

INFLUENCIA DEL USO DE LAS REDES SOCIALES Y DISPOSITIVOS MÓVILES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS FÁBRICAS DE SOFTWARE

INFLUENCE OF THE USE OF SOCIAL NETWORKS AND MOBILE DEVICES IN THE LABOR PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF SOFTWARE FACTORIES

Karla Abad Sacoto, Johanna Baque Lino, Iván Hermosa Llanos, Verónica Mendoza Morán

Universidad de Guayaquil, Ecuador

E-mail: [karla.abads, johanna.baquel, ivan.hermosal, veronica.mendozam]@ug.edu.ec

(Enviado Noviembre 15, 2016; Aceptado Diciembre 12, 2016)

Resumen

En las empresas de desarrollo de software de la Ciudad de Guayaquil se ha podido evidenciar que los desarrolladores hacen uso de redes sociales y dispositivos móviles durante su jornada laboral. Se plantea la necesidad de realizar un estudio sobre la influencia del uso de las redes sociales y dispositivos móviles en el rendimiento laboral de los empleados de las fábricas de software, teniendo en cuenta que son personas que utilizan un computador como herramienta de trabajo y que generalmente tienen acceso a internet. El análisis fue realizado aplicando la técnica de la encuesta y se consideró un total de 13 empresas de software. Se pudo determinar que el uso de las redes sociales y el uso de dispositivos móviles dentro de las horas laborables, influyen en el rendimiento de los desarrolladores, tanto en distracción, atrasos, análisis, organización, comunicación, dinamismo, calidad y cumplimiento.

Palabras clave: *Redes Sociales, Dispositivos Móviles, Rendimiento Laboral, Fábricas de Software.*

Abstract

In the software development companies of the City of Guayaquil it has been possible to show that the developers make use of social networks and mobile devices during their workday. The need arises to carry out a study on the influence of the use of social networks and mobile devices on the work performance of the employees of the software factories, taking into account that they are people who use a computer as a work tool and that generally They have access to the internet. The analysis was enhanced by applying the survey technique and a total of 13 software companies were considered. It was determined that the use of social networks and the use of mobile devices within working hours, influence the performance of developers, both in distraction, delays, analysis, organization, communication, dynamism, quality and compliance.

Keywords: *Social Networks, Mobile Devices, Labor Performance, Software Factories.*

1 INTRODUCCIÓN

El uso de dispositivos móviles es cada vez más notable y constante, considerando que a través de estos equipos se pueden utilizar un sin número de aplicaciones sociales que mantienen conectadas a las personas [1]. El éxito que han tenido estos medios de comunicación, sin duda han modificado el comportamiento de las personas en la sociedad, considerando que las relaciones interpersonales se han modificados desde el nacimiento de redes sociales y dispositivos móviles. Es tan fuerte el impacto de estos medios y equipos móviles que muchas personas no son capaces de salir de sus casas o realizar sus actividades diarias si no tienen a su lado su dispositivo móvil o si no están conectados [2]. Esta necesidad de las personas de estar conectadas, los ha motivado a utilizar sus dispositivos móviles y redes sociales en cualquier lugar, incluso dentro de su jornada laboral, esto lógicamente

afecta directamente el rendimiento de las tareas que son asignadas a los empleados [3].

Actualmente, las denominadas redes sociales son consideradas como un elemento esencial que se encuentra implícito en las actividades diarias que realizan las personas de todo el mundo. Su finalidad consiste en la creación de grupos de amigos, familiares y conocidos; son utilizadas con fines interactivos, educativos, informativos o de entretenimiento. Según [4] las redes sociales más utilizadas son: Facebook, YouTube, Reddit, Twitter, Instagram, Pinterest y LinkedIn. El éxito de las redes sociales se basa en la integración de un conjunto de herramientas que anteriormente se utilizaban de forma dispersa, por ejemplo, correo electrónico, blogs, webs de consultas, chat y hasta el compartir imágenes y videos de forma fácil y rápida.

El presente problema de investigación se enfoca en las empresas de desarrollo de software de la ciudad de Guayaquil, donde se ha podido evidenciar mediante la técnica de la observación, como la mayoría de los programadores hacen uso de sus redes sociales y dispositivos móviles durante su jornada laboral, lo cual podría afectar su concentración y por ende el rendimiento y cumplimiento de sus tareas dentro de los tiempos asignados. Ante esta problemática, se plantea la necesidad de realizar un estudio sobre la influencia del uso de las redes sociales y dispositivos móviles en el rendimiento laboral de los empleados de las fábricas de software de la ciudad de Guayaquil, teniendo en cuenta que son personas que utilizan un computador como herramienta de trabajo y que generalmente tienen acceso continuo a internet.

1.1 Objetivos

Este estudio se plantea los siguientes objetivos:

- Identificar los factores que motivan el excesivo uso de redes sociales y dispositivos móviles en horarios de oficina, para proponer ideas que minimicen el problema.
- Diseñar y aplicar un instrumento de recolección de datos, dirigido a los empleados de las fábricas de software de la Ciudad de Guayaquil, para evaluar los indicadores relacionados con el rendimiento laboral.
- Determinar cómo influye el uso de redes sociales y dispositivos móviles en el rendimiento laboral de los empleados de las fábricas de software de la Ciudad de Guayaquil, para que las empresas puedan conocer y minimizar el problema.
- Desarrollar una propuesta de concienciación y control sobre el uso de redes sociales y dispositivos móviles dentro de las jornadas laborales, que sirva como base para la aplicación de políticas de usabilidad.

1.2 Justificación

De acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir del Ecuador, las empresas de desarrollo de software son consideradas como un importante sector para el proceso de cambio que actualmente vive el país [5]. Como se puede apreciar en la Figura 1 las empresas de tecnología se encuentran en la posición número 10. Por esta razón, es importante que la industria del software se encuentre constantemente en un proceso de mejora continua, ofreciendo una diversidad de servicios tecnológicos de alta calidad, para este logro es indispensable contar con políticas claras que permitan un compromiso mutuo entre los empleados y el empleador. Se necesita que los desarrolladores de software asuman su compromiso de no abusar en el uso de redes sociales y dispositivos móviles dentro de su jornada laboral y enfocarse en los objetivos de las empresas donde prestan sus servicios.

Sector	Industria
BIENES	1) Alimentos frescos y procesados
	2) Biotecnología (bioquímica y biomedicina)
	3) Confecciones y calzado
	4) Energías renovables
	5) Industria farmacéutica
SERVICIOS	6) Metalmecánica
	7) Petroquímica
	8) Productos forestales de madera
	9) Servicios ambientales
	10) Tecnología (software, hardware y servicios informáticos)
	11) Vehículos, automotores, carrocerías y partes
	12) Construcción
	13) Transporte y logística
	14) Turismo

Figura 1 Industrias priorizadas para el cambio de la matriz productiva.

1.3 Marco teórico trabajos previos sobre el tema

Un estudio realizado por [6] evidencia que dentro de las empresas pequeñas y medianas (PYMES) en los EE.UU. el uso de las redes sociales durante la jornada laboral es muy frecuente, determinando que 77% de los empleados lo hacen. Uno de los factores principales que en ocasiones motiva el uso de redes sociales dentro de la jornada laboral es la falta de políticas institucionales, sobre el uso de redes sociales y dispositivos móviles.

Los investigadores de [7] realizaron un estudio sobre políticas de uso de medios de comunicación social y encontraron que el 51% de los trabajadores encuestados dicen que en su empresa si tienen normas sobre el uso de cualquier medio social en el trabajo, el 45% manifestó que sus empresas no tienen este tipo de controles. El estudio determinó que los trabajadores cuyas empresas tienen establecidas políticas que regulan el uso de los medios sociales en el trabajo son menos propensos a usar los medios sociales en el trabajo. De acuerdo a [8] los empleadores deben desarrollar políticas claras y monitorear los medios sociales dentro de las empresas.

Con respecto a la usabilidad de teléfonos inteligentes, según [9] el 79% de los usuarios de teléfonos inteligentes tienen su teléfono cerca de ellos todo el tiempo, y al menos dos horas de su tiempo dedican para revisarlo. Por tanto, la cercanía del teléfono móvil aumenta la probabilidad de su uso. Los resultados indican que el uso de los teléfonos inteligentes representa algún tipo de distracción en las oficinas. Las conclusiones del estudio [10] reconocen el derecho ético, moral y personal de las personas para llevar un dispositivo móvil, pero también hace énfasis en su responsabilidad de usarlo apropiadamente. En la Figura 2 se muestra la cantidad de minutos invertidos en cada visita, lo cual presenta una aproximación del impacto que tienen las redes sociales en el diario vivir de los usuarios.

Red Social	Minutos aproximados
Facebook	405
Pinrrest	405
Twitter	89
LinkedIn	21
Google+	3

Figura 2 Minutos invertidos en redes sociales.

Es muy importante conocer también, cuál es la influencia de las redes sociales en rangos de edades, de esta forma se evidencia en que rango tiene mayor notoriedad. En el Figura 3 se muestran resultados por rangos de edad de usuarios que usan redes sociales.

Red Social	13 – 17	18 – 25	26 – 34	35 – 44	45 – 54	55 +
	11%	29%	23%	18%	12%	7%
	3%	6%	28%	28%	25%	11%
	4%	13%	30%	27%	17%	9%
	0%	18%	31%	24%	15%	10%
	9%	23%	35%	15%	11%	7%

Figura 3 Usuarios de redes sociales por edad.

De acuerdo a estos datos, se puede concluir que la mayor concentración de usuarios se encuentra en Facebook y comprende entre los 18 y 25 años, a diferencia de las demás redes sociales que se encuentran entre 26 y 34 años. También se puede notar que LinkedIn es una red social enfocada a los negocios, por tal motivo tiene un grupo de usuarios con un rango de edad entre los 26 y 34 años, al igual que Twitter que es más usado para difundir información y opinión de forma breve en tiempo real.

Navarro y Fridman [2], explican que una motivación para el uso de las redes sociales es la administración de amistades y grupos, donde la principal atracción es la posibilidad de comunicación con amistades y familiares a corta o larga distancia para estar informados de las actividades que ellos publiquen en sus redes sociales. Se puede decir que la necesidad humana de relacionarse con otras personas mediante medios digitales es la principal motivación de los usuarios, considerando además que las redes sociales también motivan la diversión, el reconocimiento y el aprendizaje.

Las preguntas que se realizan con mucha frecuencia los jefes o empleadores en las empresas es “¿Cómo lidiar con el fenómeno de las redes sociales en el entorno laboral? ¿Las prohibimos o las regulamos?” [11]. Laboralmente hay quienes mantienen la idea que el uso de las redes sociales afecta la productividad de la empresa, pues los empleados saben dedicar parte de su jornada laboral a indagar y visitar sus perfiles sociales y actualizar información personal en los mismos, por lo cual se considera en la mayoría de los casos que esto no beneficia el fin comercial perseguido por la compañía o los jefes, ya que se cree que mientras las personas están distraídas en su navegación por la red realizando publicaciones, subiendo fotos o chateando, realmente no están trabajando, lo cual la empresa considera que está perdiendo productividad y desarrollo, aunque estén en la oficina presencialmente, en su puesto laboral no están rindiendo como los jefes desearían.

Los teléfonos móviles han cambiado significativamente la forma de relacionarse con los amigos cercanos, la familia, cónyuges o los negocios. Los niveles elevados de contratos de telefonía móvil se los relaciona con las mejoras que se dan en la educación, la

igualdad de género y la participación política, además de considerar el desarrollo económico de los países. El uso de los dispositivos móviles en la actualidad es muy alto, cada vez es más frecuente su uso, lo cual ha generado nuevas enfermedades como por ejemplo la "nomofobia" que se explica como el miedo a no estar conectado al mundo. El mismo dispositivo que sirve como una herramienta tecnológica puede convertirse en un problema de salud grave, cuando no se lo usa con responsabilidad [12]. Una de las principales motivaciones para el uso de dispositivos móviles según [13] es que permiten manejar diferentes aplicaciones con las cuales se puede interactuar, un claro ejemplo es el uso de redes sociales las cuales representan el 50%.

El uso de los dispositivos móviles en el ámbito laboral se considera como un mecanismo de gran ayuda para ciertas actividades, pero al mismo tiempo como un distractor. Para [14] los dispositivos móviles son una de las cosas que causa que las personas pierdan tiempo en la oficina. Permite a los empleados estar pendientes de sus actividades personales, por tal motivo, algunas empresas mantienen políticas de prohibición del uso de dispositivos móviles en las oficinas, ya que podrían causar retrasos en el trabajo de los empleados, distracción y otros problemas.

Se puede considerar como una herramienta de trabajo en algunos casos, ya que permite gestionar cuentas de correo electrónico y poder recibir información muy importante, algunos de los beneficios, en su gran mayoría son tener la facilidad de gestionar cuentas bancarias desde un dispositivo móvil, mantener siempre actualizada una localización de GPS en tiempo real. Son muchos los beneficios que ofrece el uso de los dispositivos móviles en el trabajo, ayudan a optimizar los recursos de manera que permiten mejorar la capacidad de gestión en el tiempo. De acuerdo con [15] “el 60% de las actividades laborales en varios sectores empresariales hacen uso de un dispositivo móvil para trabajar y aseguran que no necesitan estar dentro de una oficina para lograr ser más productivo, si hacen uso de dispositivos móviles se logra trabajar desde cualquier lugar del mundo”.

En la actualidad existen dos potenciales distractores que afectan el rendimiento laboral [16], pero no en todos los casos, es decir cuando el uso de estos elementos no está directamente relacionado con el trabajo y si se usan en exceso dentro de la jornada laboral afectan al cumplimiento de las tareas, pero si están vinculados con las tareas de los empleados pueden ser de gran beneficio para logran sus objetivos de ventas o comunicación de algún servicio. Las empresas deben considerar que estos distractores cada vez son más utilizados para actividades de ocio y son dos grandes influyentes en el no cumplimiento de las actividades diarias de los empleados.

La participación en los sitios de redes sociales se ha incrementado considerablemente en los últimos años. Los servicios tales como Facebook y Twitter, entre otros, permiten que millones de personas puedan crear perfiles en línea y compartir información personal con amplias redes de amigos y conocidos. Esta necesidad de las

personas para estar conectadas y compartir información, se puede observar en muchos puestos de trabajo, donde empleados o profesionales revisan frecuentemente sus teléfonos móviles. Es muy habitual ver profesores revisando sus teléfonos mientras dan una de sus clases o incluso los estudiantes mientras reciben clases. Lo mismo pasa en los equipos de trabajo de las empresas, en ocasiones se les da más importancias a los celulares que a las personas que están compartiendo algún tipo de información, esta influencia de los medios sociales realmente se la puede evidenciar en cualquier contexto, dentro del hogar, en la calle, en el trabajo, en los estudios, en la iglesia, en fin, las redes sociales y el uso de móviles es un tema que puede traer inconvenientes a las empresas.

El impacto de los medios sociales en el lugar de trabajo es cada vez mayor. Los medios sociales es el término que se le da a las herramientas basadas en Internet que se utilizan en los ordenadores personales, ordenadores portátiles, tabletas y teléfonos inteligentes para ayudar a las personas a estar en contacto, mantenerse en contacto e interactuar, sin embargo el uso de redes sociales y dispositivos móviles son unos de los principales factores que pueden afectar el rendimiento laboral de los empleados en las empresas.

2 METODOLOGÍA DE TRABAJO

2.1 Metodología de Investigación

La presente investigación se fundamenta en el estudio de las bases teóricas y en el trabajo de campo, fue necesario el levantamiento de información en varias empresas de desarrollo de software de la Ciudad de Guayaquil. La población para la investigación, se basa en las principales fábricas de software de la Ciudad de Guayaquil, que corresponde a un total de 13 empresas que se encuentran asociadas a la Aesoft. En el estudio se tomó en cuenta a los desarrolladores y líderes de proyectos, cuyo número de elementos es 349 personas (56 líderes y 293 desarrolladores), se consideró una muestra de 155 participantes. La técnica aplicada en el estudio fue la encuesta y para la recolección de los datos se utilizará como instrumento un cuestionario enfocado a los dos subconjuntos de la población estudiados.

Estrato	Población	Muestra
Líderes	56	25
Desarrolladores	293	130
TOTAL	349	155

Figura 4 Estratos de la población.

La recolección de los datos se llevó a cabo mediante la investigación de campo con el apoyo de dos cuestionarios que fueron dirigidos a líderes de proyectos y desarrolladores de las principales fábricas de software de la Ciudad de Guayaquil. El instrumento fue validado previamente mediante la realización de una encuesta piloto para verificar la claridad de las preguntas. El proceso de validación permitió corregir pequeños errores y así poder obtener una versión final del cuestionario que fue aplicado a una muestra de 155 participantes. Una vez que se ha concluido con la recolección de los datos

necesarios para el análisis, se realizó el procedimiento de tabulación, luego se utilizó la herramienta SPSS Statistics para la generación de datos estadísticos, como percentiles, media, mediana, moda, etc. y finalmente se presentan los resultados de frecuencias mediante gráficos de porcentajes.

2.2 Hipótesis de la investigación

Hipótesis nula (H0):

El uso de las redes sociales y dispositivos móviles no influye en el rendimiento laboral de los empleados de empresas dedicadas al desarrollo de software de la Ciudad de Guayaquil.

Hipótesis alternativa (H1):

El uso de las redes sociales y dispositivos móviles influye en el rendimiento laboral de los empleados de empresas dedicadas al desarrollo de software de la Ciudad de Guayaquil.

3 RESUMEN DE RESULTADOS

En base al estudio realizado con líderes y desarrolladores de proyectos de las principales fábricas de software de la ciudad de Guayaquil, se observan los siguientes resultados.

3.1 Resultados de líderes

El 96% de líderes consideran que las personas utilizan con frecuencia sus redes sociales y dispositivos móviles dentro de su jornada laboral, el 64% de los líderes manifiesta que su equipo de trabajo algunas veces ha tenido atrasos con el cumplimiento de sus tareas, se debe de considerar que en algunos casos los atrasos, pueden ser temporales. El 88% de los líderes atribuyen el atraso de las tareas de su equipo de trabajo, principalmente al uso de redes sociales y dispositivos móviles dentro de la jornada laboral. Los principales factores que motivan el uso de redes sociales y dispositivos en horas laborables, según los líderes de proyectos, son la falta de conciencia con respecto al uso del móvil de parte de los empleados y también se considera que no se restringe la navegación de páginas de redes sociales.

El 92% de los líderes considera que las redes sociales y el uso de dispositivos móviles dentro de las horas laborables, influyen en el rendimiento de los desarrolladores. El 96% de los líderes considera que las redes sociales y el uso de dispositivos móviles influyen negativamente en el cumplimiento del cronograma de trabajo asignado a los desarrolladores. El 88% de los líderes considera que las redes sociales y el uso de dispositivos pueden distraer de sus actividades laborales a los desarrolladores. El 96% de los líderes considera que las redes sociales y el uso de dispositivos son distractores que influyen negativamente en la capacidad analítica de los desarrolladores. El 96% de los líderes considera que las redes sociales y el uso de dispositivos influyen negativamente en la organización para el desarrollo de proyectos. El 96% de los líderes considera que las redes sociales y el uso de dispositivos influyen negativamente en la comunicación entre todos los participantes del

proyecto. El 80% de los líderes considera que las redes sociales y el uso de dispositivos le quita dinamismo al desarrollo de las tareas asignadas a los desarrolladores.

El 84% de los líderes considera que las redes sociales y el uso de dispositivos influye en la calidad final de los proyectos. El 92% de los líderes considera que las redes sociales y el uso de dispositivos influye negativamente en el cumplimiento o entrega de sus proyectos. El 96% de los líderes considera que las redes sociales y el uso de dispositivos influye en el rendimiento laboral de las personas.

El 96% de los líderes considera necesario el desarrollo de un documento, que recoja varias recomendaciones de profesionales del área de desarrollo de software para minimizar o controlar el uso de redes sociales y dispositivos móviles dentro de las jornadas laborales. El 88% de los líderes considera necesario que las empresas deben tener una política regulatoria con respecto al uso de redes sociales y dispositivos móviles.

El 92% de los líderes considera necesario que las empresas comuniquen a sus empleados sobre políticas y sanciones con respecto al uso de redes sociales y dispositivos móviles en horas laborales. El 76% de los líderes considera que se debe bloquear la navegación web para páginas de redes sociales. El 100% de los líderes considera necesaria la instalación de programas que generen un reporte de navegación por cada computador para conocer si los empleados utilizan en las máquinas de la empresa redes sociales. El 80% de los líderes considera que el uso de dispositivos móviles en horas laborales debe ser utilizado de manera responsable por los desarrolladores.

3.2 Resultados de desarrolladores

El 100% de los desarrolladores encuestados manifiesta utilizar sus redes sociales con frecuencia. El 80% de los desarrolladores encuestados manifiesta que visitan sus redes sociales más de 2 veces al día. El 80% de los desarrolladores encuestados manifiestan que interactúan con sus redes sociales más de 2 horas al día. Las redes sociales más utilizadas son Facebook, WhatsApp y YouTube, se puede apreciar que todos los desarrolladores encuestados utilizan las principales redes sociales del momento.

El 100% de los desarrolladores encuestados manifiestan que los dispositivos que generalmente utilizan para interactuar con sus redes sociales son el teléfono móvil, y la computadora de escritorio. El 90% de los desarrolladores encuestados consideran que las personas si usan sus redes sociales y dispositivos móviles dentro de sus jornadas laborales con bastante frecuencia. El 91% de los encuestados admitieron que utilizan sus redes sociales para actividades de carácter personal dentro de sus horas laborales.

El 35% de los encuestados admitieron que interactúan con sus redes sociales más de dos horas en su trabajo,

mientras que un 47% manifestó al menos 2 horas. El 100% de los encuestados manifiestan que el uso que le dan a su dispositivo móvil en horas de oficina es para redes sociales, 92% indicó que lo usan para llamadas y navegar por internet. El 52% de los encuestados manifiestan que interactúa con su dispositivo móvil dentro de su trabajo más de 2 horas, mientras que el 35% dice que lo utiliza un promedio de 2 horas. El 85% de los encuestados consideran que las redes sociales y el uso de dispositivos móviles, si influyen en el rendimiento laboral de las personas. El 92% de los encuestados consideran que sus redes sociales y dispositivo móvil, lo pueden distraer de sus actividades laborales.

El 90% de los encuestados consideran en alguna ocasión se han atrasado en sus tareas por estar pendiente de sus redes sociales e interactuar con su dispositivo móvil. El 91% de los encuestados consideran que el uso de redes sociales y dispositivos móviles son distractores que influyen negativamente en su capacidad analítica. El 93% de los encuestados consideran que el uso de redes sociales y dispositivos móviles, influye negativamente en la organización de sus proyectos. El 95% de los encuestados consideran que el uso de redes sociales y dispositivos móviles, influye negativamente en la comunicación directa con su equipo de desarrollo. El 91% de los encuestados consideran que el uso de redes sociales y dispositivos móviles, le quita dinamismo al desarrollo de sus tareas. El 91% de los encuestados consideran que uso de redes sociales y dispositivos móviles, si influye en la calidad final de sus proyectos. El 91% de los encuestados consideran que el uso de redes sociales y dispositivos móviles, si influye en el incumplimiento o entrega de sus proyectos.

3.3 Comprobación de Hipótesis

Para realizar la comprobación de la hipótesis se aplicó el método T Student o prueba de T utilizada para el análisis de muestras, este método permite contrastar la hipótesis. Para la aplicación del método se utilizó la pregunta 14 de la encuesta para líderes la cual permitirá saber si se acepta o se rechaza la hipótesis de investigación. Criterio de toma de decisión: Si $p \leq 0.05$ entonces se rechaza H_0 y se acepta H_1 y se dice significativo.

Estadísticos para una muestra					
	N	Media	Desviación tip.	Error tip. de la media	
¿Usted considera que las redes sociales y el uso de dispositivos móviles, influyen en el rendimiento laboral de las personas?	25	1,72	,542	,108	
Prueba para una muestra					
	Valor de prueba = 0				
	t	gl	Sig. (bilateral)	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
				Inferior	Superior
¿Usted considera que las redes sociales y el uso de dispositivos móviles, influyen en el rendimiento laboral de las personas?	15,879	24	,000	1,720	1,94

Figura 5. Prueba de hipótesis.

Se puede apreciar que el valor de Sig. (bilateral) = significancia asintótica bilateral o también conocida como “p-valor”, es un valor por debajo del criterio para la toma

de decisión que corresponde a 0,05, por lo tanto aplicando la regla, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

4 CONCLUSIONES

Se pudo determinar que los principales factores que motivan el uso de redes sociales y dispositivos en horas laborables en las fábricas de desarrollo de software de la Ciudad de Guayaquil, son la falta de conciencia con respecto al uso del teléfono móvil de parte de los empleados, es decir que no se hace un uso responsable, también se considera que las empresas no restringen la navegación de páginas de redes sociales y por último que no existen políticas internas en las empresa que regulen o prohíban el uso de redes sociales y dispositivos móviles.

Las redes sociales y dispositivos móviles deben ser consideradas como importantes herramientas que han aportado mucho valor a la sociedad actual, por ejemplo, los móviles han permitido que las personas se comuniquen desde cualquier parte del mundo o realizar la compra de un producto vía web; las redes sociales han permitido compartir información y conectar familias, amigos y conocer gente, además se consideran una herramienta muy importante para las empresas en la actualidad. Sin embargo, también es necesario hacer conciencia de los aspectos negativos que otorgan estas herramientas, por ejemplo, los teléfonos móviles son la causa de muchos accidentes de tránsito, de la poca importancia que las personas les dan a las reuniones sociales, de la pérdida de valores en los espacios familiares, del abuso de su utilización dentro de los horarios de oficina. Entonces, estas herramientas son muy positivas si se las utiliza con responsabilidad y sin perjudicar a terceros, pero son negativas si se las usa en exceso, incluyendo en horas de trabajo.

Existen principalmente dos agrupaciones que afectan el rendimiento laboral en horarios de oficina, las cuales se identifican como factores internos y externos. Los factores internos tienen que ver con el liderazgo, la estructura y el tipo de cultura de la empresa, también a la capacidad de la empresa para controlar y evaluar frecuentemente a sus trabajadores, lógicamente la falta de capacidad u organización motiva el incumplimiento de tareas. Mientras que los factores externos tienen que ver con aspectos emocionales como problemas familiares, sentimentales o de alguna otra índole que preocupe y desconcentre a los empleados. También se considera que las empresas donde sus empleados tienen como herramienta de trabajo un computador y una conexión a internet la probabilidad de distracción es mucho mayor, por lo tanto, el uso de dispositivos móviles y redes sociales, son considerados distractores que afectan el rendimiento laboral si se usan dentro de horarios de oficina.

Para considerar la influencia de las redes sociales y dispositivos móviles en el rendimiento laboral de los empleados de las fábricas de desarrollo de software, se consideraron indicadores relacionados con el rendimiento

laboral, entre estos se consideraron, distracción, atrasos, análisis, organización, comunicación, dinamismo, calidad, cumplimiento. Estos indicadores fueron consultados tanto a los líderes de proyectos como a los desarrolladores de software mediante la aplicación de una encuesta. De las 13 empresas consideradas en el estudio, tres de ellas, no facilitaron información, argumentando que sus políticas de privacidad no lo permitían.

Los líderes de proyecto manifestaron que en varias ocasiones han tenido retrasos con sus proyectos lo cual se ha sido evidenciado en el cumplimiento del cronograma asignado a cada miembro del equipo y atribuyen el retraso de su grupo de desarrollo al uso de redes sociales y dispositivos móviles mientras trabajan, ya que ellos consideran que el uso de estos distractores si influyen en el rendimiento laboral de los empleados.

El uso de redes sociales y dispositivos móviles, influye negativamente en el análisis de los requerimientos del sistema de manera más eficiente, considerando que toda actividad que causa distracción afecta la concentración de las personas, también se considera que son potenciales distractores que afectan a la organización de proyectos o actividades de capacitación que se realicen en las empresas. Además, se ha podido evidenciar que utilizar redes sociales y dispositivos móviles, afecta la comunicación entre los grupos de desarrollo, considerando que actualmente algunas personas dan más importancia a sus móviles que a las personas que comparten información o necesitan alguna ayuda con respecto a los proyectos.

Se pudo determinar que las redes sociales y dispositivos móviles quitan dinamismo a los desarrolladores a la hora de programar, considerando que interrumpen sus ideas y avances cada vez que su dispositivo móvil vibra, esto al mismo tiempo de uno de los principales causantes que generan el retraso de proyectos y afectan el cumplimiento de tareas asignadas logrando incluso afectar a la calidad final del producto de software que se desarrolla.

Se pudo evidenciar en la revisión bibliográfica del estudio la importancia de contar con una política sobre el uso de redes sociales y dispositivos móviles en las empresas. Esto es ratificado en las empresas de desarrollo de software, donde el 96% de los líderes encuestados considera necesario el desarrollo de un documento, que recoja varias recomendaciones de profesionales del área de desarrollo de software para minimizar o controlar el uso de redes sociales y dispositivos móviles dentro de las jornadas laborales. Las redes sociales más utilizadas en las fábricas de software donde se realizaron las encuestas son Facebook y WhatsApp y los dispositivos que más se utilizan son los móviles y las computadoras de escritorio.

En este estudio se identifican los factores que motivan el excesivo uso de redes sociales y dispositivos móviles en horarios de oficina. Se desarrolló el marco teórico con respecto a los temas referentes a la investigación, se diseñó y aplico un instrumento de

recolección de datos, dirigido a los empleados de las fábricas de software de la Ciudad de Guayaquil y se pudo determinar cómo influye el uso de redes sociales y dispositivos móviles en el rendimiento laboral de los empleados de las fábricas de software de la Ciudad de Guayaquil. También se desarrolló un borrador que recoge ideas para la concienciación y control sobre el uso de redes sociales y dispositivos móviles dentro de las jornadas laborales. Por lo antes expuesto se dan por concluidos todos los objetivos establecidos para la investigación.

5 REFERENCIAS

- [1] McGrath, F. Top 10 Reasons for Using Social Media. GlobalWebIndex. 2015. URL: <http://www.globalwebindex.net/blog/top-10-reasons-for-using-social-media>. (05.08.2016).
- [2] Navarro, R.; Fridman, S. Ciencias, tecnologías y culturas. Educación y nuevas tecnologías. RILET, Buenos Aires, 2013.
- [3] Durango, A. Las Redes Sociales. CreateSpace Independent Publishing Platform, Italia, 2014.
- [4] Statista. Most famous social media sites in the U.S. 2016. Statista. 2016 URL: <https://www.statista.com/statistics/265773/market-share-of-the-most-popular-social-media-websites-in-the-us/>. (07.07.2016).
- [5] Senplades. Plan Nacional del buen vivir 2013-2017. 2012. URL: <http://www.buenvivir.gob.ec/>. (20.11.2015).
- [6] Panda Security. 77% of SMB employees using social networking during working hours. 2010. URL: <http://www.pandasecurity.com/mediacenter/press-releases/77-of-smb-employees-using-social-networking-during-working-hours/>. (16.06.2016).
- [7] Olmstead, K.; Lampe, A.; Ellison, N. Social Media and the Workplace. 2016. URL: <http://www.pewinternet.org/2016/06/22/social-media-and-the-workplace/>. (22.06.2016).
- [8] Dagliano, A. The Pros and Cons of Social Media in the Workplace. 2016. URL: <http://www.egroupengage.com/blog/the-pros-and-cons-of-social-media-in-the-workplace>. (13.07.2016).
- [9] Stadd, A. 79% Of People 18-44 Have Their Smartphones With Them 22 Hours A Day [STUDY]. 2013. URL: <http://www.adweek.com/socialtimes/smartphones/480485>. (13.07.2016).
- [10] Careerride. Should mobile phones be banned at workplaces? 2015. URL: <http://www.careerride.com/view.aspx?id=24719>. (13.07.2016).
- [11] Gomez, J. Redes Sociales en el Trabajo. 2013. URL: <http://www.merca20.com/redes-sociales-en-el-trabajo/>. (01.08.2016).
- [12] Riley, G. Mobile phones - the impact on the economy, society and our personal lives. 2013. URL: <http://www.tutor2u.net/economics/blog/mobile-phones-the-impact-on-the-economy-society-and-our-personal-lives>. (18.08.2016).
- [13] Marquina, J. El 86% de las personas accede a Internet a través del smartphone. 2015. <http://www.julianmarquina.es/el-86-de-las-personas-accede-a-internet-a-traves-del-smartphone/>. (07.08.2016).
- [14] Rich, D.; Matt, A. Mobile Device Security in the Workplace: 5 Key Risks and a Surprising Challenge. 2016. URL: <http://focus.forsythe.com/articles/55/Mobile-Device-Security-in-the-Workplace-5-Key-Risks-and-a-Surprising-Challenge>. (03.06.2016).
- [15] gestion.pe. El 78% de los empleados ya utiliza al menos un dispositivo móvil para trabajar, Gestión. 2015. URL: <http://gestion.pe/tecnologia/78-empleados-ya-utiliza-al-menos-dispositivo-movil-trabajar-2136926>. (15.11.2016).
- [16] Dronen, S. How private social media use at work affects work performance. 2014. URL: <http://www.uib.no/en/news/82649/how-private-social-media-use-work-affects-work-performance>. (08.07.2016).