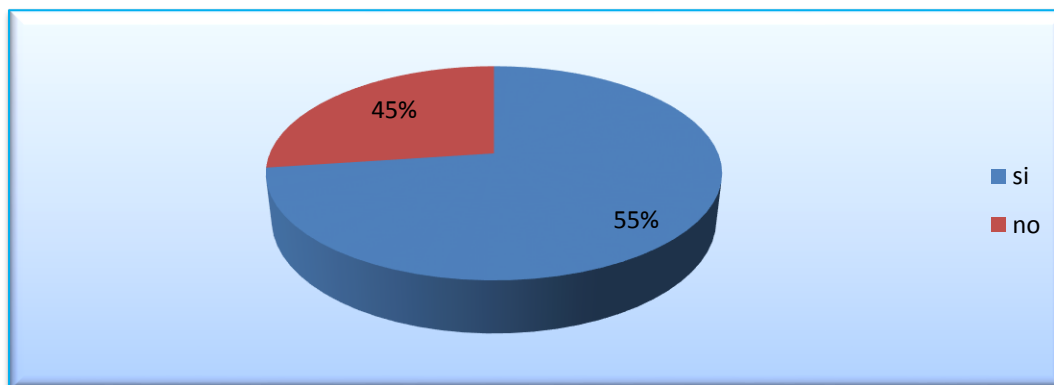
Tabla No. 9. Redes sociales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	55%
NO	18	45%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 8 Redes sociales



Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar el 55% de los encuestados tienen acceso a redes sociales; mientras el 45% no tiene acceso.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera arrojó un resultado en el cual establece que el mayor porcentaje de los colaboradores tienen acceso a una red social esto nos indica que las redes sociales ya son parte del diario vivir de las personas, es decir que cada día más las personas tienen más acceso fácil al internet.

Pregunta No 2: ¿Cree usted que las redes sociales pueden ser un distractor dentro del trabajo, y su desempeño?

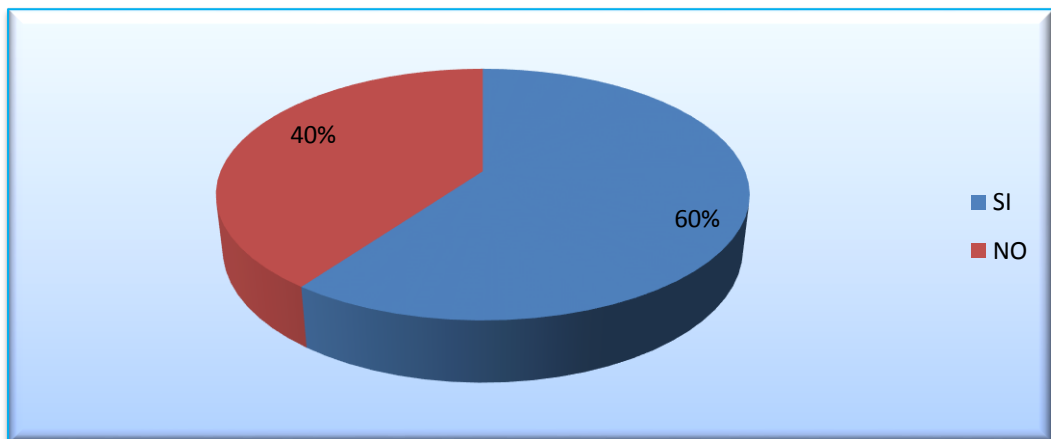
Tabla No. 10. Desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	60%
NO	16	40%
TOTAL	40	100

Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 9. Desempeño



Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar el 60% de los encuestados consideran que las redes sociales son un distractor dentro del trabajo; mientras el 40% consideran que no.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera un porcentaje de los trabajadores aseguran que las redes sociales son un distractor dentro del trabajo consideran que pueden ser perjudiciales a la hora de realizar sus actividades laborales, mientras que el otro porcentajes asegura que no son un distractor.

Pregunta No 3: ¿Aproximadamente cuánto tiempo al día le dedica a la red social que usted utiliza en el ámbito laboral?

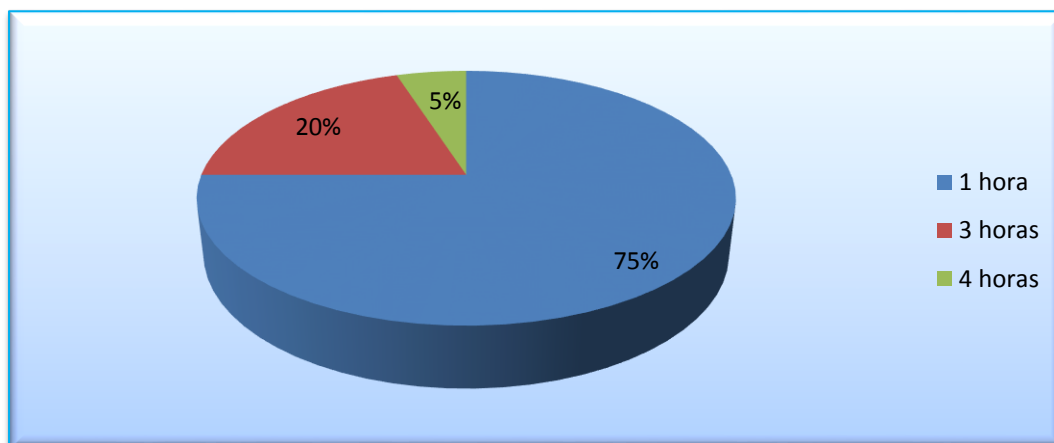
Tabla No. 11. Ámbito laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 hora	30	75%
3 horas	8	20%
4 horas	2	5%
6 horas	0	0%
+ 10 horas	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 10. Ámbito laboral



Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar el 75% de los encuestados le dedican una hora a las redes sociales; mientras el 20% le dedican 3 horas y el 5% le dedican 4 horas.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera arrojó que la mayoría de los trabajadores utilizan una hora diaria, la mayoría concuerda que lo utilizan justamente a la hora de su almuerzo ya que es el mayor tiempo libre que tienen durante la jornada laboral y que la utilizan para comunicarse con su familia o amigos.

Pregunta No. 4: ¿Puede usted utilizar libremente las redes sociales dentro del trabajo?

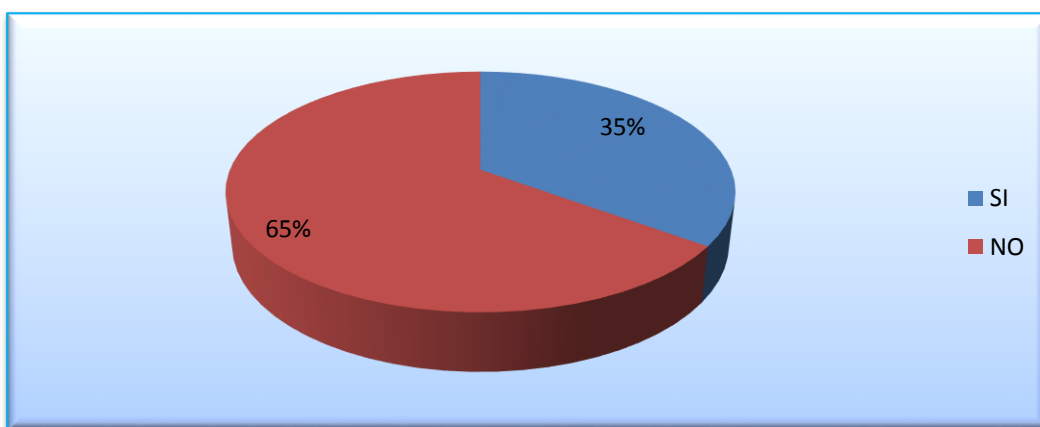
Tabla No 12. Trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	35%
NO	26	65%
TOTAL	40	100

Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 11. Trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Del 100% de los encuestados el 35% de los trabajadores manifiestan que si pueden utilizar libremente las redes sociales; mientras que 65% expresa que no pueden utilizar libremente las redes sociales.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera arrojó que un porcentaje de los trabajadores no pueden utilizar libremente las redes sociales dentro de su jornada laboral, ya que indican que tienen un control permanente por parte de sus superiores o que disponen de mucho trabajo y esto es un factor el cual impide que los trabajadores utilicen libremente.

Pregunta No.5: ¿Cree usted que las redes sociales pueden ser de ayuda para su desempeño en la empresa?

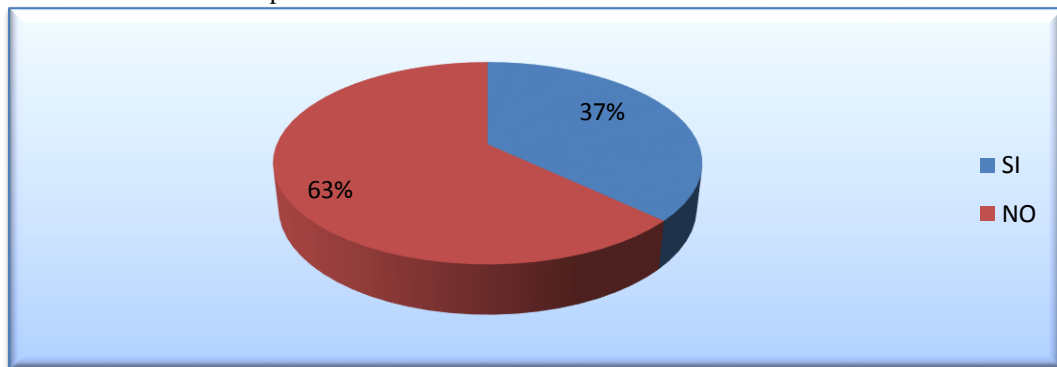
Tabla No. 13. Desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	37%
NO	17	63%
TOTAL	40	100

Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 12. Desempeño



Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar el 63% de los encuestados opinan que las redes sociales no son de ayuda en el trabajo; mientras el 37% dicen que si pueden ser de ayuda.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera, se analizó que la mayoría de los trabajadores encuestados creen que las redes sociales no son de ayuda en el trabajo y concuerda con una de las problemáticas en que aseguran que las redes sociales son un factor de distracción, mientras que el otro porcentaje aseguran que si pueden ser de ayuda para realizar sus actividades laborales.

Pregunta No. 6: ¿Cuál de las siguientes redes sociales utiliza con mayor frecuencia: Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp?

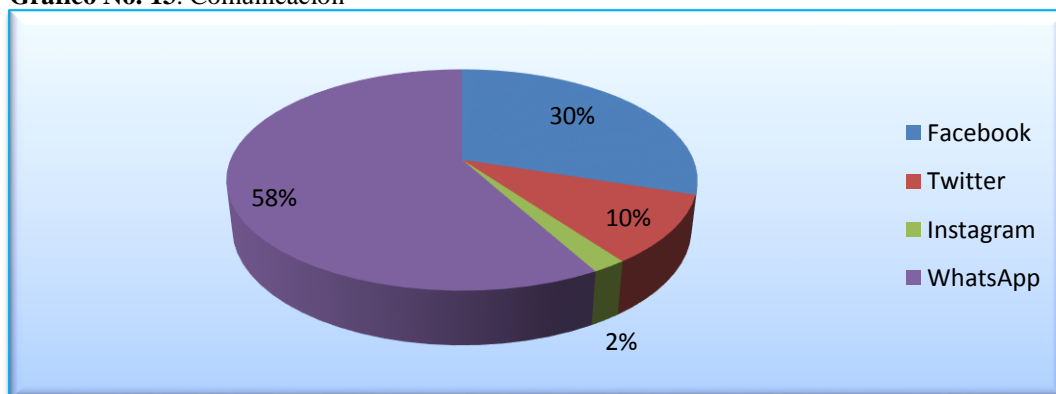
Tabla No. 14. Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Facebook	12	30%
Twitter	4	10%
Instagram	1	2%
Whatsapp	23	58%
TOTAL	40	100

Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 13. Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada al Área administrativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar el 58% de los encuestados la red social que más utiliza es WhatsApp; el 30% utiliza Facebook; el 10% Twitter y apenas el 2% Instagram

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera arrojó como resultado que la red social más utilizada es WhatsApp, aseguran que es la que les permite comunicarse con familia, amigos y compañeros de trabajo. Facebook es la segunda red social más utilizada.

Pregunta No.7 ¿Cree usted que su desempeño laboral se ha visto afectado por utilizar alguna de estas redes sociales?

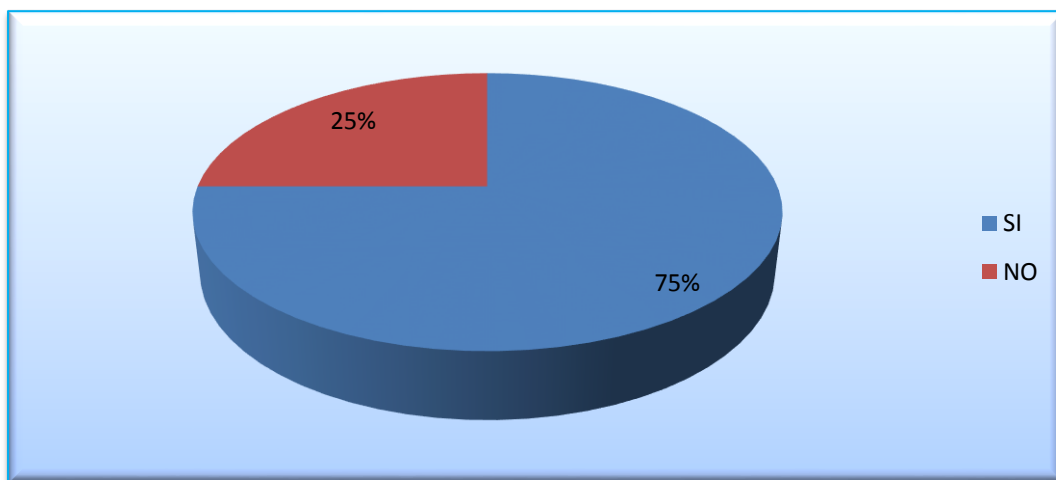
Tabla No. 15. Rendimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	75%
NO	10	25%
TOTAL	40	100

Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No. 14. Rendimiento



Fuente: Encuesta aplicada al Área operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Análisis

Como se puede observar en la gráfica el 75% de los encuestados dicen haberse visto afectado por la utilización de redes sociales; mientras el 25% dicen no se han visto afectado por la utilización de redes sociales.

Interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera indicó que las redes sociales pueden ser un factor de distracción, ya que al utilizar cualquier red social esta representan gasto de tiempo y por ende afecta a las actividades que se esté realizando.

4.1 Verificación de la hipótesis

4.2 Modelo Lógico

Hipótesis nula

H₀ Las redes sociales si inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera.

Hipótesis alternativa

H₁ Las redes sociales si inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera.

4.3. Modelo Matemático

H₀: O = E

H_a: O ≠ E

Dónde:

X² c = Chi cuadrado

∑ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

4.4 Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

4.4.1 Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

Grados de libertad

$$gl = (c-1)(f-1)$$

$$gl = (2- 1)(4 -1)$$

$$gl = 1 * 3 = 3$$

$$gl = 3$$

Tabla N.- 16 Distribución Chi Cuadrado Cálculo

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,705
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794

Fuente: Tabla chi cuadrado

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$, trabajando con dos fila filas (si y no) y cuatro columnas (dos preguntas de la variable independiente y dos de la variable dependiente), aplicando la formula $gl = (f-1) (c-1)$; se obtiene 3, observándose en la tabla de distribución el chi cuadrado 7,81.

4.4.2. Recolección de datos y cálculos estadísticos

Frecuencias Observadas

Tabla No. 17. Frecuencias Observadas

Interrogantes	SI	NO	TOTAL
1) ¿Tiene usted acceso a una red social?	51	19	70
2) ¿Cree usted que las redes sociales pueden ser un distractor dentro del trabajo?	49	21	70
3) ¿Cree usted que las redes sociales pueden ser de ayuda para su trabajo?	26	44	70
4) ¿Cree usted que su desempeño laboral se ha visto afectado por utilizar alguna de estas redes sociales?	65	5	70
TOTAL	191	89	280

Fuente: Encuesta aplicada en el área Administrativa y Operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Frecuencia Esperada

Tabla N.- 18. Frecuencias Esperadas

Interrogantes	SI	NO	TOTAL
1) ¿Tiene usted acceso a una red social?	47,75	22,25	70
2) ¿Cree usted que las redes sociales pueden ser un distractor dentro del trabajo?	47,75	22,25	70
3) ¿Cree usted que las redes sociales pueden ser de ayuda para su trabajo?	47,75	22,25	70
4) ¿Cree usted que su desempeño laboral se ha visto afectado por utilizar alguna de estas redes sociales?	47,75	22,25	70
TOTAL	191	89	280

Fuente: Encuesta aplicada en el área Administrativa y Operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Cálculo de X_c^2

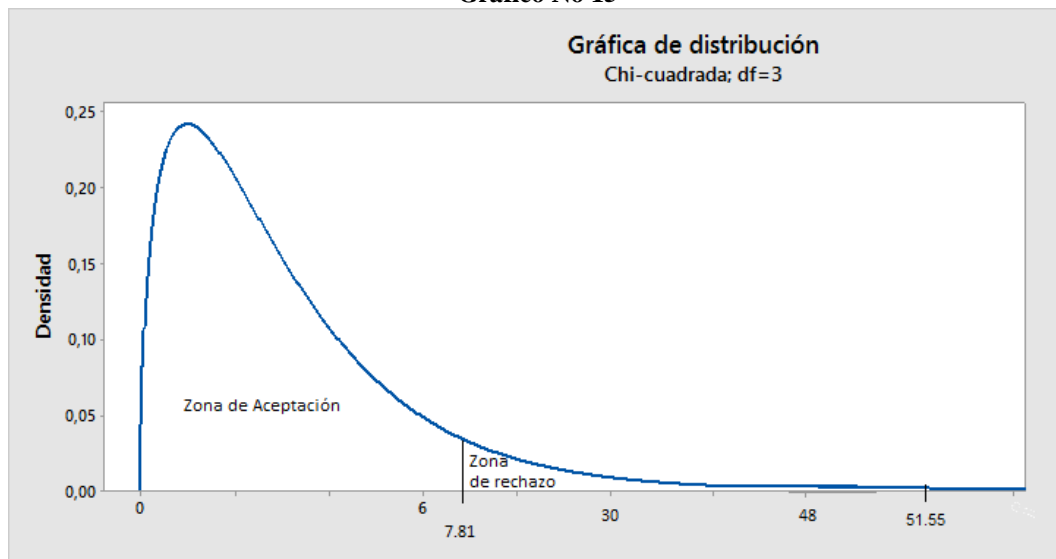
Tabla No. 19. Cálculo del Chi Cuadrado

OBSERVADOS	ESPERADOS	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
51	47,75	3,25	10,56	0,22
19	22,25	-3,25	10,56	0,47
49	47,75	1,25	1,56	0,03
21	22,25	-1,25	1,56	0,07
26	47,75	-21,75	473,06	9,90
44	22,25	21,75	473,06	21,26
65	47,75	17,25	297,56	6,23
5	22,25	-17,25	297,56	13,37
X² CALCULADO				51,55

Fuente: Encuesta aplicada en el área Administrativa y Operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Gráfico No 15



Fuente: Encuesta aplicada en el área Administrativa y Operativa

Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Mediante el cálculo estadístico del Chi cuadrado calculado es 51,55 y éste es mayor que el Chi cuadrado de la tabla cuyo valor es 7,81, con tres grados de libertad y un nivel $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) que demuestra que las redes sociales SI inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se establece que las redes sociales inciden en el desempeño laboral considerándose como un factor de distracción, perjudicando el cumplimiento de las actividades dentro del tiempo planeado y retardando la consecución de logros, que a la larga pueden afectar al rendimiento del trabajador que conlleve a un problema dentro de su trabajo.
- Se concluye que los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera, que durante su jornada laboral tienen accesos a las diferentes redes sociales constituyéndose un elemento disipador de la concentración en el desempeño de las actividades laborales, como resultado se dio que la red social más utilizada es WhatsApp, y aseguran que es de fácil acceso y la utilizan para comunicarse con sus familiares, amigos y compañeros de trabajo durante la jornada de trabajo.
- En el desempeño laboral actualmente no se está considerando la aplicación de técnicas y herramientas de estudio y medición de trabajo, aportando a una valoración real, eliminando movimiento y hábitos innecesarios determinando el tiempo improductivo sustituyendo con métodos que aporten al incremento de la productividad.
- En Unifinsa Sociedad Financiera es inexistente la elaboración de un informe académico que relacione el estudio de las redes sociales y el desempeño laboral; dificultando las relaciones interpersonales, la comunicación y el ambiente laboral, afectando al cumplimiento de las actividades laborales de los trabajadores.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda el uso adecuado de las redes sociales en el tiempo libre evitando afectaciones en el desempeño laboral, distracciones que pueden generar errores involuntarios y reducir la calidad de servicio al cliente el cual también afecta al cumplimiento de las actividades laborales de los trabajadores.
- Al ser el internet, una fuente de información libre se recomienda la restricción de ciertas redes sociales con la finalidad de evitar infiltración de información o la distracción por parte de los colaboradores de la empresa, siempre y cuando, éstas no sean un medio de comunicación útil para la empresa y trabajadores.
- Utilizar herramientas de medición de tiempos en el trabajo que aporten a la eliminación de tiempo improductivo y creación de métodos y estrategias que aporten al incremento del rendimiento individual y grupal el cual beneficie tanto a los trabajadores como a la empresa.
- Se recomienda realizar un documento científico que detalle el uso de las redes sociales dentro de la jornada laboral y sus consecuencias en el desempeño laboral de Unifinsa Sociedad Financiera.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Artículo Académico

Las Redes sociales y su incidencia en el desempeño laboral de los
trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera

AUTOR: Esteban Israel Cadena Sánchez

Tutor: Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez

Ambato- Ecuador

2016

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE PSICOLOGÍA
INDUSTRIAL**

Tema: Las redes sociales y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Unifinsa Sociedad Financiera.

Autor: Esteban Israel Cadena Sánchez

Tutor: Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez

Resumen Ejecutivo

La presente investigación tiene como objetivo primordial determinar cómo las redes sociales inciden en el desempeño laboral en Unifinsa Sociedad Financiera, la importancia de la presente investigación radica en determinar cómo las redes sociales pueden o no afectar el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa. La investigación se apoyan en autores de revistas y páginas digitales que tienen sustento científico teórico como: (Manpower Professional) (Paspuel, 2014) por otra parte el desempeño laboral se sustenta en autores como: (Chiavenato I. , 2011) (Domínguez Chávez, 2011) (Paspuel, 2014).El presente estudio se desarrolla en un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que el investigador se estuvo inmerso con la realidad de la institución, (Chiavenato I. , 2011),de igual forma se obtuvo datos estadísticos los cuales permitieron tener una visión clara sobre los aspectos que acontecieron en el proceso investigativo, se empleó la investigación bibliográfica tomando como principal referencia artículos y revistas digitales, tesis entre otros, en la investigación de campo, los colaboradores participaron en el proceso de investigación de forma directa. Para la recolección de datos e información se aplicó una encuesta a 70 colaboradores, como método estadístico se utilizó la técnica del chi-cuadrado, pudiendo determinar que las redes sociales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de Unifinsa S.F. A nivel general se puede observar y reflexionar que en la institución existe un buen ambiente y que los colaboradores se sienten satisfechos y conformes con las comodidades que le brinda la empresa.

Palabras Clave: Redes Sociales, Desempeño Laboral, Clima Laboral, Comunicación Social, Tics, Gestión de Talento Humano, Evaluación del Desempeño,

ABSTRACT

Topic: Social networks and their influence on job performance of employees of Unifinsa Sociedad Financiera”.

Author: Esteban Israel Cadena Sánchez

Tutor: Lic. Mg. Gabriela Romero

Summary

This research aims primarily to determine how social networks affect job performance in Unifinsa Sociedad Financiera, the importance of this research is to determine how social networks may or not affect job performance of Company’s collaborators. Research rely on Authors of magazines and digital pages with theoretical scientific support as: (Manpower) (Paspuel, 2014): On the other hand work performance is based on authors such as: (Chiavenato, 2011) (Dominguez Chavez, 2011) (Paspuel, 2014) .The present study develops a qualitative and quantitative approach because the researcher was actively involved with the reality of the institution (Chiavenato, 2011), similarly statistical data was obtained which allowed to have a clear vision on the issues that appeared during the investigative process, Employment Research used bibliographic reference as a guide basing principally in articles and digital journals, also field research was implemented, employees participated in the research process directly. As Collecting Data process a survey was applied to 70 employees, as a statistical method technique was used chi-square, which helped to determine that social networks affects job performance for Unifinsa Collaborators.

Something relevant that could be detected is that in the institution there is a good atmosphere and that employees are satisfied with the amenities that the Company offers to them.

Keywords: Social networks , labor performance, labor climate , Social Communication , ICT, Human Resource Management , Performance Evaluation ,

INTRODUCCIÓN

Actualmente las redes sociales ya forman parte de nuestras vidas, estas están presentes en todo momento y estas ya se encuentran vinculadas tanto a nivel personal, educativo y laboral, mientras que el desempeño laboral se considera una pieza primordial dentro de las organizaciones como fuente clave de éxito y efectividad tanto para la empresa como para los trabajadores que la conforman. El desarrollo de la investigación es muy importante, ya que puede generar un entorno favorable para los colaboradores, además se contó con todos los recursos necesarios ya sean estos materiales, humanos y económicos, gracias a esto se obtuvo información real y necesaria, hay varias páginas web, que gracias a la investigación que se realizó en las mismas, se determinó que las redes sociales y el desempeño laboral ya forman parte del diario vivir de las organizaciones. Con esto se busca educar y capacitar a los trabajadores sobre los pro y los contra que generan el uso de las redes sociales dentro del trabajo. Gracias a esto los beneficiarios directos serían los colaboradores y los directivos de la empresa ya que encontrarían un buen ambiente de trabajo.

La variable las redes sociales se sustentó en documentos, artículos y revistas científicas digitales como: (Manpower Professional, 2009) (Santo, 2014) por otra parte con respecto la variable el desempeño laboral se encuentran fundamentados en autores como: (Chiavenato I. , 2011) (Domínguez Chávez, 2011) (Paspuel, 2014).

Preferible evitar prohibir el uso de las redes sociales, mejor es promover un uso responsable; busca relaciones ganar-ganar en donde tanto el empleado como la empresa obtengan beneficios con el uso de redes sociales. De acuerdo a un estudio de McKinsey Global Institute, el empleado que tiene acceso a redes sociales en el trabajo puede perder un poco de tiempo pero el efecto global en la productividad tiene mayores ganancias que pérdidas. (Gomez, 2013)

Recomienda que las empresas aprovechen el poder de la conectividad de las redes sociales para encarar diversos temas como son: la productividad, colaboración, gestión del conocimiento, innovación, etc. (Manpower Professional, 2009)

La productividad, colaboración, gestión del conocimiento, innovación que se obtienen del uso de las redes sociales dentro del ambiente laboral son favorables, ya que los trabajadores pueden obtener información importante que les ayude para el crecimiento tanto personal como laboral, es esto a lo que se refiere sobre ganar-ganar y obviamente las organizaciones también obtienen ganancia de esto ya que podrían tener como resultado un crecimiento de la productividad de sus colaboradores y esto en cierta forma genera ganancias para las empresas.

Hoy en día el desempeño laboral se considerado como uno de los factores claves e importantes dentro de las organizaciones ya que gracias a esto se puede obtener grandes resultados como es el crecimiento empresarial u organizacional que le lleva a alcanzar el éxito y la efectividad.

No es posible concebir una organización eficaz sin el aporte de empleados diestros y motivados hacia su labor. La calidad de un restaurante es percibida negativamente, por ejemplo, como consecuencia de la tardanza de los mesoneros en atender al público. De la misma manera, la percepción de eficacia de un organismo público depende en buena medida de la calidad del trato que se recibe del funcionario con quien se interactúa. (Varela, 2010)

El desempeño refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado; es la causa por la cual se contrata a alguien. Más específicamente, desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores (Campbell, 1990) citado por (Varela, 2010)

Es por esto que el desempeño es la llave fundamental para que las organizaciones puedan encontrar un equilibrio que les ayude a alcanzar el éxito, no obstante es sumamente necesario que las empresas utilicen herramientas que ayuden a medir el desempeño laboral de los colaboradores, y que gracias a estas puedan localizar posibles falencias puedan tener los colaboradores y lograr corregir a tiempo. Gracias a esto se quizás se obtendrá un buen desempeño que ayude al crecimiento de ambas partes, que son las empresas y sus colaboradores que son la pieza fundamental.

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado citado en (Guerra, 2007).

Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral citado en (Guerra, 2007)

En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. Otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que:

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad citado en (Guerra, 2007).

Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

En Unifinsa, según el departamento de talento humano el desempeño laboral no únicamente el uso de las redes sociales ha sido el culpable de que el desempeño laboral se haya visto afectado, aseguran que son otros factores que causan estos problemas en el bajo desempeño laboral.

Comentan también que cada uno de los colaboradores de la empresa saben que tienen normas y reglamentos que cumplir y entre estos están sobre el uso que de sus teléfonos móviles dentro de la jornada laboral, también aseguran que el uso de los teléfonos móviles no son necesariamente la causa principal sobre el bajo desempeño laboral, afirman que el estrés son uno de los principales factores para el bajo desempeño laboral.

Metodología

La presente investigación se ubicó en un paradigma crítico – propositivo, la investigación fue direccionado a un enfoque cuantitativo cualitativo, ya que se pudo obtener datos reales sobre los colaboradores de Unifinsa, para la presente investigación se utilizó encuestas que sirvió para obtener resultados sobre si las redes sociales afectan o no al desempeño laboral, para la obtención de resultados se utilizó procesos matemáticos y estadísticos que ayudaron para la valoración de los resultados.

Con respecto a los resultados del enfoque cualitativo gracias a la investigación se pudo proponer varias alternativas sobre el uso de las redes sociales dentro del horario de trabajo basándose en el desempeño laboral.

El trabajo de investigación se apoyó en materiales técnicos y tecnológicos, los cuales ayudaron a la investigación, gracias a estos, se pudo analizar, comprender, ampliar, sintetizar y relacionar distintos criterios y definiciones de varios autores con renombre. El método de investigación que se empleó nos permitió determinar varios factores predominantes de las redes sociales y su incidencia en el desempeño laboral.

La investigación fue de tipo laboral ya que tuvo como objetivo medir el grado de relación que existió entre dos o más conceptos o variables, la utilidad de la investigación fue saber cómo se pudo comportar un concepto o variable y que gracias a esto se pudo conocer el comportamiento de otra u otras variables relacionadas y que por esto se pudo conocer si fue positiva o negativa.

El método que se realizó hizo énfasis en el problema, con qué frecuencia ocurría, a quienes estaba afectando mediante la profundización de las variables y la cual permitió conocer si el desempeño laboral afectaba al rendimiento.

La población y muestra que se realizó fueron tomados en cuenta a 70 trabajadores de la agencia matriz del área administrativa ya que estos representan a más de la mitad de los trabajadores de la agencia matriz.

Las redes sociales la cual fue la variable independiente tiene una estructura en donde un grupo de personas mantienen algún tipo de contacto o vínculo estas pueden ser sociales, laborales, comerciales, sexuales o de otra índole, las categorías que se tomó en cuenta para la investigación fueron sociales, laborales y comerciales, los indicadores que arrojó la investigación según cada categoría fueron las siguientes: permiten la comunicación entre individuos que se encuentran lejos. Mejoran la comunicación entre los trabajadores de la empresa. Ayuda a mejorar las relaciones comerciales ya existentes, para los ítems básicos se realizaron las siguientes preguntas ¿Las redes sociales pueden ser un aliado dentro de la empresa?, ¿Considera usted que el uso de las redes sociales son perjudiciales para los trabajadores?

La técnica o instrumento que se utilizó para la investigación fueron la encuesta.

El desempeño laboral el cual fue la variable dependiente tuvo como contextualización lo siguiente: Es en donde el individuo manifiesta sus competencias laborales, integradas como un sistema de habilidades, experiencias y sentimientos en un ambiente un ambiente de trabajo estable, de esta contextualización para las categorías se tomó competencias laborales, ambiente de trabajo estable y experiencia, los indicadores que arrojaron cada categoría fueron los siguientes: Permite evaluar cualidades del sujeto (Personalidad y Comportamiento). Mejora las relaciones humanas entre los empleados.

Para los ítems básicos se realizaron las siguientes preguntas: ¿El desempeño laboral es evaluado constantemente?, ¿Considera usted que un ambiente físico mejora las relaciones personales? y ¿El empleado experimenta algún tipo ayuda para mejorar su desempeño?

Para la recolección de información se aplicó el siguiente procedimiento.

Para determinar si existía o no relación entre el uso de las redes sociales con el desempeño laboral, se analizó con qué frecuencia los colaboradores utilizaban las redes sociales y si estas incidían sobre el desempeño laboral y para esto se utilizó una encuesta. Para el procesamiento y análisis de la información y la verificación de la hipótesis se utilizó el método estadístico chi-cuadrado el cual nos ayudó obtener información de forma clara el cual indicó si la hipótesis fue aceptada o rechazada y después de haber obtenido la información se procedió a la tabulación de la encuesta y posteriormente se realizó un análisis para la presentación de datos.

Discusión de Resultados

En la investigación que se realizó en Unifinsa Sociedad Financiera, el 70% de los encuestados aseguraron que las redes sociales consideran que pueden ser un distractor dentro del trabajo, esto también se complementa que la mayoría de los colaboradores con un 63% aseguraron que las redes sociales no son necesarias o de ayuda dentro del campo laboral. Esto se debe principalmente a que la empresa brinda todas las herramientas necesarias para cada uno de los colaboradores se desenvuelva o se desarrolle correctamente, aparte los empleados aseguran que cuando utilizan las redes sociales lo hacen exclusivamente en su tiempo libre o receso y que estas también les ayuda en cierta forma distraerse o liberar un poco el estrés que puedan adquirir durante la jornada laboral, aparte aseguran que tratan de no utilizar en horas laborables ya que consideran una falta de respeto hacia la empresa y compañeros.

Y como también se pudo observar es que estos resultados se apoyan con que un 63% de los colaboradores aseguran que su desempeño laboral se vio afectada por el uso de las redes sociales dentro de las horas laborales y esto se debe a que no

les quitan tiempo a la hora de realizar sus actividades laborales y por ende su desempeño se ve afectado.

Se concluyó que los colaboradores de Unifinsa aseguran que sí que en cierta forma las redes sociales les pueden ayudar a distraerse pero los colaboradores con un 70% aseguran que también pueden ser un distractor dentro del trabajo.

Sobre el desempeño laboral como se analizó anteriormente, los colaboradores aseguraron que las redes no son necesariamente son un factor para que pueda o no haber un bajo desempeño que existen varios factores que pueden desencadenar para que exista este problema.

En esta investigación también se pudo conocer que los colaboradores tienen sus redes sociales favoritas, con un 64% WhatsApp es la red social que más la utilizan seguido de Facebook con un 29%, estas son las dos redes sociales en las que más emplean su tiempo libre.

Los colaboradores indican que estas redes sociales las ocupan para diferentes aspectos como son el poder comunicarse con amigos, familiares y compañeros de oficina y en el caso de la red social Facebook la utilizan para mantenerse informado o buscar eventos de las cosas diarias que ocurren en nuestro país y alrededor del mundo.

No obstante no debemos estigmatizar que las redes sociales pueden ser perjudiciales para los colaboradores y empresas ya que hoy en día la mayoría de las empresas por no decir todas manejan cuentas de redes sociales con la finalidad de mantener informados a sus seguidores, también gracias a las redes sociales muchas empresas han conseguido capital humano de excelencia o a su vez gracias a estas plataformas muchas personas pudieron obtener empleos o buscar empleos.

Las redes sociales pueden ser de gran ayuda para diferentes temas, gracias a estas muchos trabajadores han encontrado un sin número de oportunidades u eventos

que les han servido para crecimiento profesional o personal, las redes sociales son una ventaja siempre y cuando se las sepa manejar de forma adecuada ya que estas también pueden ser utilizadas como una arma que pueden perjudicar o afectar a muchas personas y empresas ya que como todos saben la información que circula en estas es libre y prácticamente de acceso total.

Conclusiones

Se establece que las redes sociales inciden en el desempeño laboral considerándose como un factor de distracción, perjudicando el cumplimiento de las actividades dentro del tiempo planeado y retardando la consecución de logros, que a la larga pueden afectar al rendimiento del trabajador que conlleve a un problema dentro de su trabajo.

Se concluye que los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera, que durante su jornada laboral tienen accesos a las diferentes redes sociales constituyéndose un elemento disipador de la concentración en el desempeño de las actividades laborales, como resultado se dio que la red social más utilizada es WhatsApp, y aseguran que es de fácil acceso y la utilizan para comunicarse con sus familiares, amigos y compañeros de trabajo durante la jornada de trabajo.

En el desempeño laboral actualmente no se está considerando la aplicación de técnicas y herramientas de estudio y medición de trabajo, aportando a una valoración real, eliminando movimientos y hábitos innecesarios determinando el tiempo improductivo sustituyendo con métodos que aporten al incremento de la productividad.

En Unifinsa Sociedad Financiera es inexistente la elaboración de un informe académico que relacione el estudio de las redes sociales y el desempeño laboral; dificultando las relaciones interpersonales, la comunicación y el ambiente laboral, afectando al cumplimiento de las actividades laborales de los trabajadores.

Bibliografía

ManPower Professional, Estudio sobre las tendencias de las empresas en redes sociales, 2009.

Carmen Santo, PuroMarketing, ¿Realmente resulta perjudicial el uso de redes sociales en el trabajo?, 2014.

La Nación, Uso de las redes sociales en el trabajo, 2014.

Merca2.0, Joel Gomez, Redes sociales en el trabajo, 2013.

Instituto de estadísticas y censos (INEC), Reporte anual de estadísticas sobre la tecnologías de la información y comunicaciones (TIC'S), 2011.

Burson-Marsteller and Proof Digital, Fortune 100 Social Media Study, 2009.

Palo Alto Networks, The Application Usage and Risk Report, otoño 2009.

“Capgemini adopts social networking tools for knowledge management,” InfoWorld, mayo de 2009.

Deloitte LLP, 2009 Ethics & Workplace Survey, 2009.

María Belén Proaño Nuñez, La selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la corporación impactex cia. Ltda de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, 2015.

Carlos Patricio Palate Guachambala, El reclutamiento y selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la organización Bioalimentar cía. Ltda. De la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua, 2016.

Ley organica de comunicación Publicada en el suplemento del registro oficial no. 22, del 25 de junio de 2013.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. (2010) Eficencia en desempeño organizacional. Editorial Trillas, México (p. 96).

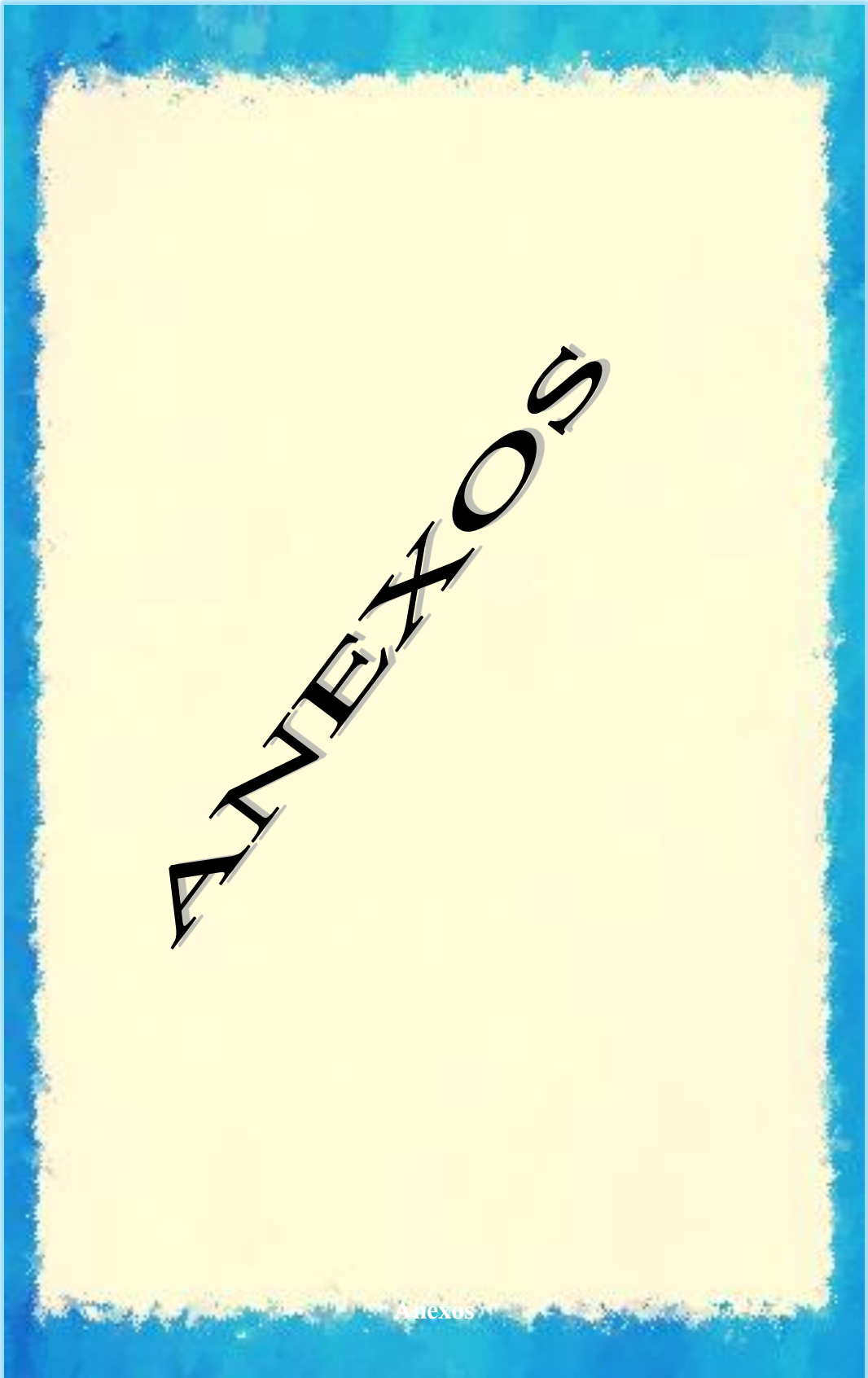
Matos, F. (2013). Evaluacion Del Desempeño. España.

Quintero, N. &. (2008). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral. Santiago, Chile: Negotium.

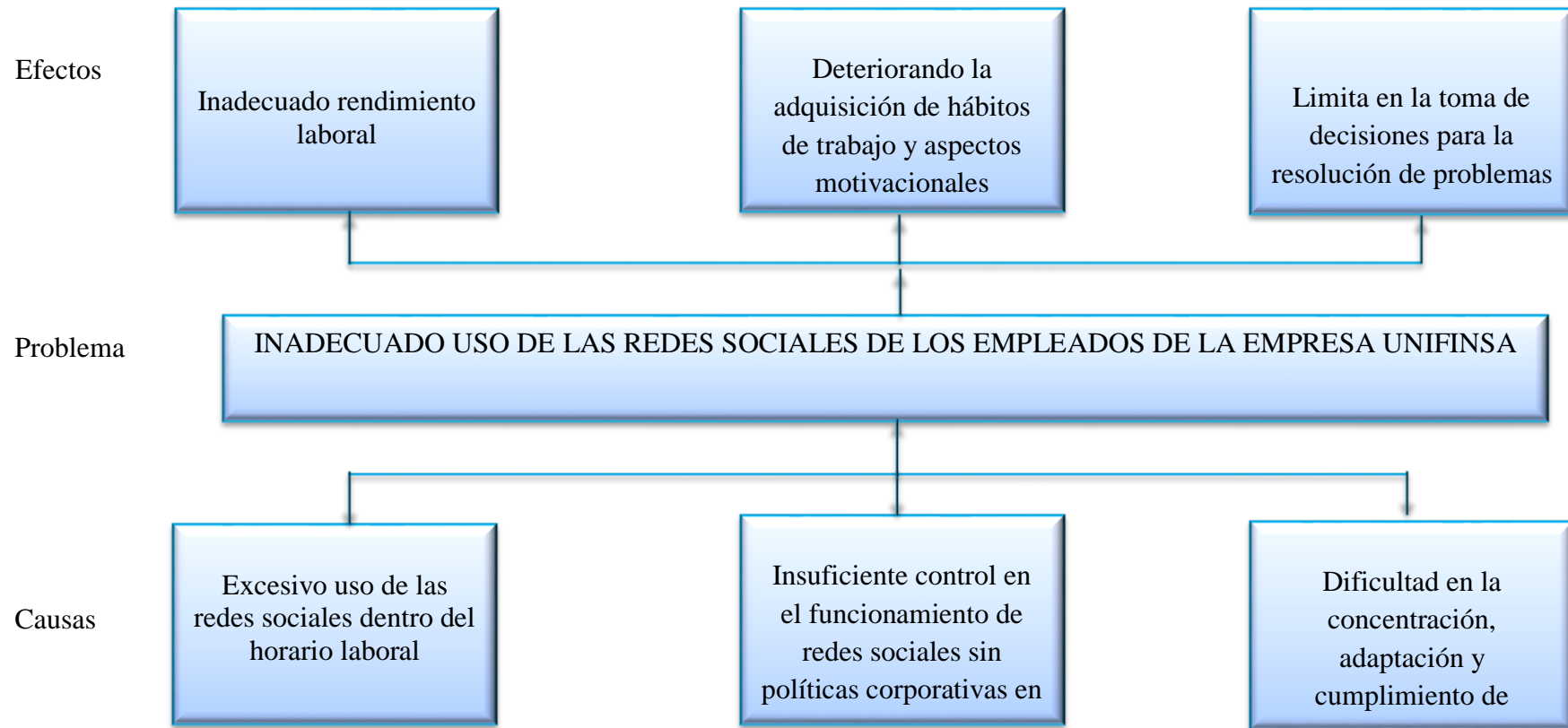
Motowidlo, S. (2013). Rendimiento Laboral. México, México: Mcgraw-Hill.

Matos, F. (2013). Evaluacion Del Desempeño. España.

- Mora, C. (2012). *Administración De Personal Y Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Mcgraw-Hill.
- Lledo, P. (2011). *Gestión Del Talento Humano*. Buenos Aires, Argentina: Ecoe.
- Dolan, S., & Valle, R. (2006). *Gestión Del Talento Humano*. Madrid, España: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión Del Talento Humano*. Bogotá: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración De Recursos Humanos*. México: Mcgraw-Hill.
- Armando, C. (2010). *Gestion Del Talento Humano*. Bogota: Ecoe.
- Caldera, M. (2004). *Planeación Estratégica De Recursos Humanos*. Nicaragua: Consultoria S. A.
- Dale, Y. (1986). *Administración de personal y relaciones industriales*. Ediciones Prentice Hall.
- Baquero, A. (2005). *Administración de recursos humanos. Segunda parte*. Costa Rica: Editorial EUNED.
- Decenzo, A. y Robbins, P. (2003). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial Limusa.
- Mondy, W. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial Pearson Prentice.
- Solana R., *Administración de Organizaciones*. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires, 1993. Pág. 208.
- Urdaneta O., *Psicología Organizacional Aplicada a la Gestión del Capital Humano*. 2005.
- Wrther W., Jr., y Heith D., *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Editorial Mc. Graw Hill.
- Arias, Fernando. (1989). "Administración de Recursos Humanos", 4º Edición, Editorial México, p. 524
- Barrera, Ernesto. (2011). "La Gestión Empresarial", Editorial México, p. 488.

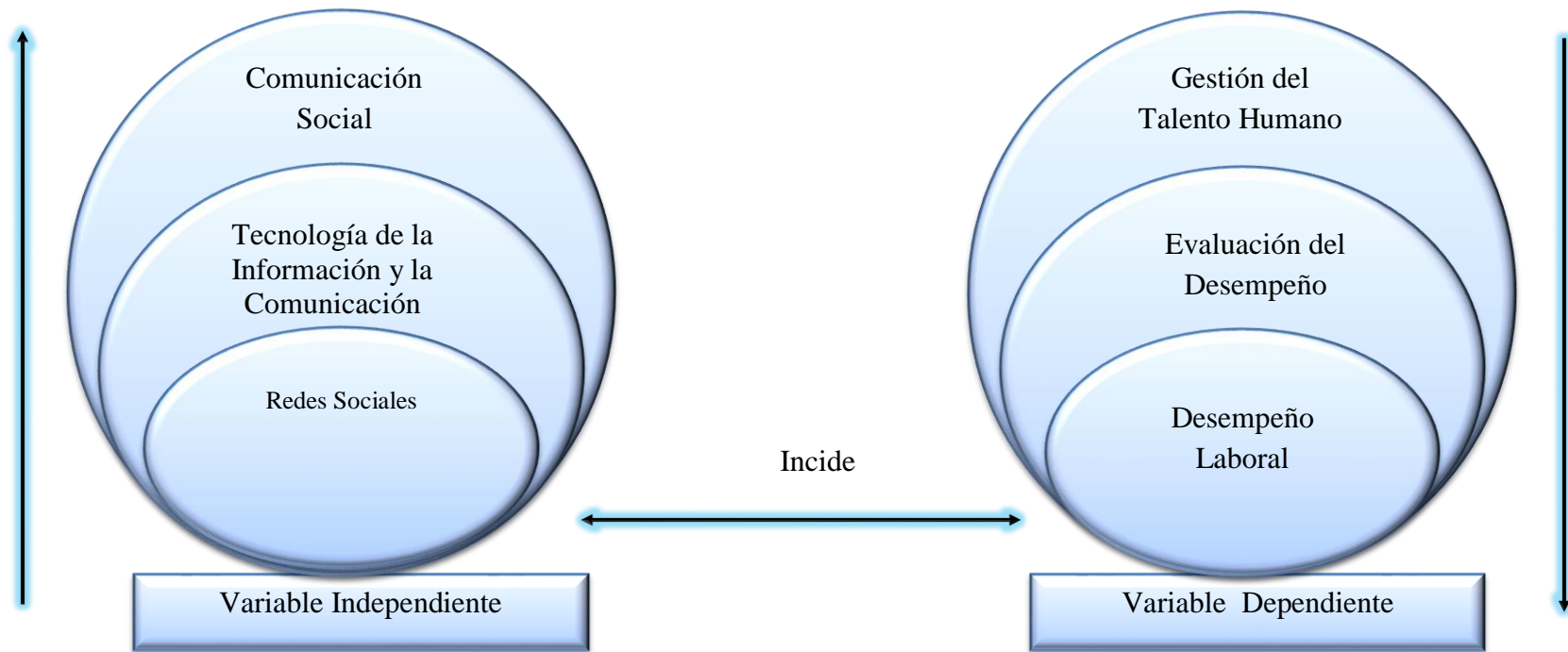


Anexo 1: Árbol de Problemas



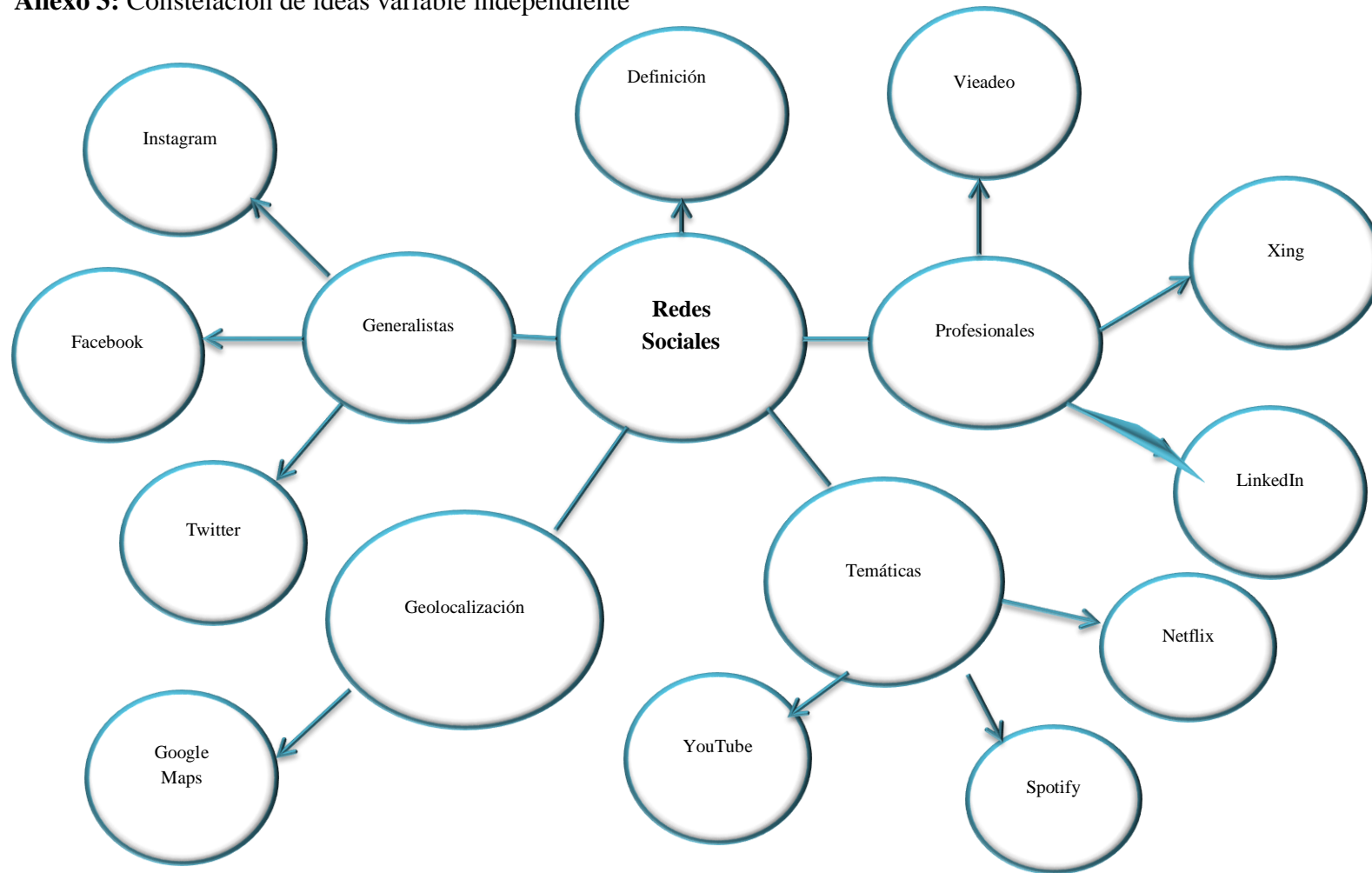
Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Anexo 2: Categorías Fundamentales



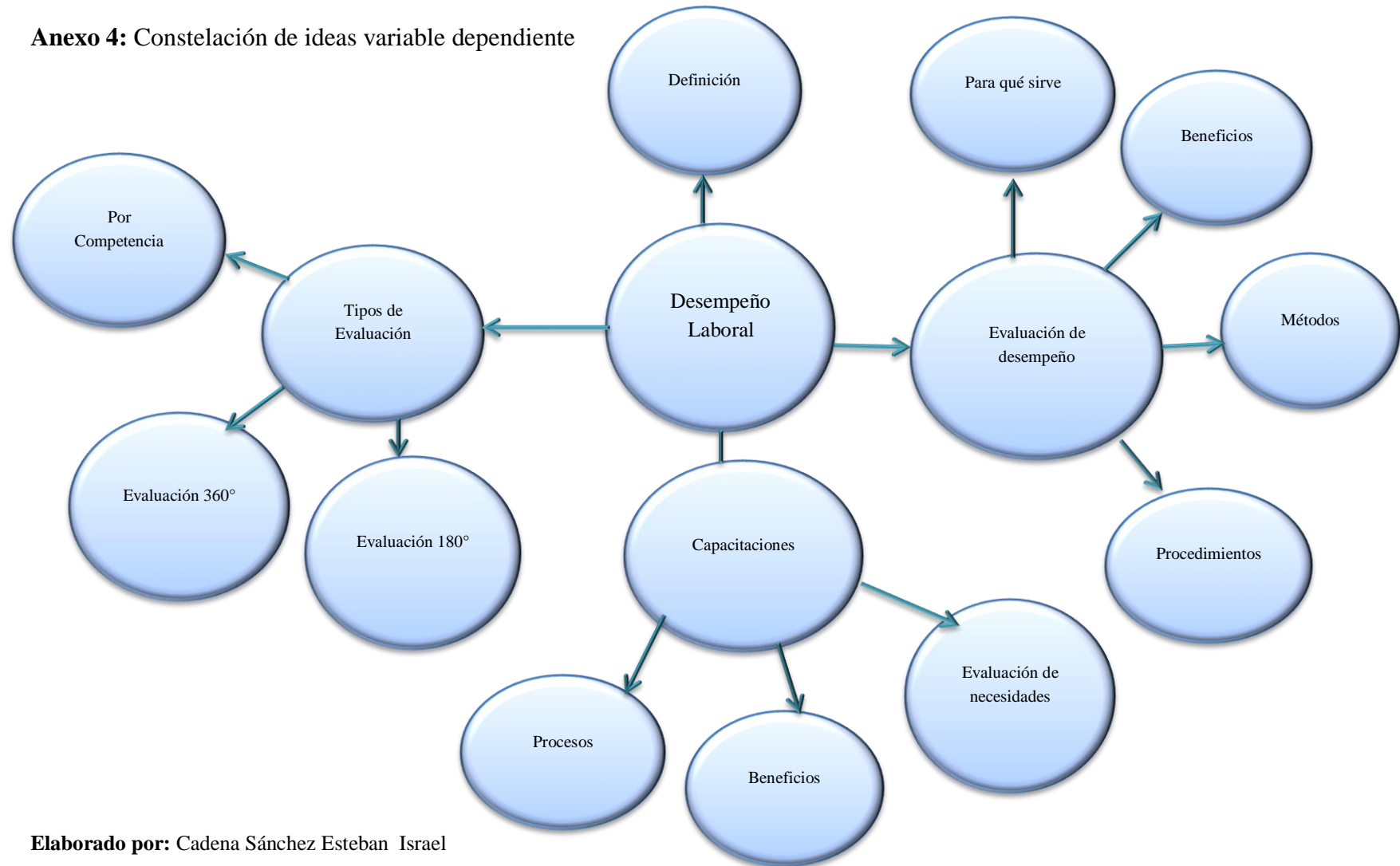
Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Anexo 3: Constelación de ideas variable independiente



Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Anexo 4: Constelación de ideas variable dependiente



Elaborado por: Cadena Sánchez Esteban Israel

Anexo 5: Encuesta aplicada al personal del Área Administrativa



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial



Encuesta dirigida a trabajadores del Área Administrativa de Unifinsa Sociedad Financiera

Objetivo. Determinar la relación que existe entre la utilización de las redes sociales con el Desempeño laboral en los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera

Instrucciones.

Lea detenidamente cada uno de los ítems y responda de acuerdo a su realidad.

- 1) **¿Tiene usted acceso a una red social?**
Si No
- 2) **¿Cree usted que las redes sociales pueden ser un distractor dentro del trabajo?**
Si No
- 3) **¿Aproximadamente cuánto tiempo al día le dedica a la red social que usted utiliza?**
1 hora 3 horas 4 horas 6 horas
- 4) **¿Puede usted utilizar libremente las redes sociales dentro de su trabajo?**
Si No
- 5) **¿Cree usted que las redes sociales pueden ser de ayuda para su trabajo?**
Si No
- 6) **¿Qué red social utiliza más?**
Facebook Twitter Instagram WhatsApp
- 7) **¿Cree usted que su desempeño laboral se ha visto afectado por utilizar alguna de estas redes sociales?**
Si No

Anexo 6: Encuesta aplicada al personal del Área Operativa



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial



Encuesta dirigida a trabajadores del Área Operativa de Unifinsa Sociedad Financiera

Objetivo. Determinar la relación que existe entre la utilización de las redes sociales con el Desempeño laboral en los trabajadores de Unifinsa Sociedad Financiera

Instrucciones.

Lea detenidamente cada uno de los ítems y responda de acuerdo a su realidad.

- 1) **¿Tiene usted acceso a una red social?**
Si No
- 2) **¿Cree usted que las redes sociales pueden ser un distractor dentro del trabajo?**
Si No
- 3) **¿Aproximadamente cuánto tiempo al día le dedica a la red social que usted utiliza?**
1 hora 3 horas 4 horas 6 horas
- 4) **¿Puede usted utilizar libremente las redes sociales dentro de su trabajo?**
Si No
- 5) **¿Cree usted que las redes sociales pueden ser de ayuda para su trabajo?**
Si No
- 6) **¿Qué red social utiliza más?**
Facebook Twitter Instagram WhatsApp
- 7) **¿Cree usted que su desempeño laboral se ha visto afectado por utilizar alguna de estas redes sociales?**
Si No

Anexo 7: Edificio Matriz



Fuente: http://especiales.revistalideres.ec/2011/mas_respetados/unifinsal.html

Ubicado en el centro de la ciudad de Ambato en las calles Cevallos y Mera, Unifinsa nació en Ambato en 1994. La idea de una sociedad financiera se plasmó tras los resultados de un estudio de mercado que determinó que más del 50% de los recursos de Tungurahua se invertía en el desarrollo de otras ciudades.

Comenzó con un capital de 3 300 millones de sucres (cerca de USD 1 500 al cambio de 1994). Funcionaba en el centro de Ambato con 14 empleados. En 17 años, logró atraer los capitales para financiar las actividades productivas de la Sierra centro

Anexo 8: Área de Atención al Cliente



Fuente: http://especiales.revistalideres.ec/2011/mas_respetados/unifinsal.html

El crecimiento se aceleró a los 10 años. En el 2004, Unifinsa se mudó a un moderno edificio ubicado en la avenida Cevallos y Mera, en el centro de Ambato; allí laboran hoy 80 personas. Sus ejecutivos evitan dar detalles de los montos invertidos en esa transacción.

Para Álvaro Darquea, gerente general de Unifinsa, la entidad financiera arrancó con 500 clientes. Ahora su portafolio es de 100 000 clientes en la Sierra centro y parte de Pichincha. El crecimiento también se registró en los activos y en la cartera.

Anexo 8: Colaboradores de Unifinsa



Fuente: http://especiales.revistalideres.ec/2011/mas_respetados/unifinsal.html



La División de Microfinanzas seguirá creciendo con mayor empuje y dinamismo con la participación y apoyo de todo el personal de Unifinsa Sociedad Financiera, a fin de seguir contribuyendo con el desarrollo de los empresarios de la micro, pequeña y mediana empresa del Ecuador.