

UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS
FACULTAD DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS



TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRA(O) EN DIRECCIÓN
ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

“CULTURA DE USO DEL TELÉFONO MÓVIL Y SU INCIDENCIA EN EL
RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO DE LA
CIUDAD DE SAN MIGUEL”

PRESENTADO POR:

LIC. FÁTIMA AUXILIADORA FLORES TORRES

LIC. FRANCISCO JAVIER LOVOS OCHOA

LIC. MIGUEL ÁNGEL LOVOS OCHOA

ASESOR:

MÁSTER CARLOS ERNESTO GONZÁLEZ MURILLO

EL SALVADOR, SAN MIGUEL, OCTUBRE 2020

GENERALIDADES

RECTOR:

MSC. LICDO. JOSÉ SALVADOR ALVARENGA RIVERA

FISCAL:

MSC. LICDO. NAPOLEÓN ALBERTO RÍOS-LAZO ROMERO

DECANO:

MSC. LICDO. MIGUEL ANTONIO FLORES CASTRO

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por habernos brindado la paciencia que se requiere para este trabajo, por brindarnos la vida para poder disfrutar de cada logro y darnos una familia maravillosa, con la que siempre podremos contar.

A nuestro Asesor en la elaboración de esta investigación, quien estuvo orientándonos en este camino, con la paciencia que solo él sabe tener, le agradecemos infinitamente, no solo por mostrar su sabiduría sobre el tema, sino también por permitirnos conocer su lado humano y amigo, del cual guardaremos mucho cariño y admiración.

Agradecer a la Universidad Gerardo Barrios la cual nos abrió un mundo nuevo de conocimientos, potenciándonos de competencias que utilizaremos siempre, por preocuparse por brindar la mejor educación con los mejores docentes, que son los que tuvimos a lo largo de mi formación.

Finalmente, agradecer a cada persona que nos brindó apoyo moral en la realización de este proyecto.

Grupo investigador:

LICDA. FÁTIMA AUXILIADORA FLORES TORRES

LICDO. FRANCISCO JAVIER LOVOS OCHOA

LICDO. MIGUEL ÁNGEL LOVOS OCHOA

ÍNDICE

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 DELIMITACIÓN.....	4
1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	4
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.5. OBJETIVOS.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	8
2.1.1 En el apartado del rendimiento laboral tenemos a:.....	10
2.1.2 Línea del tiempo de la evaluación del desempeño:.....	10
2.2 ELEMENTOS TEÓRICOS.....	12
2.2.1 Cultura organizacional.....	12
2.2.1.1 Elementos de la cultura organizacional.....	13
2.2.1.2 la cultura familiar.....	18
2.2.1.3 La cultura en los jóvenes (millennial).....	19
2.2.2 Uso del teléfono móvil.....	22
2.2.2.1 Características de los teléfonos móviles.....	23
2.2.2.2 Dependencia del teléfono móvil.....	30
2.2.3 Rendimiento laboral.....	33
2.2.3.1 Definición.....	33
2.2.3.2 Factores que inciden en el rendimiento laboral.....	35
2.2.3.3 Como evaluar el rendimiento laboral.....	37
2.2.3.4 Motivación.....	38
2.2.4 Transformación Digital.....	38
2.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	44
2.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN E HIPÓTESIS.....	52
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	55

3.1 TIPO DE ESTUDIO Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	55
3.1.1 Estrategia metodológica.	55
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	56
3.2.1 Población.....	56
3.2.2 Muestra.....	56
3.2.2.1Tipos de muestreo.	56
3.2.2.2 Muestreo aleatorio simple.....	56
3.2.2.3 Muestreo por conveniencia.	57
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	57
3.3.2 Instrumento.	57
3.4 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.4.1 Etapa I: Definición del problema/ planteamiento del problema.	57
3.4.2 Etapa II: Metodología de la investigación.	58
3.4.3 Etapa III: Marco teórico.....	58
3.4.4 Etapa IV: Hallazgos de la investigación.	58
3.4.5 Etapa V: Conclusiones y recomendaciones y/o propuesta.....	58
3.5 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS	58
CAPITULO IV: HALLAZGOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	60
4.1. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	60
4.1.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LAS EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL.....	60
4.1.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL.....	82
4.1.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL ENFOCADO EN EL SECTOR QUE LABORAN.....	112
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES	118
5.1. Conclusiones.	118
5.2. Recomendaciones	120
Glosario	121
BIBLIOGRAFÍA.....	126
Anexo	131

INTRODUCCIÓN.

En la actualidad la revolución social ha impulsado el uso de celulares lo que genera tanto ventajas como desventajas. El aumento masivo del uso de celulares en las sociedades nos lleva a reflexionar sobre la cultura que cada persona tiene al momento de utilizarlo, ya que este afecta en todos los ámbitos de la vida del ser humano.

El presente trabajo de investigación, consta de cinco Capítulos los cuales se detallan a continuación: en el primer Capítulo se compone de cinco aspectos muy importantes, es acá donde expone el planteamiento del problema, seguido de la situación problemática y la justificación del porque se realizará la investigación, los objetivos planteados tanto generales y específicos, y los alcances temporales y espaciales.

En el Capítulo dos denominado Marco Teórico, es en este capítulo donde se expone las diferentes doctrinas referentes a la cultura de uso del teléfono móvil y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la Ciudad de San Miguel así como las diferentes Teorías, conceptos básicos que son relacionados al tema objeto de investigación, también en este capítulo se encuentra el sistema de hipótesis de las cuales haremos uso y verificaremos su comprobación en base a los hechos planteados en la presente investigación.

El Capítulo Tres llamado Metodología de la Investigación, se compone de cinco sub títulos muy importantes de los cuales se inicia detallando el tipo de estudio que realizamos a nuestro tema de investigación, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos desde el inicio de la misma, a continuación se detalla el método utilizado y por qué la utilización del mismo, seguidamente de las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar y procesar la información obtenida y las etapas desarrolladas durante el proceso investigativo, concluyendo este capítulo con el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

El capítulo cuatro se discuten los resultados de la recolección de la información de la muestra, la recolección se realizó a través de una encuesta en la cual se analizan las respuestas.

El capítulo cinco es la culminación de la investigación en el cual se concluye en base a la información recolectada y se recomienda para aprovechar el uso de los resultados obtenidos.

El tema objeto de investigación aporta datos muy importantes para la economía del país, así como estadísticas relacionadas con la generación de empleos, y resultados concluyentes que servirán de base para futuras investigaciones, así mismo será una herramienta que servirá a las empresas privadas de la Ciudad de San Miguel y la zona oriental a efecto de crear conciencia en sus auxiliares del uso adecuado de los aparatos móviles en las horas laborales, todo en beneficio de ellos mismos y de la empresa en la cual se desempeñan.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En los últimos años los teléfonos móviles se han convertido en una parte fundamental de la vida de cada persona, desde la aparición de estos aparatos han demostrado ser una herramienta muy útil, en todos los ámbitos de nuestra vida, de igual forma en el ámbito laboral; ya que abren un mundo de posibilidades y nuevas oportunidades, los teléfonos móviles desde que salieron han venido evolucionando mejorando su capacidad de memoria, su tamaño y su versatilidad para que sean fácil de portar y utilizar, pero no podemos únicamente plantearnos lo positivo de estos aparatos móviles, debido a que hay muchas acciones que influyen en que sea tomado como positivo o negativo su uso en el ámbito laboral, una de estas es el tema de, la cultura que cada persona tiene al momento de utilizar su teléfono móvil; la aparición de nuevas tecnologías también implica nuevos retos tanto para los colaboradores como para las organizaciones, aún existe mucha resistencia por muchos principalmente por aquellos que ya se encuentran en una edad más adulta, se muestran apáticos a explorar y utilizar nuevas tecnologías, sistemas, programas que a pesar que se encuentran al alcance, no les emociona poder hacer uso de ellas, para las organización es un desafío el preparar a su personal y llevarlo a la era tecnológica y aprovechar esta herramienta del teléfono móvil que brinda ventajas como la fácil y rápida forma de comunicación entre empleados y jefes, mejora de los lazos informales entre los trabajadores, mayor autonomía para el trabajador, visto de esta forma todos estos factores pueden incrementar la satisfacción de los trabajadores lo que puede llevar a una mayor eficiencia en las organización, logrando la adaptación a nuevas tecnologías las compañías tienen una mayor posibilidad de éxito, pero a la vez tendría que dictar normas y políticas ya que volvemos a centrarnos en la importancia que la cultura que cada colaborador tiene en el uso de su teléfono móvil puede tener desventajas para la empresa u organización ya que si no se utiliza de una manera correcta la pérdida de tiempo que puede tener el colaborador en redes sociales, juegos, no puede haber una certeza si se está consultando el correo del trabajo, o simplemente viendo mensajes.

Con la globalización se abrieron muchas ventanas para los países en desarrollo como el nuestro, ventanas las cuales se transformaron en oportunidades para algunos empresarios salvadoreños que tuvieron la capacidad y visión de anclarse a un nuevo mundo económico

y tecnológico, lo cual se traduciría años más tarde en un negocio rentable y dinamizador de la economía del país.

Como toda revolución tecnológica, esta traería grandes impactos que beneficiarían a la gran mayoría de personas y empresas en todo el mundo, y en los países de la región centroamericana incluyendo El Salvador, pero también tendría gran incidencia en el ser humano de manera positiva y negativa, dependiendo como esté aprendiera a usar esa valiosa herramienta tecnológica, pues entre otros beneficios le haría más fácil comunicarse, hacer negocios, realizar transacciones financieras, agilizar los procesos de producción, volviendo más competitivo a El Salvador y a sus empresas sin importar el rubro a que se dediquen.

Los empresarios han tenido que adaptarse a la evolución acelerada que trajo consigo la revolución de los teléfonos móviles y es ese reto el que tienen que sobrepasar para poder competir en mercados que ya están aprovechando estas tecnologías.

En la actualidad hay una pequeña corriente de personas que van en contra de la tendencia y optan por usar los teléfonos móviles solo cuando realmente son necesarios, la realidad es que la mayoría de la población consulta Facebook, Whatsapp, Instagram, Telegram y otras apps móviles de mensajería instantánea juegan un papel determinante en este aspecto, la tentación de conocer cuáles son los últimos desarrollos en las vidas de los demás es simplemente demasiado fuerte como para luchar contra ella.

El uso de los teléfonos móviles como herramienta de comunicación es clave, si se utiliza para beneficio de los objetivos de la empresa, del trabajo y del personal, pero su uso inadecuado puede afectar el rendimiento en el trabajo, las metas de la empresa, y como consecuencia vendrán los problemas laborales.

El uso de los aparatos móviles se ha convertido en una prioridad para el ser humano, y en especial para la mayoría de los trabajadores del sector privado, pues más allá de ser una herramienta personal, es un equipo clave a la hora de realizar las labores encomendadas y mantenerse en contacto con clientes, proveedores y los mismos colaboradores.

El uso de las tecnologías de la comunicación también es importante y clave para administrar el recurso humano, y que por ende debe regularse en pro de los objetivos tanto

organizacionales e individuales.

Las ventajas que trae al mercado laboral el uso de teléfonos móviles inteligentes es que los procesos que antes eran metódicos y hasta burocráticos, ahora se pueden realizar en pocos segundos, un claro ejemplo de esto es el manejo de la información hoy se pueden mandar imágenes, mensajes, ubicaciones, etc. de forma instantánea lo que permite que las actividades de las empresas se agilicen de maneras que antes eran impensables, pero no todo son beneficios ya que gracias a la alta dependencia que generan estos dispositivos especialmente por parte de las generaciones más jóvenes, es importante reconocer que también generan negativas que las empresas deben saber controlar.

Es por esta razón que se vuelve de suma importancia conocer la cultura de uso que se tiene del teléfono móvil y si este incide en el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel de una forma positiva o negativa, para que dicha investigación sirva como parámetro de referencia para potenciar, minimizar o eliminar el uso del teléfono móvil.

1.2 DELIMITACIÓN

- El tipo de investigación que realizaremos será de tipo Descriptiva - Analítica, ya que se enfocará en conocer y analizar como incide la cultura del uso del teléfono móvil en el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel.
- La investigación se realizó desde el mes de febrero a julio del año 2021.
- Se investigó sobre la manera de como la cultura del uso del teléfono móvil incide en el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel.

1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la cultura del uso del teléfono móvil en el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la Ciudad de San Miguel?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Los cambios que se han dado en las prácticas de la comunicación, la forma de interactuar con el cliente, con los jefes, con sus compañeros, con las personas en general a cambiado por las diferentes situaciones que se han vivido estos últimos años, haciendo que la comunicación se dé más de una forma virtual, disminuyendo la comunicación presencial, ya que la comunicación virtual permite llegar a un mayor número de personas, por medio de las redes sociales, los foros de atención, los chats, siendo por esto la cultura del uso del teléfono móvil de vital importancia, ya que la comunicación se incrementa y el número de información emitida y recibida, adquiere una connotación de un menor ciclo de vida útil, en el quehacer cotidiano, que a su vez se incrementa con el uso intensivo del celular para fines personales o profesionales, haciendo que la telefonía móvil, cobre un especial interés de usabilidad en mayor proporción de tiempo que la interacción presencial, pues se están incrementando las relaciones laborales remotas.

Los usos inadecuados de los teléfonos móvil en el clima laboral, en la cultura del uso del teléfono móvil, ya que los colaboradores se ven invadidos por la tecnología celular, incluso en la privacidad, afectando aspecto de la vida personal y organizacional, para determinar su accionar ya sea afectando o como ayuda a las necesidades de cada usuario y de utilidad para el mejoramiento de labor realizada.

En la actualidad la sociedad ha cambiado su forma de comunicarse debido a que tiene al alcance nuevas tecnologías, que le permiten estar informado de lo que acontece, mejorar y facilitar la comunicación. Tecnologías que forman parte de su diario vivir, utilizados en diferentes ámbitos, entre los que se pueden mencionar el profesional, familiar, social, cultural y empresarial. En el ámbito empresarial, es común observar que en los colaboradores se cuenta con una gama de tecnologías entre las que se pueden mencionar el teléfono móvil, entre otras.

El uso del celular en la oficina se ha convertido en una prioridad para la mayoría de los colaboradores, pues, más allá de ser una herramienta personal, es un equipo clave a la hora de trabajar y mantenerse en contacto con clientes, proveedores y los mismos trabajadores. Sin embargo, si no se hace un adecuado manejo del mismo, es claro que la productividad del trabajador puede afectarse de forma negativa.

Los innumerables usos que hoy en día tiene el celular, es importante determinar qué tan importante es la cultura de uso del teléfono móvil en el ambiente laboral. Entre las enormes facilidades que proporcionan los dispositivos inteligentes, se encuentran: permiten mantener comunicación en tiempo real, contactos de audio y video, acceso a “correos electrónicos, redes sociales”, televisión, radio, diversas aplicaciones para lectura, compras, publicidad, suscripciones, fotografía, noticias, entre muchas otras que captan la atención de sus usuarios, las cuales por su crecimiento deben ser reguladas, si se utilizara el teléfono móvil como herramienta de trabajo, ya sea para fines de inducción, capacitación, desarrollo de personal, optimizador de tiempo y recursos, la repercusión del uso del teléfono inteligente, en el ambiente laboral es innegable, sobre todo en las aplicaciones dirigidas al aprendizaje, los simuladores, aulas virtuales, gestión de contenidos, wikis, comunidades virtuales, tecnologías de la web 2.0, con diversas herramientas gratuitas, traductores, bibliotecas, controladores remotos, editores de tareas, programas estadísticos, ejercicios interactivos, entre otros usos que pueden tener un efecto positivo sobre la productividad laboral mediada por las tecnologías, donde las interacciones de los miembros de la organización se elevan cada vez más a una dimensión virtual.

Las empresas en general deben tener políticas y reglas claras en cuanto al uso del celular en el trabajo, una buena opción es tenerlos en modo silencio o usarlos solo en caso de emergencia. Además, es fundamental explicar el porqué de estas normas y cómo afecta en la productividad laboral, en el Salvador El Código de trabajo no contempla que el uso del teléfono celular en espacios laborales pueda ser una causal de despido, pero si regula las causales de despido y sin responsabilidad para el empleador.

Otro factor determinante para la realización de esta investigación es la Transformación digital de las empresas, la cual consiste en la evolución que están teniendo los negocios en esta era de constantes adelantos en la tecnología y por ello es importante entender las ventajas que generan dichos cambios.

Con esta investigación se pretende conocer de qué manera incide, el uso del teléfono móvil en horas laborales y como esto afecta o no el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel.

Por lo anterior se considera que la investigación aportará una visión actualizada de la realidad del uso de los dispositivos móviles para los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel, quienes podrán entender como la incidencia de la cultura del uso del teléfono móvil afecta el rendimiento laboral y tomar medidas para solucionar o potencializar su uso. Además, también se beneficiarán todos aquellos que quieran aspirar a participar en el sector privado de la ciudad de San Miguel.

1.5. OBJETIVOS

Objetivo General.

- Determinar la Incidencia de la cultura de uso del Teléfono Móvil en el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la Ciudad de San Miguel.

Objetivos Específicos.

- Diagnosticar cual es el grado de importancia del uso del teléfono móvil en la vida cotidiana de los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel.

- Investigar la importancia del uso del teléfono móvil en el desarrollo del trabajo de los empleados del sector privado de la ciudad de San Miguel.

- Verificar si el uso del teléfono móvil dentro de la jornada laboral, incide en el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la Ciudad de San Miguel.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En 1970 la tecnología evolucionó en el área de las telecomunicaciones hacia los sistemas de conmutación controlados por computadoras, los circuitos integrados y la tecnología digital. Ellos abonaron el terreno para la tecnología celular actual (Rodríguez et al, 2005, p.3):

Martin Cooper fue el pionero en esta tecnología, a él se le considera como "el padre de la telefonía celular" al introducir el primer radioteléfono en 1973 en el Año XI, enero-marzo, 2005 2 Telefonía móvil celular: origen, evolución, perspectivas Estados Unidos mientras trabajaba para Motorola. En 1977 los Laboratorios Bell construyeron y operaron un prototipo de sistema de telefonía celular. Un año después (1978) se comenzaron en la ciudad de Chicago, Estados Unidos, las pruebas públicas del nuevo sistema de telefonía celular, con más de 2000 abonados celulares experimentales. En 1979 comenzó a operar en Tokio, Japón, el primer sistema comercial de telefonía celular por la compañía NTT (Nippon Telegraph & Telephone Corp) citado por (Rodríguez et al, 2005, p.3):

En 1978, se empezaron las pruebas del nuevo sistema de telefonía celular (Chicago, Estados Unidos). En 1979, se operó el primer sistema comercial de telefonía celular por la compañía Nippon Telegraph & Telephone Corp (Tokyo, Japón).

En 1981 en los países Nórdicos se introduce un sistema celular similar a AMPS (Advanced Mobile Phone System o Sistema Avanzado de Telefonía Móvil). Mientras ese mismo año en los Estados Unidos, Motorola y American Radio Phone comenzaron las pruebas de un segundo sistema norteamericano de telefonía celular, en el área de Washington/Baltimore. En 1982, la FCC (Federal Communications Commission), que había tratado el asunto con una gran lentitud, autorizó por fin el servicio comercial de telefonía celular en los Estados Unidos. • En 1982, la Federal Communications Commission autorizó el servicio comercial de telefonía celular en los Estados Unidos.

En 1983, se ofreció por primera vez el servicio comercial de telefonía celular analógica, conocido como AMPS (Estados Unidos). Desde ese momento, la telefonía celular cobró mayor importancia como alternativa a la telefonía convencional y debido a su éxito y

saturación, se tuvo que desarrollar aún más y cambiar los sistemas analógicos por los digitales.

Hasta la actualidad, se han desarrollado cinco generaciones de la telefonía móvil:

- Primera generación (1G): se caracterizó por ser analógica y estrictamente para voz. La calidad de los enlaces de voz era muy baja, baja velocidad (2400 bauds), la transferencia entre celdas era muy imprecisa, tenían baja capacidad (basadas en FDMA, Frequency Division Multiple Access) y la seguridad no existía. La tecnología predominante de esta generación es AMPS (Advanced Mobile Phone System).
- Segunda generación (2G): La 2G arribó en 1990 y a diferencia de la primera se caracterizó por ser digital. El sistema 2G utiliza protocolos de codificación más sofisticados y son los sistemas de telefonía celular usados en la actualidad. Las tecnologías predominantes son: GSM (Global System for Mobile Communications); IS-136 (conocido también como TIA/EIA-136 o ANSI-136) y CDMA (Code División Multiple Access) y PDC (Personal Digital Communications), éste último utilizado en Japón.
- Tercera generación (3G): es tipificada por la convergencia de la voz y datos con acceso inalámbrico a Internet, aplicaciones multimedia y altas transmisiones de datos. Los protocolos empleados en los sistemas 3G soportan más altas velocidades de información enfocados para aplicaciones más allá de la voz, tales como audio (MP3), video en movimiento, video conferencia y acceso rápido a Internet, sólo por nombrar algunos. Los sistemas 3G alcanzan velocidades de hasta 384 Kbps, permitiendo una movilidad total a usuarios viajando a 120 kilómetros por hora en ambientes exteriores, mientras que alcanza una velocidad máxima de 2 Mbps permitiendo una movilidad limitada a usuarios caminando a menos de 10 kilómetros por hora en ambientes estacionarios de corto alcance o en interiores. Entre las tecnologías contendientes de la tercera generación se encuentran UMTS (Universal Mobile Telephone Service), CDMA2000, IMT-2000, ARIB (3GPP), UWC-136, entre otras.
- Cuarta generación (4G): Se desarrolló en el 2010, Las comunicaciones móviles de cuarta generación, están caracterizadas por contar con dos tecnologías alternativas o complementarias, según la situación particular de cada operador móvil. Ambas comparten muchas similitudes e incluso podrían llegar a converger. Las dos tecnologías

que más adeptos tienen son: LTE Advanced y WirelessMAN-Advanced. El eje de trabajo que acá se reporta lo constituyen el análisis del desarrollo que estas dos tecnologías tienen actualmente y su contribución a la implementación de soluciones 4G.

➤ Quinta generación (5G): Se desarrolló en el año 2015, con una muy alta velocidad de banda ancha, cobertura de alta calidad, reducción de alrededor del 90% del consumo de energía a la red y múltiples servicios paralelos (Quezada, Labanda y Conde, 2018).

2.1.1 En el apartado del rendimiento laboral tenemos a:

➤ Vroom en 1964 con su teoría de la expectativa y motivación .

➤ Gary Blau (1993) descubrió que los componentes de la motivación contribuían al rendimiento laboral, pero también que la combinación de ambos era muy importante.

➤ Meece, Wigfield y Ocles en 1990 que demostraron la importancia de las expectativas de éxito que puede tener el individuo para explicar el comportamiento y su motivación.

➤ Richard T. Mowday y Daniel G. Spencer (1981) demostraron que la motivación estaba relacionada con el absentismo con lo cual se puede predecir el rendimiento laboral a partir de los indicadores de motivación.

➤ Ruth Kenfer en 1995 que señala que la motivación y el rendimiento presentan una influencia recíproca. Esto es que no sólo la motivación puede afectar al rendimiento, sino que el rendimiento también puede afectar a la motivación. Muchas veces conocer cuál es nuestro rendimiento conseguido puede favorecer la motivación futura.

Hay que motivar a los trabajadores para que quieran y para que puedan realizar convenientemente su cometido, la motivación laboral es parte importante en el éxito de la eficiencia empresarial.

2.1.2 Línea del tiempo de la evaluación del desempeño:

➤ En el año de 1901 surge la primera generación, Surge a principios del siglo XX en ella, la evaluación es considerada, como medición, y se fundamenta en la recopilación

de información útil, proveniente de la aplicación de instrumentos de medición. En efecto, ella se ha centrado en la medición de: (a) cociente intelectual; (b) factores de inteligencia; y (c) rendimiento académico dentro de una escala. Entre los proponentes de esta generación se sitúa a: Rice, Galton, Binet, Otis y otros.

➤ La segunda generación se da de 1930 a 1967, En ella, se comienza a diagnosticar y valorar el impacto de los cambios curriculares en los resultados educacionales, dentro de un enfoque eminentemente experimental.

➤ En 1987 surge la tercera generación, Ella se centra en el manejo de la información que le permita a un evaluador emitir un "Juicio de valor". Es decir, consiste en la obtención de información que, analizada e interpretada pertinentemente, permite a los expertos emitir juicios valorativos sobre la planificación, ejecución y culminación de un programa. Aquí se sitúa a Michael Scriven, Stake, Provus, Stoffebeam y otros.

➤ La cuarta generación empieza en el año 1989, Está representada por Guba y Lincoln (1989), se basan en un paradigma constructivista y está en conflicto con la postura neopositivista. La "cuarta generación" habla de la evaluación como una "negociación" entre todos los involucrados: los directivos, los actores, los beneficiarios y las víctimas de un programa o una actividad escolar. Se fundamenta en la visión constructivista y en la evaluación respondiente.

➤ En 1990 (Murphy) Diferencia cuatro tipos de conductas generales en los puestos de trabajo, estas son: conductas orientadas a la tarea, las que están orientadas interpersonalmente, las que están relacionadas con la pérdida de tiempo y las conductas destructivas.

➤ En términos generales, y de acuerdo con Rivas (1992), la evaluación es un proceso inherente a la actividad humana, dado que a través de ella se emiten juicios valorativos que sirven de base para la reordenación de ciertas acciones, la consolidación de aquellas que resulten positivas, o simplemente la eliminación de otras, negativas o infructuosas.

➤ En 1994 la evaluación del desempeño es una sistemática apreciación del desempeño de un individuo en el cargo. A través de ella es posible localizar problemas

de supervisión de personal, de integración de empleados a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, así como el desaprovechamiento de empleados con un desempeño más elevado que el requerido por el cargo, entre otros (Chiavenato).

➤ Villegas (1995) Expresa que:

“La evaluación del desempeño consiste en un examen metódico de la persona en el trabajo, que hace posible evidenciar capacidades, debilidades y realizaciones que inciden directamente sobre la productividad. Haciendo posible analizar tanto el cumplimiento del trabajo, como su resultado, permitiendo que el instrumento sea útil para todos los niveles de la organización y evidenciando la posibilidad de hacer nuevas aplicaciones de ideas y conocimientos en la realización de cualquier trabajo”

➤ En el año 2006 definen la evaluación informal como un estudio no programado, conociendo los avances y los aspectos que se deben reforzar a través de la retroalimentación, por medio de entrevistas, observaciones, revisión de documentos y archivos de los trabajadores. y la informal la definen como una evaluación llevada a cabo en fecha fija durante el año y con base en las dimensiones y medidas de desempeño que se especificaron por adelantado, permite que el empleado conozca su resultado al desempeño actual.

2.2 ELEMENTOS TEÓRICOS

2.2.1 Cultura organizacional

Según Robbins (2005) “la cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre los miembros de una organización que se distinguen a unas de las otras.” (p. 681).

Otro concepto de cultura organizacional afirma que:

“Es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas.” (Schein, 1983)

Chiavenato (2009) presenta la cultura organizacional como "...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización".

Parecido a lo planteado por Chiavenato, Febles (1992) define la cultura organizacional como "el conjunto de tradiciones, valores, creencias, normas y actitudes que constituyen un contexto generalizado de todo lo que uno hace y piensa en una organización".

2.2.1.1 Elementos de la cultura organizacional.

- **Valores:** son las cualidad o conjunto de cualidades por las que una persona es apreciada o bien considerada y así "los valores forman el corazón de la cultura, definiendo lo que es el suceso para la organización en términos concretos y también patrones que deben ser tomados por la organización como un todo". (Deal y Kennedy, 1985)

Los valores les dan orientación a los colaboradores de la organización y le ayudan a priorizar deberes y obligaciones lo que le es muy favorable a la organización ya que los colaboradores actuaran en fin de los objetivos de la empresa por convicción y no interés. A lo que Freitas (1991) afirma:

"cuando existe concordancia de los valores personales con los valores organizacionales lleva a la experimentación de un fuerte sentimiento de suceso en los administradores, aumentando el deseo de trabajar más horas que las establecidas en el contrato y creando una confianza de que seguirán trabajando en la misma empresa en los años siguientes. También existe más energía disponible para discernir y difundir los valores de la organización junto a otras personas, sean internas o externas"

- **Norma:**

"No siempre las normas se presentan escritas, pero fluyen a través de la organización determinando los comportamientos que son posibles y que los que no son. Son como leyes que deben ser seguidas. En este grupo encontramos también las normas de producción". (De Souza, 1998) citado por Torres (2017). (37)

➤ **Comunicación:** Para De Souza, “la comunicación es el proceso de transmisión y circulación de la información dentro de la organización, comprendiendo todo tipo de comunicación, sea ella formal o informal, verbal o no”. (De Souza, 1998)

Fleury (1989) mencionado por Torres (2017), señala que:

“la comunicación es necesaria en la creación de la cultura también como en su transmisión y consolidación, alcanzando una mayor atención en los modelos más modernos de gestión organizacional a través de los programas “puerta abierta”. Estos sistemas mejoran la comunicación en los dos sentidos pues al mismo tiempo en que es un medio donde el funcionario recibe más informaciones, también ofrece sus opiniones, sugerencias y aun sus reivindicaciones). (38)

➤ **Ritos y Ceremonias:** Freitas (1991); considera que:

“Los ritos, rituales y ceremonias son actividades planeadas que poseen objetivos específicos y directos, pudiendo ser de integración, de reconocimiento, valorización al buen desempeño, esclarecimiento de los comportamientos no aceptables, etc. Es decir, son considerados aquellos caminos utilizados para esclarecer lo que se valoriza y lo que no se valoriza en la organización”.

➤ **Historias y Mitos:** Las historias son narrativas constantemente repetidas dentro de la organización teniendo como base eventos ocurridos realmente. El contenido de las historias siempre trae aspectos importantes de la cultura, en el sentido de que son como una guía para los colaboradores, de los comportamientos esperados y también de la reacción organizacional delante de tales hechos; son ejemplos concretos que contienen la filosofía organizacional, (De Souza, 1998).

➤ **Tabúes:** Los tabúes “tienen como objetivo orientar el comportamiento delimitando las áreas prohibidas, dejando claro lo que no es permitido dentro de la organización”, (De Souza, 1998).

➤ **Héroes:** El héroe es la “encarnación” de la persona ideal, emprendedora, intuitiva, con visión, etc. Los héroes imprimen mucho de sus características a las características de la organización. Los héroes natos son personas que, de cierta forma, determinaron o cambiaron el rumbo de la organización y los héroes creados son aquellas personas

que vencieron desafíos establecidos dentro de 41 la organización y recibieron una condecoración por su éxito, como, por ejemplo, el administrador del año, el campeón de ventas, etc. La influencia de los héroes es mucho más duradera y profunda, (De Souza, 1998).

Clima organizacional

El clima organizacional es el ambiente laboral que se experimental a nivel individual y colectivo por parte de las personas que hacen parte de una institución. El clima organizacional, según Segredo (2013) “constituye un elemento esencial en el desarrollo de la estrategia organizacional planificada, posibilita una visión futura de la organización, y es un elemento de diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, pues permite identificar las necesidades reales de la institución”. “La medición del clima permite diagnosticar a las organizaciones, generar reflexión y desencadenar consenso entre los trabajadores para permitir el desarrollo de cambios sustentables” Visbal, (2014). Las percepciones del clima organizacional se dan a nivel individual y ellas marcan influencia para la configuración de una percepción grupal. Olaz (2013), citando a Patterson, con respecto al clima laboral, expone que “se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el entorno del trabajo”.

Es por ello, el clima organizacional, son los comportamientos individuales y colectivos socialmente aceptados y que son percibidos por sus integrantes, como patrones de comportamiento asumidos como parte de una sistema organizado en función del cual todos las personas giran tanto para los procedimientos formales como informales, originando estructuras con cierto grado de rigidez o flexibilidad, en donde los miembros buscan niveles de satisfacción de diversas fuentes, ya sea por el reconocimiento, la remuneración, el liderazgo, la toma de decisiones, entre otros. Son diversos los conceptos que se han emitido sobre clima organizacional, lo cual se debe a que las organizaciones se componen de personas, todas con diferentes comportamientos, el cual es cambiante incluso en la misma persona a lo largo del tiempo o a medida que atraviesa por una determinada experiencia laboral. Los cambios son la constante en el entorno organizacional y según ello cambia el clima laboral, de acuerdo a las variables que sobre el inciden y a los cambios que se suscitan día tras día

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (García, 2009), pues los comportamientos grupales influyen en las personas y la suma de comportamientos individuales constituyen la “personalidad de la organización” (Cardona et al., 2014). Es por ello importante conocer y actuar sobre las variables o dimensiones del clima organizacional, para emprender acciones que lo beneficien, ya que en medio de un adecuado clima laboral se logran uno de los mayores niveles de productividad. (Goncalves, 2000 en García, 2009) “expone que los

Por su parte estudios psicológicos debaten sobre la existencia de adicción al celular, “buscando determinar los factores que diferencian el uso del internet móvil y saludable del patológico” (Sánchez-Carbonell, Baranuy, Castellan, Chamarro, & Oberst, 2012: 2), análisis que sirven de base para la presente investigación. Así, “los indicadores perceptuales más relevantes son: las políticas formales e informales y las prácticas y procedimientos organizacionales”. (Aguilera et al., 2011) y los indicadores cuantificables se pueden establecer desde los niveles de participación, de toma de decisiones, de reconocimientos, entre otros. Cardona et al., (2014) “encontró que existen 21 dimensiones evaluadas del clima organizacional”, en diferentes estudios, las cuales se pueden retomar para establecer en cuáles de ellas tiene incidencia el uso intensivo del teléfono inteligente. Algunas de las dimensiones que se pueden retomar, serían: Toma de decisiones, innovación, manejo de conflictos, equidad institucional, interacción social, motivación, recompensas, seguridad, comunicación, valores, disposición al cambio, entre otras que se el estudio pueda detectar, en pro del compromiso institucional, el empoderamiento, la satisfacción laboral, así como las causas personales o grupales que las propician. De acuerdo a (Jaik et al., 2010) “las insatisfacciones manifestadas por los participantes se ubican en las circunstancias personales que están referidas al interior del sujeto y sus interpretaciones personales y en las circunstancias del trabajo en el sentido más amplio”.

del Smartphone puede afectar las relaciones y la interacción tradicionales. Este aspecto que vale la pena regularse, ya que de acuerdo a Bonnin (2015) “sin autocontrol por parte del usuario, puede generarse una gran dependencia a este dispositivo”. Así mismo, surge la inquietud de una mayor dedicación al uso de celulares que a la comunicación tradicional. Según el estudio de Peñuela et al., (2014), se resaltan “la principal causa mencionada fue la distracción de la atención del interlocutor presente físicamente hacia quien está en línea”,

lo cual se constituye prácticamente en una paradoja, porque permite mejorar las relaciones con quienes están distantes y deteriorar las relaciones con quienes se encuentran presentes. Por ello ha venido “erigiéndose el denominado aprendizaje móvil (mobile learning, m-learning)” (Henríquez, González & Organista, 2013) El m-Learning, está siendo cada vez mayor en la educación y en los procesos de capacitación e inducción de personal, por las enormes facilidades de integración de personas de diversos lugares de la geografía, la integración en diversos idiomas, la inmediatez de la comunicación, la facilidad de almacenamiento de datos en la nube. “Las características tecnológicas por las que destaca el m-Learning, según Valero, Redondo y Palacín (2012) son las siguientes: Portabilidad; inmediatez y conectividad y ubicuidad” (De la Peña et al., 2015). De acuerdo a Páramo y Burbano (2013) “las tecnologías informáticas y de la comunicación, no necesariamente están reemplazando los encuentros entre las personas”, pues paradójicamente la comunicación virtual ha permitido validar y concretar un mayor número de encuentros presenciales. A la vez, el uso de los dispositivos móviles, pueden ocasionar distracciones de las actividades laborales, por el hecho de dedicar tiempo a la consulta de redes y chats de tipo personal. Los funcionarios pueden encontrar en el teléfono inteligente, un sinnúmero de usos personales, una fuente de distracción de sus labores normales, que pudieran estar redundando en sus relaciones laborales. Por otro lado, el acceso a las tecnologías móviles facilita los procesos de inducción y capacitación, de aprendizaje m-learning, de programas instructivos periódicos, para lo cual los colaboradores de una organización, han tenido que adaptar sus tiempos, espacios, equipos y sobre todo la disposición, pues hoy en día, prácticamente todas las personas cuentan con un Smartphone y están incursionando en las aplicaciones de m-learning

Los beneficios del uso del Smartphone, en cada una de las dimensiones del clima organizacional, se reflejan en mayor o menor porcentaje de acuerdo a cada organización, pero en general, la dimensión que más se beneficia es la de toma de decisiones, seguida del trabajo de equipo, paradójicamente se encuentra en tercer lugar la dimensión de comunicación, seguida de la innovación, el aprendizaje organizacional, la mejora en la resistencia al cambio y por último se benefician los aspectos de incentivos y motivación. Todos estos aspectos redundan en el aumento de la productividad.

2.2.1.2 la cultura familiar

En la formación de la personalidad, tanto de los niños como de los adultos, ocupa un lugar destacado el cultivo y desarrollo de la cultura.

La familia es el primer ámbito para la promoción de la cultura y debe ayudar a encontrar su sentido más valioso. En la familia se ha de crear un ambiente en el que la instrucción se vaya convirtiendo en cultura y la cultura en sabiduría, que oriente la vida personal. La sabiduría no consiste solo en saber sino en saborear el saber. Thibon decía que la sabiduría es conocer las cosas por sus últimas y más altas causas.

Pero la cultura familiar no es algo programado de antemano, sino más bien se han de aprovechar las oportunidades que se presentan en la vida familiar y en otros ámbitos sociales, como los colegios, las bibliotecas públicas, los museos, los clubes juveniles, el cine y otros.

La cultura familiar la deben promocionar sobre todo los padres, que son los primeros y principales educadores. Así que en hogar habrá una biblioteca familiar; una colección de películas, vídeos y fotografías de los viajes; los medios de comunicación que entran en casa, como los periódicos, las revistas, la televisión y las tradiciones y costumbres familiares.

A través de la conversación familiar se podrán relacionar todos los medios anteriores con los verdaderos valores que dan sentido a la vida. A través de los bienes culturales, los hijos aprenderán a valorar lo verdadero, lo bueno y lo bello. También ayudará a los pequeños a descubrir el significado de la virtud y la necesidad de practicarla.

Los educadores han de estar atentos para la selección de los diversos recursos o vehículos culturales, para no caer en la subcultura o en sucedáneos culturales que no son formativos.

Un objetivo de la cultura familiar es despertar el interés de los hijos para la verdadera cultura y fomentar el espíritu crítico ante programas de la televisión que son auténtica telebasura, y ante libros y revistas que no ayudan a la mejora personal.

Por el contrario, uno de los medios más positivos para la cultura familiar es la adquisición de hábitos de lectura (Ramo, 2013).

La Cultura Familiar es el conjunto de valores, usos y actitudes que definen el quehacer de una familia. En el caso de las familias empresarias, dicha cultura suele estar fuertemente marcada por la personalidad y manera de hacer del fundador, aunque evoluciona a través de las generaciones.

La cultura de la familia suele tener un reflejo en la empresa, y a su vez, la cultura de la empresa tiene influencia en la familia. Dicha cultura, aunque existente, es muchas veces desconocida por los propios miembros de la familia, que la incorporan de forma automática a su carácter a través de la educación formal e informal que reciben de la generación precedente. Identificarla y conocerla es de gran utilidad para fomentar la unión entre familiares, el compromiso con la empresa y el respeto y reconocimiento de su valor más allá del patrimonio. (LaEmpresaFamiliar.com, 2019)

2.2.1.3 La cultura en los jóvenes (millennial)

Los millennials son las personas nacidas entre los años 1980 y 2000, se los denomina también Generación Y o Generación Net. Existen varias clasificaciones para determinar los periodos generacionales, por los que estos años son aproximados. Howe y Strauss (2007) citados por Cataldi & Dominighini (2015), concentran su atención en la generación Y en Estados Unidos y en las diferencias que presentan con las generaciones anteriores a las que denominan Baby Boomers (1940-1960) y Generación X (1960-1980). Taylor (2005) citado por Cataldi & Dominighini (2015) afirma que la Generación Y es un producto de las influencias del posmodernismo; dado que se asume la realidad no sólo desde el punto de vista social, sino también individualmente, se valoran las opiniones y preferencias personales por sobre la verdad, la razón o la ciencia, tan preciadas en la modernidad. En los estudios mencionados predominan dos ejes de reflexión, uno, vinculado con la relación que estos jóvenes tienen con el estudio y la educación en general, y el otro se vincula con el ámbito laboral.

Zemke et al. (2000) citado por Cataldi & Dominighini (2015), sostienen que los millennials norteamericanos tienen una fuerte inclinación al trabajo en equipo, prefieren trabajar cuando los objetivos son bien claros, y se sienten cómodos ante la figura de una autoridad. Son empleados muy exigentes con respecto a lo que esperan de un empleo, sobre todo porque tienen una familia que los respaldará económicamente, si deciden abandonarlo en caso de que no responda a sus expectativas. En este sentido, se puede decir que, ante un

problema laboral, vuelven a la casa paterna. A los millennials se les pueden atribuir características generales, como: una niñez llena de actividades, una cultura de lo inmediato que ha marcado sus estilos vidas y de consumo. Son jóvenes que, nacidos en un contexto social con medios tecnológicos y de comunicación a su alcance, utilizan estos recursos en forma productiva y los consideran parte de la vida cotidiana. Les resulta vital estar conectados a través de los medios tecnológicos que no sólo son un mecanismo de comunicación sino también de socialización. Poseen una gran capacidad multitarea que significa una alternativa respecto del pensamiento lineal y estructurado, con una fuerte orientación a los fines, en relación a su desarrollo personal. Poseen una marcada confianza en sí mismos, lo que hace que muchas veces sobrestimen el impacto de sus contribuciones. Buscan el camino más rápido hacia el éxito y la gratificación inmediata. Por esto, algunos son emprendedores y logran destacarse. Comparándolos con los jóvenes de las generaciones anteriores y las siguientes (generación Z y alfa), muestran que temen menos a la autoridad, como se dijo, y manifiestan una fuerte orientación a la familia, se identifican con los valores de sus padres, aunque tienen un discurso político tendiente al liberalismo y más conservador. (Cuesta et al., 2015). En la tabla 1, se muestra una comparación entre las generaciones mencionadas y sus contextos: histórico y cultural, realizadas por un autor mexicano que se puede generalizar al contexto latinoamericano. Como ya se dijo, los años límites pueden variar, según los diferentes autores.

Tabla 1 Las generaciones y su contexto tecnológico

Las Generaciones y su Contexto Tecnológico					
Generación	Baby Boomer 1946-1964	Generación X 1965-1980	Generación Y 1981-1997	Generación Z 1998-2009	Generación alfa 2010- 2025
Contexto histórico cultural	Idealista, pacifistas Liberación sexual Libertad de expresión Beatles, Rolling Stone, Elvis Presley	Guerra fría Críticos activistas Cultura de masas, Trova, Nirvana, Madonna, U2 Migrantes digitales	Globalización, Fin de la guerra fría, Revolución digital, Ambientalistas. Primeros nativos digitales. Britney Spears, Emanen, tecno, reggaetón	Ultra modernidad 11S Guerra de Irak Crisis financiera 2008 Nativos digitales, Hiperconectados, Multitareas, Justin Bieber Emos	Primavera árabe 2011 Era post panóptica Hackers Snowden. Wikileaks Narcotráfico Conciencia ecológica Hipsters, Uber, Aibnd
Contexto tecnológico	Teléfono de radio, cine, discos de acetato, cámara polaroid, primeras computadoras	TV blanco y negro, TV color, TV por cable, Beta, Atari, celular, Walkman, ARPA; LAN	Teléfono de teclas, beeper, Nintendo, Playstation, CD, DVD, MTV, Nickelodeon, Discman, mp3, www, Yahoo, Hotmail, Windows, email, Chat, Webcam, Disquete. Web 1.0	Cámaras digitales, Google, Wikipedia, You Tube, Celulares 3G, GPS, Web 2.0, Videochat, Facebook, Twitter, Ipod, Iphone, SMS. USB, Netbook, Ipad, Gmail, Bluetooth, Wireleses, Routers, Geolocalizadores	Web 3.0 Touch, Cámara frontal, Selfie, Spotify, Whatsapp, Waze, Big data, Netflix, Tinder, Snapchat, Instagram, Iwatch

Recreado de Ricaurte y Ortega (2013) citado por Cataldi & Dominighini (2015)

2.2.2 Uso del teléfono móvil

El teléfono móvil o teléfono celular es un dispositivo inalámbrico electrónico que sirve para acceder y utilizar los servicios de las redes de telefonía celular o móvil y así poder comunicarse mediante llamadas de voz, mensajes de texto, acceder a Internet, apps, correo electrónico y otros servicios. Se denomina celular en la mayoría de países latinoamericanos.

El uso que se le da a los teléfonos móviles ahora Smartphone o teléfono inteligente ha evolucionado mucho a través de los años, llegando hoy a ser una herramienta tan completa que puede incluso rivalizar con las computadoras, es por ello que las personas han llegado a identificarse e influenciarse por estas tecnologías llegando al punto en que se han convertido en un objeto necesario para el diario vivir.

A su vez (Ruiz-Palmero et al, 2016) citado por Cárdenas (2019) dice que: “de igual forma, existen diversos usos que se le da al teléfono móvil y resulta especialmente atractivo a los adolescentes porque les brinda autonomía, identidad y prestigio, aplicaciones tecnológicas, actividad de ocio y aumento y establecimiento de relaciones interpersonales”. (p. 18)

Pero no todo es favorable ya que se llega a instancias donde el uso del teléfono móvil es negativo y ocasiona acoso, accidentes laborales, accidentes de tránsito y trastornos de dependencia por su mal uso.

Del acoso Durán et al (2015) citado por Cárdenas (2019) nos dice que:

“el ciberacoso es uno de los efectos negativos asociado al mal uso de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicación) que más fuerza está tomando en nuestra sociedad y se puede definir como una forma de intimidación, acoso y malos tratos por parte de un individuo o grupo hacia otro, implicando el uso de medios tecnológicos como canal de agresión”. (p. 18)

2.2.2.1 Características de los teléfonos móviles.

Según Ramírez De la Torre (2019):

“Todos los teléfonos celulares tienen una variedad de características en común, pero los fabricantes buscan diferenciación de producto por añadir funciones para atraer consumidores”. “Esta competición ha dirigido a una gran innovación en el desarrollo del teléfono celular en los últimos 20 años. Los componentes comunes encontrados en todos los teléfonos son”:

- Una batería, proporcionando la fuente de poder para las funciones del teléfono.
- Un mecanismo de entrada para dejar interactuar al usuario con el teléfono. La entrada más común es el teclado numérico, pero en los Smartphone se encuentran las pantallas táctiles en su lugar.
- Una pantalla que repite al usuario lo que está escribiendo, muestra mensajes de texto, contactos y más.
- Los servicios básicos de telefonía móvil que permiten a los usuarios hacer llamadas y enviar mensajes de texto.
- Todos los teléfonos GSM (Sistema global de comunicaciones móviles) utilizan una tarjeta SIM (Modulo de identificación del abonado) que permiten tener una cuenta que puede intercambiarse entre los dispositivos.
- Algunos dispositivos GSM y algunos teléfonos satelitales se identifican por un número de Identidad del Equipo Móvil Internacional IMEI”. “Los teléfonos móviles de gama baja se refieren generalmente como teléfonos con funciones, y ofrecen servicios de telefonía básica. Los terminales con capacidad de computación más avanzada mediante el uso de aplicaciones de software nativas son conocidos como teléfonos inteligentes. (p. 18)

Entre las ventajas que enumera Ramírez De la Torre (2019) se encuentran:

- Movilidad: “livianos y trasportables, pueden ser utilizados tanto dentro como fuera del aula, permitiendo la búsqueda, selección y procesamiento de la información, la colaboración y la co-construcción del conocimiento en horario escolar y/o extraescolar”.
- Conectividad: la conexión inalámbrica facilita, “sin la mediación de cableado, la unión de dos o más dispositivos, el acceso y uso de internet, intercambio de información y trabajo colaborativo. Favorece la comunicación, la creación de redes y las comunidades virtuales de aprendizaje”.
- Funcionalidad: “estos dispositivos cuentan con una batería y sólo el acceso a la red está limitado por la existencia en el lugar de red inalámbrica. La capacidad de procesamiento de datos facilita la recopilación de la información en cualquier contexto”.

Las desventajas según Ramírez De la Torre (2019) son:

- Precio: “si bien se trata de dispositivos más baratos que una computadora fija de mesa, en algunos casos hablamos de los PDA, los Tablet PC, etc. no de las laptops que rondan en el mercado, que en algunos países cuesta en alrededor de 1000 dólares americanos su precio no es accesible a la toda de la población, lo que no favorecería la generalización a nivel escolar sin la intervención de políticas públicas, como es el caso peruano”.
- Tamaño: según el dispositivo, su teclado y su pantalla pueden ser de mayor o menor tamaño. Esto hace más incómodo su uso, en especial si hablamos de estudiantes, no acostumbrados a la tecnología moderna por ejemplo teléfonos móviles para los niños incluso, "nativos digitales", requiere de una adaptación”. “En cuanto a la tecnología de difusión de la información no para las laptops, pero sí para otros dispositivos más pequeños la misma debe estar adaptada para que se pueda acceder desde el mismo tamaño de pantalla, puede incluso, no visualizar la misma difundida a partir de determinado software”.
- “Funcionalidad: por más que la industria está realizando grandes esfuerzos para dotarlos de fortaleza física, los mismos siguen teniendo fragilidad y algunos pueden ser fáciles de extraviar”. “Es preciso instruir y responsabilizar a los alumnos y las familias en el uso responsable y cuidado personal de los mismos.

Dadas las condiciones particulares de los Smartphone y sus diversas funciones Jiménez (2015 párr. 1) citado por Ramírez De la Torre (2019) postula cincuenta usos que se le pueden dar a los teléfonos en la actualidad los cuales son:

1. “Como despertador: los móviles actuales permiten gestionar varias alarmas, pudiendo programarse para días específicos de la semana.
2. Como Reloj: si bien hasta hace poco siempre he utilizado un reloj de pulsera, desde la última vez que se agotó su pila, uso el móvil para ver la hora”.
3. “Para ver y actualizar Twitter: cada vez menos utilizo menos Twitter en mi portátil. Es cómodo repasar desde el móvil el Timeline al levantarme y acostarte, y en los tiempos muertos.
4. “Como linterna: es un uso que he dado al móvil desde hace muchos años utilizando el resplandor de la pantalla. En los últimos que he tenido cuento con una aplicación que ilumina utilizando el led de la cámara obteniéndose unas buenas prestaciones”.
5. “Para leer y responder al email: en muchas ocasiones es suficiente el móvil para gestionar el correo. El primer aviso de que tengo correo lo recibo a través del móvil”.
6. “Para leer el periódico: siempre me ha gustado leer las últimas noticias mientras desayuno y en muy pocas ocasiones he tenido acceso a la prensa de papel a primera hora del día. En el móvil recibo notificaciones de varios periódicos a los pocos minutos de que sucedan acontecimientos especiales, por lo que estoy bastante al día de lo que sucede en el mundo”.
7. “Para hablar: es un uso que doy al móvil sobre todo los días laborables debido a mi trabajo. Muchos fines de semana transcurren sí que haya hablado por el móvil”.
8. “Para pagar en el supermercado: el pagar con mi móvil aprovechando la tecnología contactless se ha convertido en un hábito diario. Cada vez encuentro más establecimientos en los que pagar con la tecnología NFC, por lo que salir a la calle sin mi cartera ha dejado de ser un problema cuando voy de compras”.

9. “Para pagar el aparcamiento: el pagar el establecimiento regulado de aparcamiento siempre ha sido un problema al no devolver cambio, admitir sólo monedas, etc. Actualmente utilizo aplicaciones como e-park o Telpark que me permiten además ampliar el tiempo de aparcamiento sin tener que acercarme a mi vehículo”.

10. “Para hacer fotos: mi último smartphone realiza fotografías con una resolución de 16 Megapíxeles por lo que en la mayoría de las situaciones puedo prescindir perfectamente de una cámara de fotos compacta”.

11. “Para hacer vídeos: al igual que con las fotografías la calidad de grabación de los móviles se acerca a las de las videocámaras no profesionales, con la ventaja de que el teléfono móvil lo tienes siempre a mano”.

12. “Para subir fotos a Facebook: cuando compartir fotos de mi familia, lo natural es subirlas desde el móvil que es donde las tengo almacenadas”.

13. “Para leer y ver fotos en Facebook: de vez en cuando me gusta leer los artículos que mis contactos han compartido y las fotos que han publicado. Lo habitual es que lo haga desde el móvil”.

14. “Para comunicarme mediante mensajería instantánea: mis contactos de WhatsApp, Google Hangout, etc. esperan una rápida respuesta y el móvil me permite proporcionarla. Muchas de las situaciones en las que antiguamente se realizaba una llamada de voz hoy en día es cubierta por un mensaje de WhastApp”.

15. “Para oír música: es uno de mis usos diarios del móvil. A diferencia de los primeros reproductores de mp3 como el iPod, no necesitas almacenar tus canciones si usas servicios como Spotify o Deezer”.

16. “Escuchar la radio: a través de streaming puedes escuchar la radio de cualquier parte del mundo además de emisoras creadas específicamente para Internet. La radio desde hace mucho tiempo es mi canal principal para recibir las noticias del día y la escucho en mi móvil”.

17. “Para contar los pasos que hago cuando salgo a caminar: es una de las funcionalidades que trae mi móvil que me resultan útiles para saber las distancias que recorro andando”.

18. “Para conocer mis pulsaciones: mi móvil tiene un sensor que permite la medición de las pulsaciones en pocos segundos.

19. Para leer libros electrónicos: si bien cuento con un dispositivo específico para ello como el Kindle cada vez más utilizo el móvil que lo llevo siempre conmigo”.

20. “Como navegador GPS: utilizo Waze que para elegir la ruta más óptima a mi destino tiene en cuenta el tráfico en tiempo real.

21. Gestión de agenda: tanto para saber las reuniones que tengo en el día como para programar las citas de los próximos días es cómodo poder consultar la agenda en cualquier lugar y en cualquier momento”.

22. “Como diccionario: cualquier duda tanto para palabras de otros idiomas como en castellano las resuelvo con una aplicación de diccionario que tengo en mi móvil junto con un traductor”.

23. “Para buscar a alguien en LinkedIn: es práctico consultar quién es la persona que te acaban de presentar o a quien vas a ver en pocos minutos simplemente echando un vistazo al móvil”.

24. “Para gestionar mis cuentas bancarias: cada banco con el que trabajo dispone de su propia aplicación que me permite gestionar mi cuenta bancaria e incluso realizar transferencias”.

25. “Para ver series y películas: las series y las películas las veo siempre en el horario que mejor me conviene que no coincide con su emisión en televisión. El móvil es el dispositivo que utilizo para verlas”.

26. “Para ver la televisión: en muy pocas ocasiones veo la televisión, en ese caso suele ser un programa en directo como una tertulia y lo hago a través del móvil”.

27. “Para ver vídeos: fundamentalmente los vídeos que veo me llegan a través de WhatsApp o de las redes sociales y es en el móvil donde los veo, y si me parecen interesantes los comparto”.

28. “Para apuntar la lista de la compra: es una funcionalidad que utilizo desde mis primeros terminales. Voy anotando lo que necesito comprar y cuando voy a la compra tengo la lista actualizada y a mano”.

29. “Para anotar ideas para 3cero.com: los temas sobre los que voy a escribir en próximos posts pasan por mi cabeza en distintos momentos del día, ¿qué mejor que anotarlos en el móvil que es lo que tengo más a mano?”

30. “Para jugar: es un uso que apenas utilizo por falta de tiempo. Aunque los juegos actuales para smartphone no tienen nada que envidiar a los de las consolas, jugaba más con la serpiente de los primitivos Nokia (me estaré haciendo mayor)”.

31. “Seguimiento de cursos online: con GoToWebinar he asistido a varios cursos online en directo. También realizo habitualmente cursos online en vídeo con el móvil”.

32. “Consultar el CRM: la gestión comercial de mis contactos las realizo en Salesforcey los proyectos los consulto desde el móvil.

33. Seguimiento de las visitas de mi blog: la analítica de mi blog la consulto desde el móvil a través de la app Analytics”.

34. “Publicación en mi blog: las publicaciones las suelo hacer habitualmente desde mi portátil; pero alguna vez estando de viaje he publicado un borrador o corregido un post desde la aplicación de WordPress”.

35. Calculadora: “si bien los cálculos sencillos los hago de cabeza en ocasiones viene bien contar una calculadora y el móvil la tiene disponible”.

36. “Edición de fotos: muchas de las fotos que comparto o subo a las redes sociales requieren de ediciones sencillas que puedo realizar desde mi Smartphone”.

37. "Edición de vídeos: lo utilizo sobre todo para en los vídeos caseros eliminar partes que sobran".

38. "Solicitud de comida a domicilio: utilizo la aplicación de Telepizza; pero existen muchas más empresas en el mercado a las que puedes solicitar comida desde el móvil".

39. "Gestión de cupones descuento: Foster's Hollywood, Mc Donalds y Burger King entre otras te permite gestionar vales descuento desde el móvil para luego utilizarlos en sus locales".

40. "Gestión de mis bitcoins: utilizo un monedero virtual para guardar mis bitcoins y puedo realizar operaciones con ellos desde mi móvil".

41. "Seguimiento del sorteo de lotería de Navidad: en las pasadas Navidades he utilizado EM Loterías de El Mundo. Introduciendo las cantidades que jugaba de cada número, la aplicación realizaba la comprobación de si mis números estaban premiados y las ganancias que me correspondían".

42. "Para pedir un taxi: he pedido un taxi con la aplicación Pide Taxi de la Asociación Radio Taxis de España y me ha gustado el poder seguir el Taxi solicitado por GPS tanto antes de llegar cómo durante el servicio". "En el primer caso tienes información del tiempo estimado de llegada y sabes cuándo bajar a la calle porque ves en el plano cuando está llegando tu taxi. Respecto al seguimiento durante el servicio, lo he utilizado para asegurarme que la persona que lo cogía llegaba a su destino".

43. Información sobre transporte público: "Moovit te permite saber cuándo va llegar el próximo autobús y estimar con muy poco error cuando llegarás a tu destino".

44. Grabadora: "lo uso para grabar conferencias a las que asisto que me parecen interesantes. He visto en ocasiones a periodistas utilizar su smartphone para grabar entrevistas y declaraciones de autoridades".

45. Mando a distancia: "muy útil no sólo para la Televisión, sino para otros dispositivos como equipos de sonido o reproductores DVD o similares".

46. “Para conocer la temperatura que hace y la previsión de los próximos días: es una funcionalidad a la que accedo desde la pantalla principal de mi móvil y que me permite saber qué día hace antes incluso de levantar la persiana”.

47. Micrófono SingStar: “en un juego de Karaoke de mis hijos el móvil actúa como micrófono”. 48. Escáner de documentos: “quizás la calidad no sea la misma que la de un escáner de sobremesa; pero en la mayoría de las ocasiones el documento obtenido tiene la calidad que necesitas”.

49. Lector de códigos de barras y códigos QR: “te permite la captura de datos de tarjetas de visitas, acceder a promociones, etc”.

50. “Para grabar los recorridos que hago en bicicleta o paseando: hay aplicaciones que registran las coordenadas GPS en intervalos cortos de tiempo que te permiten ver en un plano los trayectos seguidos y la velocidad empleada en recorrerlos”.

La gran utilidad que presentan los teléfonos móviles se ha convertido en más que un aparato de uso, ha trascendido a una parte de la vida de los humanos, una parte tan importante que genera dependencia en muchas personas por lo que parece correcto definir ¿Qué es dependencia?

2.2.2.2 Dependencia del teléfono móvil.

Según el Libro Blanco de la Dependencia, elaborado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, el Consejo de Europa citado en Ramírez De la Torre (2019) define la dependencia:

“como la necesidad de ayuda o asistencia importante para la realización de las actividades de la vida diaria o de una manera más precisa como un estado en el que se encuentran las personas que por razones ligadas a la falta o a la pérdida de la autonomía física, psíquica o intelectual tienen necesidad de asistencia y/o ayudas importantes con el fin de realizar los actos corrientes de la vida diaria y, de modo particular, los referentes al cuidado personal”. (37)

La dependencia se extiende a diferentes tipos los cuales señala Ramírez De la Torre (2019) como:

- Dependencia económica: tiene lugar cuando una persona pasa de ser un miembro “activo” económica y laboralmente, a formar parte de la población “inactiva” o “dependiente”.
- Dependencia física: pérdida del control de sus funciones corporales y de su interacción con los elementos físicos del ambiente.
- Dependencia social: asociada a la pérdida de personas y relaciones significativas para el individuo.
- Dependencia mental o cognitiva: cuando el individuo pierde su capacidad para resolver sus problemas y tomar decisiones propias. Además, existen otros tipos de dependencia tales como, dependencia emocional, real, imaginaria, normal, de crisis y neurótica. (38)

Sin duda las personas se vuelven dependientes de los teléfonos y es cuando no tienen acceso a ellos que surgen los diferentes tipos de dependencia, por ejemplo, la dependencia a las redes sociales o a el contenido multimedia que nos tiene tan absortos en ello que nos perdemos en una delgada brecha entre el dispositivo y la realidad, siendo esta última en la que se pueden generar relaciones reales y concretas.

La problemática la genera el hombre cuando se vuelve dependiente de los dispositivos móviles, a lo que Capuano, (2013, párr. 1) citado por Ramírez De la Torre (2019) en su artículo dice que: “Los expertos aseguran que la adicción a este dispositivo es un fenómeno cada vez más común, sobre todo en los jóvenes” (39), lo que genera un crecimiento en la dependencia de los ciudadanos aumentando la creciente demanda de contenido y el fácil acceso a aplicaciones de mensajería como WhatsApp o Facebook logra que los usuarios estén si no usando el teléfono a todas horas estar pendiente de él.

La adicción al teléfono móvil puede ser, por todo lo anterior, peligrosa y los expertos lo advierten y aconsejan a las personas a darle un uso apropiado a los dispositivos móviles, así lo advierte Marta López, psicóloga de AGRAJER (Federación de Jugadores Rehabilitados) citado por Ramírez De la Torre (2019), la cual expresa lo siguiente "hemos tenido gente con esta adicción" a lo que agrega "el problema aparece cuando invertimos tiempo en el móvil, en vez de hacer otras cosas que al final acabamos descuidando, a la

vez que creamos una dependencia si no tenemos el teléfono cerca. La gente se empieza a dar cuenta cuando aparecen las grandes facturas"(41).

En un artículo de (Penzo, s.f., párr. 3) titulado "Teléfono móvil: ¿necesidad o dependencia?" citado en Ramírez De la Torre (2019), nos dice que hoy en día, en nada se parece este modelo con nuestros dispositivos actuales, que ofrecen miles de aplicaciones y ayudas para casi todo lo que necesites (¡incluso para tratar la adicción al móvil!) y que están al alcance de cualquiera. Por desgracia, cumplen tantas funciones que se han vuelto imprescindibles en nuestro día a día, hasta tal punto en el que la llamada nomofobia, es decir, el miedo a salir de casa sin el móvil o la dependencia al móvil, ha aumentado de un 53% de afectados en 2012 a un 77%, según datos del estudio realizado por el programa psicoeducativo Desconnect@ a finales del año 2015, siendo España el país europeo con más afectados por este trastorno siendo las mujeres las más afectadas y a su vez los adolescentes, posiblemente porque son los que más necesidad sienten de estar conectados todo el tiempo.

Entre los consejos que se pueden dar a favor de evitar la adicción en los teléfonos móviles se pueden mencionar las propuestas por Ramírez De la Torre (2019) que dicen:

- Toma descansos: Utiliza el celular sólo para llamadas necesarias, enviar mensajes de texto urgentes y revisar internet para lo indispensable.
- Pon límites: Lo mejor es controlar el saldo del celular para evitar derroches de dinero y de tiempo. Al tener limitado tu crédito controlarás mejor la tentación de utilizar el aparato a cada minuto.
- Accesibilidad: A veces el celular se vuelve un compañero inseparable en tu vida, no te preocupes si un día lo dejas en tu casa o en la oficina. Recuerda que existen otros métodos por los que pueden localizarte o simplemente está el buzón de voz. (43)

La dependencia de los teléfonos móviles es una realidad y está afectando a las personas de una manera directa, trae consigo consecuencias palpables y hasta peligrosas, pero se puede evitar con un uso consciente del dispositivo, definir un horario de uso para el teléfono puede mejorar la condición individual de cada persona.

2.2.3 Rendimiento laboral

2.2.3.1 Definición.

Entre los conceptos que se generan del rendimiento laboral podemos encontrar autores como Motowidlo (2003) citado por Giráldez y Huaman (2016) que lo define como:

“el valor total que la empresa espera con respecto a episodios que un trabajador lleva a cabo en un período determinado. Ese valor, puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente buen o mal rendimiento, la contribución que el empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización”. (p. 37)

Esto se refiere a que el trabajador demuestra su rendimiento conforme al resultado de su jornada y este es bueno o malo, lo cual afecta a la eficacia de la empresa.

A su vez Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993' como se citó en Jaén, 2010) afirman que “la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento”. (p. 12)

Estos autores evalúan el rendimiento desde la óptica de los resultados al igual que Waldman (1994) citado por Giráldez y Huaman (2016) el cual dice que “Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de estos outputs, siendo éste uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento”. (38)

Por otro lado, Blau (como se citó en Jaén, 2010) afirma que la motivación es un factor esencial del rendimiento laboral y sus componentes “son de la motivación esfuerzo y dirección contribuyen al rendimiento laboral, pero también la combinación de ambos era muy importante”. (p. 50)

Pero Jaén (2010) sostiene que el rendimiento laboral se mide desde la perspectiva de la “presentación personal, actitud de trabajo, uso de herramientas de trabajo [...] condiciones de las herramientas de trabajo y respuesta a emergencias”. (p. 50)

Entonces el rendimiento laboral está ligado a la motivación del colaborador, pero es estrictamente evaluada por los resultados y conductas, entonces ¿Cómo evaluamos el

rendimiento?, Generalmente se distinguen dos tipos diferentes de rendimiento en función de sus consecuencias para la organización (Borman y Motowidlo, 1993):

1. Rendimiento de tarea o intra-rol: se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales, y se compone de diferentes elementos, como:

- Posesión de los conocimientos, habilidades y/o técnicas necesarias para realizar las tareas.
- Formación para otros trabajos o actualización para los cambios en las demandas de las mismas tareas.
- Aplicación del conocimiento, tareas y técnicas para conseguir los objetivos organizacionales”

Estas conductas de tarea pueden ser de dos tipos: el primero se basa en la transformación de materias primas en bienes y servicios. El segundo implica realizar tareas que faciliten la anterior, como la planificación o la supervisión.

2. Contextual o extra-rol: conductas que la organización no exige de manera formal, pero que son necesarias para su éxito global (Brief y Motowidlo, 1986). El cual es caracterizado por:

- Voluntarias: nunca están entre las obligaciones del puesto.
- Intencionales: es el individuo quien decide comprometerse con su empresa a través de sus comportamientos.
- positivas: pretenden beneficiar a la organización.
- desinteresadas: la principal motivación no es un bien personal, aunque no lo excluya.

Los trabajadores pueden contribuir al contexto del trabajo de distintas maneras:

- Mejorando las circunstancias psicosociales de la organización: al promover la cooperación, comunicación, confianza, etc. entre los empleados, o al colaborar para

evitar o reducir los conflictos.

- Aumentando su predisposición para incrementar el valor de la organización gracias a sus conductas (por ejemplo, aceptando condiciones de trabajo adversas).
- Realizando conductas que ayuden a la empresa a ahorrar recursos (por ejemplo, reutilizando el papel impreso).

3.2.3.2 Factores que inciden en el rendimiento laboral.

Entre los que argumentan los factores que afectan la conducta de los colaboradores encontramos a Campbell (1990 como se citó en Jaén, 2010) el cual dice que son tres:

- Condicionamiento declarativo los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber qué hacer), principios, objetivos, autoconocimiento. Es función de muy diversos factores: habilidad, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia, aptitud/interacciones de trato.
- Conocimientos sobre los procedimientos y habilidades. Habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión, interpersonales. También son función de los elementos anteriores.
- Motivación, definida como conducta de elección, es decir: - la elección de actuar o invertir esfuerzo - la elección del nivel de esfuerzo - la elección de persistir en el tiempo Ésta es función de cualquiera de las variables independientes establecidas en cualquier teoría de motivación. (p. 26)

En otras palabras, quiere decir que el comportamiento del colaborador está regido por lo que sabe hacer, por lo que puede hacer dentro de sus capacidades físicas y mentales y lo que le motiva a realizarlo.

A esto Furnham (1992 como se citó en Jaén, 2010) alega que no son tres sino cinco los factores que afectan la conducta de los colaboradores y por consecuencia su rendimiento y estos son:

- Habilidad. Grado en el que el trabajador puede realizar con eficacia los múltiples

procesos de coordinación necesarios para alcanzar una meta concreta. Incluye tareas que van desde las relativamente simples (como de coordinación mano-ojo) hasta las más complejas, que requieren procesos de decisión intelectual, y que se relacionan con la inteligencia (aunque son distintas);

➤ Factores Demográficos. Factores como el sexo, la edad o la educación. Generalmente, los factores demográficos se relacionan con los factores biográficos (como, por ejemplo, lugar que ocupa entre sus hermanos, ocupación de los padres, etc.) y son distintos de los factores psicográficos (que se refieren a creencias y valores del individuo);

➤ Inteligencia. Capacidad de pensamiento abstracto y crítico. A pesar de los debates sobre este constructo (por ejemplo, si es hereditaria o aprendida, cómo debe medirse, etc.), muy pocos dudan de su efecto sobre la conducta organizacional;

➤ Motivación. Al igual que la inteligencia, es multidimensional y abstracta; se refiere a la tendencia a atender a unos estímulos más que a otros, acompañada de una emoción, y el impulso que causa unas acciones más que otras. Por ello, se habla de la fuerza de motivaciones particulares, como la necesidad de logro;

➤ Personalidad. Se refiere a todos aquellos rasgos fundamentales o características de la persona que se afianzan con el tiempo y que determinan patrones de respuestas consistentes ante las situaciones diarias. Se supone que los rasgos de personalidad sirven para explicar el qué, por qué y cómo del funcionamiento humano. (p. 27)

Vale la pena mencionar que Schneider y Hought (1995 como se citó en Jaén, 2010) postula como factores las “características de las tareas, de los objetivos, del entorno físico, de la función, del entorno social y de la organización”. (p. 30)

Chiavenato (2014) afirma que son tres fuerzas básicas las que impulsan al desempeño laboral son:

➤ Expectativas, son los objetivos del individuo, los cuales pueden incluir dinero, seguridad de empleo, aceptación social, reconocimiento e infinidad de combinaciones entre ellos;

- Recompensas, es la relación que percibe el individuo entre la productividad y el alcance de sus objetivos,
- Relaciones entre expectativas y recompensas, es la capacidad que percibe cada individuo para aumentar su productividad con miras a satisfacer sus expectativas con las recompensas. (p. 399)

2.2.3.3 Como evaluar el rendimiento laboral.

La evaluación del desempeño de los colaboradores se puede realizar de diferentes ópticas como lo expresan Mondy y Noe (1997) citado por Pedraza, Amaya, & Conde (2010), la cuales son:

- Planeación de Recursos Humanos. Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los 25 ejecutivos clave.
- Reclutamiento y Selección. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo.
- Desarrollo de Recursos Humanos. Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias. (p. 496)

Con lo anterior se infiere que lo que se busca es tener la información del personal, también se pretende en el reclutamiento ver en cierta medida el potencial de rendimiento que pueden presentar y finalmente capacitar al personal y potenciar sus capacidades.

Chiavenato (2014) define la medición del rendimiento laboral como:

“Una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales, permitiendo la valoración de la actuación y de los resultados obtenidos por la persona en el desempeño diario de su trabajo” (p. 135).

2.2.3.4 Motivación.

El rendimiento de los colaboradores depende en gran medida de las obligaciones de su cargo, pero también hay que considerar las motivaciones que generan un mejor rendimiento y que pueden maximizarlo, creando una ventaja en las organizaciones.

El término motivación se deriva del verbo latino moveré, que significa "moverse",

"ponerse en movimiento" o "estar listo para la acción". Para Moore (2001), la motivación implica "impulsos o fuerzas que nos da energía y nos dirigen a actuar de la manera en que lo hacemos". Según Woolfolk (1996), la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta. De acuerdo con Brophy (1998), el término motivación es un constructo que se emplea hoy en día para explicar la iniciación, dirección, intensidad y persistencia del comportamiento, especialmente de aquel orientado hacia metas específicas.

2.2.4 Transformación Digital

La transformación digital se puede definir como la integración de las nuevas tecnologías en todas las áreas de una empresa para cambiar su forma de funcionar. El objetivo es optimizar los procesos, mejorar su competitividad y ofrecer un nuevo valor añadido a sus clientes (Arana, 2019).

En la actualidad la era digital va tomando mayor fuerza en nuestras actividades diarias como son: compras, servicios, seguros, trámites, operaciones bancarias y otros, todo se hace por internet esperando que la tecnología sirva para realizar un trabajo o ayudan a resolver problemas; las empresas tienen dos fundamentos principales, como es la pasiva, donde son objeto de disrupción y reaccionan tarde y como consecuencia se enfrentan a una competencia donde no pueden responder. El segundo fundamento es la activa, donde el cambio en las empresas irrumpe con la transformación digital y las empresas líderes adoptan ser propiamente las generadoras en los cambios digitales. Asimismo, deben seleccionar el fundamento adecuado para sobrevivir o liderar, en un entorno cambiante para los negocios empresariales.

Para Lombardero (2015), el comercio electrónico en temas digitales o redes sociales no es una limitante para la adquisición de la transformación digital, es sobre todo entender cómo

conseguir estar en todos los lugares de consumo de los bienes y servicios (p. 62). Según School (2015), los individuos han cambiado su manera de usar la información y la forma de laborar, estableciendo que las organizaciones deben innovar y transformarse digitalmente, para llegar a sus clientes, de una manera diferente para vender sus insumos (p. 2).

Por otro lado, Delgado (2020), dice en su artículo del diario gestión, la transformación digital no es adoptar tecnología en un entorno cambiante, si no adoptar una estrategia de negocio enfocado en la tecnología.

El uso de la tecnología viene generando grandes transformaciones, las metodologías ágiles juegan un papel importante en las empresas para el desarrollo de los proyectos informáticos; el uso de metodologías clásicas incrementa el riesgo y posibles errores que impacten a la estrategia comercial. Para Cimolini y Cannell (2012), el uso de las metodologías en los proyectos, al no cumplir con el objetivo del negocio, puede afectar la credibilidad y reputación de la empresa, viéndose afectada financieramente (pp. 1–13).

Así (Cárdenas, 2020) describe cinco factores favorables para la digitalización de las empresas y esas son:

1. Reducción de los costos de producción

Cualquier gerente y operador de planta o encargado de manufactura, sueña con aplicar nuevos métodos para reducir los costos de producción y tener mayor margen de ganancia o para ofrecer productos más accesibles a su público.

Existen múltiples herramientas y softwares que pueden generar mayor rentabilidad y optimización de recursos.

Por ejemplo, con un ERP o un sistema de planificación de recursos empresariales, podrías impulsar tus ventas al darle mejores herramientas a tu equipo de comercialización para deleitar a tus clientes.

2. Dependier menos de condiciones externas

¿A quién no le hubiera gustado proteger su empresa y garantizar las operaciones de la misma antes del COVID-19? Imagino que a muchos que leen estos párrafos.

Bueno, gracias a la digitalización de un negocio — a través de acciones y plataformas sólidas y confiables — los operadores y colaboradores podrían seguir generando valor para la organización sin depender de las condiciones del escenario externo, que pueden no ser tan favorables.

En este sentido, aplicaciones de comunicación como Slack, capaces de mantener al equipo informado y enfocado en las tareas, o como Trello, que permiten generar proyectos y responsabilidades durante el Home Office, ayudan a cualquier negocio a mantenerse operativo, sin importar donde se encuentren los integrantes.

3. Construir una base de operaciones permanente e indetenible

Como complemento del punto anterior, la digitalización de un negocio, a través de un sitio web sólido le permite a la empresa acceder a los beneficios del Marketing Digital.

4. Escalar el crecimiento gracias al alcance que se obtiene

Si siempre has soñado con tener un negocio más grande cada vez, los métodos tradicionales de expansión ya no son la única manera.

La escalabilidad de un negocio, gracias a la transformación digital, está al alcance de cualquiera que esté dispuesto a pasar por el proceso de digitalización.

Mientras más presencia se tenga en Internet y, mejor sea la estrategia de conversión, mayores oportunidades de negocio se tendrán.

De la misma forma, los servicios, tecnologías, acciones y técnicas de digitalización también harán posible la adquisición de mayores recursos para satisfacer tu demanda.

5. Tener un crecimiento sustentable

Y, como no puede ser de otra manera, la escalabilidad de un negocio tiene que ir acompañado de ciertos comportamientos que permitan el crecimiento sustentable de tu empresa, como es el caso del estudio de métricas y el acompañamiento de los resultados.

Una manera muy inteligente de tomar las decisiones de una organización es hacerlo basado en datos que reflejen la realidad de tu negocio y del giro donde se encuentre.

La digitalización permite conocer, en tiempo real, cientos de métricas — escogiendo las que sean relevantes para ti — para ejecutar las acciones más efectivas y garantizar el funcionamiento permanente.

Estas son solo algunas razones por las cuales la digitalización no solo es una buena idea, ya que se ha convertido en una necesidad para casi todos los giros.

También abonando a esto (Cárdenas, 2020) nos enseña nueve etapas a seguir para digitalizar las empresas los cuales son:

1. Analiza la realidad de tu negocio

Es necesario comprender con qué se cuenta. Antes de, siquiera, considerar adoptar herramientas y dispositivos tecnológicos, es clave evaluar cómo funciona tu empresa.

Resulta fundamental que incluyas en este análisis todos los procesos y factores de manera que tu modelo de negocio quede muy claro.

Puedes realizar el modelo de caja negra, que consiste en enfocar los procesos de acuerdo a las entradas y salidas.

2. Diseña una estrategia digital

Tener objetivos y metas claras de lo que se quiere y se aspira con la digitalización es imprescindible para acceder a las oportunidades de la transformación digital.

Esto debe pasar por diferentes enfoques:

Estratégico: las acciones administrativas, operacionales y de gestión que irán alineadas con los nuevos objetivos.

Económicos: todas las nuevas rutinas y procesos de trabajo para asegurar la rentabilidad y sustentabilidad de las estrategias.

Entorno: aquellas condiciones operaciones, culturales y de ambiente de trabajo que faciliten las nuevas filosofías.

Cultura digital: más que técnicas o herramientas, es una mentalidad que se debe formar para “pensar en digital” en todo momento.

3. Selecciona las plataformas web

No hay digitalización sin una plataforma web, así de simple. Este es el elemento visible de tu organización al mundo digital.

En este punto, es fundamental la creación de un sitio web fuerte y robusto, que a través de varias técnicas de SEO (y con herramientas como un CMS) pueda generar autoridad en Internet y sea el corazón de tu proyecto en la red.

4. Capacita a tus colaboradores

Quizás, dentro de este proceso ya tengas un paso adelantado. Muchas veces, las empresas cuentan con los perfiles adecuados dentro de tu organización para generar la verdadera digitalización.

Lo que debes hacer es detectarlos y crear equipos efectivos que puedan ayudarte a redefinir los procesos, identificar problemas y generar los cambios para transformar al negocio.

5. Optimiza la experiencia del cliente

Cuando ya la digitalización está marcada en la cultura de la empresa, es momento de llevar sus beneficios y alcance hacia el perfeccionamiento de la experiencia de los clientes.

Para que esto sea posible, entender las necesidades y el perfil de tus clientes es crucial.

La buena noticia es que esto ya no es tan complicado. Utilizando herramientas como el Big Data es posible conocer y hasta predecir comportamientos de tus clientes potenciales.

Esto brinda la oportunidad a cualquier empresa de adaptarse o anticiparse rápidamente a las necesidades del mercado para deleitar a sus usuarios con la experiencia, los productos y servicios que quieren.

Pero, ¿cómo digitalizar un negocio departamento por departamento?

Para adaptar un negocio a las disrupciones del mercado, está más que claro, es necesario repensar las estructuras de funcionamiento de las organizaciones. En vista de ello, te mostraremos de manera breve como digitalizar departamento por departamento.

6. Procesos de reclutamiento para el profesional del futuro

Más que atraer las personas adecuadas a tu negocio, es necesario definir los perfiles del profesional que es necesario, seleccionando las competencias laborales más adecuadas a las carreras involucradas en la empresa.

El papel de los RRHH en la transformación digital, se enfoca en el análisis de los datos para comprender mejor a los empleados y proveerles de tareas, proyectos y

acciones que garanticen la productividad, y al mismo tiempo, darles estabilidad, bienestar y estímulos para el comprometimiento.

7. Entender por qué el consumidor quiere comprar y a través de dónde
Las estrategias de Marketing ya no giran alrededor del resultado financiero en sí, sino del consumidor. Es decir, en ayudarlo a comprar mejor.

Los profesionales de Marketing necesitan adaptar sus pensamientos para generar más valor al público objetivo. La forma en cómo se presenta el producto o servicio para la vida del cliente es lo que puede cambiar para mejor los resultados.

8. Abrazar los riesgos y conocer más a los clientes

El departamento financiero siempre ha estado lejos de los clientes, pero la digitalización exige lo contrario. Conectarse con todas las áreas de la empresa provee de una visión más amplia de las necesidades del mercado y de las posibilidades sobre los riesgos.

Es necesario adoptar una filosofía en las finanzas donde se motive a los equipos de trabajo a promover cambios positivos y ser parte de las decisiones que se toman en la empresa.

9. Nuevos modelos de liderazgo y nuevas estructuras corporativas

El departamento de TI, tradicionalmente, es un apéndice de las empresas para ayudar en áreas como la reducción de costos, eficiencia, entre otros. Pero, cuando la digitalización se vuelve una necesidad, los modelos de negocio tradicionales pueden ser opuestos a la innovación.

2.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

➤ Apps: las apps o aplicaciones móviles son programas software para teléfonos inteligentes (Smartphone) y otros dispositivos móviles, son gratis en su mayoría y fáciles de descargar, estas ayudan a los usuarios a realizar tareas específicas como jugar, realizar reproducciones musicales y videos, acceder a noticias, libros, producir y descargar documentos en cualquier formato, etc. Córdor (2019)

Las apps de redes sociales son los mayores distractores en el trabajo y apartan al colaborador del cumplimiento de sus objetivos.

➤ relaciones interpersonales: “Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno/una”. (Halloran, Jack, 1982)

Son indispensables para la operatividad de las organizaciones ya que los colaboradores se convierten en un equipo de trabajo que favorece al logro de las metas.

➤ Outputs: “Producto resultante de un proceso de producción” (Real Academia Española, 2019, s/p).

Es el resultado que esperan las organizaciones de sus colaboradores y se entiende que a un mayor rendimiento mayor es el output que se genera, haciendo la organización más competente.

➤ Autogestión: “Sistema de organización de una empresa según el cual los trabajadores participan en todas las decisiones”. (Real Academia Española, 2019, s/p)

La autogeston permite que los colaboradores tomen decisiones en las organizaciones, generalmente este rol solo se le da a los altos mando y gerencias, pero la alta competencia demanda colaboradores capaces de tomar decisiones y reaccionar a cambios rapidos, para ello se empodera al colaborador y se espera que este desempeñe mejor su función.

➤ Incidencia: “Acontecimiento que sobrevive en el curso de un asunto o negocio y tienen con él alguna conexión”. (Real Academia Española, 2019)

La incidencia es una relación de un fenómeno sobre otro, es decir cierto fenómeno afecta o ayuda a que otro ocurra y hay una relación en los resultados

- Eficacia: “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (Real Academia Española, 2019, s/p).

La eficacia potencia a las organizaciones ya que si estas cuentan con empleados eficaces los procesos serán más rápidos y sin complicaciones, lo que abona al cumplimiento de objetivos y por ende al rendimiento de la empresa.

- Estimular: “Hacer que alguien quiera hacer algo o hacerlo en mayor medida”. (Real Academia Española, 2019, s/p)

Las organizaciones necesitan estimular a los colaboradores para que estos se motiven a realizar sus obligaciones de la mejor manera en el menor tiempo posible.

- Autonomía: “Condición de quien, para ciertas cosas, no depende de nadie” (Real Academia Española, 2019, s/p).

La autonomía en el área laboral se refiere a la capacidad de cada colaborador de desempeñar sus funciones sin ayuda o dependencia de otras personas a no ser que el puesto lo requiera.

- Identidad: “Conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracterizan frente a los demás”. (Real Academia Española, 2019, s/p)

Todos los colaboradores de las organizaciones tienen su propia identidad y es un reto para los líderes descubrir las virtudes que traen consigo las personas en la organización para potenciarlas y aprovecharlas en el cumplimiento de los objetivos.

- Prestigio: “Pública estima de alguien o de algo, fruto de su mérito”. (Real Academia Española, 2019)

El prestigio es aquel que alcanzan aquellos que se esmeran en lograr algo, es por ello que las organizaciones deben permitir que los colaboradores se desarrollen en el trabajo,

ofreciéndoles capacitaciones y planes de carrera para que estos no se estanquen en un puesto.

- Adicción: “Dependencia de sustancias o actividades nocivas para la salud o equilibrio psíquico”. (Real Academia Española, 2019)

Las adicciones nos solo vienen de los narcóticos sino también de los malos hábitos que se vuelven costumbres y se transforman en estilos de vida, como los son el desvelo, la glotonería y el que afecta a las generaciones nuevas el uso del teléfono móvil, este último ha llegado a afectar el desempeño de los colaboradores en las organizaciones.

- Aptitud: “Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad”. (Real Academia Española, 2019)

Para lograr buenos rendimientos, las organizaciones deben de contratar a colaboradores capaces de realizar las actividades del puesto.

- Ambiente: “Conjunto de condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etc., de un lugar, una colectividad o una época”. (Real Academia Española, 2019)

Las organizaciones más competentes cuentan con un ambiente laboral agradable para los colaboradores ya que en estos ambientes se desarrolla de forma más competente el trabajo de los miembros de la organización.

- Recompensar: “retribuir o remunerar un servicio”, “Premiar un beneficio, favor, virtud o merito”. (Real Academia Española, 2019)

Las recompensas motivan a los colaboradores a desempeñar mejor su trabajo, son una herramienta muy productiva que genera beneficios a las operaciones de las organizaciones.

- Procedimiento: “Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización”. Según Biegler J. (1980) (p.54)

Son las actividades que deben realizar los colaboradores de la organización para lograr el cumplimiento de sus deberes y en consecuencia el logro de los objetivos de la organización.

- Rentabilidad: “Dicho de una cosa: Producir o rendir beneficio o utilidad anualmente”. (Real Academia Española, 2019)

Es el objetivo de toda organización lograr generar ganancias o riqueza, para ello debe invertir en los colaboradores y estos desempeñen mejor su trabajo.

Efectos positivos de los teléfonos móviles.

- **Movilidad y Autonomía.**

Gracias a su pequeño tamaño, los teléfonos móviles permiten ser llevados en el bolsillo lo que favorece la movilidad de las personas en comparación a un portátil, por ejemplo. En cuanto a la autonomía, los teléfonos móviles la promueven al ser dispositivos más personales lo que hace que los empleados se sientan mejor. Según va avanzando la tecnología y cambiando el estilo de vida de las personas, estas tienen sus propios teléfonos móviles o portátiles, que normalmente son mejores que los usados en el trabajo. La política de llevar el teléfono móvil de uno mismo al trabajo está extendida en más de veinte países desde el año 2009, En Ford Motor CO., por ejemplo, la compañía permite a los trabajadores a traer su propio teléfono móvil al lugar de trabajo. Los gerentes de la compañía se han dado cuenta de que a los trabajadores les gustaría poder tener y usar su propio teléfono móvil en el lugar de trabajo. “La gente quiere usar los teléfonos móviles de la manera en la que ellos prefieren. Cada uno tiene ciertas preferencias sobre si quieren un teclado virtual o un teclado con botones físicos, por ejemplo.” Comenta el ingeniero de red, Randy Núñez, de Ford. En este caso vemos como Ford permite a sus trabajadores llevar y usar sus teléfonos móviles en el trabajo ya que muchos de ellos lo consideran algo personal y mucho más satisfactorio de usar en comparación con un móvil de empresa. Ford ha logrado tomar ventaja de la situación y usar esta política como una forma de motivar a sus trabajadores y en consecuencia aumentar la productividad y el compromiso de estos con la compañía. Esta nueva tendencia de

llevar tu propio teléfono móvil al trabajo recibe el nombre en inglés de “Bring your own device” (BYOD) y se está extendiendo en muchas empresas, sobre todo en las de nueva creación y empresas con trabajadores jóvenes.

Por otra parte, muchas compañías temen que implantar una política de llevar tu propio teléfono móvil al trabajo por si se tienen consecuencias negativas. Una solución que ven a este problema es entregar a los trabajadores teléfonos móvil de empresa. Como hemos mencionado, hoy en día los teléfonos móviles son una parte fundamental de la vida de muchos individuos. Restringir o prohibir su uso en el trabajo resultaría contraproducente. En cuanto a la autonomía, esta viene promovida por el hecho de simplemente tener tu propio dispositivo o uno que la empresa ha proporcionado resulta en una mayor posibilidad de elección para el trabajador. Cada persona es diferente por lo que resulta beneficioso intentar acomodar sus preferencias para que estas estén motivadas y sientan que sus necesidades son tomadas en cuenta por la empresa. Una forma de hacerlo es, como hemos dicho, permitir que lleven su propio smartphone al trabajo o proporcionar uno acorde a sus preferencias.

➤ **Relaciones en el lugar de trabajo.**

al igual que en la vida privada, los teléfonos pueden ayudar a mejorar las relaciones entre los compañeros de trabajo, tanto entre ellos como con los jefes. Hoy en día el teléfono también sirve como una herramienta de socialización, el cual bien se puede aplicar al lugar de trabajo. Este resulta mucho más común en las pequeñas empresas ya que los trabajadores se conocen más y resulta más sencillo mantener conversaciones casuales. Los grupos de WhatsApp son muy populares hoy en día, tanto entre los compañeros trabajo. De hecho, muchas redes sociales, como es el caso de Facebook han empezado siendo herramientas de comunicación en el lugar de trabajo. La socialización y comunicación mediante el teléfono móvil resulta también más efectiva que el uso de los ordenadores, por el hecho de que siempre lo llevamos con nosotros y es más cómodo de usar en cualquier lugar.

➤ **Compartir conocimiento.**

Otra importante implicación positiva del uso de los teléfonos es la posibilidad de

compartir el conocimiento. Todas las compañías necesitan un sistema de comunicación de información y conocimiento en orden para que estas funcionen y para que los trabajadores sean más eficientes y productivos. La reciente integración de los teléfonos móviles y las redes sociales ha permitido a las personas compartir el conocimiento de una manera fácil, rápida y cómoda. “Las redes sociales internas también han experimentado un crecimiento en popularidad, ofreciendo a los trabajadores y gerentes.

la posibilidad de compartir conocimiento y colaborar virtualmente en una plataforma que maneja las bandejas de entrada de los correos electrónicos para que lleguen a ser abrumadores”

Uno de los usos más efectivos y populares de compartir conocimiento hoy en día es el llamado “Cloud Computing”. Wikipedia lo define como un servicio en Internet que nos permite realizar ciertas tareas a través de la red. En este caso, uno de los más populares son las redes sociales, YouTube y la herramienta de Google para compartir y editar documentos, Google Docs. Es en esta en la que nos vamos a centrar ya que permite una gran libertad de uso y gran variedad de posibilidades a sus usuarios. Gracias a Google Docs. Podemos crear, editar, guardad, compartir y publicar documentos de textos desde Internet. No solo eso, sino que además es posible que varias personas trabajen a la vez en un mismo documento, y es esta una de las características más importantes de este servicio. No solo resulta útil para las empresas, haciendo más fácil la tarea de que varias personas trabajen en un mismo proyecto.

Herramientas como Google Docs., permiten a las personas desprenderse del ordenador y realizar las mismas tareas en Internet gracias a los teléfonos móviles, tabletas u otros dispositivos. Gracias a esto aumentan la movilidad de las personas y se expanden las posibilidades dando más libertad para trabajar desde distintos lugares sin tener que estar en un ordenador.

Efectos negativos de una mala cultura del uso del teléfono móvil en horas laborales

A pesar de los muchos puntos a favor del uso de los teléfonos móviles estos también pueden tener implicaciones negativas. Existen múltiples estudios que demuestran

que el uso del teléfono móvil tiene consecuencias negativas, la más aparente de todas siendo la adicción. Al igual que la introducción de nuevas tecnologías en la sociedad supone nuevos retos para aquellos que no tengan un buen conocimiento de estas, los teléfonos móviles suponen un reto tanto para las empresas como para sus trabajadores. Estos dispositivos son algo relativamente nuevo y su uso no está del todo establecido dando rienda suelta a multitud de posibilidades.

El uso obsesivo de estos dispositivos puede llevar a crear adicción, la cual puede a su vez tener efectos negativos en el ámbito de trabajo. Pero, de no ser usada de manera adecuada puede tener efectos negativos en la vida de los individuos. En un artículo de "The Guardian" escrito por Jenna Woginrich nos explica como ella ha dejado de usar el móvil totalmente. Sentía que no era ella la que tenía el control, sino que el teléfono móvil parecía ser una obligación y no podía parar de usarlo justificando este uso en que alguien del trabajo podría necesitarla, el uso del móvil parece indispensable. Sin embargo, resulta posible vivir sin un teléfono móvil aún en un mundo tan conectado como el de hoy en día o mejor aún utilizarlo de la manera correcta.

Se puede llegar a estar incluso obsesionado/a con nuestros teléfonos. Mucha gente compra accesorios para distinguirlos y hacer que sean más atractivos y que se sientan mejor en la mano (Bozeman, 2011). Por esta razón se puede pensar que los colaboradores dediquen menor tiempo y atención a su trabajo y en su lugar presten más atención a sus móviles. Por una parte, los teléfonos móviles nos permiten interactuar con personas que están en cualquier lugar del mundo y tengo acceso a una conexión a internet o a una red móvil. Pero, por otra parte, al llevarlos siempre con nosotros y prestarles tanta atención, mucha gente deja de socializar con las personas de su alrededor.

Al ser un aparato tan vital en la vida de las personas resulta entendible la preocupación de los empresarios en cuanto a que los trabajadores no presten una total atención a su trabajo y dediquen tiempo de su trabajo a mirar Facebook, Instagram, Twitter, etc. Otro efecto negativo es que el uso de los Smartphones por la noche dificulta considerablemente la concepción del sueño. Esto es debido a la luz azul que emite las pantallas de estos dispositivos haciendo que nuestro cerebro lo asocie a la luz del día confundiendo a nuestro metabolismo. (...) dormir menos de

siete horas por noche está por debajo de lo recomendado, y está asociado con varios problemas, incluyendo un aumento riego de ganar peso, ataques de corazón, diabetes y cáncer. Wiseman2013. La falta de sueño por la noche también contribuye a un mayor cansancio por la mañana lo que podría llevar a menos rendimiento en el trabajo. Según la Fundación Americana de Sueño usar estos dispositivos tan cerca de la hora de dormir tiene como resultado perturbaciones del sueño, baja energía, falta de concentración y poca retención de información. Efectos que pueden ser muy negativos en el lugar de trabajo.

2.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN E HIPÓTESIS

<p>H° Existe una relación entre la cultura de uso del Teléfono Móvil y el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la Ciudad de San Miguel.</p>				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	EVALUACIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Cultura	Un modo de vida, un sistema de creencias	Es una manera de actuar conforme a las creencias	Valores	Programas de capacitación

	y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas.	que se nos han inculcado esto incluye aspectos verbales, de actitud y formas de pensar que están muy adheridos al comportamiento de cada individuo.	Normas	Reporte de incumplimiento de normas
			Comunicación	Errores en las actividades
			Liderazgo	Cumplimiento de metas
VARIABLES				
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	EVALUACIÓN

Rendimiento de los colaboradores	El valor total que la empresa espera con respecto a episodios que un trabajador lleva a cabo en un período determinado.	Es el resultado de la labor del colaborador y este puede ser bueno si cumple con los estándares que tiene la empresa o malo si no los cumple	competencia	Conocimientos de sus funciones
			capacidad	Aplicación de procesos
			Actitud	Actitudes positivas en el desempeño

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1 TIPO DE ESTUDIO Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Este estudio es de tipo cuantitativo, donde el problema tiene el propósito de describirlos para interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas - efectos o predecir su ocurrencia; haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.

En este estudio se detalló cómo se comenzó y como se fue desarrollando cada proceso hasta llegar a conclusiones y resultados finales por medio de métodos y técnicas de recolección de datos a conocer la cultura de uso del teléfono móvil y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la Ciudad de San Miguel.

3.1.1 Estrategia metodológica.

La investigación se realizó haciendo uso de los métodos descriptivo-analítico.

El método descriptivo se manifiesta, por medio de la investigación de una serie de factores y circunstancias en la incidencia del uso de los aparatos telefónicos en las horas laborales; y el tipo analítico se manifiesta en la relación de estos con el desempeño laboral.

Esto se aplicó recogiendo, describiendo y analizando los resultados a través de tablas y gráficos estadísticos, permitiendo un fácil entendimiento para su análisis e interpretación

Para efectuar la recopilación de información y datos, se realizó el levantamiento de la información a través de una encuesta cuya información es de carácter confidencial, con el fin de obtener resultados fidedignos, logrando así que la información sea reunida a través de un proceso ordenado y lógico.

Se utilizaron los métodos descriptivo-analítico porque se pretende describir y analizar la cultura de uso del teléfono móvil y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores de del sector privado de la ciudad de San Miguel.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.2.1 Población.

Las poblaciones de esta investigación fueron dos: los trabajadores del sector privado del departamento de San Miguel para lo que se ha estimado que son 73,669 personas, dato que se presenta después de analizar los censos poblacionales de la DIGESTYC y del análisis de FUSADES de desarrollo económico regional y especializaciones productivas en El Salvador. La otra población fue, representantes de algunas empresas del municipio de San Miguel.

3.2.2 Muestra.

3.2.2.1 Tipos de muestreo.

3.2.2.2 Muestreo aleatorio simple.

Para el caso de los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel, se utilizó el muestreo aleatorio simple. Este tipo de muestreo se utiliza cuando todos los individuos de la población cuentan con las características necesarias para el levantamiento de la información.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

(PSYMA, 2015)

DONDE:

N = 73,669

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = 73,669 * (1.96)^2 * 0.05 * 0.95 / (0.05)^2 (73,669 - 1) + (1.96)^2 * 0.05 * 0.95 = \mathbf{383 \text{ personas}}$$

3.2.2.3 Muestreo por conveniencia.

Para el caso de las empresas del sector privado de la ciudad de San Miguel, se eligió encuestar a 28 empresas de la zona, privilegiando entre mediana y grande, de acuerdo a los objetivos de investigación, se eligió este tipo de muestreo a conveniencia del equipo investigador y de las variables que se abordaron para tener un contraste con la información recaba en la aplicación de la encuesta a los trabajadores. Este tipo de muestreo se utiliza cuando se conoce la población y se hace una elección de sujetos de estudio considerando la accesibilidad para la obtención de la información.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

3.3.1 Técnica.

La técnica utilizada en el estudio fue la encuesta, que se aplicaron a los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel y a los representantes de las empresas.

3.3.2 Instrumento.

El instrumento utilizado para realizar la investigación fue el cuestionario, se elaboraron dos, uno que se aplicó a los trabajadores de las empresas del sector privado de San Miguel y el otro que se hizo llegar a los representantes de las empresas.

3.4 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1 Etapa I: Definición del problema/ planteamiento del problema.

Para desarrollar el tema de Investigación se estudió la cultura de uso del teléfono móvil y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel en esta etapa se desarrolló: La situación problemática como tal, es decir se planteó el problema de investigación, su delimitación espacial y temporal, justificamos y enunciamos el problema de investigación, establecemos los objetivos generales y específicos de la investigación.

3.4.2 Etapa II: Metodología de la investigación.

En esta etapa, se determinó la Metodología de investigación, aquí se estableció el tipo de estudio, el Método Científico, la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, las etapas de la investigación, y el procedimiento de análisis de los datos.

3.4.3 Etapa III: Marco teórico.

En esta etapa, se consideró el estudio de la base teórica (Bibliográfica) la cual se utilizó para fundamentar teóricamente el tema de investigación, en esta etapa/ capítulo se investigaron los: Antecedentes Históricos, Elementos Teóricos, Definiciones y operacionalización de términos básicos y las preguntas de investigación e hipótesis.

3.4.4 Etapa IV: Hallazgos de la investigación.

En esta etapa se realizó la recopilación de datos para determinar el impacto de la cultura de uso del teléfono móvil y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel y los resultados de la investigación de campo.

3.4.5 Etapa V: Conclusiones y recomendaciones y/o propuesta.

En esta etapa se plantearon las conclusiones y recomendaciones las cuales se elaboraron con sentido analítico y comparativo, resumiendo todos los hallazgos e información encontrada en la investigación y adicionalmente muestra la propuesta como herramienta para el sector económico antes mencionado.

3.5 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS

En este apartado se aplicó el cuestionario con las preguntas cerradas, que se formulan para tener una mejor comprensión de la información recopilada de los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel, siguiendo los pasos siguientes:

- Elaboración del formulario.
- Se envió el cuestionario de manera digital a través de un enlace.

➤ Se recopiló la información, se analizó y se procesó mediante la distribución de frecuencias, esto porque el objetivo de esta herramienta es obtener una cuenta del número de respuestas asociado con diferentes valores que se exponen en porcentajes.

CAPITULO IV: HALLAZGOS EN LA INVESTIGACIÓN.

4.1. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

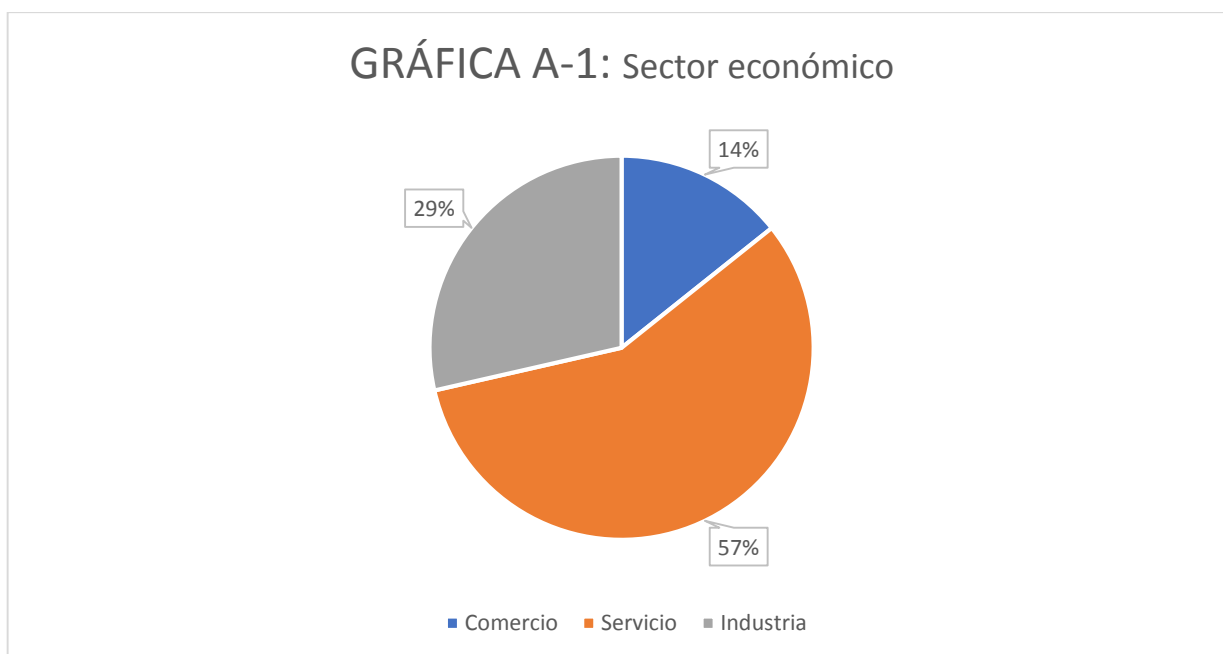
4.1.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LAS EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL.

Pregunta N° 1. ¿Sector económico al que pertenece la empresa?

Objetivo: Conocer el sector económico al que pertenece la empresa.

TABLA A-1: Sector económico

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Comercio	4	14.3%
Servicio	16	57.1%
Industria	8	28.6%
TOTAL	28	100%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos el 57.1% de las empresas privadas encuestadas pertenecen al sector servicio, el 28.6% al sector industrial y el 14.3% al sector comercio.

Interpretación: La mayoría de las empresas encuestadas pertenecen al sector servicio, seguido de empresas del sector industria y en menor medida las del sector comercio.

Pregunta N° 2. ¿Considera que el uso del teléfono móvil es importante para sus colaboradores en la vida personal?

Objetivo: Determinar si el uso del teléfono móvil es importante para la vida personal de los colaboradores.

TABLA A-2: Importancia del teléfono en la vida personal de los colaboradores

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Sí	27	96.4%
No	1	3.6%
TOTAL	28	100%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos el 96.4% de las empresas encuestadas consideran que el uso del teléfono móvil es importante para la vida personal de sus colaboradores, mientras que el 3.6% opinan que no.

Interpretación: La mayoría de las empresas encuestadas opinan que el uso del teléfono móvil si es importante para la vida personal de sus colaboradores porque:

- Facilita la comunicación tanto en el hogar como en el trabajo.
- Facilita las tareas diarias.
- Es una herramienta que ayuda a estar informado.

La minoría de las empresas que opinan que el uso del teléfono móvil no es importante para la vida personal de los colaboradores porque:

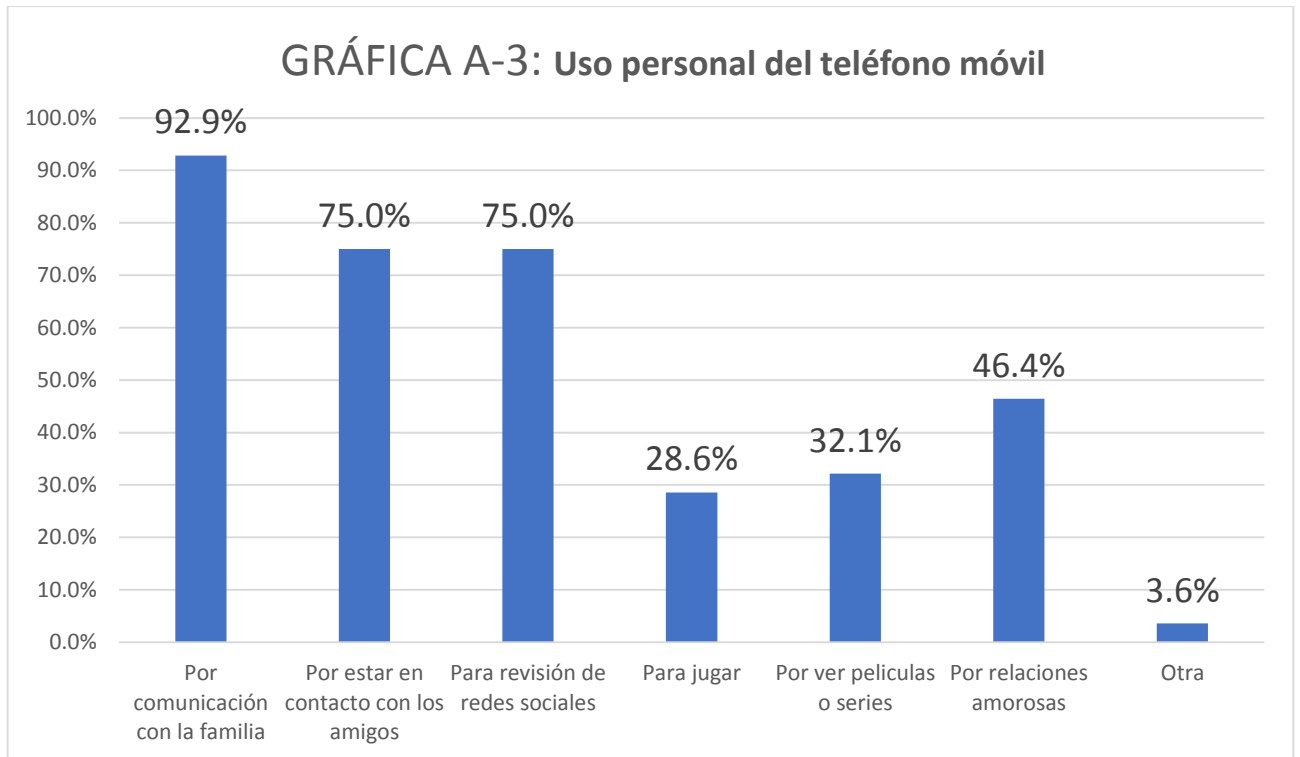
- El trabajo es meramente operativo.

Pregunta N° 3. ¿Con cuáles de los siguientes aspectos personales relaciona el uso del teléfono móvil por parte de sus colaboradores? Puede seleccionar varias opciones.

Objetivo: Encontrar los aspectos personales con los que se relaciona el uso del teléfono móvil de los colaboradores.

TABLA A-3: Uso personal del teléfono móvil

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Por comunicación con la familia	26	92.9%
Por estar en contacto con los amigos	21	75.0%
Para revisión de redes sociales	21	75.0%
Para jugar	8	28.6%
Por ver películas o series	9	32.1%
Por relaciones amorosas	13	46.4%
Otra	1	3.6%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos el 92.9% de las empresas encuestadas relacionan el uso que le dan sus colaboradores al teléfono móvil con comunicación con sus familias, el 75% de las empresas lo relacionan con estar en contacto con los amigos y para revisión de redes sociales, el 46.4% relacionan las relaciones amorosas al uso que dan sus colaboradores al teléfono móvil, el 32.1% lo relacionan con ver películas, un 28.6% lo relacionan para jugar y un 3.6% con otro tipo uso.

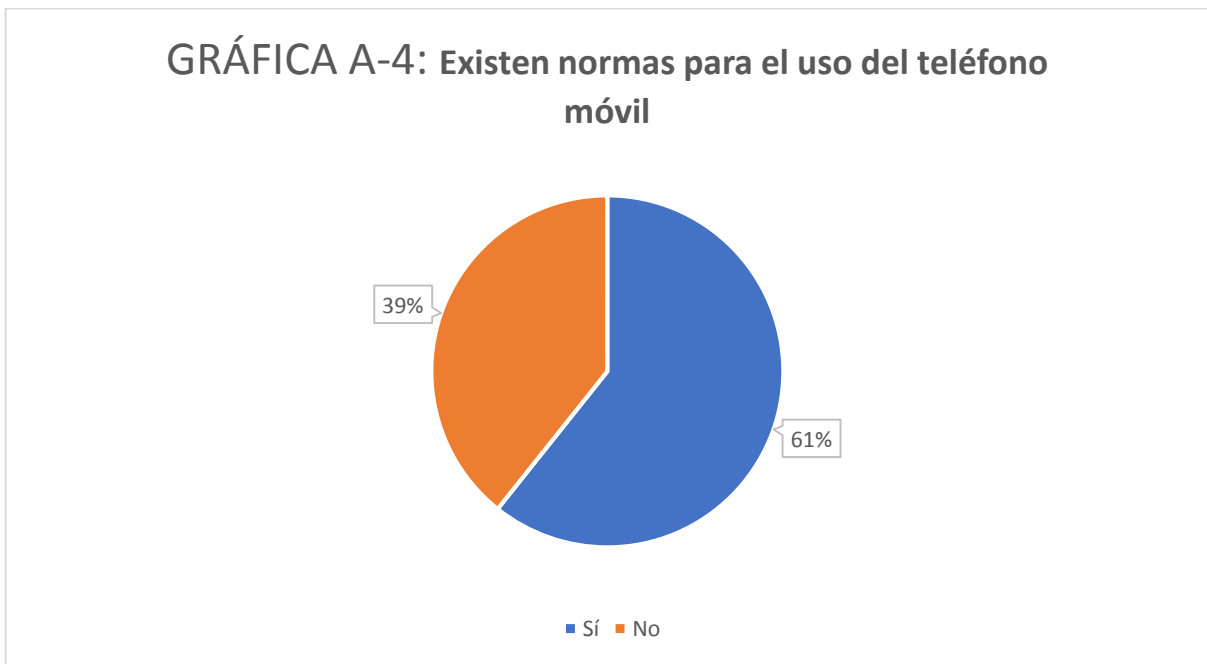
Interpretación: La mayoría de las empresas encuestadas coinciden en la opinión de que relacionan el uso que le dan sus colaboradores al teléfono móvil para comunicarse con su familia, para contactar amigos y revisar las redes sociales, mientras que es menor el número de empresas que opinan que sus colaboradores usan el teléfono móvil para relaciones amorosas, ver películas, jugar y otros.

Pregunta N° 4. ¿Existe en su empresa reglas o normas para el uso del teléfono móvil en horas laborales?

Objetivo: Indagar si existen en la empresa reglas para el uso del teléfono móvil en las horas laborales.

TABLA A-4: Existen normas para el uso del teléfono móvil

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Sí	17	60.7%
No	11	39.3%
TOTAL	28	100%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos en el 60.7% de las empresas existen reglas o normas para el uso del teléfono móvil en horas laborales y en el 39.3% de las empresas no hay reglas o normas.

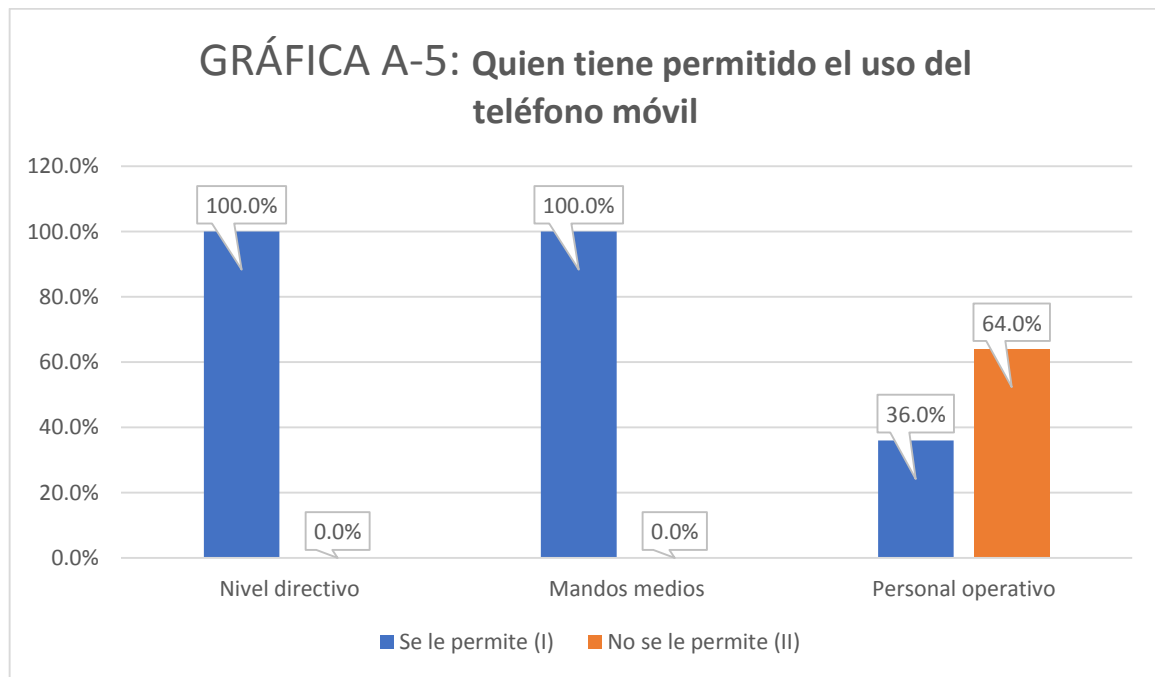
Interpretación: La mayoría de las empresas cuentan con reglas o normas para el uso del teléfono móvil en horas laborales y la minoría no.

Pregunta N° 5. Si existen en su empresa reglas o normas para el uso del teléfono móvil en horas laborales, ¿a quiénes se les permite el uso del teléfono móvil?

Objetivo: Establecerlos niveles organizacionales que se les permite o no hacer uso del teléfono móvil dentro de las horas laborales.

TABLA A-5: Quién tiene permitido el uso del teléfono móvil

ALTERNATIVAS	Se le permite (I)	No se le permite (II)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)
Nivel directivo	28	0	28	100.00%	0.00%
Mandos medios	28	0	28	100.00%	0.00%
Personal operativo	10	18	28	36.00%	64.00%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos en el 100% de las empresas que respondieron esta pregunta permiten que sus empleados de nivel directivo y mandos medios utilicen el teléfono móvil, el 36.0% de las empresas se lo permiten al nivel operativo y un 64.0% de las empresas no permiten el uso de teléfonos móviles al personal operativo.

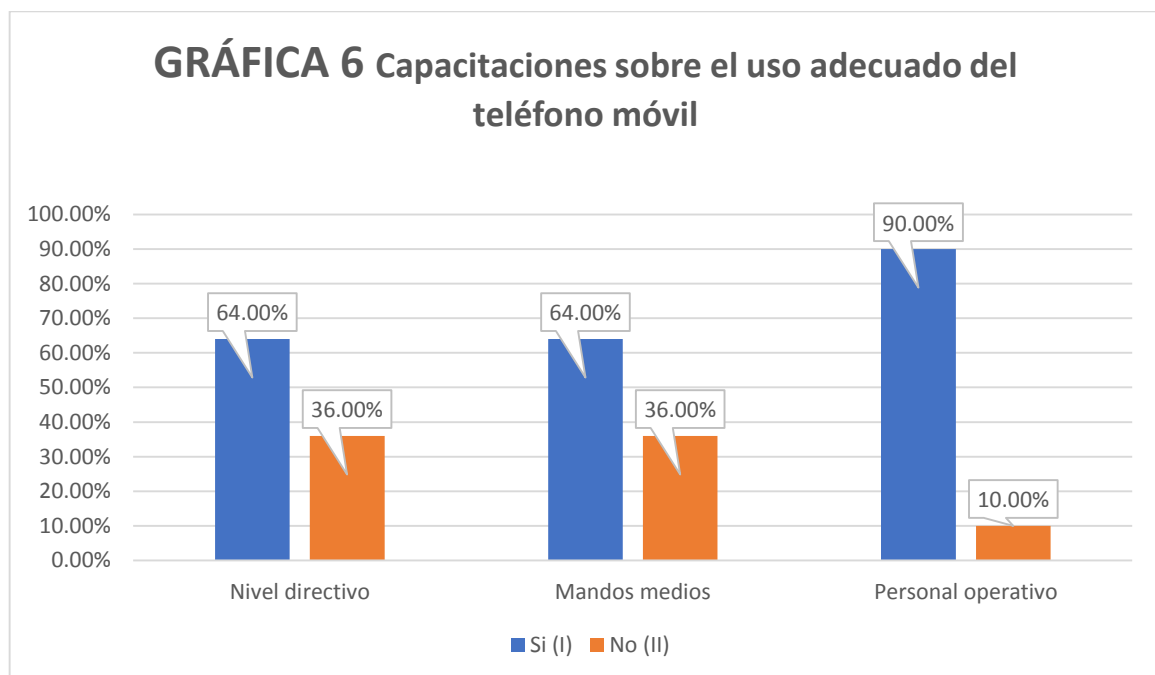
Interpretación: La mayoría de las empresas permiten el uso de teléfonos móviles a los empleados de nivel directivo y mandos medios, pero ese no es el caso en el personal operativo sino lo contrario siendo la mayoría de las empresas las que prohíben su uso en ese nivel.

Pregunta N° 6. ¿Han capacitado a sus colaboradores, sobre el uso adecuado en horas laborales del teléfono móvil?

Objetivo: Investigar si se han capacitado a los colaboradores sobre el uso del teléfono móvil en horas laborales.

TABLA A-6: Capacitaciones sobre el uso adecuado del teléfono móvil

ALTERNATIVAS	Si (I)	No (II)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)
Nivel directivo	18	10	28	64.0%	36.0%
Mandos medios	18	10	28	64.0%	36.0%
Personal operativo	25	3	28	90.0%	10.0%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos en el 64.0% de las empresas han capacitado a los empleados de nivel directivo y a los mandos medios sobre el uso adecuado del teléfono móvil en horas laborales, el 36.0% de las empresas no han capacitado a sus empleados de nivel directivo y mandos medios y el 90.0% de las empresas ha capacitado al personal operativo y el 10.0% no han sido capacitados.

Interpretación: La mayoría de las empresas han capacitado a su personal de nivel directivo, a los mandos medios y al personal operativo sobre el uso adecuado del teléfono móvil en horas laborales.

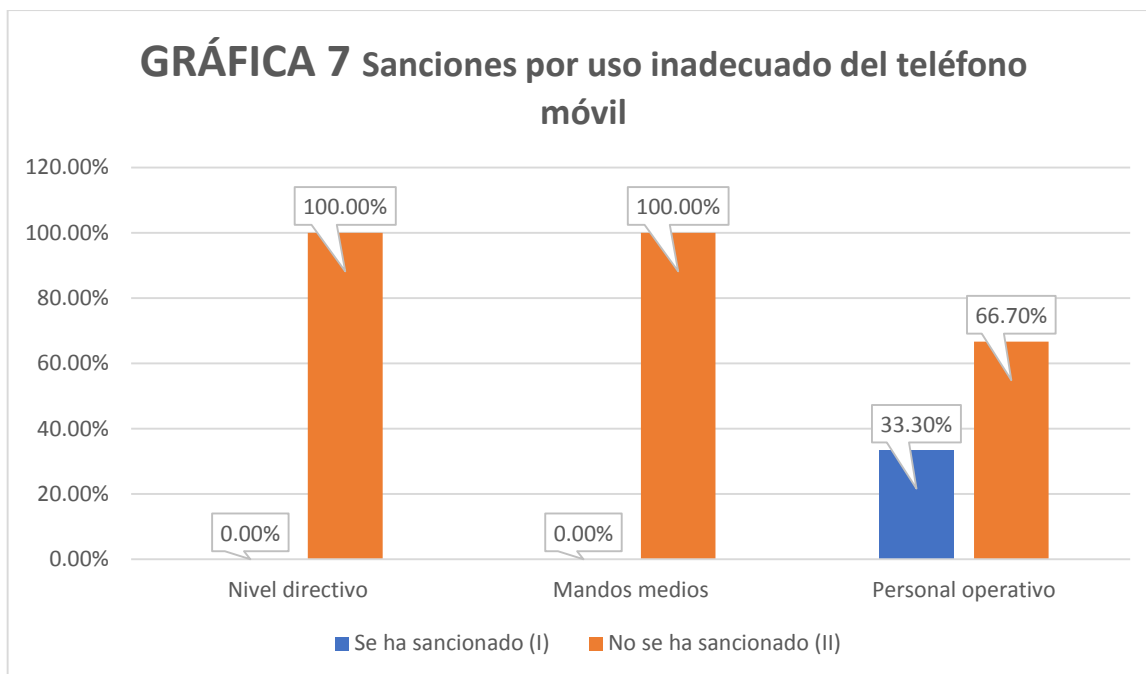
Pregunta N° 7. Si hay reglas o normas en su empresa que prohíben el uso del teléfono móvil en horas laborales, ¿Han sancionado a sus colaboradores por utilizarlo?

Objetivo: Conocer si las empresas han sancionado a los colaboradores por hacer uso del teléfono móvil.

TABLA A-7: Sanciones por uso inadecuado del teléfono móvil

ALTERNATIVAS	Se ha sancionado (I)	No se ha sancionado (II)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)
Nivel directivo	0	28	28	0.0%	100.0%
Mandos medios	0	28	28	0.0%	100.0%
Personal operativo	6	12	18*	33.3%	66.7%

* Los que dijeron que hay reglas son 17, pero aparecen 18, porque uno de los que dijo que no hay reglas respondió la pregunta.



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos, el 7.4% de las empresas han sancionado a sus colaboradores de nivel ejecutivo y mandos medios por darle un uso inadecuado al teléfono móvil, mientras un 92.6% de las empresas no han sancionado a sus colaboradores de nivel directivo y mandos medios por ello, en el caso del personal operativo se han sancionado en un 32.1% de las empresas y un 67.9% no se ha sancionado.

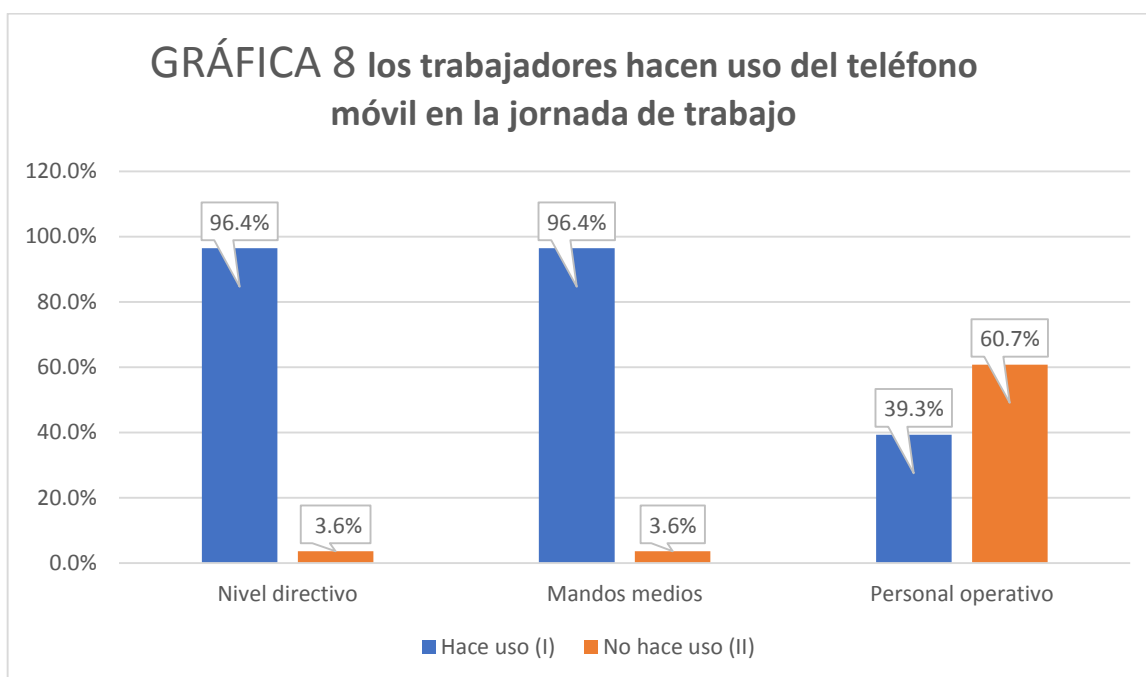
Interpretación: Se puede observar que la mayor parte de las empresas no se han visto en la necesidad de sancionar a su personal de nivel directivo y mandos medios, mientras que en el personal operativo aumenta el número de sanciones que se aplican.

Pregunta N° 8. ¿Los colaboradores de su empresa hacen uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo?

Objetivo: Encontrar si los colaboradores hacen uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo.

TABLA A-8: Los trabajadores hacen uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo

ALTERNATIVAS	Hace uso (I)	No hace uso (II)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)
Nivel directivo	27	1	28	96.4%	3.6%
Mandos medios	27	1	28	96.4%	3.6%
Personal operativo	11	17	28	39.3%	60.7%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: el 96.4% de los colaboradores del nivel directivo y mandos medios hacen uso del teléfono móvil en jornada laboral, un 3.6% de ese mismo nivel jerárquico no lo utilizan, en el personal operativo son un 39.3% los que lo utilizan y un 60.7% no hacen uso de él.

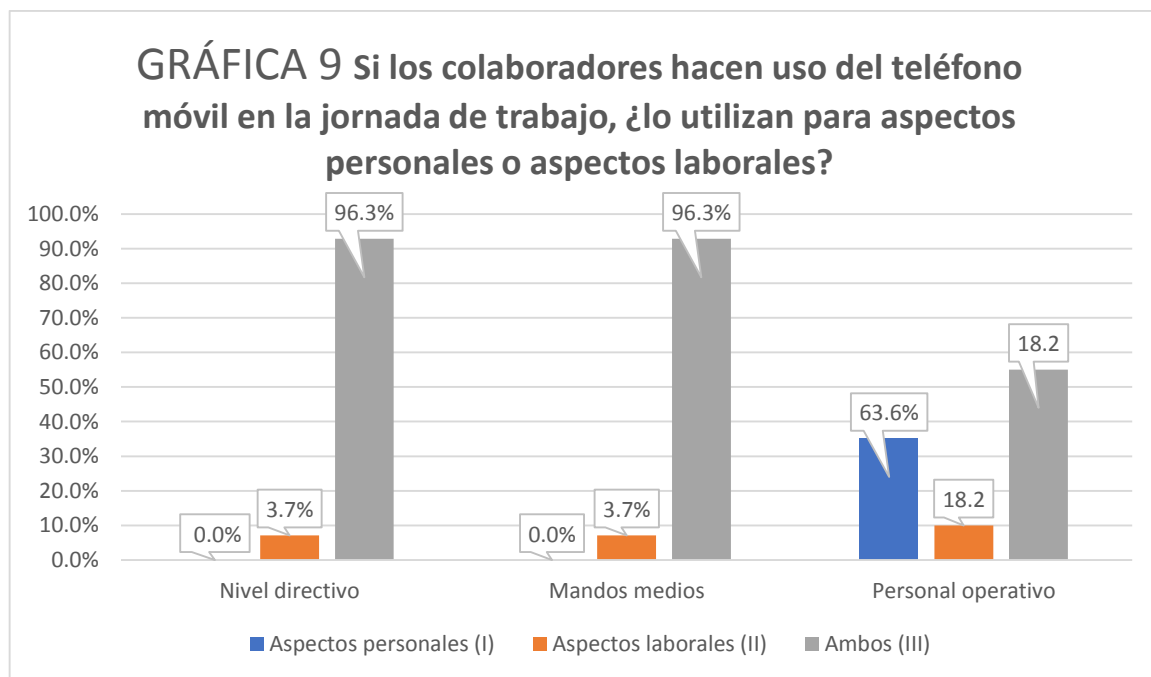
Interpretación: La mayoría de los colaboradores de nivel directivo y mandos medios hacen uso del teléfono móvil dentro de horas laborales y en el área de personal operativo son la mayoría los que no hacen uso de teléfono móvil en horas laborales.

Pregunta N° 9. Si los colaboradores hacen uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo, ¿lo utilizan para aspectos personales o aspectos laborales?

Objetivo: Identificar si los colaboradores hacen uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo, para aspectos personales o laborales.

TABLA A-9: Si los colaboradores hacen uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo, ¿lo utilizan para aspectos personales o aspectos laborales?

ALTERNATIVAS	Aspectos personales (I)	Aspectos laborales (II)	Ambos (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Nivel directivo	0	1	26	27	0.0%	3.7%	96.3%
Mandos medios	0	1	26	27	0.0%	3.7%	96.3%
Personal operativo	7	2	2	11	63.6%	18.2%	18.2.0%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: en los niveles directivos y mandos medios el 96.3% de los colaboradores de nivel directivo y mandos medios, utilizan el teléfono móvil en horas laborales para aspectos laborales y personales, el 3.7% solo para aspectos laborales, en el personal operativo el 63.6% usa su teléfono en horas laborales para aspectos personales, el 18.2% para aspectos laborales y un 18.2% para ambos aspectos.

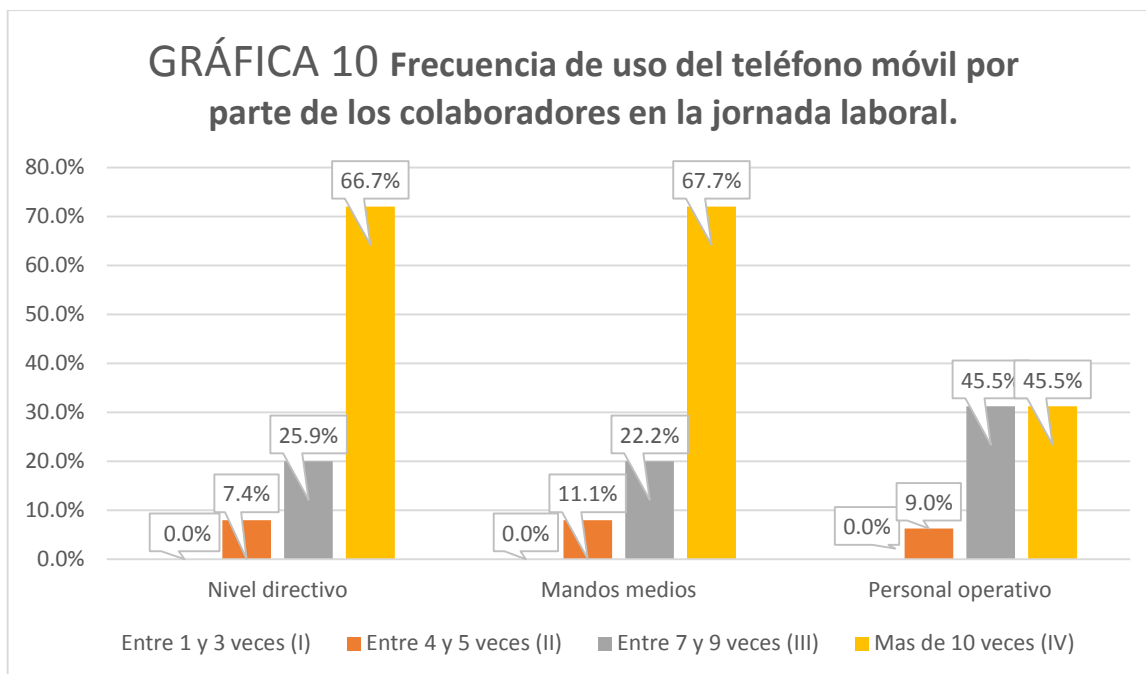
Interpretación: dentro del nivel directivo y mandos medios se evidencia un uso combinado del teléfono móvil en horas laborales tanto para aspectos personales como laborales y solo una minoría lo utiliza meramente para su trabajo, mientras que en personal operativo se observa un fenómeno diferente, la mayoría usan el teléfono para ambos aspectos, pero incrementa el número de colaboradores que utilizan el teléfono móvil para aspectos personales.

Pregunta N° 10. Si su respuesta fue Sí en la pregunta 8 ¿Con qué frecuencia usan su teléfono móvil, los colaboradores en la jornada de trabajo?

Objetivo: Determinar con qué frecuencia usan el teléfono móvil los colaboradores en la jornada de trabajo.

TABLA A-10: Frecuencia de uso del teléfono móvil por parte de los colaboradores en la jornada laboral.

ALTERNATIVAS	Entre 1 y 3 veces (I)	Entre 4 y 5 veces (II)	Entre 7 y 9 veces (III)	Más de 10 veces (IV)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)	PORCENTAJE (%) (IV)
Nivel directivo	0	2	7	18	27	0.0%	7.4%	25.9%	66.7%
Mandos medios	0	3	6	18	27	0.0%	11.1%	22.2%	67.7%
Personal operativo	0	1	5	5	11	0.0%	9.0%	45.5%	45.5%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: el 66.7% de los colaboradores de nivel directivo utilizan el teléfono móvil más de diez veces en la jornada laboral, el 25.9% del nivel directivo lo usan entre 7 y 9 veces y el 7.4% entre 4 y 5 veces en la jornada laboral, en el caso de los mandos medios el 67.7% lo utilizan más de 10 veces; el 22.2% entre 7 y 9 veces y el 11.1% entre 4 y 5 veces en la jornada de trabajo, personal operativo son un 45.5% son los que lo utilizan más de 10 veces, entre 7 y 9 veces lo utilizan en la jornada laboral y el 9.0% lo usan entre 4 y 5 veces.

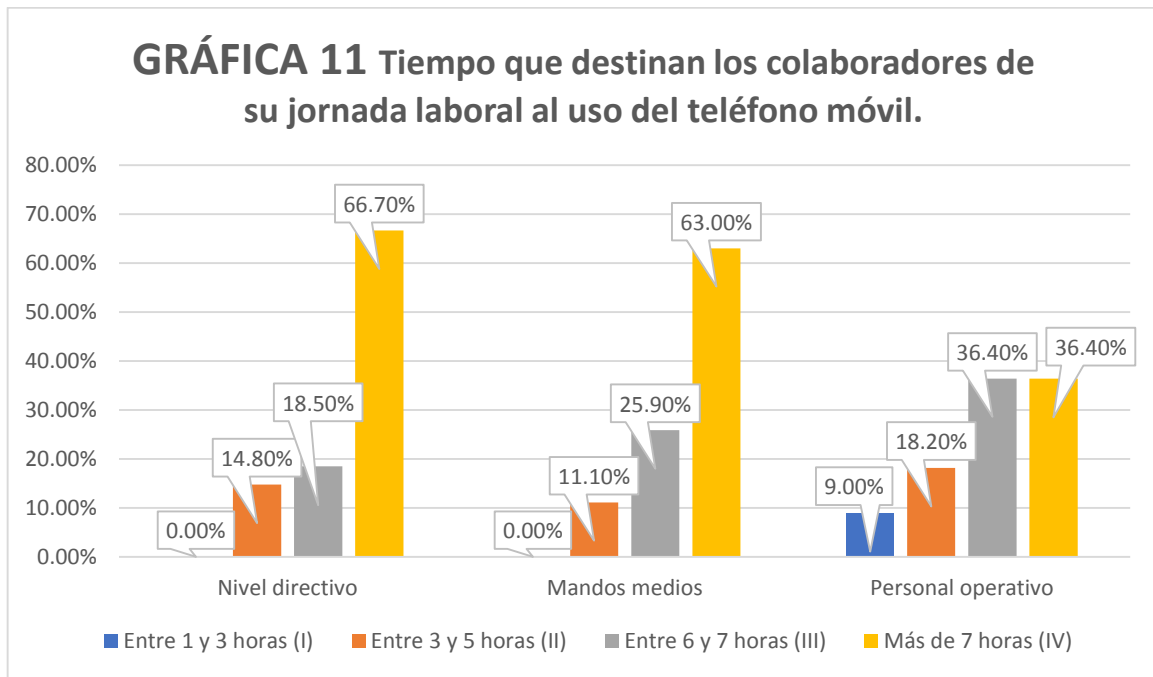
Interpretación: la mayor parte del personal en los niveles directivos y mandos medios utilizan el teléfono móvil más de 10 veces en la jornada laboral, mientras que en el personal operativo se puede ver que el uso que le dan se distribuye de forma pareja entre 7 y 9 veces y más de 10 veces por jornada laboral.

Pregunta N° 11. Si su respuesta fue Sí en la pregunta 8 ¿Cuánto tiempo destinan los colaboradores de su jornada laboral, al uso del teléfono móvil?

Objetivo: Diagnosticar cuánto tiempo destinan los colaboradores en su jornada laboral, al uso del teléfono móvil.

TABLA A-11: Tiempo que destinan los colaboradores de su jornada laboral al uso del teléfono móvil.

ALTERNATIVAS	Entre 1 y 3 horas (I)	Entre 3 y 5 horas (II)	Entre 6 y 7 horas (III)	Más de 7 horas (IV)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)	PORCENTAJE (%) (IV)
Nivel directivo	0	4	5	18	27	0.0%	14.8%	18.5%	66.7%
Mandos medios	0	3	7	17	27	0.0%	11.1%	25.9%	63.0%
Personal operativo	1	2	4	4	11	9.0%	18.2%	36.4%	36.4%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: el 67.7% de los colaboradores de nivel directivo utilizan el teléfono móvil más de 7 horas en la jornada laboral, el 18.5% lo usan entre 6 y 7 horas y el 14.80% entre 3 y 5 horas en la jornada laboral; el 63.0% mandos medios utilizan el teléfono móvil más de 7 horas, el 25.9% lo hacen entre 6 y 7 horas, mientras que el 11.1% lo usa entre 3 y 5 horas; en el caso del personal operativo son un 36.4% los que lo utilizan más de 7 horas y otro 36.4% entre 6 y 7 horas en la jornada laboral, un 9% hace uso entre 1 y 3 horas.

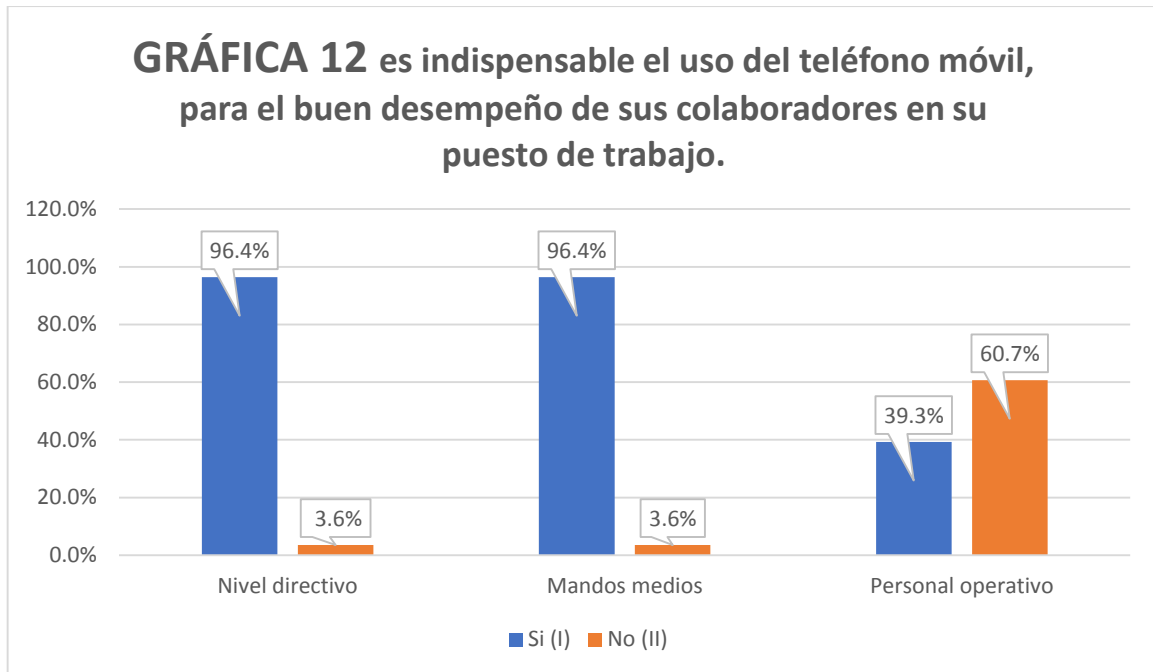
Interpretación: la mayor parte del personal en los niveles directivos y mandos medios utilizan el teléfono móvil más de 7 horas en la jornada laboral, mientras que en el personal operativo se puede ver que el uso que le dan se distribuye de forma semejante entre 1 y 3 horas, 6 y 7 horas y más de 7 horas por jornada laboral.

Pregunta N° 12. ¿Considera que es indispensable el uso del teléfono móvil, para el buen desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo?

Objetivo: Evaluar si es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de los colaboradores en su puesto de trabajo.

TABLA A-12: Uso del teléfono móvil para el buen desempeño.

ALTERNATIVAS	Si (I)	No (II)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)
Nivel directivo	27	1	28	96.4%	3.6%
Mandos medios	27	1	28	96.4%	3.6%
Personal operativo	11	17	28	39.3%	60.7%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Las empresas presentan una opinión sobre sus empleados de nivel directivo y mandos medios favorable en un 96.4% en que sí es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de sus puestos de trabajo, el 3.6% no lo ven indispensable, en el personal operativo se manifiesta 39.3% de empresas que si consideran indispensable el uso del teléfono móvil en el buen desempeño del trabajo de los colaboradores y un 60.7% no lo consideran indispensable.

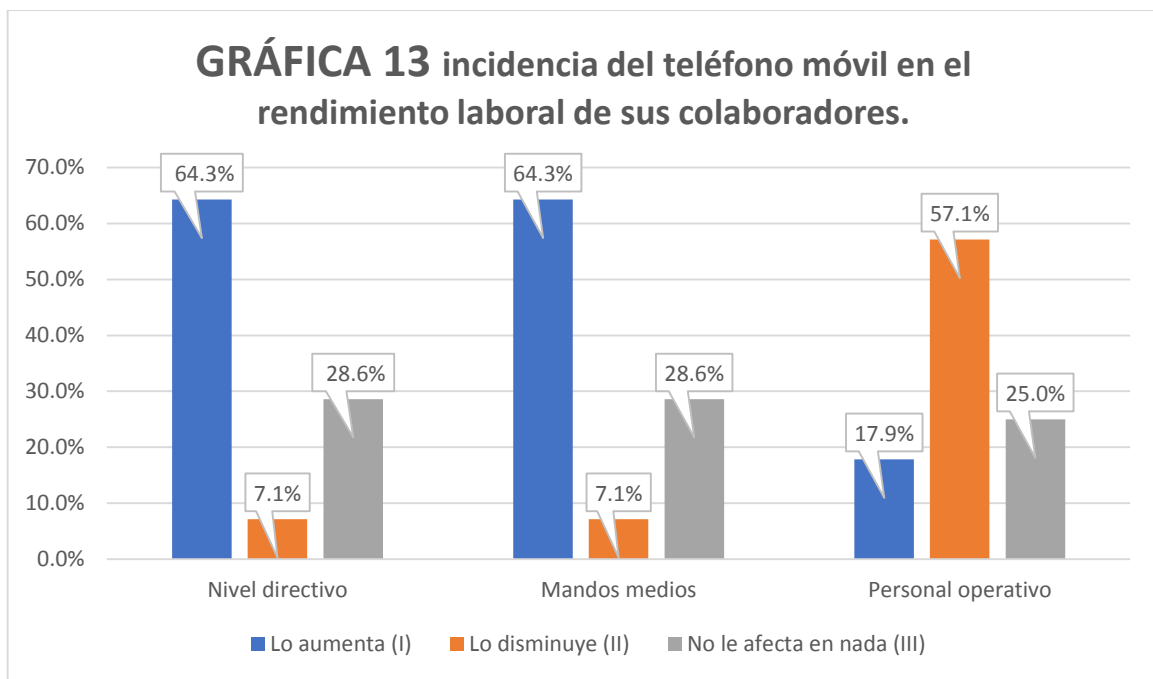
Interpretación: la mayor parte de las empresas consideran que el teléfono móvil es indispensable para los colaboradores de nivel directivo y mandos medios, lo cual se diferencia en personal operativo al cual la mayoría de las empresas no consideran indispensable el uso del teléfono móvil para el desarrollo de su trabajo.

Pregunta N° 13. ¿Cuál es la incidencia del teléfono móvil en el rendimiento laboral de sus colaboradores?

Objetivo: Determinar cuál es la incidencia del teléfono móvil en el rendimiento laboral de los colaboradores.

TABLA A-13: Incidencia del teléfono móvil en el rendimiento laboral de sus colaboradores.

ALTERNATIVAS	Lo aumenta (I)	Lo disminuye (II)	No le afecta en nada (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Nivel directivo	18	2	8	28	64.3%	7.1%	28.6%
Mandos medios	18	2	8	28	64.3%	7.1%	28.6%
Personal operativo	5	16	7	28	17.9%	57.1%	25.0%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos en el 64.3% de las empresas opinan que el uso del teléfono móvil aumenta el rendimiento de los colaboradores de nivel directivo y mandos medios, el 28.6% que no les afecta y el 7.1% que disminuye su rendimiento, en el caso del personal operativo se observa que el 17.9% de las empresas encuestadas opinan que aumenta su rendimiento el 57.1% que lo disminuye y el 25.0% que no le afecta.

Interpretación: Las empresas en su mayoría opinan que el uso del teléfono móvil incide en un aumento del rendimiento laboral de los colaboradores de nivel directivo y mandos medios, mientras que en personal operativo la mayoría de las empresas expresan que lo disminuye y una minoría que no le afecta o aumenta el rendimiento.

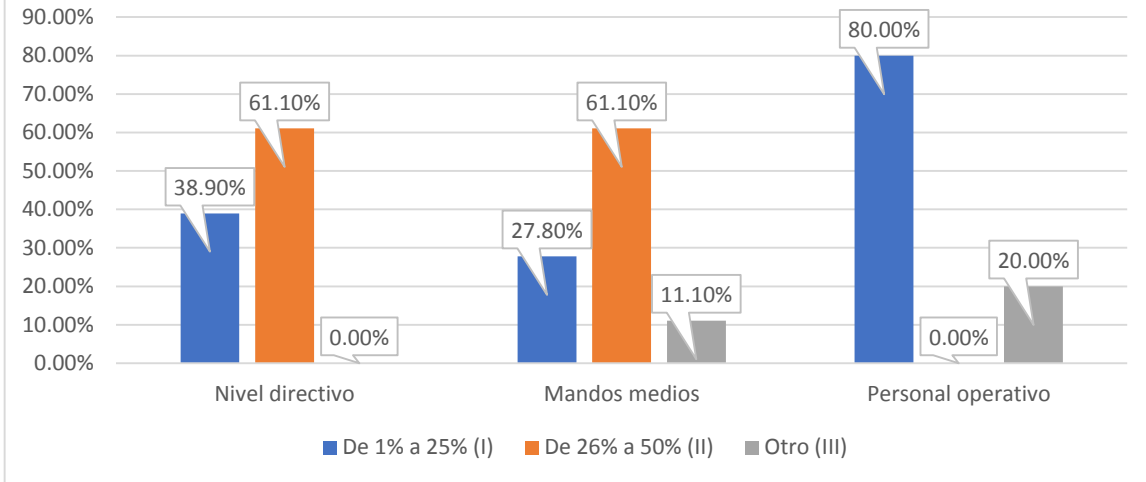
Pregunta N° 14. ¿En qué porcentaje considera que el uso del teléfono móvil aumenta el rendimiento laboral de sus colaboradores? Si no aumenta su rendimiento, pase a la pregunta 15.

Objetivo: Conocer el porcentaje de en qué aumenta el rendimiento laboral de los colaboradores por el uso del teléfono móvil.

TABLA A-14: porcentaje que considera que el uso del teléfono móvil aumenta el rendimiento laboral de sus colaboradores.

ALTERNATIVAS	De 1% a 25% (I)	De 26% a 50% (II)	Otro (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Nivel directivo	7	11	0	18	38.9%	61.1%	0.0%
Mandos medios	5	11	2	18	27.8%	61.1%	11.1%
Personal operativo	4	0	1	5	80.0%	0.0%	20.0%

GRÁFICA 14 porcentaje que considera que el uso del teléfono móvil aumenta el rendimiento laboral de sus colaboradores.



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos en 11 de las empresas consideran que el rendimiento de los colaboradores de nivel directivo y mandos medios aumenta entre el 26% y 50%, 7 empresas consideran que en el nivel directivo el rendimiento aumenta entre 1% a 25% con el uso del teléfono móvil; en cuanto a los mandos medios 11 empresas consideran que aumenta entre un 26% y 50%, 5 consideran que se incrementa entre 1% y 25% y 1 contempla que el rendimiento va más allá de un 50%; en relación al nivel operativo, 4 empresas estiman que el rendimiento de los colaboradores aumenta entre 1% y 25%, mientras 1 encuestado determinó que su rendimiento se incrementa por arriba de los intervalos establecidos en la interrogante.

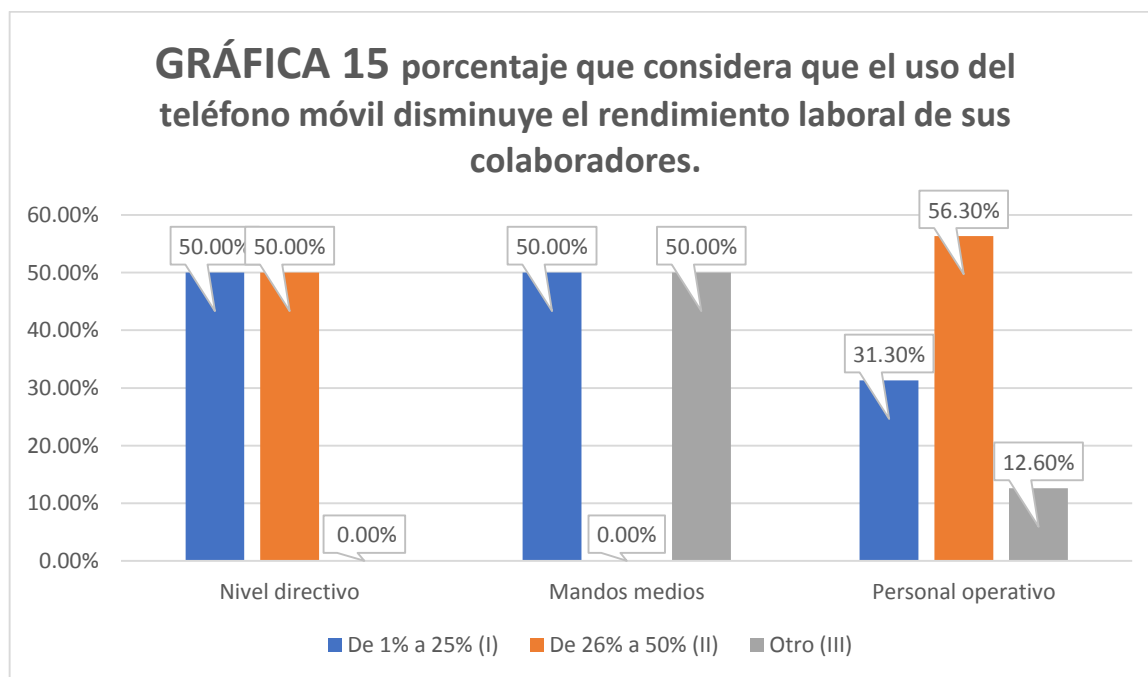
Interpretación: Las empresas en su mayoría consideran que el aumento en rendimiento del nivel directivo y mandos medios es de 26% a 50%, en el caso del personal operativo la mayoría de las empresas consideran que aumenta su rendimiento de 1% a 25%.

Pregunta N° 15. ¿En qué porcentaje considera que el uso del teléfono móvil disminuye el rendimiento laboral de sus colaboradores? Si no ha disminuido su rendimiento, no contestar.

Objetivo: Conocer el porcentaje de en qué disminuye el rendimiento laboral de los colaboradores por el uso del teléfono móvil.

TABLA A-15: porcentaje que considera que el uso del teléfono móvil disminuye el rendimiento laboral de sus colaboradores.

ALTERNATIVAS	De 1% a 25% (I)	De 26% a 50% (II)	Otro (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Nivel directivo	1	1	0	2	50.0%	50.0%	0.0%
Mandos medios	1	0	1	2	50.0%	0.0%	50.0%
Personal operativo	5	9	2	16	31.3%	56.3%	12.6%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos en el 50.0% de las empresas que respondieron esta pregunta afirman que el teléfono móvil disminuye el rendimiento de los colaboradores de nivel directivo entre 1% a 25% y otra empresa afirmó que los de nivel directivo lo

disminuyen entre 26% y 50%; en cuanto al nivel de mandos medios se observa que según las respuestas una empresa afirma que los mandos medios disminuyen su rendimiento en más del 50% y otra estableció que baja el rendimiento entre 1% y 25%; en relación al nivel operativo se observa en los resultados que 9 empresas manifiestan que disminuye el rendimiento entre un 26% y 50%, 5 manifestaron que lo bajan entre 1% y 25%, mientras 2 dijeron que lo reducen en más del 50%.

Interpretación: La mayoría de las empresas afirman que el rendimiento de los empleados de nivel directivo y mandos medios disminuye de 1% a 25%, en el caso del personal operativo se observa un caso parecido ya que también la mayoría de las empresas afirman que disminuye su rendimiento de 1% a 25%.

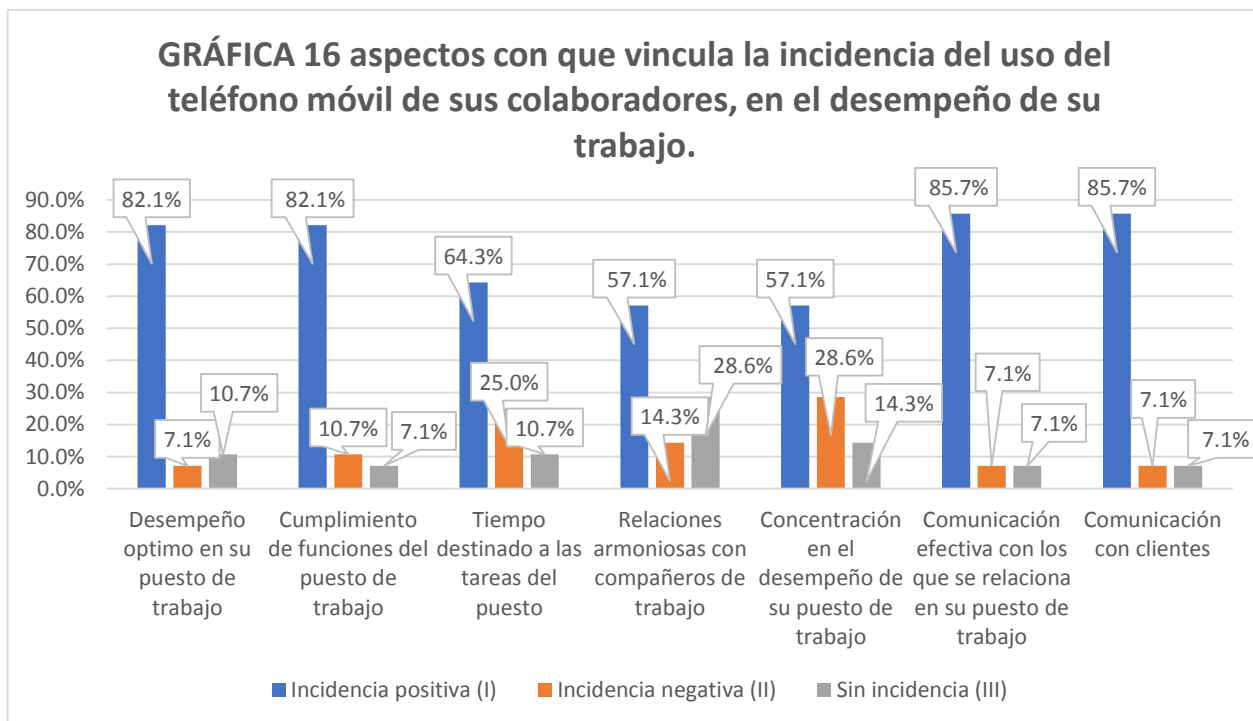
Pregunta N° 16. ¿Con cuáles de los siguientes aspectos, vincula la incidencia del uso del teléfono móvil de sus colaboradores, en el desempeño de su trabajo? Le permitan o no usarlo.

Objetivo: Identificar aspectos que inciden en el desempeño de los colaboradores por el uso del teléfono móvil.

TABLA A-16: aspectos con que vincula la incidencia del uso del teléfono móvil de sus colaboradores, en el desempeño de su trabajo.

ALTERNATIVAS	Incidencia positiva (I)	Incidencia negativa (II)	Sin incidencia (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Desempeño optimo en su puesto de trabajo	23	2	3	28	82.1%	7.1%	10.7%
Cumplimiento de funciones del puesto de trabajo	23	3	2	28	82.1%	10.7%	7.1%
Tiempo destinado a las tareas del puesto	18	7	3	28	64.3%	25.0%	10.7%

Relaciones armoniosas con compañeros de trabajo	16	4	8	28	57.1%	14.3%	28.6%
Concentración en el desempeño de su puesto de trabajo	16	8	4	28	57.1%	28.6%	14.3%
Comunicación efectiva con los que se relaciona en su puesto de trabajo	24	2	2	28	85.7%	7.1%	7.1%
Comunicación con clientes	24	2	2	28	85.7%	7.1%	7.1%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: El 82.1% de las empresas vinculan el uso del teléfono móvil con incidencia positiva en el desempeño óptimo en su puesto de trabajo, el 82.1% también lo hacen con el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo, el 64.3% lo hacen con el tiempo destinado a las tareas del puesto, el 57.1% lo vinculan positivamente con las relaciones armoniosas con compañeros de trabajo, el 57.1% también lo vinculan con la concentración en el desempeño de su puesto de trabajo, el 85.7% lo vinculan positivamente con la comunicación efectiva con los que se relaciona en su puesto de trabajo y el 85.7% afirman que tienen incidencia positiva con la comunicación con los clientes.

Interpretación: La mayor parte de las empresas vinculan el uso del teléfono móvil con una incidencia positiva en cada uno de los ítems que se presentaron lo que nos indica que el uso del dispositivo influye en aspectos de cumplimiento laboral, comunicación personal y laboral y comunicación con los clientes.

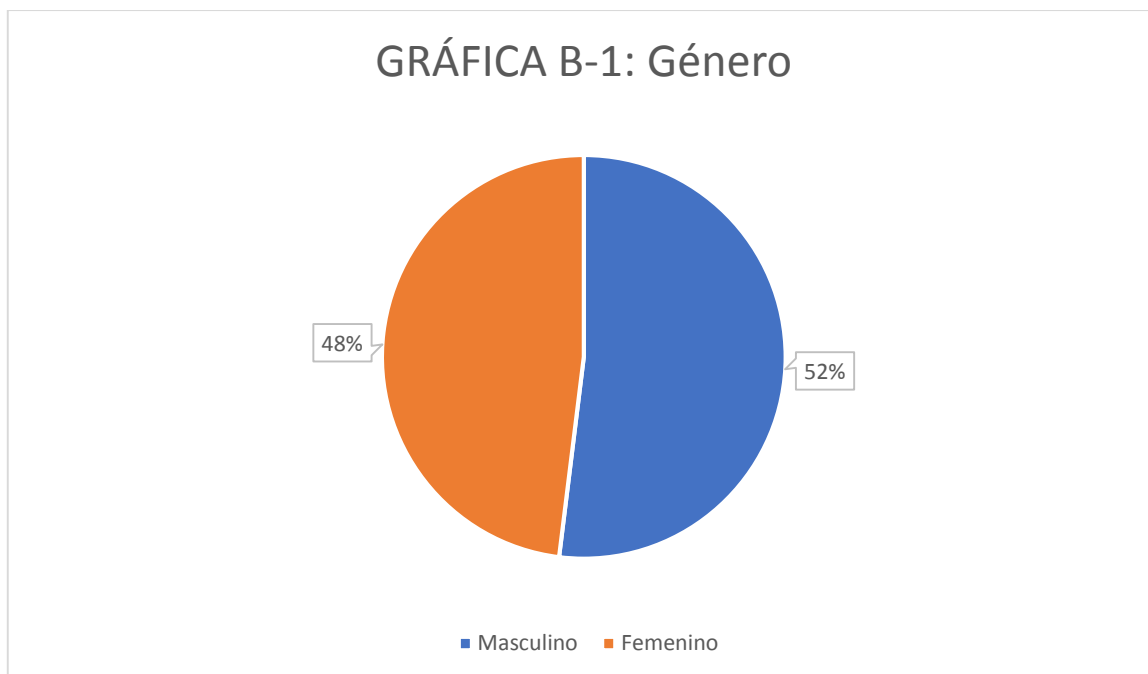
4.1.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL.

Pregunta N° 1. Género.

Objetivo: Conocer el género de los encuestados.

TABLA B-1: Género

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Masculino	199	52.0%
Femenino	184	48.0%
Total	383	100%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos el 52% de los encuestados pertenecen al género masculino y el 48% al género femenino.

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas son hombres, pero se evidencia una proporción casi equitativa entre el género de los encuestados.

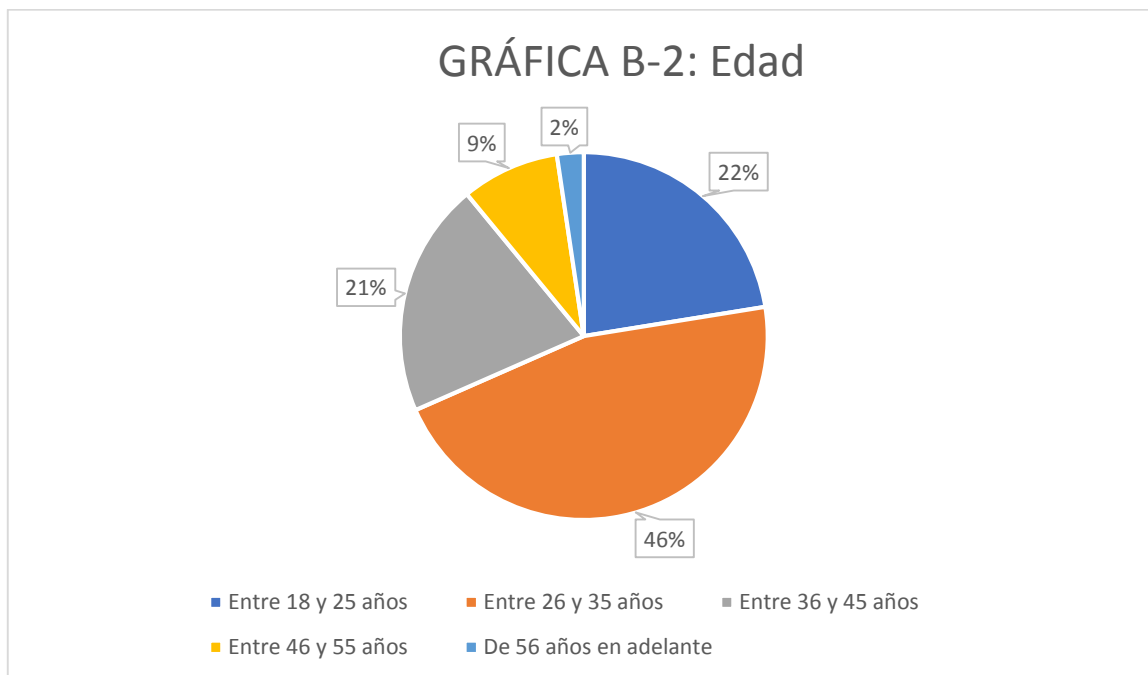
Pregunta N° 2. Edad.

Objetivo: Conocer la edad de los encuestados.

TABLA B-2: Edad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Entre 18 y 25 años	86	22.5%
Entre 26 y 35 años	176	46.0%
Entre 36 y 45 años	79	20.6%

Entre 46 y 55 años	33	8.6%
De 56 años en adelante	9	2.3%
total	383	100%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos el 52% de los encuestados pertenecen al género masculino y el 48% al género femenino.

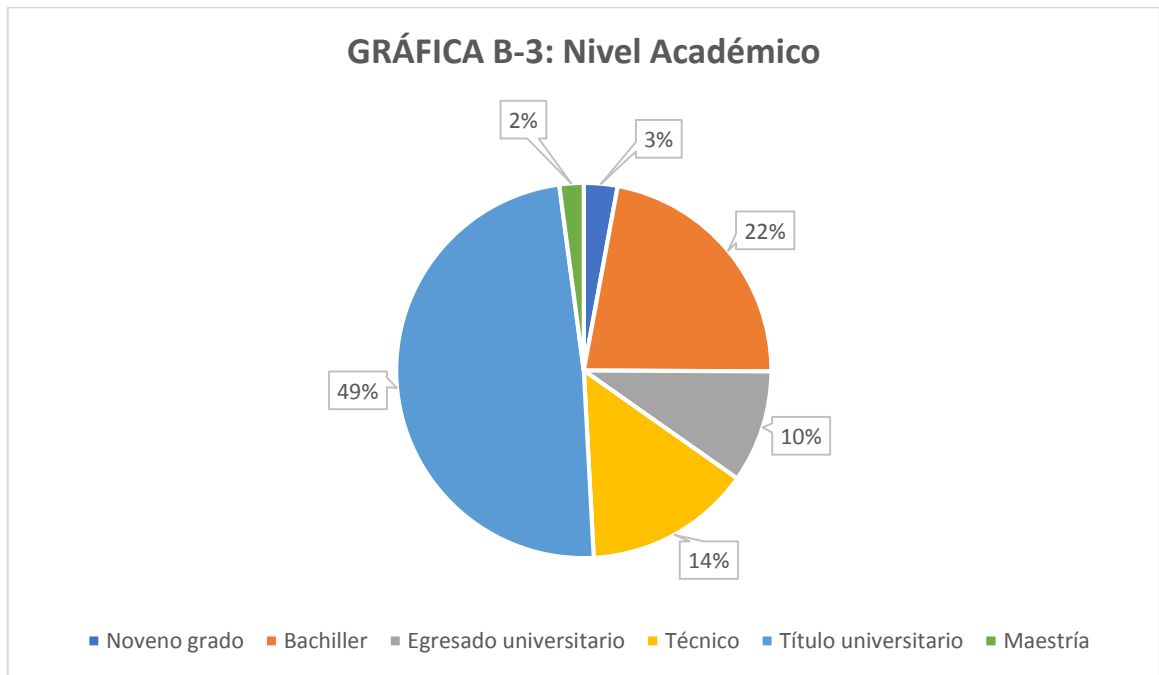
Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas son hombres, pero se evidencia una proporción casi equitativa entre el género de los encuestados.

Pregunta N° 3. Nivel Académico.

Objetivo: Identificar el nivel académico de los colaboradores.

TABLA B-3: Nivel Académico

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	Total	PORCENTAJE (%)
Noveno grado	11	383	2.9%
Bachiller	85	383	22.2%
Egresado universitario	37	383	9.7%
Técnico	55	383	14.4%
Título universitario	187	383	48.8%
Maestría	8	383	2.1%
Total			100%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos el 49% de los encuestados poseen un título universitario, el 22% son bachiller, el 14% cuentan con un técnico, el 10% son egresados universitarios, el 3% poseen un noveno grado y el 2% cuentan con una maestría.

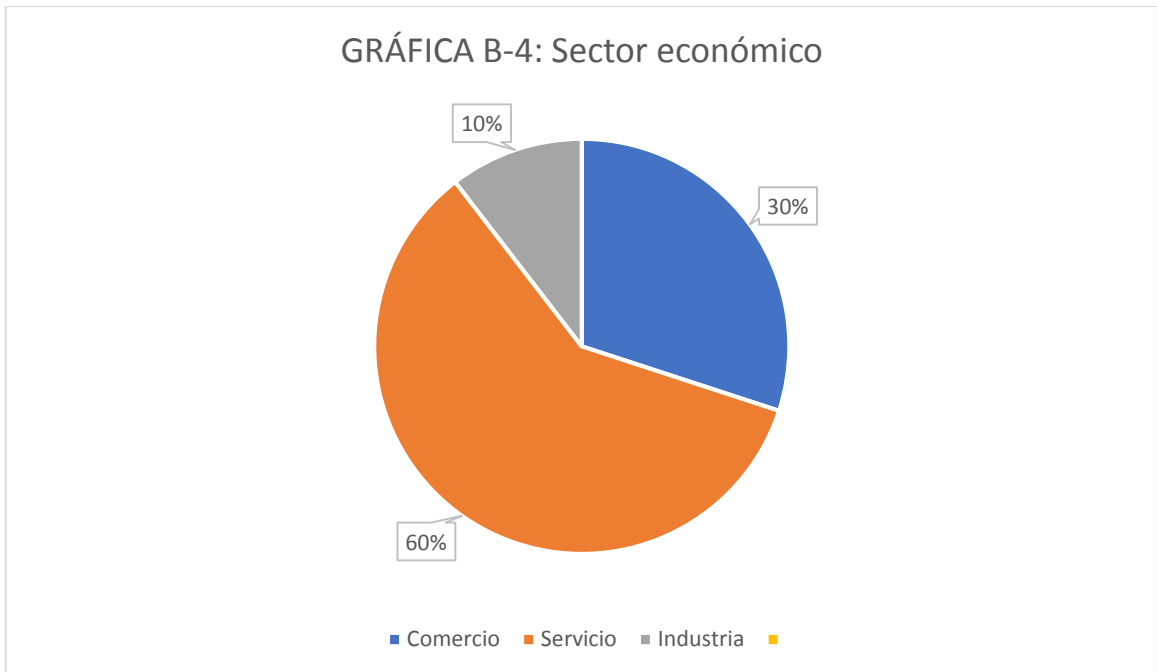
Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas cuentan con un nivel académico de título universitario, siendo la minoría los que cuentan con maestría y noveno grado.

Pregunta N° 4. ¿Sector económico en el que trabaja?

Objetivo: Determinar el sector económico donde trabajan los encuestados.

TABLA B-4: Sector Económico

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Comercio	115	30.0%
Servicio	228	59.5%
Industria	40	10.4%
TOTAL	383	100%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Según los resultados obtenidos el 60% de los encuestados trabajan en el sector servicio, el 30% trabajan en el sector comercio y el 10% restantes pertenecen al sector industria.

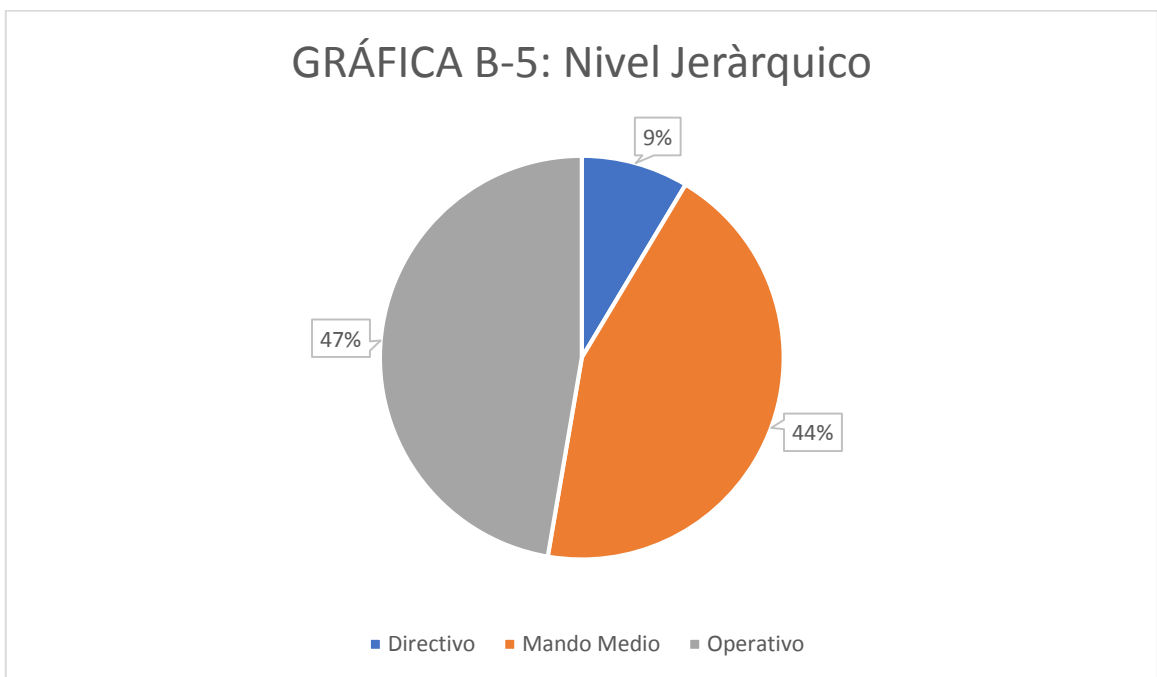
Interpretación: La mayor parte de las personas encuestadas pertenecen al sector servicio siguiéndole los que trabajan en el sector comercio y la menor parte laboran en el sector industria.

Pregunta N° 5. ¿Nivel jerárquico que ocupa dentro de la empresa en la que trabaja?

Objetivo: Encontrar el nivel jerárquico que ocupa el encuestado dentro de la empresa en la que trabaja.

TABLA B-5: Nivel jerárquico

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Directivo	33	8.6%
Mando Medio	169	44.1%
Operativo	181	47.3%
TOTAL	383	100%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: El 47% de los encuestados trabajan en el nivel operativo, el 44% lo hacen en los mandos medios y el 9% son directivos

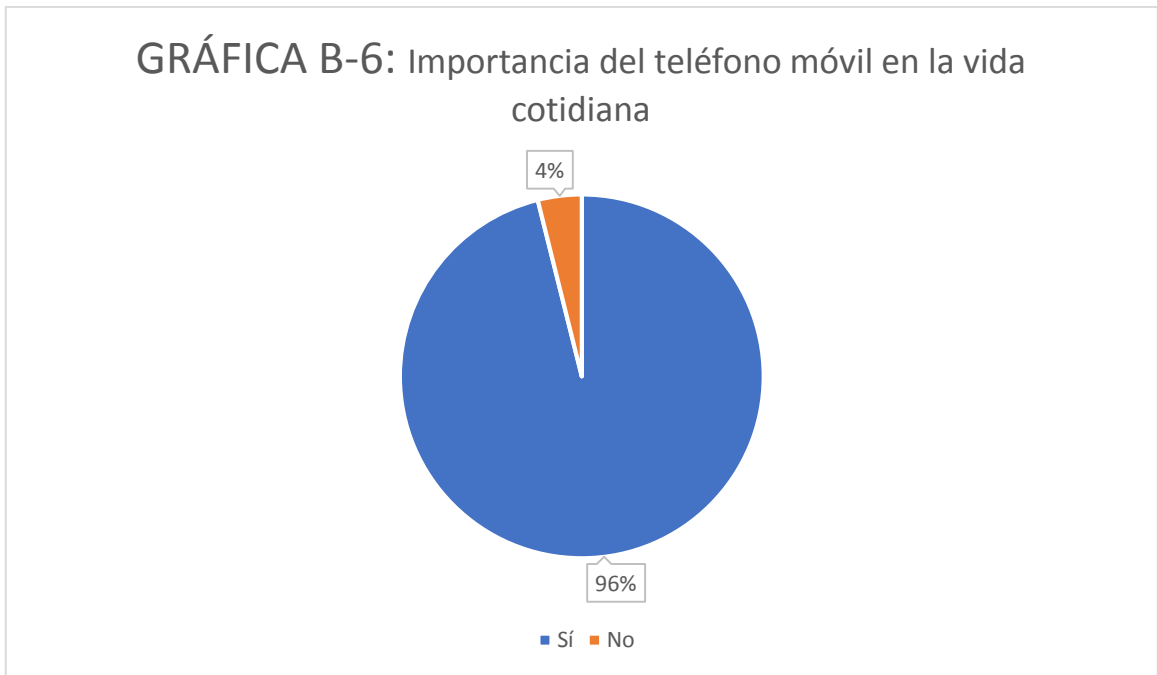
Interpretación: La mayoría de los encuestados laboran en el nivel operativo seguidos de cerca por los colaboradores de mando medio y es una minoría los directivos.

Pregunta N° 6. ¿Considera que el uso del teléfono móvil es importante en su vida cotidiana?

Objetivo: Determinar si el uso del teléfono móvil es importante para la vida de los encuestados.

TABLA B-6: Importancia del teléfono móvil en la vida cotidiana.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Sí	368	96.1%
No	15	3.9%
TOTAL	383	100%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: El 96% de los encuestados consideran que el uso del teléfono móvil es importante en su vida cotidiana., mientras que el 4% no.

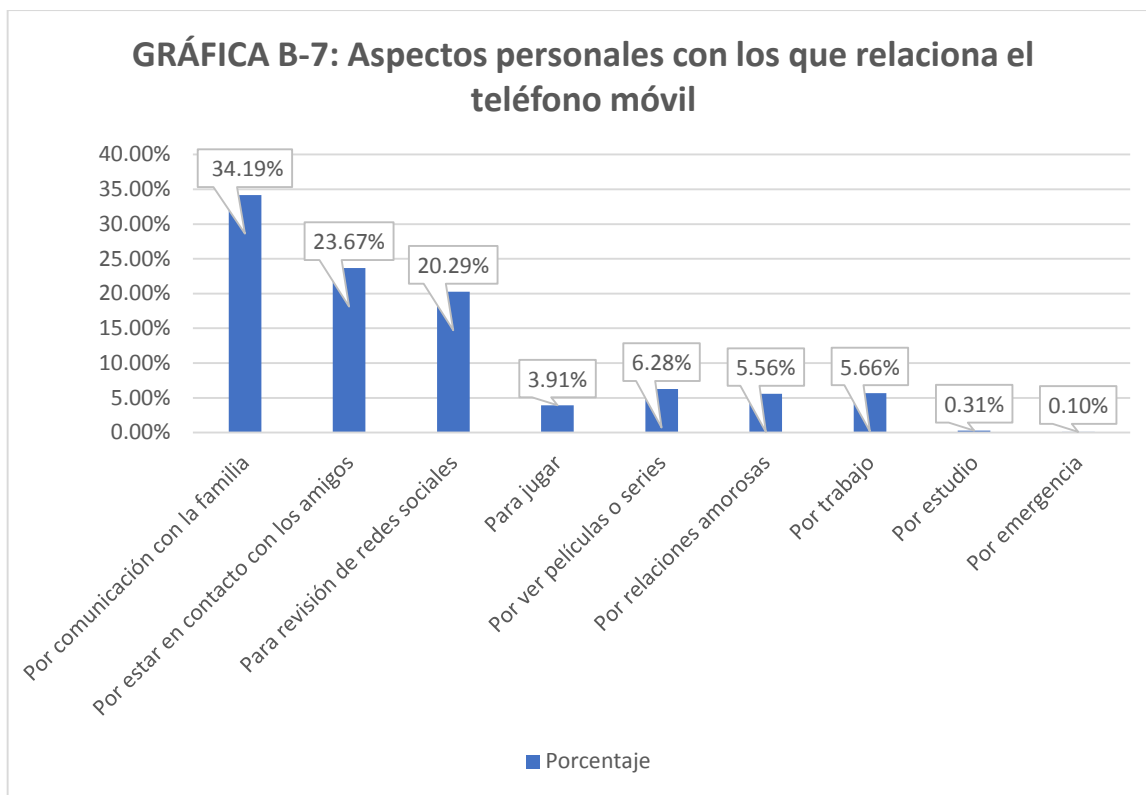
Interpretación: La mayoría de los encuestados consideran importante el uso del teléfono móvil en su vida cotidiana y es una pequeña porción de los encuestados que no lo ven de esta forma.

Pregunta N° 7. ¿Con cuáles de los siguientes aspectos personales relaciona el uso del teléfono móvil?

Objetivo: Identificar con cuales aspectos personales se relaciona el uso del teléfono móvil.

TABLA B-7: Aspectos personales con los que relaciona el teléfono móvil.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Por comunicación con la familia	332	34.19%
Por estar en contacto con los amigos	230	23.67%
Para revisión de redes sociales	197	20.29%
Para jugar	38	3.91%
Por ver películas o series	61	6.28%
Por relaciones amorosas	54	5.56%
Por trabajo	55	5.66 %
Por estudio	3	0.31%
Por emergencia	1	0.10%
TOTAL	971	100%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: El 34.19% relacionan el uso personal del teléfono móvil para comunicación con la familia, el 23.67% para comunicación con los amigos, el 20.29% para revisar las redes sociales, el 3.91% para jugar, el 6.28% para ver películas o series, el 5.56% para relaciones amorosas, el 5.66% para trabajo, el 0.31% para estudiar y el 0.10% por emergencia.

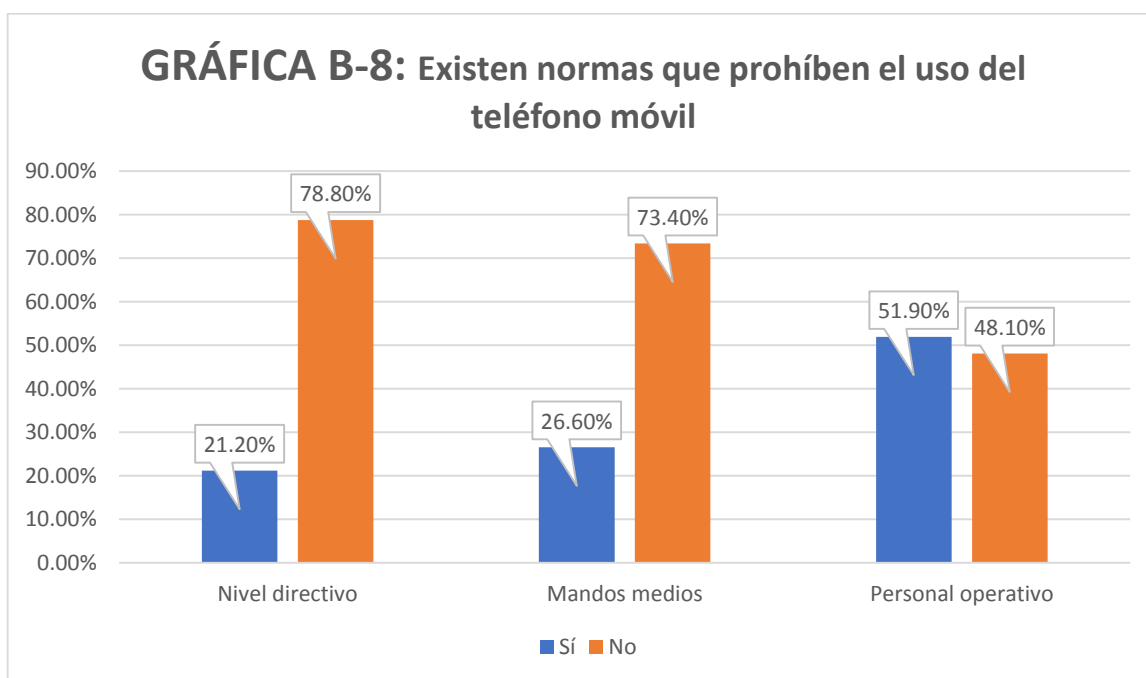
Interpretación: El mayor uso personal que le dan los encuestados al teléfono móvil de forma personal es para comunicación con familia, amigos y redes sociales, siendo menor el uso de para el entretenimiento como jugar o ver películas además de las relaciones amorosas.

Pregunta N° 8. ¿Existe en su lugar trabajo reglas o normas que prohíben el uso del teléfono móvil en horas laborales?

Objetivo: Establecer si existen reglas sobre el uso del teléfono móvil en el lugar de trabajo.

TABLA B-8: Existen normas que prohíben el uso del teléfono móvil.

Opciones	Sí	No	Total	PORCENTAJE Sí	PORCENTAJE No
Nivel directivo	7	27	33	21.2%	78.8%
Mandos medios	45	124	169	26.6%	73.4%
Personal operativo	94	87	181	51.9%	48.1%
Total	172	211	383	44.9%	55.1%



Análisis: Según los resultados obtenidos 44.9% de los trabajadores si cuentan con normas que prohíben el uso del teléfono móvil en la jornada laboral y El 55.1% de los encuestados informan que no está prohibido el uso del teléfono móvil en horas laborales. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el nivel directivo el 21.2% expresan que si existen normas que prohíben el uso del teléfono móvil en horas laborales y el 78.8% afirman que no está prohibido.
- En los mandos medios el 26.6% expresan que si existen normas que prohíben el uso del teléfono móvil en horas laborales y el 73.4% afirman que no está prohibido.

- En el personal operativo el 51.9% expresan que si existen normas que prohíben el uso del teléfono móvil en horas laborales y el 48.1% afirman que no está prohibido.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados manifiestan que no existen normas que prohíban el uso del teléfono móvil en horas laborales mientras que la menor parte opinan lo contrario, también se puede observar que en todos los niveles de la empresa la mayoría de los empleados no tiene prohibido el uso del teléfono.

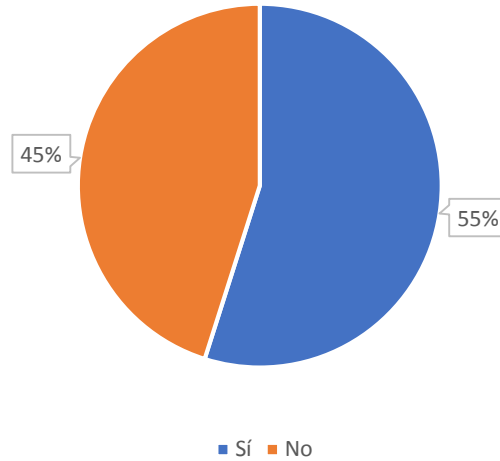
Pregunta N° 9. ¿Le han capacitado en su trabajo sobre el uso adecuado del teléfono móvil en horas laborales?

Objetivo: Conocer si los colaboradores han recibido capacitación sobre el uso adecuado del teléfono móvil.

TABLA B-9: Ha sido capacitado sobre el correcto uso del teléfono móvil.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Sí	210	54.9%
No	173	45.1%
TOTAL	383	100%

GRÁFICA B-9:Ha sido capacitado sobre el correcto uso del teléfono móvil.



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Al 55% de los encuestados que respondieron esta pregunta se les ha capacitado sobre el uso adecuado del teléfono móvil en horas laborales y al 45% no se le ha capacitado.

Interpretación: La mayor parte de los empleados han sido capacitados sobre el uso adecuado del teléfono móvil en horas laborales.

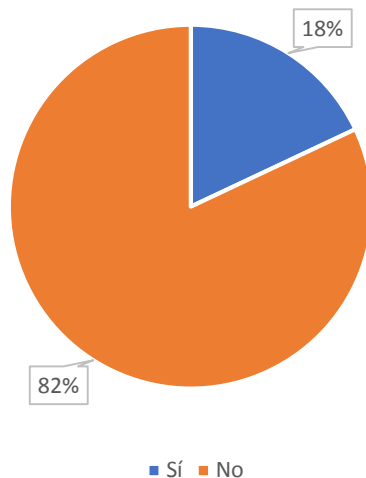
Pregunta N° 10. Si hay reglas o normas que prohíben el uso del teléfono móvil en horas laborales, ¿lo han sancionado por utilizarlo?

Objetivo: Determinar si los han sancionado por el uso del teléfono móvil.

TABLA B-10: Le han sancionado por utilizar el teléfono móvil.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Sí	31	18.0%
No	141	82.0%
TOTAL	172	100%

GRÁFICA B-10: Le han sancionado por utilizar el teléfono móvil.



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis: Al 18% de los colaboradores que respondieron esta pregunta se les ha sancionado por utilizar el teléfono móvil en horas laborales y al 82% no.

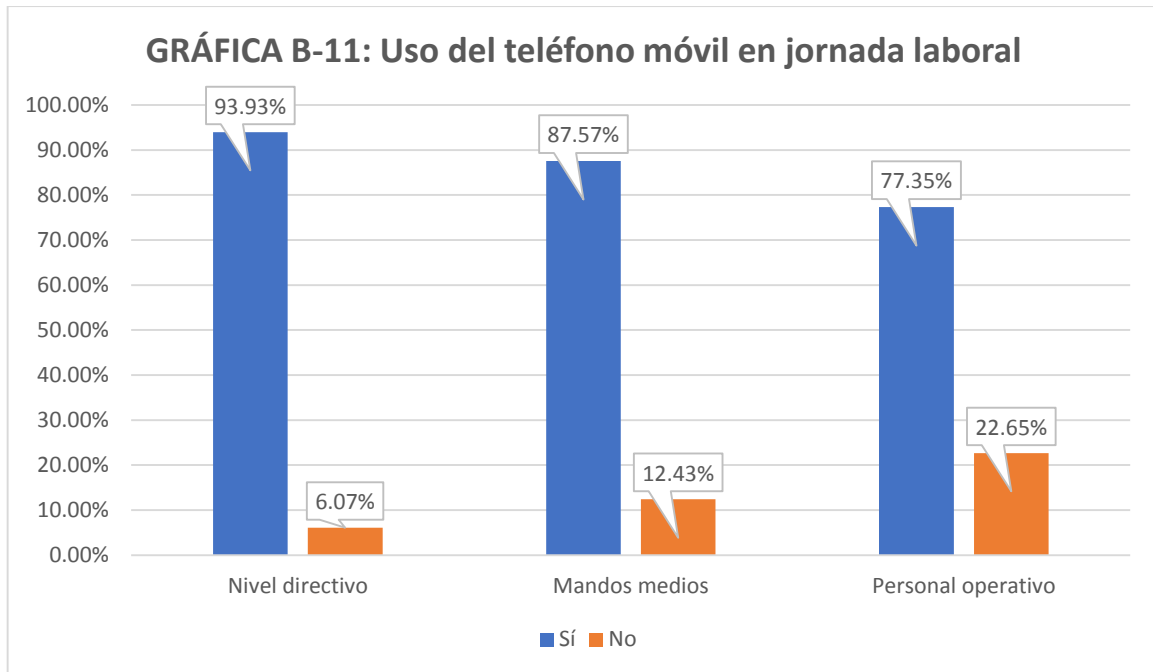
Interpretación: En las empresas que tienen normas de prohibición del uso del teléfono móvil en horas laborales solo a una pequeña parte de los colaboradores se les ha llegado a sancionar por esto y en la mayoría los que nunca se les ha sancionado.

Pregunta N° 11. ¿Hace uso del teléfono móvil en su jornada de trabajo?

Objetivo: Indagar si hacen uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo.

TABLA B-11: Uso del teléfono móvil en jornada laboral

Opciones	Sí	No	Total	PORCENTAJE Sí	PORCENTAJE No
Nivel directivo	31	2	33	93.93%	6.07%
Mandos medios	148	21	169	87.57%	12.43%
Personal operativo	140	41	181	77.35%	22.65%
Total	319	64	383	83.29%	16.71%



Análisis: Según los resultados obtenidos de todos los trabajadores el 83.29% si hace uso del teléfono móvil en la jornada laboral y el 16.71% no lo utiliza en el trabajo. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el nivel directivo el 93.93% expresan que si hacen uso del teléfono móvil en horas laborales y el 6.07% afirman que no lo utilizan.
- En los mandos medios el 87.57% expresan que si hacen uso del teléfono móvil en horas laborales y el 12.43% afirman que no lo utilizan.
- En el personal operativo el 77.35% expresan que si hacen uso del teléfono móvil en horas laborales y el 22.65% afirman que no lo utilizan.

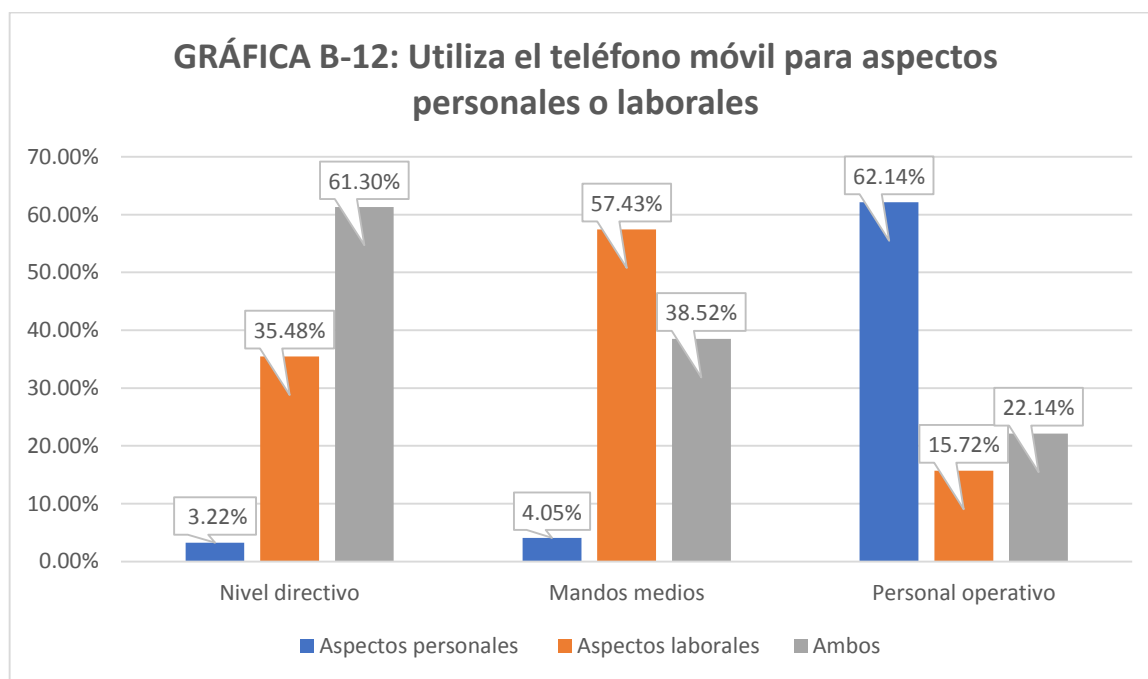
Interpretación: La mayor parte de los encuestados manifiestan que utilizan el teléfono móvil en horas laborales mientras que la menor parte opinan lo contrario, también se puede observar que en todos los niveles de la empresa la mayoría de los empleados hacen uso del teléfono siendo mayormente en el caso de los niveles directivos y los mandos medios.

Pregunta N° 12. Si hace uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo, ¿lo utiliza para aspectos personales o aspectos laborales?

Objetivo: Identificar si el uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo es para aspectos personales o laborales.

TABLA B-12: Utiliza el teléfono móvil para aspectos personales o laborales.

ALTERNATIVAS	Aspectos personales (I)	Aspectos laborales (II)	Ambos (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Nivel directivo	1	11	19	31	3.22%	35.48%	61.30%
Mandos medios	6	85	57	148	4.05%	57.43%	38.52%
Personal operativo	87	22	31	140	62.14%	15.72%	22.14%
Total	94	118	107	319	29.47%	36.99%	33.54%



Análisis: Según los resultados obtenidos de todos los trabajadores el 29.47% hace uso del teléfono móvil en la jornada laboral para aspectos personales, el 36.99% lo utiliza en el

trabajo para aspectos laborales y el 33.54% lo usa para ambos. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el nivel directivo el 3.22% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales para aspectos personales, el 35.48% afirman que lo utilizan para aspectos laborales y el 61.3% aseveran que lo utilizan para ambos aspectos.
- En los mandos medios el 4.05% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales para aspectos personales, el 57.43% afirman que lo utilizan para aspectos laborales y el 38.52% aseveran que lo utilizan para ambos aspectos.
- En el personal operativo el 62.14% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales para aspectos personales, el 15.72% afirman que lo utilizan para aspectos laborales y el 22.14% aseveran que lo utilizan para ambos aspectos.

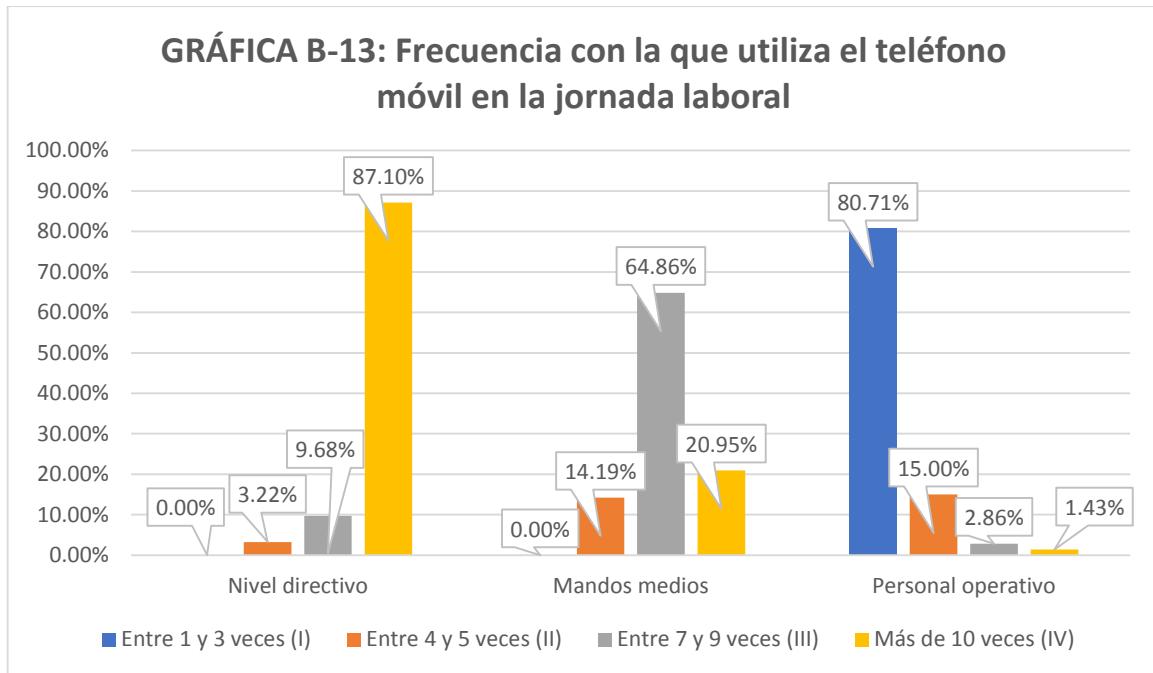
Interpretación: Se observa que tanto en los niveles directivos como en los mandos medio el uso del teléfono móvil para aspectos personales es muy reducido, los de nivel directivo lo utilizan mayormente en ambos aspectos y los de mando medio mayormente en aspectos laborales. En el caso del nivel operativo la mayor parte del personal lo usa para aspectos personales.

Pregunta N° 13. Si su respuesta fue Sí en la pregunta 11 ¿Con qué frecuencia usa su teléfono móvil en la jornada de trabajo?

Objetivo: Determinar con qué frecuencia se hace uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo.

TABLA B-13: Frecuencia con la que utiliza el teléfono móvil en la jornada laboral.

ALTERNATIVAS	Entre 1 y 3 veces (I)	Entre 4 y 5 veces (II)	Entre 7 y 9 veces (III)	Más de 10 veces (IV)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)	PORCENTAJE (%) (IV)
Nivel directivo	0	1	3	27	31	0.00%	3.22%	9.68%	87.10%
Mandos medios	0	21	96	31	148	0.00%	14.19%	64.86%	20.95%
Personal operativo	113	21	4	2	140	80.71%	15.00%	2.86%	1.43%
Total	113	43	103	60	319	35.42%	13.48%	32.29%	18.81%



Análisis: Según los resultados obtenidos de todos los trabajadores el 35.42% hace uso del teléfono móvil en la jornada laboral entre 1 y 3 veces, el 13.48% lo utiliza entre 4 y 5 veces, el 32.29% lo usa entre 7 y 9 veces y el 18.81% los utilizan más de 10 veces en el trabajo. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el nivel directivo el 0.00% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales entre 1 y 3 veces, el 3.22% afirman que lo utilizan entre 4 y 5 veces, el

9.68% aseveran que lo utilizan entre 4 y 5 veces y el 87.10% manifiestan que hacen uso del teléfono móvil en la jornada laboral más de 10 veces.

- En los mandos medios el 0.00% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales entre 1 y 3 veces, el 14.19% afirman que lo utilizan entre 4 y 5 veces, el 64.86% aseveran que lo utilizan entre 4 y 5 veces y el 20.95% manifiestan que hacen uso del teléfono móvil en la jornada laboral más de 10 veces.
- En el personal operativo el 80.71% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales entre 1 y 3 veces, el 15.00% afirman que lo utilizan entre 4 y 5 veces, el 2.86% aseveran que lo utilizan entre 4 y 5 veces y el 1.43% manifiestan que hacen uso del teléfono móvil en la jornada laboral más de 10 veces.

Interpretación: en base a los resultados obtenidos se puede evidenciar un alza en el uso del teléfono móvil conforme se escala en los niveles laborales ya que en el personal operativo el uso que se le da al teléfono en la jornada laboral es muy poco y esté crece conforme aumenta el rango ya que en el nivel directivo es casi indispensable el uso del teléfono ya que la mayoría de ellos lo utiliza más de 10 veces en la jornada laboral. De la misma forma se puede apreciar un movimiento inverso en poco uso del teléfono móvil por parte del personal operativo.

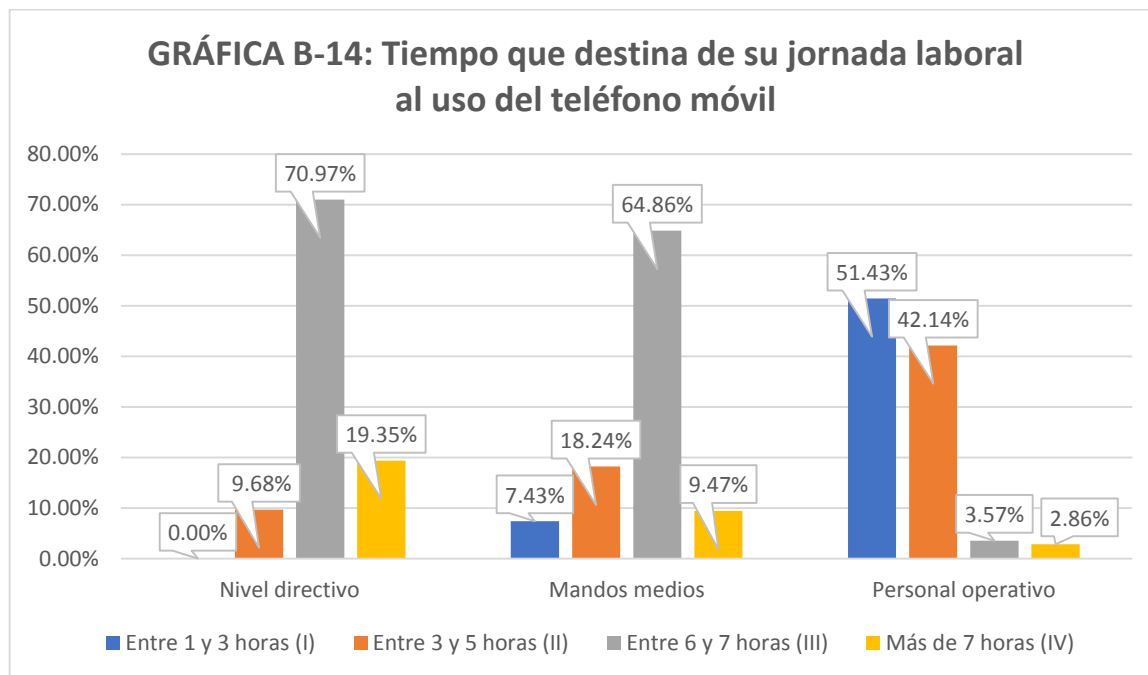
Pregunta N° 14. Si su respuesta fue Sí en la pregunta 11 ¿Cuánto tiempo destina de su jornada laboral al uso del teléfono móvil?

Objetivo: Indagar cuánto tiempo se destina al uso del teléfono móvil en la jornada laboral.

TABLA B-14: Tiempo que destina de su jornada laboral al uso del teléfono móvil.

ALTERNATIVAS	Entre 1 y 3 horas (I)	Entre 3 y 5 horas (II)	Entre 6 y 7 horas (III)	Más de 7 horas (IV)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)	PORCENTAJE (%) (IV)
Nivel directivo	0	3	22	6	31	0.0%	9.68%	70.97%	19.35%
Mandos medios	11	27	96	14	148	7.43%	18.24%	64.86%	9.47%

Personal operativo	72	59	5	4	140	51.43%	42.14%	3.57%	2.86%
Total	83	89	123	24	319	26.02%	27.90%	38.56%	7.52%



Análisis: Según los resultados obtenidos de todos los trabajadores el 26.02% hace uso del teléfono móvil en la jornada laboral entre 1 y 3 horas, el 27.90% lo utiliza entre 3 y 5 horas, el 38.56% lo usa entre 6 y 7 horas y el 7.52% los utilizan más de 7 horas en el trabajo. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el nivel directivo el 0.00% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales entre 1 y 3 horas, el 9.68% afirman que lo utilizan entre 3 y 5 horas, el 70.97% aseveran que lo utilizan entre 4 y 5 veces y el 19.35% manifiestan que hacen uso del teléfono móvil en la jornada laboral más de 7 horas.
- En los mandos medios el 7.43% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales entre 1 y 3 horas, el 18.24% afirman que lo utilizan entre 3 y 5 horas, el 64.86% aseveran que lo utilizan entre 4 y 5 veces y el 9.47% manifiestan que hacen uso del teléfono móvil en la jornada laboral más de 7 horas.
- En el nivel operativo el 51.43% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales entre 1 y 3 horas, el 42.14% afirman que lo utilizan entre 3 y 5 horas, el 3.57% aseveran que lo utilizan entre 6 y 7 horas y el 2.86% manifiestan que hacen uso del teléfono móvil en la jornada laboral más de 7 horas.

laborales entre 1 y 3 horas, el 42.14% afirman que lo utilizan entre 3 y 5 horas, el 3.57% aseveran que lo utilizan entre 4 y 5 veces y el 2.86% manifiestan que hacen uso del teléfono móvil en la jornada laboral más de 7 horas.

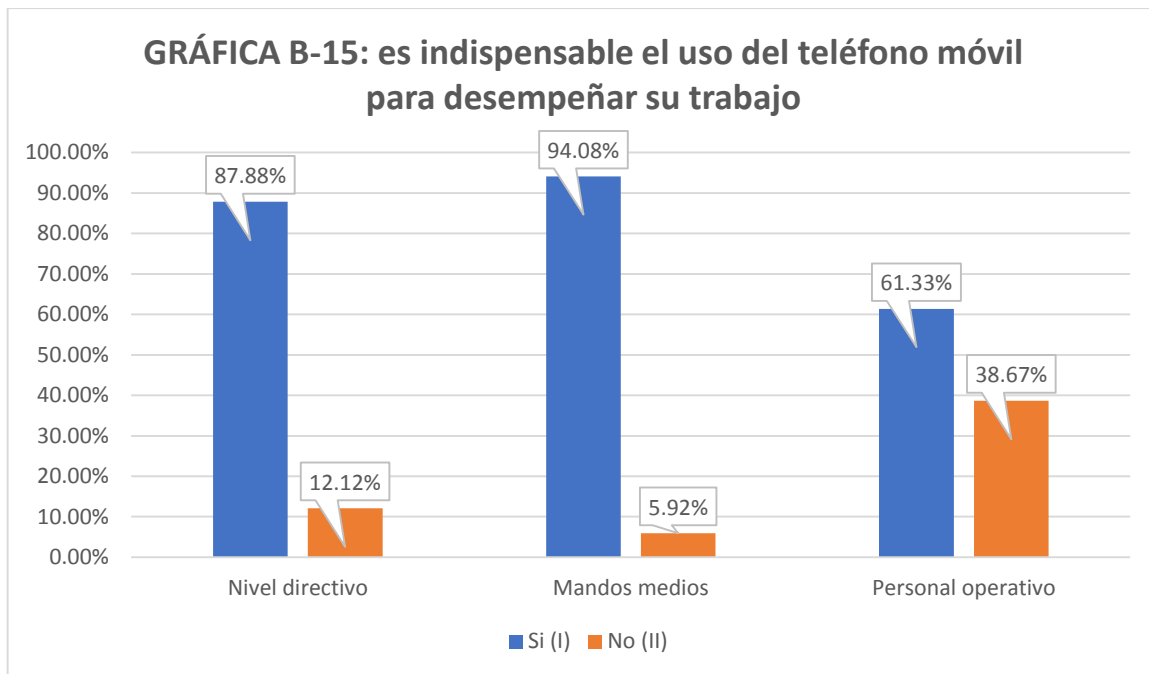
Interpretación: se observa que en los niveles directivo y los mandos medios es más prominente el uso del teléfono móvil por más horas siendo mayor entre 6 y 7 horas, por lo que se entiende que el teléfono móvil es de mayor utilidad para estos dos grupos que para el personal operativo, el cual lo utiliza mayormente entre 1 y 3 horas.

Pregunta N° 15. ¿Considera que es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su puesto de trabajo?

Objetivo: Investigar si es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño en el puesto.

TABLA B-15: es indispensable el uso del teléfono móvil para desempeñar su trabajo.

ALTERNATIVAS	Si (I)	No (II)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (I)
Nivel directivo	29	4	33	87.88%	12.12%
Mandos medios	159	10	169	94.08%	5.92%
Personal operativo	111	70	181	61.33%	38.67%
Total	299	84	383	78.07%	21.93%



Análisis: Según los resultados obtenidos 78.07% de los trabajadores consideran indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su trabajo y El 21.93% de los encuestados informan que no consideran indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su trabajo. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el nivel directivo el 87.88% expresan que es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su trabajo y el 12.12% afirman que no lo es.
- En los mandos medios el 94.08% expresan que es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su trabajo y el 5.92% afirman que no lo es.
- En el personal operativo el 61.33% expresan que es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su trabajo y el 38.67% afirman que no lo es.

Interpretación: En los datos obtenidos se evidencia que las personas de nivel directivo y mandos medios son los que en mayor proporción consideran indispensable el teléfono móvil para el buen desempeño de su trabajo, también es la mayoría de las personas del personal

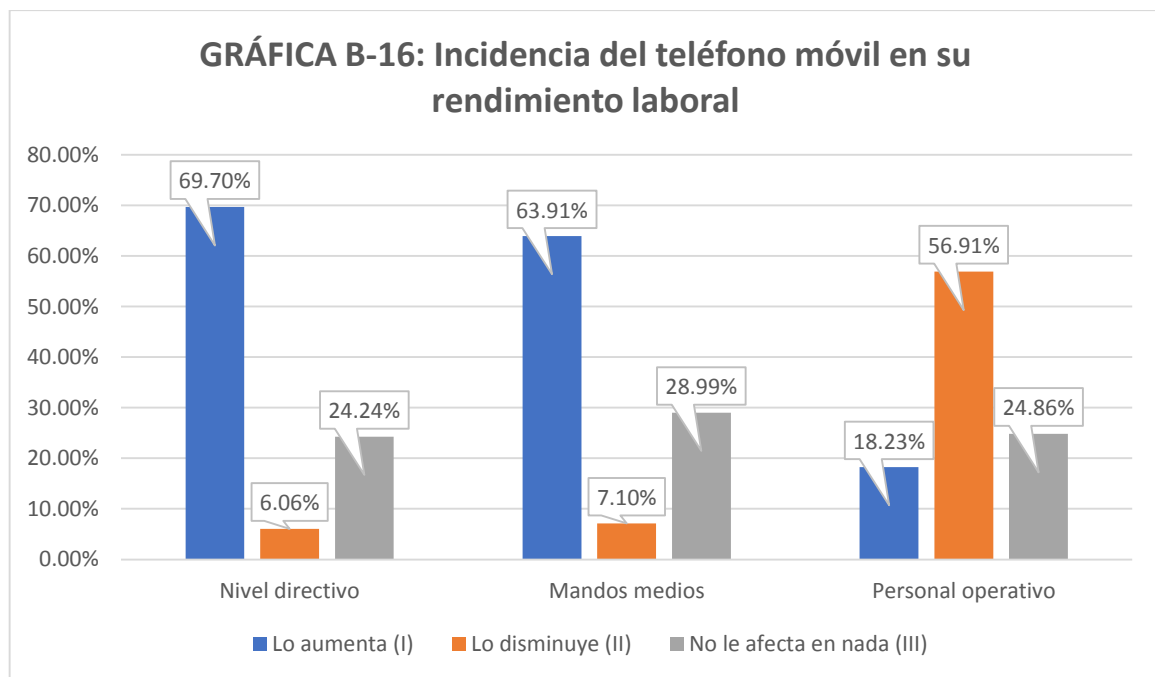
operativo que lo consideran indispensable, pero, es en menor medida que los otros dos grupos antes mencionados.

Pregunta N° 16. ¿Cuál es la incidencia del teléfono móvil en su rendimiento laboral?

Objetivo: Establecer cuál es la incidencia del teléfono móvil en el rendimiento laboral.

TABLA B-16: Incidencia del teléfono móvil en su rendimiento laboral.

ALTERNATIVAS	Lo aumenta (I)	Lo disminuye (II)	No le afecta en nada (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Nivel directivo	23	2	8	33	69.70%	6.06%	24.24%
Mandos medios	108	12	49	169	63.91%	7.1%	28.99%
Personal operativo	33	103	45	181	18.23%	56.91%	24.86%
Total	164	117	102	383	42.82%	30.55%	26.63%



Análisis: Según los resultados obtenidos 42.82% de los trabajadores consideran que el uso del teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo, el 30.55% de los encuestados informan que lo disminuye y el 26.63% afirma que no afecta su rendimiento. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el nivel directivo el 69.70% expresan que el teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo, el 6.06% opinan que lo disminuye y el 24.24% afirman que no lo afecta en nada.
- En los mandos medios el 63.91% expresan que el teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo, el 7.10% opinan que lo disminuye y el 28.99% afirman que no lo afecta en nada.
- En el personal operativo el 18.23% expresan que el teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo, el 56.91% opinan que lo disminuye y el 24.86% afirman que no lo afecta en nada.

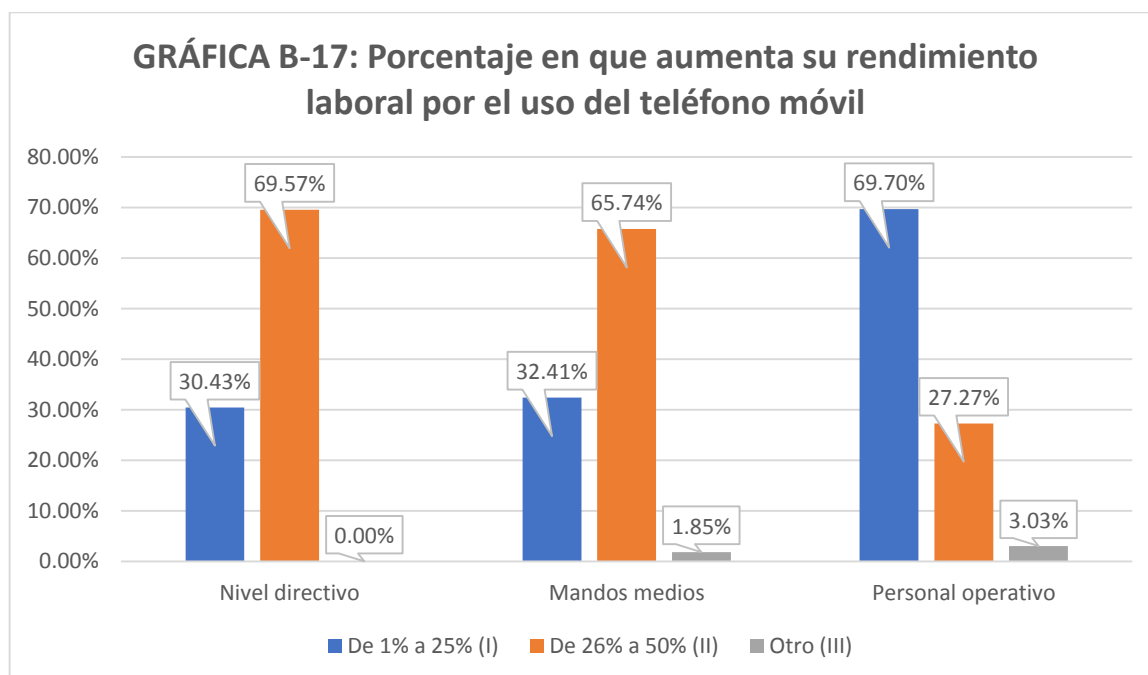
Interpretación: En los datos obtenidos se evidencia que los niveles directivos y mandos medios en su mayor parte opinan que el uso del teléfono móvil aumenta su rendimiento laboral, en el caso del personal operativo es lo contrario, siendo la mayor parte de los encuestados los que opinan que el uso del teléfono disminuye su rendimiento.

Pregunta N° 17. ¿En qué porcentaje considera que el uso del teléfono móvil ha aumentado su rendimiento laboral? Si no ha aumentado su rendimiento, pase a la pregunta 18.

Objetivo: Conocer el porcentaje en ha aumentado el rendimiento laboral por el uso del teléfono móvil.

TABLA B-17: Porcentaje en que aumenta su rendimiento laboral por el uso del teléfono móvil.

ALTERNATIVAS	De 1% a 25% (I)	De 26% a 50% (II)	Otro (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Nivel directivo	7	16	0	23	30.43%	69.57%	0.0%
Mandos medios	35	71	2	108	32.41%	65.74%	1.85%
Personal operativo	23	9	1	33	69.70%	27.27%	3.03%
Total	65	96	3	164	39.63%	58.54%	1.83%



Análisis: Según los resultados obtenidos 39.63% de los trabajadores consideran que el uso del teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo de 1% al 25%, El 58.54% de los encuestados informan que lo aumenta de 26% a 50% y el 1.83% lo aumenta de otra medida. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el nivel directivo el 30.43% expresan que el teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo de 1% a 25%, el 69.57% opinan que lo aumenta de 26%

a 50% y el 0.00% afirman que no lo aumenta de otra medida.

- En los mandos medios el 32.41% expresan que el teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo de 1% a 25%, el 65.74% opinan que lo aumenta de 26% a 50% y el 1.85% afirman que no lo aumenta de otra medida.
- En el personal operativo el 69.7% expresan que el teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo de 1% a 25%, el 27.27% opinan que lo aumenta de 26% a 50% y el 3.03% afirman que no lo aumenta de otra medida.

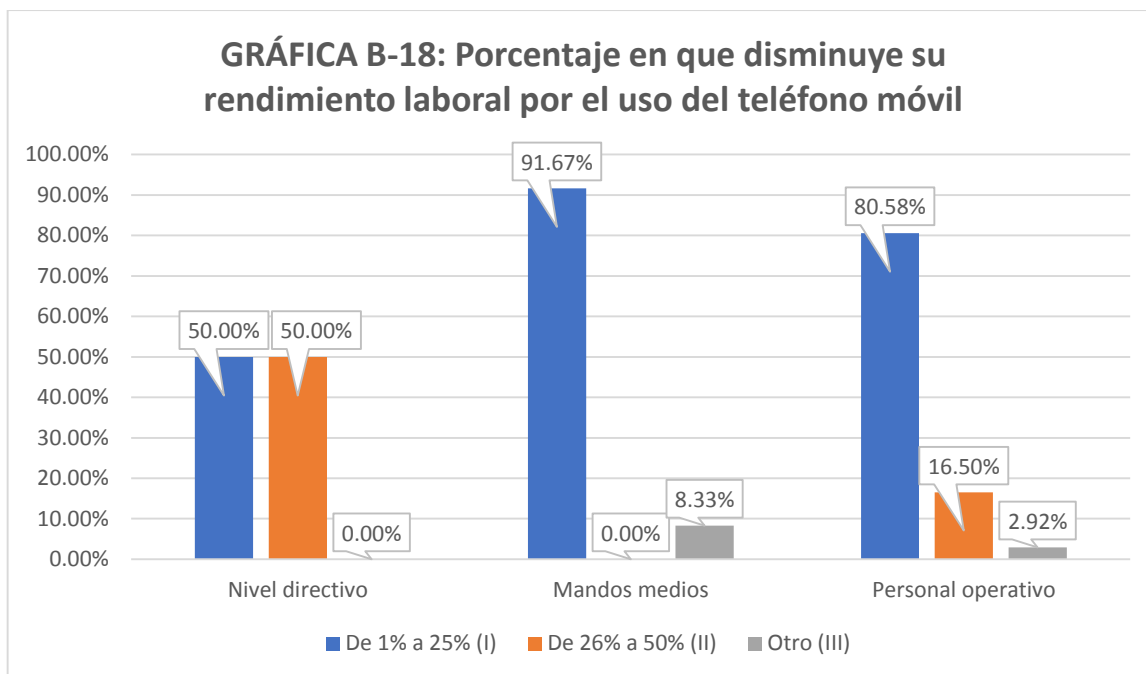
Interpretación: Se observa que en nivel directivo y los mandos medios en su mayoría opinan que el uso del teléfono móvil en la jornada laboral aumenta su rendimiento de 26% a 50% y en el caso del personal operativo la mayor parte de los trabajadores afirman que lo aumenta de 1% a 25%.

Pregunta N° 18. ¿En qué porcentaje considera que el uso del teléfono móvil ha disminuido su rendimiento laboral? Si no ha disminuido su rendimiento, no contestar.

Objetivo: Conocer el porcentaje en ha disminuido el rendimiento laboral por el uso del teléfono móvil.

TABLA B-18: Porcentaje en que disminuye su rendimiento laboral por el uso del teléfono móvil.

ALTERNATIVAS	De 1% a 25% (I)	De 26% a 50% (II)	Otro (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Nivel directivo	1	1	0	2	50.0%	50.0%	0.0%
Mandos medios	11	0	1	12	91.67%	0.00%	8.33%
Personal operativo	83	17	3	103	80.58%	16.50%	2.92%
Total	95	18	4	117	81.20%	15.38%	3.42%



Análisis: Según los resultados obtenidos 81.20% de los trabajadores consideran que el uso del teléfono móvil disminuye el rendimiento de su trabajo de 1% al 25%, El 15.38% de los encuestados informan que lo disminuye de 26% a 50% y el 3.42% que lo disminuye de otra medida. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el nivel directivo el 50.00% de los que respondieron expresan que el teléfono móvil disminuye el rendimiento de su trabajo de 1% a 25%, el 50.00% opinan que lo disminuye de 26% a 50% y el 0.00% afirman que no lo disminuye de otra medida.
- En los mandos medios el 91.67% de los que respondieron expresan que el teléfono móvil disminuye el rendimiento de su trabajo de 1% a 25%, el 0.00% opinan que lo disminuye de 26% a 50% y el 8.33% afirman que no lo disminuye de otra medida.
- En el personal operativo el 80.58% de los que respondieron expresan que el teléfono móvil disminuye el rendimiento de su trabajo de 1% a 25%, el 16.5% opinan que lo disminuye de 26% a 50% y el 2.92% afirman que no lo disminuye de otra medida.

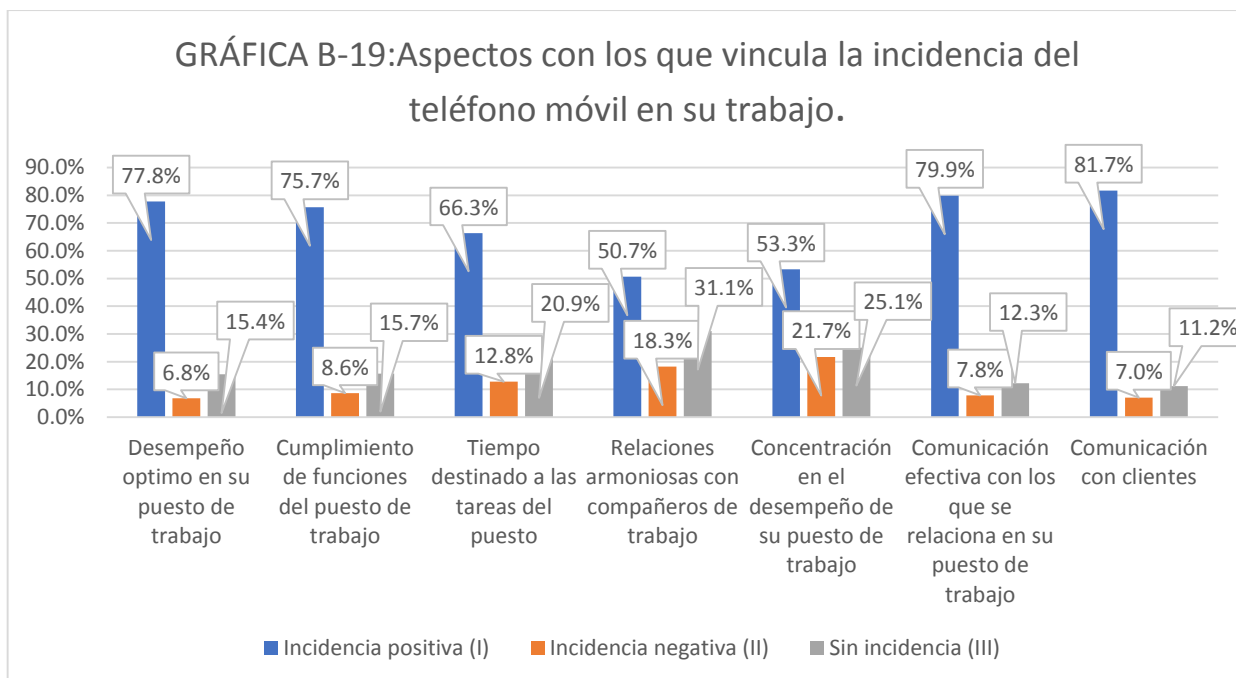
Interpretación: Se observa que en nivel directivo las personas contestaron de forma pareja entre una disminución del 1% a 25% y 26% a 50%, en el caso de los mandos medios es la mayoría que opinan que el uso del teléfono móvil disminuye el rendimiento de 1% a 25% y en el personal operativo al igual que en los mandos medios es la mayor parte la que opina que lo disminuye de 1% a 25%.

Pregunta N° 19. ¿Con cuáles de los siguientes aspectos vincula la incidencia del uso del teléfono móvil en su trabajo? Le permitan o no usarlo.

Objetivo: Identifica los aspectos que se vinculan al uso del teléfono móvil en el trabajo.

TABLA B-19: Aspectos con los que vincula la incidencia del teléfono móvil en su trabajo.

ALTERNATIVAS	Incidencia positiva (I)	Incidencia negativa (II)	Sin incidencia (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Desempeño optimo en su puesto de trabajo	298	26	59	383	77.8%	6.8%	15.4%
Cumplimiento de funciones del puesto de trabajo	290	33	60	383	75.7%	8.6%	15.7%
Tiempo destinado a las tareas del puesto	254	49	80	383	66.3%	12.8%	20.9%
Relaciones armoniosas con compañeros de trabajo	194	70	119	383	50.7%	18.3%	31.1%
Concentración en el desempeño de su puesto de trabajo	204	83	96	383	53.3%	21.7%	25.1%
Comunicación efectiva con los que se relaciona en su puesto de trabajo	306	30	47	383	79.9%	7.8%	12.3%
Comunicación con clientes	313	27	43	383	81.7%	7.0%	11.2%



Fuente: Tabla y gráfica diseñadas y elaboradas por el equipo investigador.

Análisis:

- Desempeño óptimo en su puesto de trabajo: 77.8% incidencia positiva, 6.8% incidencia negativa, 15.4% sin incidencia.
- Cumplimiento de funciones de puesto de trabajo: 75.7% incidencia positiva, 8.6% incidencia negativa y 15.7% sin incidencia.
- Tiempo destinado a las tareas del puesto: 66.3% incidencia positiva, 12.8% incidencia negativa, 20.9% sin incidencia.
- Relaciones armoniosas con compañeros de trabajo: 50.7% incidencia positiva, 18.3% incidencia negativa, 31.1% sin incidencia.
- Concentración en el desempeño de su puesto de trabajo: 53.3% incidencia positiva, 21.7% incidencia negativa, 25.1% sin incidencia.
- Comunicación efectiva con los que se relaciona su puesto de trabajo: 79.9% incidencia positiva, 7.8% incidencia negativa, 12.3% sin incidencia.

- Comunicación con clientes: 81.7% incidencia positiva, 7.0% incidencia negativa, 11.2% sin incidencia.

Interpretación: Se puede observar que en todas las instancias presentadas el uso del teléfono móvil genera una incidencia positiva en su mayoría siendo una minoría la incidencia negativa que promueve el uso del teléfono móvil.

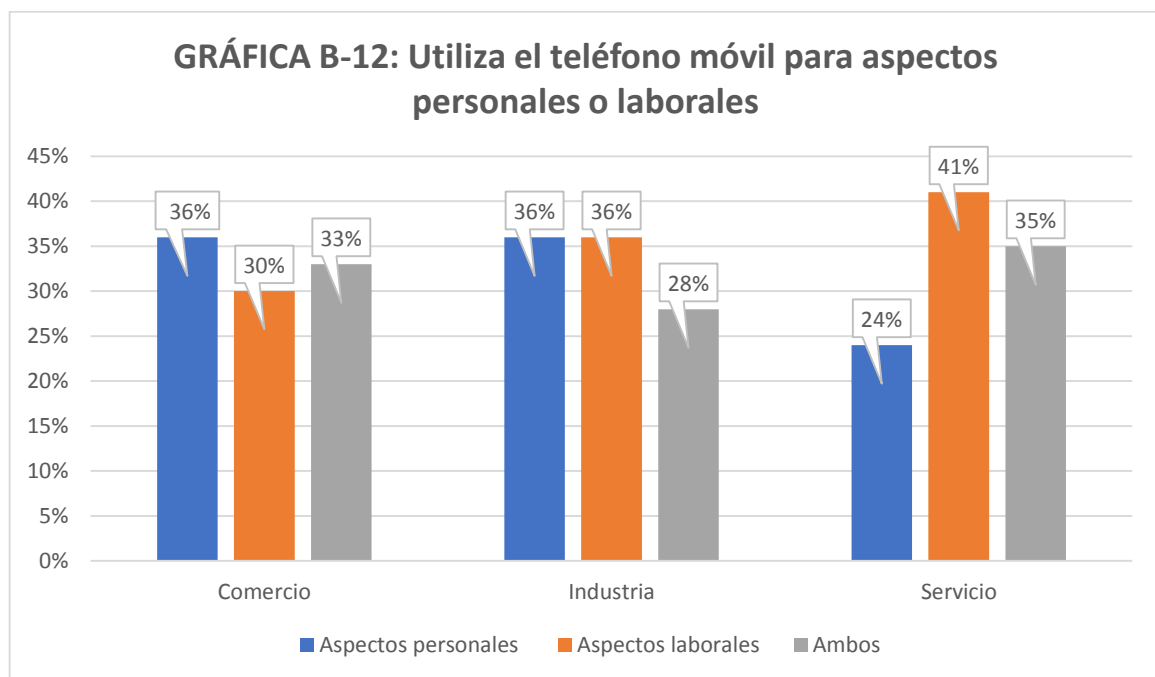
4.1.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL ENFOCADO EN EL SECTOR QUE LABORAN.

Pregunta N° 12. Si hace uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo, ¿lo utiliza para aspectos personales o aspectos laborales?

Objetivo: Identificar si el uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo es para aspectos personales o laborales.

TABLA B-12: Utiliza el teléfono móvil para aspectos personales o laborales.

ALTERNATIVAS	Aspectos personales (I)	Aspectos laborales (II)	Ambos (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Comercio	37	31	34	102	36%	30%	33%
Industria	13	13	10	36	36%	36%	28%
Servicio	44	74	63	181	24%	41%	35%
TOTAL	94	118	107	319	29%	37%	34%



Análisis: Según los resultados obtenidos de todos los trabajadores el 29 % hace uso del teléfono móvil en la jornada laboral para aspectos personales, el 37% lo utiliza en el trabajo para aspectos laborales y el 34% lo usa para ambos. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el sector comercio el 36% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales para aspectos personales, el 30% afirman que lo utilizan para aspectos laborales y el 33% aseveran que lo utilizan para ambos aspectos.
- En el sector industria el 36% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales para aspectos personales, el 36% afirman que lo utilizan para aspectos laborales y el 28% aseveran que lo utilizan para ambos aspectos.
- En el sector servicio el 29% expresan que hacen uso del teléfono móvil en horas laborales para aspectos personales, el 37% afirman que lo utilizan para aspectos laborales y el 34% aseveran que lo utilizan para ambos aspectos.

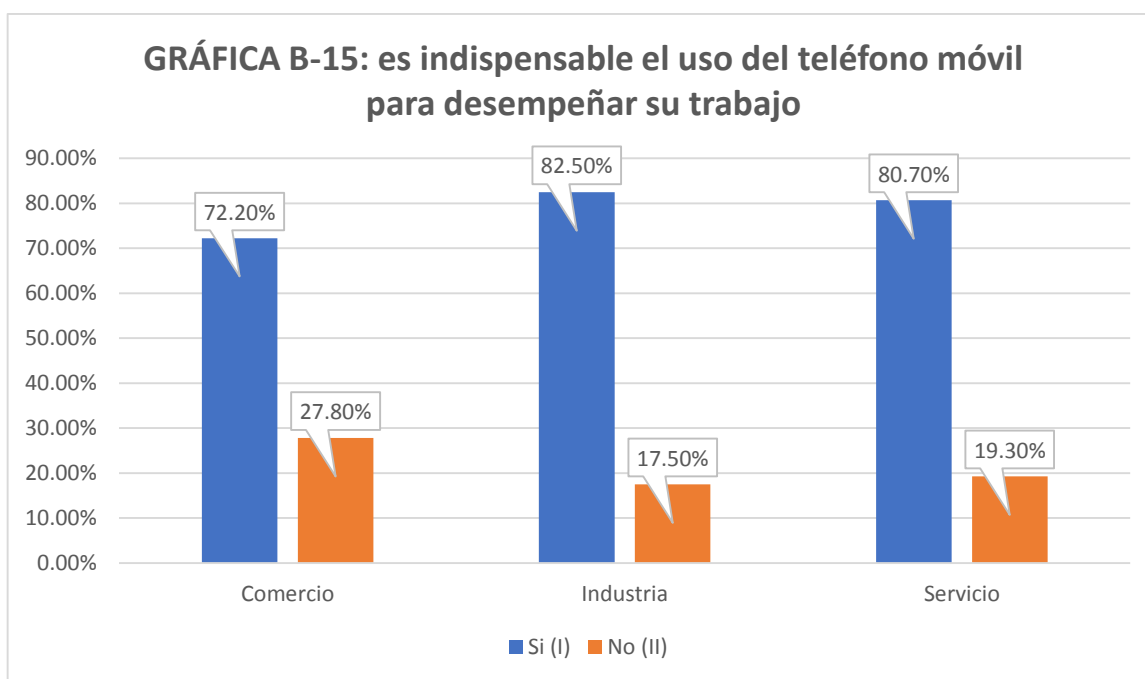
Interpretación: Se observa que en el sector comercio la mayoría de los colaboradores utiliza el teléfono móvil para aspectos personales, en el sector industria el uso es parejo entre los aspectos personales y laborales y en el sector servicio se aprecia que los colaboradores lo utilizan en su mayoría en aspectos laborales.

Pregunta N° 15. ¿Considera que es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su puesto de trabajo?

Objetivo: Investigar si es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño en el puesto.

TABLA B-15: es indispensable el uso del teléfono móvil para desempeñar su trabajo.

ALTERNATIVAS	Si (I)	No (II)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)
Comercio	83	32	115	72.2%	27.8%
Industria	33	7	40	82.5%	17.5%
Servicio	184	44	228	80.7%	19.3%
TOTAL	300	83	383	78.3%	21.7%



Análisis: Según los resultados obtenidos 78.3% de los trabajadores consideran indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su trabajo y El 21.7% de los encuestados informan que no consideran indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su trabajo. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el sector comercio el 72.2% expresan que es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su trabajo y el 27.8% afirman que no lo es.
- En el sector industria el 82.5% expresan que es indispensable el uso del teléfono

móvil para el buen desempeño de su trabajo y el 17.5% afirman que no lo es.

- En el sector servicio el 80.7% expresan que es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su trabajo y el 19.3% afirman que no lo es.

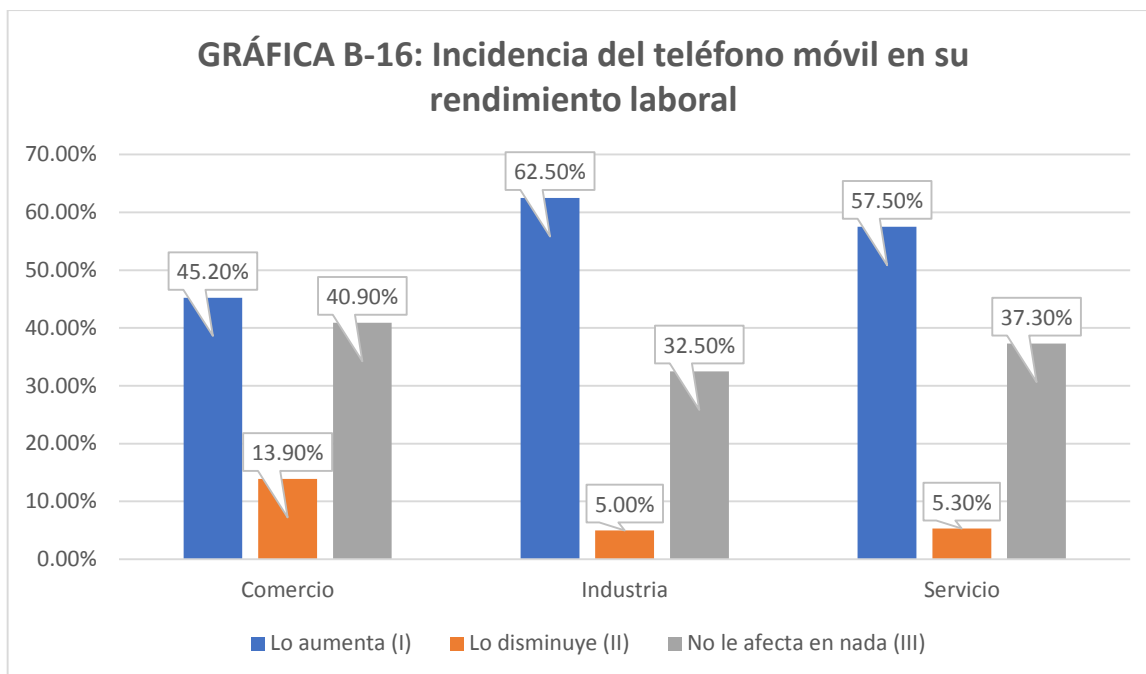
Interpretación: En los datos obtenidos se evidencia que en los tres sectores comercio, industria y servicio, los colaboradores si se consideran indispensable el uso del teléfono móvil para el desempeño de su trabajo.

Pregunta N° 16. ¿Cuál es la incidencia del teléfono móvil en su rendimiento laboral?

Objetivo: Establecer cuál es la incidencia del teléfono móvil en el rendimiento laboral.

TABLA B-16: Incidencia del teléfono móvil en su rendimiento laboral.

ALTERNATIVAS	Lo aumenta (I)	Lo disminuye (II)	No le afecta en nada (III)	Total	PORCENTAJE (%) (I)	PORCENTAJE (%) (II)	PORCENTAJE (%) (III)
Comercio	52	16	47	115	45.2%	13.9%	40.9%
Industria	25	2	13	40	62.5%	5.0%	32.5%
Servicio	131	12	85	228	57.5%	5.3%	37.3%
TOTAL	208	30	145	383	54.3%	7.8%	37.9%



Análisis: Según los resultados obtenidos 54.3% de los trabajadores consideran que el uso del teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo, el 7.8% de los encuestados informan que lo disminuye y el 37.9% afirma que no afecta su rendimiento. De los resultados obtenidos se observa que:

- En el sector comercio el 45.2% expresan que el teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo, el 13.9% opinan que lo disminuye y el 40.9% afirman que no lo afecta en nada.
- En el sector industria el 62.5% expresan que el teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo, el 5.00% opinan que lo disminuye y el 32.5% afirman que no lo afecta en nada.
- En el sector servicio el 57.5% expresan que el teléfono móvil aumenta el rendimiento de su trabajo, el 5.3% opinan que lo disminuye y el 37.3% afirman que no lo afecta en nada.

Interpretación: En los datos obtenidos se evidencia que todos los sectores comercio, industria y servicio, los colaboradores afirman que el uso del teléfono móvil en la jornada

laboral incide aumentando el rendimiento laboral, siendo una menor parte de los encuestados la que opinan que no le afecta y lo disminuye.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- En la finalización del presente trabajo se determinó que el teléfono móvil si incide en el rendimiento de los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel y lo hace de forma positiva en la mayoría de los trabajadores de nivel directivo y mandos medios ya que un 42.82% del total encuestado afirmo positivamente su incidencia, son pocos los que lo consideraron poco influyente y negativo siendo mayormente en el área operativa. Por otro lado, se demostró que el teléfono móvil es de mucha importancia en la vida cotidiana de los trabajadores del sector privado de la ciudad de San Miguel.
- Al finalizar el presente trabajo se determinó que el uso de los teléfonos móviles dentro de la jornada laboral no está prohibido en la mayoría de los trabajadores de nivel directivo y mandos medios siendo en promedio un 75% las empresas que no lo prohíben en esos cargos, por la razón que no existen normas que regulen tal actividad, dejando a la discreción de los colaboradores, directivos y mandos medios su uso ya sea de manera beneficiosa o no para desollar su actividad laboral.
- También se demostró cuán importante es el uso del teléfono móvil en el desarrollo del trabajo de los empleados del sector privado de la ciudad de San Miguel concluyendo que es de mucha importancia para el desarrollo de las actividades laborales de la mayor parte de los trabajadores del sector privado.
- Se pudo verificar que el uso del teléfono móvil en todos los niveles dentro la empresa es bastante alto, teniendo mayor uso en los niveles directivo siendo de hasta un 93.93%.
- Se constató que el teléfono móvil es usado para aspectos personales en un gran porcentaje en el sector operativo, por la sencilla razón que no está regulado su uso dentro de la jornada laboral; mientras que en nivel directivo y mandos medios su uso es para aspectos laborales.

- Se corrobora en la presente investigación que el uso del teléfono móvil dentro de la jornada laboral es bastante alto, teniendo mayor uso en el nivel directivo, mandos medios, y el este porcentaje se reduce en el nivel operativo.
- El uso del teléfono móvil para actividades personales dentro de la jornada laboral, incide en rendimiento laboral de manera negativa, afectando su trabajo mayormente en el personal operativo siendo un 62.14%, por la razón que no están concentrados en su totalidad en la labor encomendada por ser el teléfono móvil un distractor que le resta tiempo, concentración, teniendo como resultado una labor mal realizada.
- Se infiere que el teléfono móvil es necesario para que los trabajadores lleven a cabo sus deberes, pero también es necesario resaltar que en ese proceso se ven resultados positivos en su mayoría con una menor parte negativa en los rendimientos de los colaboradores, se puede deber a que los colaboradores en su mayoría no reciben capacitaciones sobre el uso adecuado de los móviles en horas laborales y que en la mayoría de las empresas no está prohibido el uso del teléfono móvil.
- Se observa que los diferentes sectores comercio, industria y servicio consideran que el uso del teléfono móvil en la jornada laboral aumenta su rendimiento en el trabajo.

5.2. Recomendaciones

En base a los hallazgos y el análisis de la información del presente estudio, se recomienda lo siguiente:

- Se deben implementar políticas internas para el uso del teléfono móvil, diseñar políticas en caso que no existiera un reglamento interno de trabajo donde se contemple el uso del teléfono móvil en la jornada laboral, con la finalidad que el rendimiento laboral en todos los niveles no se vea afectado de forma negativa.
- Se sugiere permitir el uso de los teléfonos móviles dentro de la jornada laboral en los mandos medios, directivos o personal operativo siempre y cuando su implementación sea para facilitar el trabajo a realizar y se pueda brindar un mejor servicio, haciendo énfasis en actividades de tipo laboral y aquéllas que generen negocios dentro para la organización. Dentro de los planes estratégicos se recomienda incluir elementos que hagan referencia al uso del móvil, vinculándolo a las actividades estratégicas y tácticas.
- Implementar capacitaciones a todo el personal en todos los niveles; directivos, mandos medios y operativos con la finalidad de crear conciencia y responsabilidad a la hora de realizar su trabajo y haciendo énfasis en la incidencia de usar los teléfonos móviles para uso personal en la jornada laboral, y como está afecta su rendimiento.
- Impulsar dentro de las organizaciones planes que ayuden al desarrollo de la transformación digital ya que los trabajadores de nivel directivo y mandos medios en su mayoría mejoran su rendimiento laboral por el uso de los teléfonos móviles, por ello las empresas se beneficiaría de explotar todas las capacidades tecnológicas que ofrecen estos dispositivos.
- Se sugiere a los líderes de las organizaciones considerar las diferentes ventajas que ofrece el uso de los dispositivos móviles y permitir su ejecución (las empresas que no lo permiten) en beneficio del cumplimiento de los objetivos de la organización.

Vincular principalmente aquellas actividades laborales que permitan una interacción con el cliente, con proveedores, con compañeros de trabajo y con los líderes dentro de la organización.

- Adquirir planes corporativos de telefónica y conectividad empresarial, para que todo el personal miembro de la organización cuente con los recursos tecnológicos necesarios, adquiriendo software a la medida de la empresa, y que sean vinculantes las operaciones de esta herramienta digital, con las funciones que desempeña cada colaborador, para estar en línea con todas las actividades, que permitan estar comunicados en tiempo real.

Glosario

Adicción: hecho, acto u operación que implica actividad, movimiento o cambio y normalmente un agente que actúa voluntariamente, en oposición a quietud o acción no física.

Análisis: es un estudio profundo de un sujeto, objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, creación o causas originarias.

Rendimiento: Fruto o utilidad de una cosa en relación con lo que cuesta, con lo que gasta, con lo que en ello se ha invertido, etc., o fruto del trabajo o el esfuerzo de una persona se refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conocen como rendimiento.

Banda ancha: permite a los usuarios acceder a Internet y a los servicios relacionados a velocidades significativamente más rápidas que las disponibles mediante los servicios de discado.

Capacidad: Circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo, etc.

Capacitar: es la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño

de una labor. En este sentido, la capacitación forma y prepara los recursos humanos de una empresa para la ejecución de sus funciones.

Concepto: significa diseño, imagen, construcción o símbolo, concepción, idea u opinión expresada, caracterización. Es la formulación de una idea o una imagen a través de palabras.

Costo: es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

Cuestionario: es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria.

Cultura: se refiere al conjunto de bienes materiales y espirituales de un grupo social transmitido de generación en generación a fin de orientar las prácticas individuales y colectivas. Incluye lengua, procesos, modos de vida, costumbres, tradiciones, hábitos, valores, patrones, herramientas y conocimiento.

Debilidad: se refiere a las cadencias particulares que cada individuo posee, es una carencia de energía, fuerza o vigor. Las debilidades son todo lo contrario a las fortalezas. Una debilidad personal es aquello que se nos resiste, que no se nos da bien hacer o una aptitud que no nos favorece en nuestra personalidad.

Dependencia: es un término con diversos usos que puede utilizarse para mencionar a una relación de origen o conexión, a la subordinación a un poder mayor o a la situación de un sujeto que no está en condiciones de valerse por sí mismo.

Desaprovechar: No obtener todo el desempeño de algo, una acción sin acabar o un objeto descartado sin haber dado toda su vida útil.

Desempeño: es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel. La idea de desempeño suele emplearse respecto al rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Se trata del nivel que consigue alcanzar de acuerdo a su destreza y a su esfuerzo.

Encuesta: es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

Estadística: es la parte de las Matemáticas que se encarga del estudio de una determinada característica en una población, recogiendo los datos, organizándolos en tablas, representándolos gráficamente y analizándolos para sacar conclusiones de dicha población.

Incidencia: Cosa que se produce en el transcurso de un asunto, un relato, etc., y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo.

Interpretación: es la acción y efecto de interpretar. Este verbo refiere a explicar o declarar el sentido de algo, traducir de una lengua a otra, expresar o concebir la realidad de un modo personal o ejecutar o representar una obra artística.

Investigación: es un proceso intelectual y experimental que comprende un conjunto de métodos aplicados de modo sistemático, con la finalidad de indagar sobre un asunto o tema, así como de ampliar o desarrollar su conocimiento, sea este de interés científico, humanístico, social o tecnológico.

Jornada laboral: es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas que el empleado ha de desempeñar para desarrollar su actividad laboral dentro del período de tiempo de que se trate: días, semanas o años

Justificación: es una noción que permite referirse al proceso y el resultado de justificar. Este verbo, por su parte, está vinculado a demostrar una cosa con pruebas; a explicar un accionar o un comportamiento en base a ciertos motivos; o a probar que una persona es inocente de aquello que se le atribuye.

Motivación: es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. La motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento.

Muestra: es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total también llamada una muestra representativa.

En estadísticas, la muestra es una porción extraída mediante métodos específicos que representan los resultados de una totalidad llamada población usando la probabilidad

Negociación: se pueden definir prácticamente como el proceso que les ofrece a los contendientes la oportunidad de intercambiar promesas y contraer compromisos formales, tratando de resolver sus diferencias”. “La negociación es un proceso y una técnica mediante los cuales dos o más partes construyen un acuerdo.

Objetivo: se denomina el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones. Es sinónimo de destino, fin, meta.

Organización: es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Planificación: Es el proceso y resultado de organizar una tarea simple o compleja teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a la obtención uno o varios objetivos.

Población: Por población se hace referencia habitualmente al conjunto de seres humanos que hacen vida en un determinado espacio geográfico o territorio. Es decir, suele referirse a la población humana. Por extensión, la palabra población se utiliza también para referirse al conjunto de viviendas y otras infraestructuras que ocupan un espacio, de forma similar al término 'localidad'.

Referencia: se refiere al acto y consecuencia de señalar o referirse hacia algo o alguien. El verbo referir, por su parte, permite hacer mención al **acto** de dar a conocer una determinada cosa; organizar o conducir algo a cierto fin; o poner algo en relación con otro objeto o con una **persona**.

Sector privado: es aquella parte de la economía que busca el lucro en su actividad y que no está controlada por el Estado, el sector privado se compone de las empresas y las organizaciones cuya propiedad no es estatal.

Técnica: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

Tecnología: es el conjunto de conocimientos y técnicas que, aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades, esto es, un proceso combinado de pensamiento y acción con la finalidad de crear soluciones útiles.

Telecomunicaciones: es toda transmisión y recepción de señales de cualquier naturaleza, típicamente electromagnéticas, que contengan signos, sonidos, imágenes o, en definitiva, cualquier tipo de información que se desee comunicar a cierta distancia. La telecomunicación incluye muchas tecnologías como la radio, televisión, teléfono y telefonía móvil, comunicaciones de datos, redes informáticas, Internet, radionavegación o GPS o telemetría.

Teléfono móvil: es un dispositivo inalámbrico electrónico que permite tener acceso a la red de telefonía celular o móvil. Se denomina celular debido a las antenas repetidoras que conforman la red, cada una de las cuales es una célula, si bien existen redes telefónicas móviles satelitales.

BIBLIOGRAFÍA

- Administradora de empresas, Especialista en Pedagogía para el Desarrollo del Aprendizaje Autónomo, Magister en Sistemas de Calidad y Productividad, PhD en Administración. Docente Ocasional UNAD –CCAV Pasto, grupo de Investigación Sindamanoy, correo electrónico alicia.silva@unad.edu.co, C.C. 59823146 de Pasto, Código ORCID orcid.org/0000-0002-9329-0777
- Administrador público, Especialista en educación cultura y política, Magister en Administración de Organizaciones. Docente Escuela Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, Investigador Grupo Sindamanoy, líneas de investigación: emprendimiento y cadenas productivas Correo electrónico silvio.delgado@unad.edu.co C.C. No. 12974980, Pasto, Cel. 3104145213. Código ORCID <http://orcid.org.000-0002-1801-5572>
- Antúnez Graterol, Y. I. (2015). El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua (Master's thesis).
- Arana, R. (2019). *ttandem.com*. Obtenido de <https://www.ttandem.com/blog/que-es-la-transformacion-digital-y-por-que-es-necesaria-para-cualquier-negocio/>
- ARGUMEDO, P., & ZULETA, A. (2018). DESARROLLO ECONÓMICO REGIONAL Y ESPECIALIZACIONES PRODUCTIVAS EN EL SALVADOR. DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS.
- Barman & Motowildlo (1993). El rendimiento Laboral en las empresas. Buenos Aires. ANKA.
- Biegler, J. (1980). Manual Moderno de Contabilidad. México: MC GRAW HILL.
- Brophy (1998). Diccionario de Psicología. Bogotá: Editores
- Cárdenas, J. (25 de Junio de 2020). *Rockcontent.com*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/digitalizar-un-negocio/>

- Cardenas Villarroel, M. L. (2019). Uso problemático del teléfono móvil y satisfacción marital en parejas del distrito de Los Olivos 2016.
- Cataldi, Z., & Dominighini, C. (2015). La generación millennial y la educación superior. Los retos de un nuevo paradigma. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*, 12(19), 14-21.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Cimolini, P., Cannell, K. (2012). *Agile Software Development. In Agile Oracle Application Express*. Apress. Retrieved from Recuperado el 25 de marzo de 2020 de: http://link.springer.com.ezproxy.unal.edu.co/chapter/10.1007/978-1-4302-3760-0_1
- Córdor Socualaya, J. A. (2019). *Influencia del uso de APPS como recurso didáctico en el aprendizaje de cónicas en los estudiantes del área - 2 del CEPRE UNCP - 2018*.
- De Souza, Adriana. (1998). "Cultura Organizacional". Artículo P.A. & Partners. Recuperado de: <http://www.p0a-partners.com/articulos.htm>.
- Deal, T. y Kennedy, A. (1985). Culturas corporativas: ritos y rituales de la vida organizacional. México: Fondo educativo interamericano.
- DIGESTIC, M. D. (2007). TOMO III CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN. VI CENSO DE POBLACIÓN Y V DE VIVIENDA 2007.
- Febles, J. (1992). La cultura empresarial: Un análisis de los factores determinantes. Madrid: Pirámide.
- Freitas, M. E (1991). Cultura organizacional: Formación, topologías e impactos. Brasil: Makron, McGraw - Hill Sao Paulo.
- Giraldez Boza, Z. Z., & Huaman García, I. M. (2016). "Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la financiera pro empresa de Huancavelica -2015".

- Giraldo Hernández., F. F. (2016). Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016.
- Halloran, Jack (1982). Relaciones humanas. Editorial: Hispano Europea, S.A. Editorial, Barcelona.
- Jaén, M. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- LaEmpresaFamiliar.com. (2019). *Cultura Familiar y valores*. Obtenido de LaEmpresaFamiliar.com: <https://www.laempresafamiliar.com/actualidad/cultura-familiar-y-valores/>.
- Lombardero, L. (2015), Trabajar en la era digital, Madrid, España: Editorial empresarial, S.L.
- M., Chamarro, A. & Oberst, U. (2012). La adición a internet y al móvil: ¿moda o trastorno? Revista adicciones. 20 (2).149 –159.
- Magister en Administración de Organizaciones, Especialista en Redes y Comunicaciones, Candidata a Magister en Telecomunicaciones, Docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, nancy.quaca@unad.edu.co.
- Milla Flores, J. L. (2020). *Transformación digital con metodologías ágiles en el área de sistemas de una entidad Bancaria del Perú, 2020*.
- Moore (2001). Psicología Organizacional. Madrid: PIRAMIDE.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 493-505.
- PSYMA. (04 de 11 de 2015). Obtenido de <https://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>
- Ramírez De la Torre, A. M. (2019). Influencia del uso de teléfonos móviles en el

rendimiento académico de los estudiantes del segundo semestre de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas, filial Arequipa – 2017.

- Ramo, A. (12 de 07 de 2013). *www.aplicaciones.info*. Obtenido de <https://apli.info/2013/11/11/la-cultura-familiar/>
- Robbins Stephen (2009). Comportamiento organizacional. 13ª ed. Edit. Prentice Hall. México.
- Villegas, J. (2000). Administración de Personal. (2ª ed.). Caracas: Editorial texto S.R.L.
- Segredo, P.A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista cubana de salud pública*. 39 (2), 385 –393.
- Schein, E. (1983). Psicología de la organización. México: Prentice – Hall.
- School, F. (2015). Transformación Digital de los Negocios. Madrid: Foxize School.
- Real Academia Española. (2019). *autogestión*. En Diccionario de la Lengua Española (edición de tricentenario). Obtenido de www.rae.es
- Real Academia Española. (2019). *eficacia*. En Diccionario de la Lengua Española (edición de tricentenario). Obtenido de www.rae.es
- Real Academia Española. (2019). *Estimular*. En Diccionario de la Lengua Española (edición de tricentenario). Obtenido de www.rae.es
- Real Academia Española. (2019). *Incidencia*. En Diccionario de la Lengua Española (edición de tricentenario). Obtenido de www.rae.es
- Real Academia Española. (2019). *Output*. En Diccionario de la Lengua Española (edición de tricentenario). Obtenido de www.rae.es
- Torres Arce, L. H. (2017). *Cultura organizacional en Empresas Familiares*.

- Visbal P.E. (2014). Clima organizacional para una cultura de calidad. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 10 (29), 121-144. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/709/70932556007.pdf>

Anexo

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DIRIGIDA A LAS EMPRESAS

Objetivo: Recabar información sobre el uso del teléfono móvil por parte de los colaboradores en las empresas privadas de San Miguel.

Indicaciones: Seleccionar las respuestas que considera pertinente y complementa su respuesta si es necesario.

1.- ¿Sector económico al que pertenece la empresa?

Comercio _____ Industria _____ Servicio _____

2.- ¿Considera que el uso del teléfono móvil es importante para sus colaboradores en la vida personal?

Sí _____ No _____

3.- ¿Con cuáles de los siguientes aspectos personales relaciona el uso del teléfono móvil por parte de sus colaboradores? Puede seleccionar varias opciones.

Por comunicación con la familia _____ Por estar en contacto con los amigos _____
Para revisión de redes sociales _____ Para jugar _____
Por ver películas o series _____ Por relaciones amorosas _____ Otra _____

4.- ¿Existe en su empresa reglas o normas para el uso del teléfono móvil en horas laborales?

Sí _____ No _____

5.- Si existen en su empresa reglas o normas para el uso del teléfono móvil en horas laborales, ¿a quiénes se les permite el uso del teléfono móvil?

Nivel Directivo Sí _____ No _____
Mandos medios Sí _____ No _____

Personal Operativo Sí _____ No _____

6.- ¿Han capacitado a sus colaboradores, sobre el uso adecuado en horas laborales del teléfono móvil?

Nivel Directivo Sí _____ No _____

Mandos medios Sí _____ No _____

Personal Operativo Sí _____ No _____

7.- Si hay reglas o normas en su empresa que prohíben el uso del teléfono móvil en horas laborales, ¿Han sancionado a sus colaboradores por utilizarlo?

Nivel Directivo Sí _____ No _____

Mandos medios Sí _____ No _____

Personal Operativo Sí _____ No _____

8.- ¿Los colaboradores de su empresa hacen uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo?

Nivel Directivo Sí _____ No _____

Mandos medios Sí _____ No _____

Personal Operativo Sí _____ No _____

9.- ¿Si los colaboradores hacen uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo, ¿lo utilizan para aspectos personales o aspectos laborales?

Nivel Directivo: Aspectos Personales _____ Aspectos Laborales _____

Mandos medios: Aspectos Personales _____ Aspectos Laborales _____

Personal Operativo: Aspectos Personales _____ Aspectos Laborales _____

10.- Si su respuesta fue SÍ en la pregunta 8 ¿Con qué frecuencia usan su teléfono móvil, los colaboradores en la jornada de trabajo?

Nivel Directivo:

De 1 y 3 veces _____ de 4 y 5 veces ____ 7 y 9 veces ____ más de 10__

Mandos medios:

De 1 y 3 veces _____ de 4 y 5 veces ____ 7 y 9 veces ____ más de 10__

Personal Operativo:

De 1 y 3 veces _____ de 4 y 5 veces ____ 7 y 9 veces ____ más de 10__

11.- Si su respuesta fue SÍ en la pregunta 8 ¿Cuánto tiempo destinan los colaboradores de su jornada laboral, al uso del teléfono móvil?

Nivel Directivo:

De 1 y 3 horas _____ de 3 y 5 horas ____ 6 y 7 horas ____ más de 7h__

Mandos medios:

De 1 y 3 horas _____ de 3 y 5 horas ____ 6 y 7 horas ____ más de 7h__

Personal Operativo:

De 1 y 3 horas _____ de 3 y 5 horas ____ 6 y 7 horas ____ más de 7h__

12.- ¿Considera que es indispensable el uso del teléfono móvil, para el buen desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo?

Nivel Directivo Sí _____ No _____

Mandos medios Sí _____ No _____

Personal Operativo Sí _____ No _____

13.- ¿Cuál es la incidencia del teléfono móvil en el rendimiento laboral de sus colaboradores?

Nivel Directivo Lo Aumenta _____ Lo Disminuye _____ No Afecta _____

Mandos medios Lo Aumenta _____ Lo Disminuye _____ No Afecta _____

Personal Operativo Lo Aumenta _____ Lo Disminuye _____ No Afecta _____

14.- ¿En qué porcentaje considera que el uso del teléfono móvil aumenta el rendimiento laboral de sus colaboradores? Si no aumenta su rendimiento, pase a la pregunta 15.

Nivel Directivo de 1 a 25% ____ de 26 a 50 % ____ Otro ____
Mandos medios de 1 a 25% ____ de 26 a 50 % ____ Otro ____
Personal Operativo de 1 a 25% ____ de 26 a 50 % ____ Otro ____

15. 15. ¿En qué porcentaje considera que el uso del teléfono móvil disminuye el rendimiento laboral de sus colaboradores? Si no ha disminuido su rendimiento, no contestar.

Nivel Directivo de 1 a 25% ____ de 26 a 50 % ____ Otro ____
Mandos medios de 1 a 25% ____ de 26 a 50 % ____ Otro ____
Personal Operativo de 1 a 25% ____ de 26 a 50 % ____ Otro ____

16.- ¿Con cuáles de los siguientes aspectos, vincula la incidencia del uso del teléfono móvil de sus colaboradores, en el desempeño de su trabajo? Le permitan o no usarlo.

Desempeño optimo en su puesto de trabajo:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Cumplimiento de Funciones del puesto de trabajo:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Tiempo destinado a las tareas del puesto:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Relaciones armoniosas con compañeros de trabajo:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Concentración en el desempeño de su trabajo:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Comunicación Afectiva con los que se relaciona en su puesto de Trabajo:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Comunicación con Clientes:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

Objetivo: Recabar información sobre el uso del teléfono móvil en empresas privadas de la ciudad de San Miguel.

Indicaciones: Seleccionar las respuestas que considera pertinente y complementa su respuesta si es necesario.

1.- ¿Género?

Masculino _____ Femenino _____

2.- ¿Edad?

Entre 18 y 25 _____ Entre 26 y 35 _____ Entre 36 y 45 _____

Entre 46 y 55 _____ de 56 años en adelante _____

3.- ¿Nivel Académico?

Noveno grado ____ Bachiller ____ Egresado Universitario ____

Técnico ____ Título Universitario ____ Maestría ____

4.- ¿Sector económico en el que trabaja?

Comercio ____ Servicio ____ Industria _____

5.- ¿Nivel jerárquico que ocupa dentro de la empresa en la que trabaja?

Directivo ____ Mando medio ____ Operativo _____

6.- ¿Considera que el uso del teléfono móvil es importante en su vida cotidiana?

Sí _____ No _____

7.- ¿Con cuáles de los siguientes aspectos personales relaciona el uso del teléfono móvil?

Por comunicación con la familia _____

Por estar en contacto con los amigos _____

Para revisión de redes sociales _____

Para jugar _____

Por ver películas o series _____

Por relaciones amorosas _____

Por trabajo _____

Por Estudio _____

Por Emergencia _____

8.- ¿Existe en su lugar trabajo reglas o normas que prohíben el uso del teléfono móvil en horas laborales?

Nivel Directivo Sí _____ No _____

Mandos medios Sí _____ No _____

Personal Operativo Sí _____ No _____

9.- ¿Le han capacitado en su trabajo sobre el uso adecuado del teléfono móvil en horas laborales?

Sí _____ No _____

10.- ¿Si hay reglas o normas que prohíben el uso del teléfono móvil en horas laborales, ¿lo han sancionado por utilizarlo?

Sí _____ No _____

11.- ¿Hace uso del teléfono móvil en su jornada de trabajo?

Nivel Directivo Sí _____ No _____
Mandos medios Sí _____ No _____
Personal Operativo Sí _____ No _____

12.- Si hace uso del teléfono móvil en la jornada de trabajo, ¿lo utiliza para aspectos personales o aspectos laborales?

Nivel Directivo:

Aspectos Personales _____ Aspectos Laborales _____ Ambos _____

Mandos medios:

Aspectos Personales _____ Aspectos Laborales _____ Ambos _____

Personal Operativo:

Aspectos Personales _____ Aspectos Laborales _____ Ambos _____

13.- ¿Si su respuesta fue SÍ en la pregunta 11 ¿Con qué frecuencia usa su teléfono móvil en la jornada de trabajo?

Nivel Directivo:

De 1 y 3 veces _____ de 4 y 5 veces _____ 7y9 veces _____ más de 10 _____

Mandos medios:

De 1 y 3 veces _____ de 4 y 5 veces _____ 7y9 veces _____ más de 10 _____

Personal Operativo:

De 1 y 3 veces _____ de 4 y 5 veces _____ 7y9 veces _____ más de 10 _____

14.- ¿Si su respuesta fue SÍ en la pregunta 11 ¿Cuánto tiempo destina de su jornada laboral al uso del teléfono móvil?

Nivel Directivo:

De 1 y 3 horas _____ de 3 y 5 horas _____ 6 y 7 horas _____ más de 7h _____

Mandos medios:

De 1 y 3 horas _____ de 3 y 5 horas _____ 6 y 7 horas _____ más de 7h _____

Personal Operativo:

De 1 y 3 horas _____ de 3 y 5 horas ____ 6 y 7 horas ____ más de 7h ____

15.- ¿Considera que es indispensable el uso del teléfono móvil para el buen desempeño de su puesto de trabajo?

Nivel Directivo Sí _____ No _____

Mandos medios Sí _____ No _____

Personal Operativo Sí _____ No _____

16.- ¿Cuál es la incidencia del teléfono móvil en su rendimiento laboral?

Nivel Directivo:

Lo Aumenta _____ Lo Disminuye _____ No Afecta _____

Mandos medios:

Lo Aumenta _____ Lo Disminuye _____ No Afecta _____

Personal Operativo:

Lo Aumenta _____ Lo Disminuye _____ No Afecta _____

17.- ¿En qué porcentaje considera que el uso del teléfono móvil ha aumentado su rendimiento laboral? Si no ha aumentado su rendimiento, pase a la pregunta 18.

Nivel Directivo:

De 1 a 25% _____ de 26 a 50 % _____ Otro _____

Mandos medios:

De 1 a 25% _____ de 26 a 50 % _____ Otro _____

Personal Operativo:

De 1 a 25% _____ de 26 a 50 % _____ Otro _____

18.- ¿En qué porcentaje considera que el uso del teléfono móvil ha disminuido su rendimiento laboral? Si no ha disminuido su rendimiento, no contestar.

Nivel Directivo:

De 1 a 25% ____ de 26 a 50 % ____ Otro _____

Mandos medios:

De 1 a 25% ____ de 26 a 50 % ____ Otro _____

Personal Operativo:

De 1 a 25% ____ de 26 a 50 % ____ Otro _____

19.- ¿Con cuáles de los siguientes aspectos vincula la incidencia del uso del teléfono móvil en su trabajo? ¿Le permitan o no usarlo?

Desempeño óptimo en su puesto de trabajo:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Cumplimiento de Funciones del puesto de trabajo:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Tiempo destinado a las tareas del puesto:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Relaciones armoniosas con compañeros de trabajo:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Concentración en el desempeño de su trabajo:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Comunicación Afectiva con los que se relaciona en su puesto de Trabajo:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____

Comunicación con Clientes:

Positivo ____ Negativo ____ No incide ____