



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU
SANTO**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO
EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO
REQUISITO PARA OPTAR EL GRADO DE INGENIERO EN
CIENCIAS EMPRESARIALES**

AUTOR:

JOHNNY JORY YULÁN CEAVICHAY

TUTOR:

Econ. Jorge Calderón Salazar, MAE.

SAMBORONDÓN, OCTUBRE 2014

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Johnny Yulán Ceavichay*

Resumen

El propósito de este estudio fue de conocer el trasfondo del uso de las denominadas redes sociales como herramientas de trabajo en las empresas. Como antecedente al estudio realizado se puede mencionar que actualmente se evidencia un incremento en el uso de este medio de comunicación online a nivel empresarial debido a los beneficios que esto proporciona, principalmente en conectividad e interactividad. Sin embargo, el uso de las redes sociales como herramienta de trabajo no siempre proporciona los resultados esperados, puesto que en muchas ocasiones no se les da el uso adecuado, consecuentemente resulta importante analizar las incidencias del uso de las redes sociales en las empresas. La investigación fue de campo y documental, ya que se utilizaron fuentes de información primaria y secundaria, las que permitieron el respaldo de los resultados obtenidos. Los participantes para la recolección de información fueron directivos de empresas, así como empleados de quienes se rescató el manejo actual que tienen con el uso de las redes de comunicación social, para ello se tomó como objeto de estudio a las empresas ubicadas en el sector centro de la Ciudad de Guayaquil, por considerarse como el casco empresarial de la ciudad. Además, fue necesario analizar de manera generalizada el trabajo con las TIC (Tecnologías de información y comunicación) y la transformación social, económica y cultural de estas, por la gran conexión mundial que permiten en el intercambio de datos. Los resultados obtenidos permitieron identificar que en la mayoría de los casos existe un uso inadecuado las redes sociales en el área laboral, situación que se atribuye a una serie de factores.

Palabras clave: Desempeño laboral, Redes Sociales, Sociedad de la información, TIC.

Abstract

The purpose of this study was to know about the background of the use of the so-called social networks as working tools in companies. As an antecedent to the study carried out, it can be mentioned there is an increase in the use of this way of online communication at enterprise level due to the benefits that this provides, mainly in connectivity and interactivity. However, the use of social networking as a tool for work does not always provides the desired results because in many occasions they are not given the proper use, consequently it is important to analyze the impact of the use of social networking at business. This actual research was field and documentary, already used primary and secondary sources of information, which had allowed the support of the results obtained. The participants for gathering information were corporate executives, as well as employees who were rescued from the current management that they have with the use of social communication networks; it was taken as an object of study of businesses located in the central sector of the city of Guayaquil, to be regarded as the business district for the city. In addition, it was necessary to discuss in a widespread manner working with ICT (information and communication technologies) and the social transformation, economic and cultural of these, by the great world connection that allowed in the exchange of data. The obtained results allowed identifying that in most cases there is an improper use of social networks in workplace, a situation attributed to a number of factors.

Key words: Work performance, social networks, information society, ICT.

* Estudiante de Ingeniería en Comercio Exterior en la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Samborondón-Ecuador. Email: jyulan@uees.edu.ec

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Introducción

En el sector empresarial constantemente existen cambios que se generan a raíz de la necesidad de incrementar la competitividad de las empresas, para ello intervienen una serie de factores, entre los cuales se destaca la eficiencia en el flujo de la comunicación y la interacción que pueda existir entre la empresa y los clientes, lo cual representa un elemento vital para el buen funcionamiento interno de las empresas, así como también para establecer relaciones con los clientes que le permitan obtener un mayor nivel de fidelización.

En este contexto, gracias a los avances tecnológicos en los últimos años el desarrollo de las TIC, ha constituido una de las principales herramientas de apoyo que han contribuido para mejorar la comunicación en el sector empresarial, tanto a nivel externo (empresa-clientes), como a nivel interno (entre departamentos y empleados) (Requena, 2013).

Las TIC, involucra una serie de herramientas y medios que pueden ser aplicados, entre los cuales se menciona el uso de las redes sociales, las cuales en la actualidad se han popularizado no solo en el entorno social sino también en el entorno empresarial. Empresas de todo el mundo están adoptando los medios sociales con distintos enfoques, entre los cuales destacan: el servicio al cliente, marketing relacional, comunicación interna, relaciones públicas o responsabilidad social de las empresas, entre otros.

Desde esta perspectiva, se puede decir que herramientas como Twitter, Facebook y LinkedIn se han convertido en una forma popular para grupos de sociales de compartir información y organizar sus vidas. Ahora las corporaciones tienen la esperanza de que puedan aprovechar esas capacidades como una forma

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

de mejorar la productividad de los empleados, la colaboración y la comunicación en el trabajo.

Actualmente es una realidad que los medios sociales representan un medio de enlace que permite a las empresas y las partes interesadas comunicarse a diario, proporcionando oportunidades para la colaboración, la interactividad y la participación. Por lo tanto, los medios sociales pueden ser concebidos como un socio estratégico de comunicación en el mundo empresarial.

Sin embargo, la utilización de las redes sociales como herramienta de apoyo para la comunicación corporativa, podría llegar a desencadenar una serie de problemas, puesto que, en la mayoría de los casos suele darse un uso inadecuado a esta herramienta a nivel empresarial, es decir, el personal de las empresas que tienen acceso a estos medios de comunicación online, generalmente lo utilizan para fines personales, más no para fortalecer la comunicación entre los miembros de su departamento u otros departamentos de la empresa.

En este caso, el uso inadecuado de las redes sociales puede generar grandes pérdidas para la empresa, debido a que representa una distracción para el personal y consecuentemente esto resulta en la disminución de la eficiencia laboral, lo cual afectará a largo plazo a la empresa ya que impide obtener el rendimiento esperado y la consecución de los objetivos planteados. Por lo tanto, resulta fundamental que se analicen los aspectos relacionados al uso de las redes sociales a nivel corporativo, con la finalidad de que se proporcione las directrices para que el personal y todos quienes integran una empresa puedan hacer un uso eficiente de esta herramienta.

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Mientras que el enfoque del informe es en el uso de las redes sociales como herramienta de trabajo y la concienciación de las oportunidades potenciales relacionadas con la novela las tecnologías digitales, habría que subrayar que estos, por supuesto, dependen de su idoneidad para determinadas empresas, la calidad de su ejecución real, así como el mercado y la empresa en contexto. En resumen, las oportunidades siempre conllevan riesgos y obstáculos, que deben ser muy cuidadosamente considerados por los gerentes de empresas, directores y accionistas.

Fundamentación teórica

A continuación se hace la revisión teórica de temas relacionados con el trabajo, con la finalidad de ayudar al lector a tener un amplio conocimiento sobre el trabajo descrito en el presente proceso de investigación. Los temas que a tratar son: Desempeño laboral, redes sociales, sociedad de la información y las TIC, debido a que se consideran aspectos clave para profundizar en el cambio vertiginoso que se está dando en las empresas a raíz de la aparición de las redes virtuales.

Cabe destacar que en este caso se analizarán las variables relacionadas al uso de las redes sociales dentro del área laboral y los efectos positivos y/o negativos que se generan como resultado de la utilización de esta herramienta como medio de comunicación para mejorar el flujo de información dentro de la empresa, el rendimiento del talento humano al tener acceso a este medio y relacionarse con los grupos de interés a nivel externo.

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Desempeño laboral

La importancia del desempeño laboral dentro de este trabajo se fundamenta en que los empleados deben mejorar constantemente su rendimiento y utilizar eficientemente las herramientas de las que dispone para realizar y cumplir a cabalidad sus funciones, fomentando al avance competitivo de la empresa a nivel general. Las redes sociales se han vuelto un medio de comunicación transcendental, sin embargo, el correcto o mal manejo de éstas representa un factor determinante en el mejoramiento o la reducción de la eficiencia de un empleado.

Según Stephne (2009, pág. 14):

El desempeño laboral en términos amplios, es el rendimiento que una persona muestra durante la ejecución de una determinada actividad en una organización, este rendimiento está acompañado de una habilidad determinada, que se identifica en una persona al momento de realizar los respectivos análisis para ocupar un puesto de trabajo en una organización, para de esta manera tener la plena seguridad de que la persona es apta para cumplir diversas tareas, lo cual está del concepto de desempeño laboral.

El rendimiento de un empleado se determina durante las revisiones de desempeño laboral, con un empleador, teniendo en cuenta factores tales como la capacidad de liderazgo, gestión del tiempo, habilidades de organización y productividad, los cuales intervienen en el análisis del talento humano de forma individual. Las evaluaciones de desempeño del trabajo a menudo se realizan anualmente y pueden determinar si un empleado es el adecuado para la promoción o incluso si un empleado debe ser despedido (Stephne, 2009).

Si bien es cierto que las redes sociales son instrumentos importantes de comunicación entre la empresa y sus clientes, no hay que olvidar que pueden formar parte de la comunicación interna de la organización. Sin embargo, al no

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

existir un límite de control sobre las personas que intercambian información a través de redes sociales, podría generar interferencias en el rendimiento de un empleado, ya que existe el desconocimiento si la búsqueda que hace dentro de la red está ligada con el trabajo o únicamente se da por fines personales (Cruz, 2014, pág. 75)

A continuación se mencionan de manera detallada los elementos que intervienen en la evaluación de desempeño laboral:

Establecimiento de objetivos laborales para lograr un buen desempeño

Referenciando la información establecida por Alles (2010, pág. 177), a continuación se mencionan los aspectos relevantes en relación al establecimiento de los objetivos laborales:

- Establecer metas y objetivos es una manera de asegurar que su desempeño en el trabajo es aceptable. Las metas diarias que conducen a los objetivos generales pueden mejorar la evaluación de desempeño laboral cuando se trata de lograr algo que beneficie no solo a la empresa, sino también al grupo de trabajadores. Crear un objetivo específico para el trabajo es importante ya que de esta manera los empleados se esfuerzan por alcanzar ese objetivo siguiendo las políticas y procedimientos de la empresa.
- Mantener los objetivos en mente permite que no se desvíen de aquellas metas importantes por alcanzar. Esto puede ayudarle al grupo de trabajadores a ser más productivos e incluso a mejorar sus estándares de eficiencia.

Además de la determinación de los objetivos laborales, resulta fundamental que los encargados de área en conjunto con la administración de la

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

empresa desarrollen una evaluación del desempeño laboral de cada empleado. Por lo tanto referenciando a Alles (2010), se mencionan los factores que se deben considerar al momento de realizar la preparación de la revisión de desempeño:

Preparación para una revisión del buen desempeño del empleado

- La preparación para una revisión del desempeño en el trabajo puede ayudar a los directivos a obtener una revisión positiva. Será importante hacer una lista de todas las cosas que se han logrado a lo largo del período objeto de examen y delinear sus metas y objetivos para el próximo período de revisión. Si el empleado tiene alguna sugerencia para mejorar la forma de llevar a cabo su trabajo, lo mejor será enumerar estos aspectos y así discutirlos con su empleador.

Otro de los aspectos relevantes es la asistencia de los empleados a las revisiones de desempeño laboral que se realicen dentro de la empresa, ya sean estas de forma general o entre departamentos. Para esto se hace referencia a lo que mencionan Mondy y Noe (2009, pág. 252):

Asistir a una revisión del desempeño de empleo

- Es indispensable escuchar lo que el supervisor tiene que decir acerca del desempeño de los trabajadores. Por lo general los empleados deben hacer preguntas cuando tienen dudas acerca de la evaluación de su rendimiento. Es importante considerar que si el trabajador no está realizando su trabajo de manera profesional y eficiente, no podrá aspirar a futuro a un rango superior en su puesto de trabajo y por ende se estancará.

Finalmente, toda evaluación de desempeño debe ir ligada de acciones orientadas a mejorar el rendimiento laboral. Sin embargo, es importante destacar

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

que las estrategias de mejora deben basarse principalmente en la información que se obtenga de la revisión realizada. Según lo determinan Mondy y Noe (2009, pág. 252), las actividades de mejora involucran los siguientes aspectos:

Mejora del rendimiento del trabajo

- Es importante tomar notas durante una evaluación destacando los puntos de mejora que el empleador indica, debido a que serán sugerencias para crecer en el ámbito profesional. Identificar las fortalezas y debilidades, utilizarlos como base para ajustar el modo de llevar a cabo el trabajo es una herramienta de éxito y buen desempeño laboral. Si la evaluación de desempeño indica que el empleado no está completando sus funciones laborales en el momento oportuno, será importante crear una agenda personal que le ayude a orientarse en los objetivos que desea alcanzar.

Redes sociales

Para Fernández (2010, pág. 6):

Las redes sociales son Web que permiten a los usuarios entrelazarse para poder comunicarse entre sí, con los amigos que se encuentren dentro de su propia red, en la cual pueden intercambiar fotos, videos, mensajes instantáneos, comentarios en fotos. Existen distintos tipos de redes. Éstas son las redes profesionales, temáticas, mixtas, de ocio, personales, etc., aún hoy siguen apareciendo nuevos tipos de redes.

Las redes sociales se conocen como una comunidad virtual o perfil de sitio, una red social es un sitio web en Internet que reúne a la gente en una ubicación central para compartir ideas e intereses, incluso para conocer nuevas personas. Considerando las diferentes preferencias de las personas, se han desarrollado e implementado redes sociales con diferentes temáticas orientadas a satisfacer las necesidades de sus usuarios.

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

A diferencia de los medios tradicionales que por lo general se crean por no más de diez personas, los sitios de medios sociales abarcan contenido que ha sido creado por cientos o incluso millones de personas diferentes. A continuación se muestra una pequeña lista de algunas de las mayores redes sociales utilizadas en la actualidad, para ello se cita lo establecido por Charles (2013):

- **Twitter:** Esta es una de las redes de más rápido crecimiento. Permite a sus usuarios seguir a otros y ser seguidos por personas que conocen o quienes les interesan, les permite intercambiar mensajes breves de texto (140 caracteres). Así mismo, se puede hacer un re-tweet de las publicaciones, lo que significa compartir la misma idea de otro usuario.
- **Facebook:** A diferencia de Twitter, es una página en la web donde se pueden realizar publicaciones más largas. Permite a sus usuarios subir fotos, videos, jugar, entre otras actividades online. Además, proporciona áreas para mensajes privados y para discusiones abiertas.
- **LinkedIn:** En LinkedIn hay menos posibilidades de socializar, pero los usuarios pueden cargar y compartir las imágenes que desee que otros vean. También permite descargar y a veces utilizar imágenes en los sitios web, ya que posee pocas restricciones de derechos de autor.

Considerando que las redes sociales en la actualidad constituyen una importante herramienta de comunicación cuya aplicación se realiza en diferentes ámbitos tanto personales como profesionales, es importante resaltar lo establecido por Cruz (2014, pág. 75), “Las redes sociales también juegan un papel clave en la contratación, en el éxito comercial y en el desempeño laboral”. Desde esta perspectiva, resulta necesario destacar que a pesar de que su aplicación puede

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

proporcionar beneficios en el área laboral, existen factores intervinientes que podrían generar un efecto negativo si no se usan de la forma adecuada.

Los medios sociales pueden afectar la manera en que el personal hace su trabajo y dónde lo hacen. Esto puede traer problemas para los empleadores en la forma en que supervisan el flujo de trabajo, logros, resultados y el desempeño laboral de sus empleados. Desde esta perspectiva se hace referencia a lo establecido por Cruz (2014), en donde menciona aspectos que se relacionan con el uso de las redes sociales y el desempeño laboral:

- **La productividad:** Una de las principales preocupaciones se atribuye a que en ocasiones algunos empleados pasan demasiado tiempo usando computadoras de la empresa por razones personales, tales como la actualización de las cuentas de redes sociales o navegación. En estas circunstancias, la productividad puede verse afectada seriamente.
- **Seguimiento:** La determinación y el mantenimiento de normas sobre el uso de las redes sociales por parte de los empleados puede causar mala sensación entre el personal y llevar mucho tiempo para los directivos en caso de que no se desarrolle adecuadamente.
- **Organización del trabajo:** El uso de los medios sociales a menudo desdibuja la distinción entre trabajo y vida personal. Esto ha llevado a algunos empresarios a poner más énfasis en la gestión de las tareas que el empleado realiza en lugar de gestionar el tiempo que trabajan.
- **Comunicación interna:** Un gerente de línea, su personal y los diferentes departamentos pueden utilizar los tweets, teléfonos inteligentes, mensajes de correo electrónico, tableros de mensajes internos y sitios de redes

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

profesionales para mantenerse en contacto y gestionar el intercambio de información de manera más rápida.

- Las desventajas en la comunicación: Puede haber momentos en los que la comunicación electrónica puede ser menos sutil y eficaz que hablar cara a cara con un empleado. Un gerente de línea en el teléfono o en línea puede no ser capaz de recoger otras señales para llegar a la raíz de un problema.

Desempeño laboral y uso de redes sociales

Referenciando la información Katz (2009), desde hace algunos años los empleadores han tenido que lidiar con el uso de Internet cuestiones relacionadas a las TIC. Muchas organizaciones emplean con eficacia políticas de uso aceptable en combinación con otras herramientas tecnologías para gestionar el acceso a redes sociales y uso de Internet.

En este contexto, la organización ve la necesidad de aplicar herramientas que le permita reducir los problemas asociados con el uso de las redes sociales, así como la naturaleza del contenido que los empleados publican en tales sitios, en casos en que sean utilizados para fines personales y no laborales. Por otro lado, las oportunidades que las redes sociales pueden presentar a las organizaciones deben ser investigadas con el fin de tomar decisiones antes de simplemente desechar este tipo de comunicación y tecnología de colaboración.

A pesar de que en el ámbito laboral la descentralización de algunas competencias tiene efectos positivos en la productividad, este potencial no siempre se aprovecha plenamente debido a la combinación ineficiente con el capital humano. Las empresas, por otro lado, parecen ser capaces de explotar el potencial de la tecnología y la descentralización del uso de las redes sociales a

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

través de la combinación de estos factores con las capacidades humanas adecuadas, que a su vez permite un mayor nivel de explotación de esta herramienta y una mejora en el desempeño laboral (Katz, 2009, pág. 16).

El estar vinculado o conectado a otros a través de las redes sociales puede conducir a posibles beneficios como la mejora de la colaboración y el intercambio de información, mayor facilidad en el desarrollo de las comunicaciones, mejora en la productividad y desempeño laboral, mejores relaciones entre compañeros de trabajo, socios de negocios y clientes. Sin embargo, los resultados que se obtengan de la utilización de esta herramienta dependerán principalmente de su uso adecuado. (Katz, 2009).

Sociedad de la información

De acuerdo a lo establecido por Gil y Giner (2008, pág. 3):

La sociedad de la información trasciende, va más allá del hecho informático o tecnológico. En la sociedad de la información las tecnologías de la información y la comunicación – TIC- se convierten en un instrumento clave para la comunicación, el intercambio y la producción de la información.

Referenciando lo que mencionan Gil y Giner (2008, pág. 3), la sociedad de la información es sinónimo de lo que actualmente se entiende por TIC. Desde principios de los años 90, las nuevas TIC han estado en auge. El uso universal de los intercambios electrónicos de información, la convergencia hacia las tecnologías digitales, el crecimiento exponencial de Internet y la apertura de los mercados de telecomunicaciones son signos de este cambio (Katz, 2009).

La sociedad de la información está revolucionando muchas áreas de la vida cotidiana, en particular el acceso al conocimiento, la organización del trabajo y la movilización de competencias, la vida práctica y ocio. A su vez

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

proporcionando nuevas oportunidades en términos de participación de los ciudadanos, por lo que es más fácil expresar opiniones y puntos de vista. Sin embargo, estos avances positivos van a la par con las nuevas preocupaciones, consecuentemente el uso masivo de Internet ha supuesto la necesidad de que se tomen medidas en contra de un nuevo comportamiento que involucra las cuestiones de protección de datos personales y la propiedad intelectual (Barranco, 2012).

Algunas de las principales tecnologías de información incluyen las computadoras y las telecomunicaciones; los sitios de cambio social tanto en el hogar como en los lugares de trabajo, escuelas, comunidades y diversas organizaciones, así como las nuevas formas sociales de comunicación en el ciberespacio.

En la actualidad el Internet y las nuevas tecnologías están jugando un papel muy importante en la informar y conectar a las personas en todo el mundo. A través de plataformas de medios sociales (tales como blogs, sitios de redes sociales, entre otros) las empresas pueden propagar noticias y mensajes de forma rápida y económica en comparación con los medios tradicionales. Desde esta perspectiva, el poder de las redes sociales se basa en sus principios de colaboración, el intercambio, la participación y el empoderamiento, entre otros. Por lo tanto, las redes sociales constituyen una herramienta importante dentro de la sociedad de la información (Katz, 2009).

Tecnologías de la información y comunicación

Según lo menciona Gómez, et al., autores del libro “Aprender con mapas mentales” (2009, pág. 67), “Las nuevas tecnologías de la información y de la

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

comunicación constituyen un conjunto de procesos y de productos que surgen de las nuevas herramientas o soportes informáticos y otros canales relacionados con el procesamiento y la transmisión de la información”.

Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) es un término general que incluye cualquier dispositivo de comunicación o aplicación, que abarca: la radio, la televisión, los teléfonos celulares, computadoras y la red de hardware y software, sistemas de satélite, entre otros, así como los diferentes servicios y las aplicaciones asociadas a ellos. En el contexto de negocio, las TIC corresponden a las herramientas informáticas y de comunicación que son aplicadas como apoyo para el desarrollo de las actividades del negocio. (De Pablos, López, Medina, & Martín, 2009).

Al igual que en la sociedad, las empresas también se han desarrollado utilizando la tecnología de la comunicación. En las empresas el uso de esta herramienta tecnológica puede proporcionar tanto beneficios como desventajas. Desde esta perspectiva se menciona que una de las principales ventajas del uso de las TIC se atribuye a que puede ayudar a las empresas a comunicarse de manera efectiva con los clientes. Además, las empresas pueden utilizar la tecnología para construir una buena relación con los diferentes grupos de interés. Haciendo referencia a lo establecido por García, et al. (2009), entre las principales aplicaciones de las TIC en el sector empresarial se mencionan los siguientes:

- El procesamiento de textos: Por ejemplo, Microsoft Word: escribir cartas, informes, entre otros.

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

- Hojas de cálculo: Por ejemplo, Microsoft Excel; Analizar la información financiera, realizar cálculos, crear modelos de predicción, entre otros.
- Software de base de datos: Por ejemplo, Oracle, Microsoft SQL Server, Access, herramientas que facilitan la gestión de datos en muchas formas, desde listas básicas hasta listas complejas.
- Software de presentación: Por ejemplo, Microsoft PowerPoint o Prezi; estas herramientas permiten hacer presentaciones, ya sea directamente a través de una pantalla de ordenador o transmitiendo los datos a través de un proyector.
- Autoedición: Por ejemplo, Adobe Indesign, Microsoft Publisher; son herramientas que permiten producir boletines, revistas y otros documentos complejos.
- Software de gráficos: Por ejemplo, Adobe Photoshop e Illustrator; permiten crear y editar imágenes, como logotipos, dibujos o imágenes para su uso en DTP, sitios web u otras publicaciones.
- Paquete de Contabilidad: Por ejemplo, Sage, Oracle; permiten administrar cuentas de una organización, incluyendo los ingresos/ventas, compras, cuentas bancarias, entre otras.
- Diseño Asistido por Ordenador: Diseño Asistido por Ordenador (CAD) es el uso de las computadoras para ayudar al proceso de diseño. Existen programas CAD especializados para muchos tipos de diseño: arquitectura, ingeniería, electrónica, entre otros.
- Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM): Software que permite a las empresas entender mejor a sus clientes mediante la recopilación y análisis

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

de datos sobre ellos, tales como sus preferencias de productos, hábitos de compra, entre otros aspectos.

Como evidencia se menciona que en la actualidad la mayoría de las empresas que utilizan un sitio web y tienen presencia en las principales redes sociales con la finalidad de comercializar sus productos y proporcionar información sobre su negocio. Sin embargo, también existen desventajas que pueden relacionarse al uso de las TIC, por ejemplo, en muchos casos los empleados pueden usar computadoras de la compañía para ingresar a redes sociales con fines dudosos afectando su desempeño laboral (López J. , 2009).

Metodología

La investigación fue realizada en el tercer trimestre del año 2014 en el sector centro de la ciudad de Guayaquil, debido a que se tomaron como base la referencia a las personas que pertenecen a la PEA (Población económicamente activa) y residen en la zona de estudio, ya que se considera que para pertenecer a este grupo deben desarrollar una actividad generadora de sus ingresos. Se trabajará con la aplicación del método inductivo, el cual parte de estudios de casos particulares para posteriormente dar inicio a una indagación más general acerca del uso de las redes sociales como herramienta de trabajo.

Como primer punto se menciona que el trabajo tuvo una modalidad de investigación de campo, ya que al tomar como base lo que menciona Haller (2011), cuando describe que este proceso está dado por la participación que tiene el investigador en la zona de estudio, justamente ligado con el trabajo que desarrolló el autor del artículo al incluirse con los directivos y empleados de

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

diferentes empresas para valorar su desempeño laboral tomando como apoyo las redes sociales. También se manejó una indagación de carácter documental, ya que no se obvió el uso de obras desarrolladas por otros autores para establecer un sustento bibliográfico y de relación con la investigación que se planteó.

La búsqueda oportuna de información tuvo dos enfoques en su análisis. Por un lado está el aspecto cuantitativo, respaldado por lo que comenta Ruiz (2012, pág. 42), “El método o estilo de investigación cuantitativo busca conocer los hechos reales tal y como se dan objetivamente...”, en este caso se hizo una valoración porcentual de los datos recolectados, interpretando los resultados más relevantes y de apoyo al artículo. Mientras que también existió un aporte cualitativo, con la entrevista y la observación realizada por el autor de manera generalizada, acerca de la inclusión de las redes sociales en las actividades laborales rutinarias de las personas. “La metodología cualitativa es una forma sistemática de investigar encaminada a obtener una comprensión más profunda del contexto de experiencias, procesos y comportamientos” (López & Fuentes, 2013, pág. 161).

Entre las técnicas de investigación utilizadas están las encuestas, las entrevistas y la observación, para las cuales se utilizaron instrumentos tales como el cuestionario, guion de preguntas y ficha de observación en base a la técnica 5w-2h respectivamente. Las preguntas expuestas en el cuestionario fueron cerradas con el uso de la escala de Likert para lograr una más rápida y precisa tabulación de la información. Las secciones que se manejaron fueron las siguientes:

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

- Información general: Aquí se incluyeron preguntas filtros, para demostrar que las personas encuestadas estaban dentro de las características de la población.
- Redes sociales en la comunicación corporativa: Es en esta sección donde se tenía que demostrar qué utilidad le daban los empleados a las redes para intercambiar información con sus compañeros.
- Conocimiento del uso de las redes sociales: En este ámbito se evidenció si ha existido la educación continua en formación empresarial para el conocimiento y el correcto del uso de las redes sociales.
- Redes sociales como comunicación entre los clientes: Se definió la relación que muchos empleados han obtenido con el cliente final por medio de la difusión y recordación de marca haciendo uso del canal virtual.
- Uso de redes sociales en empresas: Por este lado se fijó si la utilización de las redes potencia o reduce el desempeño laboral, revelando los resultados subjetivos de los empleados.¹

En la observación se tuvieron que responder interrogantes como: ¿quién?, ¿qué?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué?, ¿cómo?, ¿cuánto?², relacionadas con la evidencia que manejó subjetivamente el autor acerca de la utilización de las redes sociales en las compañías.

Como población de estudio se segmentó a las personas que pertenecen a la PEA de la ciudad de Guayaquil y trabajan en empresas del centro de la urbe, de

¹ Ver Anexo 1

² En inglés 5w: *who, what, when, where, why*. 2h: *how, how much*

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

quienes se conoció qué utilizan las redes sociales para la comunicación entre sus compañeros de trabajo, clientes, así como también se identificó el nivel de capacitación en relación al uso adecuado de estos canales de comunicación.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (2014), se muestra que en la ciudad de Guayaquil existen alrededor de 1'152.000 personas que pertenecen al mercado laboral activo, sin embargo, al considerar únicamente al sector céntrico de la ciudad, este total se reduce a 45000. Por lo tanto, la muestra para la investigación fue extraída mediante la fórmula de población finita por estar constituida por un total menor a 100.000 participantes, en la cual se consideraron ciertos lineamientos que se presentan en la siguiente tabla:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

Z =	nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
p =	Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q =	Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
N =	Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
e =	Error de estimación máximo aceptado
n =	Tamaño de la muestra

Tabla N° 1 Parámetros para el cálculo de la muestra

Fuente: (Sesé, 2014)

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

La Tabla N° 2, refleja que se trabajó con un nivel de confianza del 95% correspondiente a 1,96 y un margen de error del 5% como se evidencia a continuación, donde dio como resultado una muestra de 381, la cual fue redondeada a 400 personas.

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Z=	1.96
p=	50%
q=	50%
N=	45000
e=	5%
n=	381=400

Tabla N° 2 Cálculo de la muestra

Fuente: (Sesé, 2014)

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

En el caso de las entrevistas se procedió a trabajar con 3 directivos de empresas, indiferente de la actividad comercial que desarrollan.³ Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta de Google Docs, por medio de la cual se procedió a enviar correos electrónicos para la población de personas que disponen de un trabajo, mientras que en otros casos se hizo de manera presencial, face to face⁴, in situ⁵ con el encuestado en el sector centro de la Ciudad de Guayaquil.

Resultados

Después del levantamiento de la información se procedió a tabular e interpretar la información. A continuación como parte de la investigación cualitativa, se presenta el desarrollo de la técnica 5W-2H, en donde se realiza un análisis macro del uso de las redes sociales:

³ Ver anexo 2

⁴ Cara a cara

⁵ En el sitio

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Who	Empleados y directivos de las diferentes empresas
What	Uso de las redes sociales como herramientas de trabajo
When	Desarrollo de las actividades rutinarias diarias de los empleados
Where	Empresas del sector público o privado de la ciudad de Guayaquil
Why	Las redes sociales forman parte de las TIC dentro del contexto que permite la comunicación en gran escala para el desarrollo de una actividad.
How	Las empresas buscan que sus empleados día a día se ajusten a las nuevas tendencias digitales que a más de ser de entretenimiento sirvan de soporte para el desarrollo de funciones laborales.
How much	Las redes sociales abren relaciones interpersonales

Tabla N° 3 5W – 2H

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

En la tabla N° 3 se describe como tal lo que está ocurriendo con la aplicación de las redes sociales por parte de los empleados en las empresas. Toda la información es evidencia del autor, que fue levantada en la observación de manera generalizada acerca del contexto del problema de estudio.

La introducción de las redes sociales en los lugares de trabajo admite considerar parámetros que demuestran las características, tanto individuales como colectivas, de los potenciales usuarios. Por lo tanto, es necesario empezar con un

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

análisis del contexto en donde se va a realizar la integración de las herramientas; en este caso dentro del área laboral, tecnológica e institucional.

Lo que frecuentemente se ha procurado es reproducir los modelos de capacitación de talento humano dominantes. Las posibilidades de las TIC permiten reproducir de alguna forma estos modelos y en algunos casos puede entenderse que ésta sea la opción adecuada (la oportuna combinación de elementos tecnológicos, y organizativos). Referente a los resultados de las encuestas, a continuación se muestra la interpretación respectiva de cada una de las preguntas desarrolladas:

Información general

1.- ¿Usted actualmente trabaja?

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	400	100%
No	0	0%
Total	400	100%

Tabla N° 4 Población económicamente activa

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

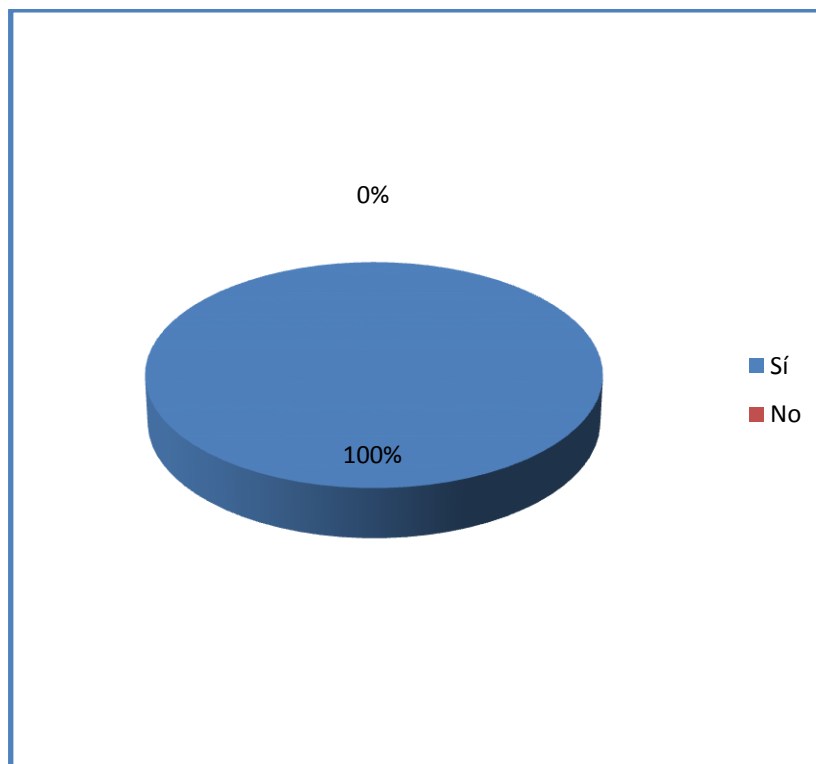


Figura N° 15 Población económicamente activa

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

Para el desarrollo del presente estudio fue necesaria la aplicación de preguntas filtro, lo que le permitió al autor trabajar únicamente con personas que actualmente se encuentran trabajando, ya que son ellos que por alguna razón laboral en algún momento pudieron haber utilizado alguna red social.

2.- ¿Ha manejado usted alguna vez una red social?

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	400	100%
No	0	0%
Total	400	100%

Tabla N° 6 Manejo de red social

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

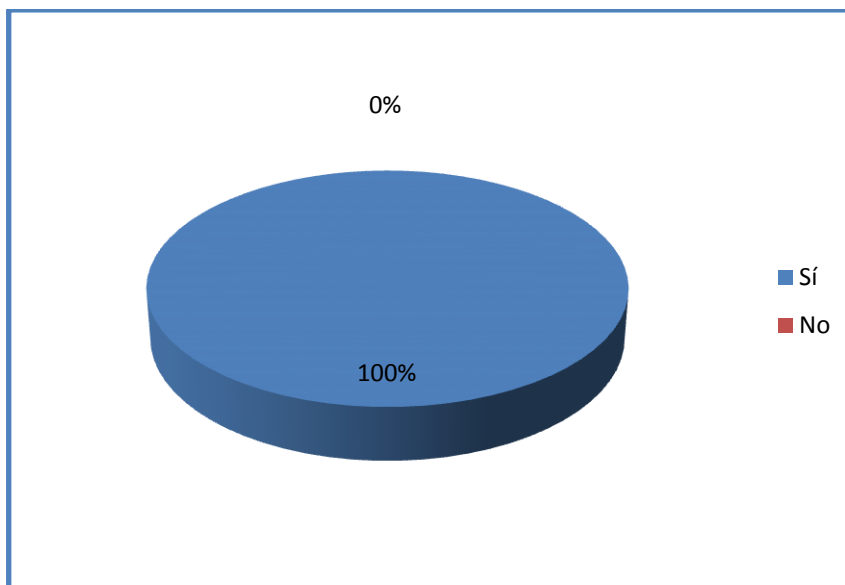


Figura N° 2 Manejo de red social

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

Esta pregunta fue únicamente desarrollada con la finalidad de identificar el nivel de conocimiento de uso de las redes sociales en los empleados de las empresas del centro la ciudad de Guayaquil, quienes en un 100% mencionaron que sí han tenido contacto con uno de estos medios de comunicación.

Redes sociales en la comunicación corporativa

3.- ¿Qué utiliza usted normalmente para la comunicación con sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Redes sociales	54	14%
Correos corporativos	219	55%
Llamadas telefónicas	116	29%
Fax	3	1%
Otro	8	2%
Total	400	100%

Tabla N° 7 Comunicación corporativa

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

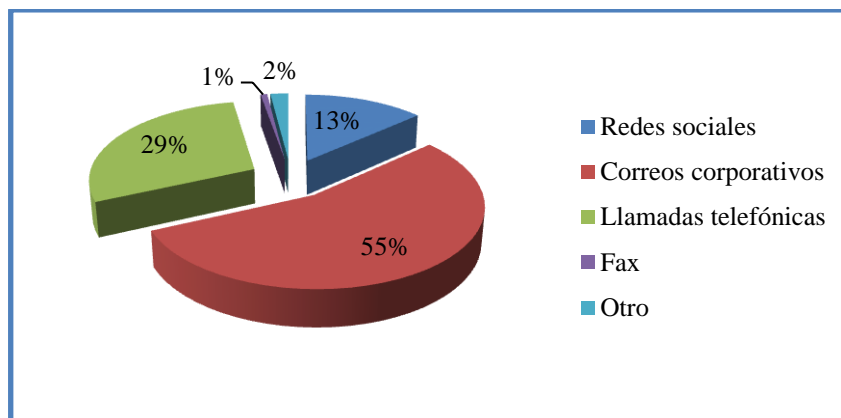


Figura N° 3 Comunicación corporativa

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

Se procedió a consultar a los encuestados acerca de los medios que generalmente utilizan para la comunicación con sus compañeros de trabajo, obteniendo un resultado que demuestra que el 55% hace uso de correos corporativos, mientras que un 29% indicó utilizar las llamadas telefónicas, los mismos que se han venido aplicando de manera tradicional. Sin embargo, se ha podido identificar que existe un menor porcentaje de personas que hacen uso de las redes sociales para comunicarse dentro del área laboral con sus compañeros.

4.- ¿Cree que el uso de redes sociales es idóneo para la comunicación entre sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	4%
De acuerdo	73	18%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	178	45%
Desacuerdo	33	8%
Totalmente desacuerdo	100	25%
Total	400	100%

Tabla N° 8 Red social y Comunicación corporativa

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

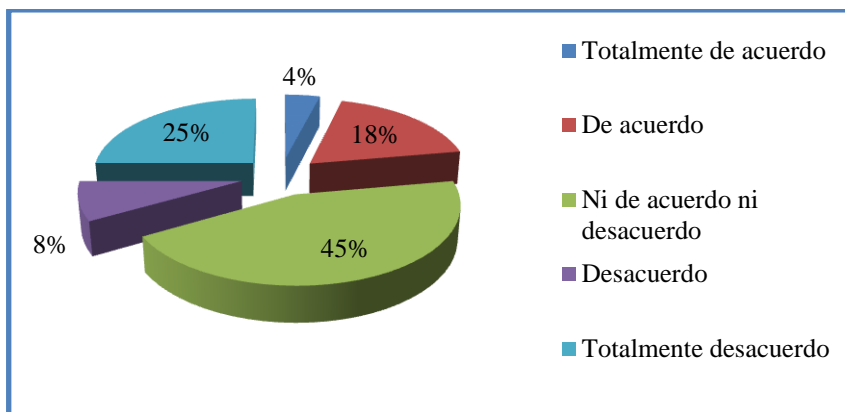


Figura N° 4 Red social y Comunicación corporativa

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

Fue necesario estudiar a los encuestados acerca de su percepción en relación a la utilización de las redes sociales como medio para facilitar la comunicación entre compañeros de trabajo, evidenciando que un 45% no se encuentra ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras que el 25% de los encuestados se mostró totalmente en desacuerdo. La mayoría de las personas que laboran demuestran una opinión imparcial en lo que respecta a las redes sociales como parte de la comunicación corporativa, esto a su vez puede relacionarse con el hecho de que se sigan aplicando medios tradicionales de comunicación interna en el entorno laboral.

5.- ¿Qué redes sociales usted utiliza con frecuencia?

	Frecuencia	Porcentaje
Facebook	300	75%
Twitter	53	13%
MySpace	2	1%
Badoo	0	0%
Hi5	0	0%
Otro	45	11%
Total	400	100%

Tabla N° 9 Frecuencia del uso de redes sociales

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

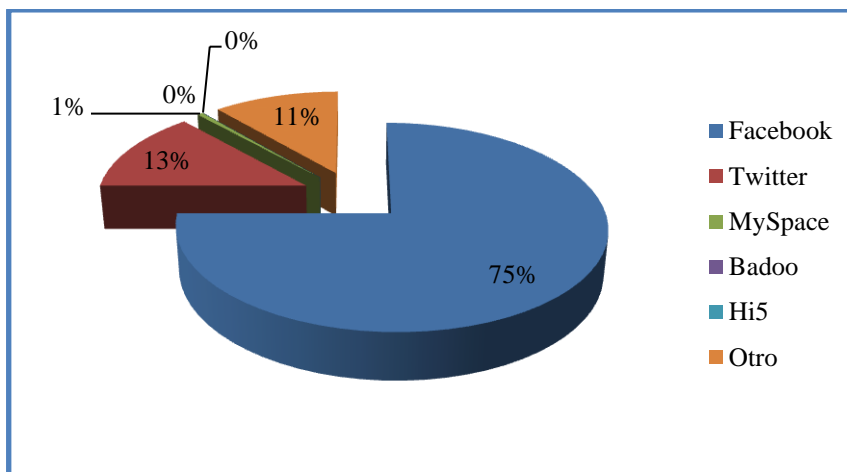


Figura N° 5 Frecuencia del uso de redes sociales

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

En lo que se refiere al uso de las redes sociales, el 75% indicó usar con mayor frecuencia el Facebook, mientras que un 13% de los encuestados prefirió el Twitter. Estos resultados han permitido determinar que Facebook constituye la red social preferida por los usuarios. Entre otros factores, las preferencias de uso de esta red social pueden atribuirse al nivel de popularización y facilidad de acceso que se ofrece, la diversidad de opciones y aplicaciones han incidido en que Facebook siga siendo la plataforma dominante entre los usuarios.

6.- ¿Qué red social considera que sería esencial para la comunicación corporativa?

	Frecuencia	Porcentaje
Facebook	255	64%
Twitter	83	21%
MySpace	0	0%
Badoo	0	0%
Hi5	0	0%
Otro	62	16%
Total	400	100%

Tabla N° 10 Red para comunicación corporativa

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

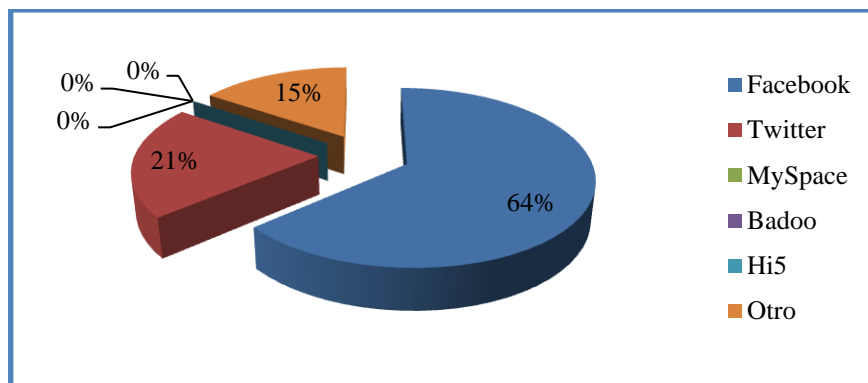


Figura N° 6 Red para comunicación corporativa

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

Se encontró que mientras Facebook obtuvo un mayor nivel de preferencia por un margen significativo del 64%, el 21% prefirió Twitter como medio para la comunicación corporativa. Estos resultados permiten obtener información relevante en relación a las tendencias del uso de las redes sociales, evidenciando un notable favoritismo hacia Facebook, el cual a diferencia de Twitter cuenta con la opción de mensajería instantánea, facilita la utilización de *Fan Page* que puede aplicarse como herramienta para el sector corporativo y además no limita la utilización de caracteres en las publicaciones.

Conocimiento del uso de redes sociales

7.- ¿Ha recibido alguna vez usted capacitación sobre el uso de las redes sociales en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	23	6%
De acuerdo	25	6%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	278	70%
Desacuerdo	18	5%
Totalmente desacuerdo	56	14%
Total	400	100%

Tabla N° 11 Capacitación del uso de redes sociales

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

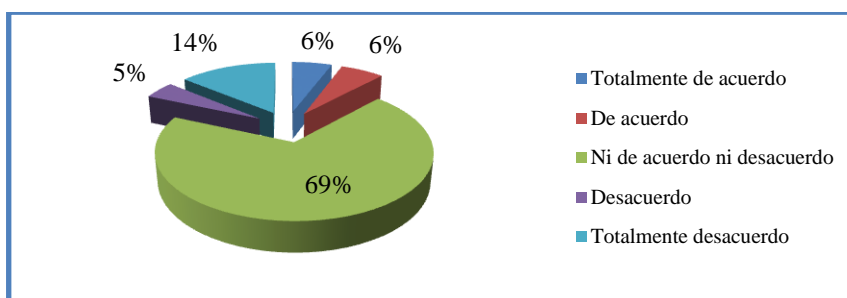


Figura N° 7 Capacitación del uso de redes sociales

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

En un 70%, las personas que indicaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo en haber recibido este tipo de capacitación en cuanto a redes sociales; mientras que un 14% estuvo totalmente en desacuerdo. Consecuentemente, es posible determinar que en su mayoría las personas pertenecientes al sector laboral no reciben una adecuada capacitación sobre el uso de las redes sociales en sus lugares de trabajo. Pese a que en la actualidad se ha incrementado el uso de las redes sociales en el sector corporativo gracias a los beneficios que proporciona en cuanto a la comunicación, no se evidencia una motivación obvia para la formalización de los programas de medios de comunicación social de la empresa y las políticas para evitar la inadecuada utilización de las redes sociales.

8.- ¿Para qué utiliza normalmente las redes sociales?

	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación personal	217	54%
Comunicación empresarial	86	22%
Búsqueda de información	71	18%
Otro	26	7%
Total	400	100%

Tabla N° 12 Uso de redes sociales

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

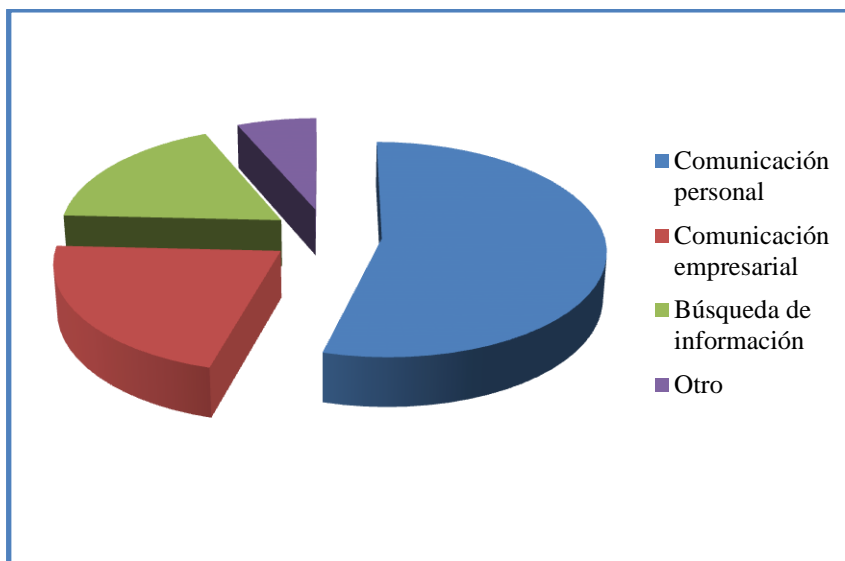


Figura N° 8 Uso de redes sociales

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

Otro de los aspectos analizados fue el uso que las personas normalmente le dan a las redes sociales, siendo la comunicación personal el principal propósito con un margen del 54% en general, mientras que un 22% mencionó que utiliza las redes sociales como parte de la comunicación empresarial. Esto significa que la mayor parte de los encuestados hace uso de las redes sociales con fines personales, lo cual puede representar un factor negativo si se realiza dentro del entorno laboral.

9.- ¿Sabía usted que en las redes sociales se puede compartir información?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	167	42%
De acuerdo	135	34%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	78	20%
Desacuerdo	11	3%
Totalmente desacuerdo	9	2%
Total	400	100%

Tabla N° 13 Información compartida

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

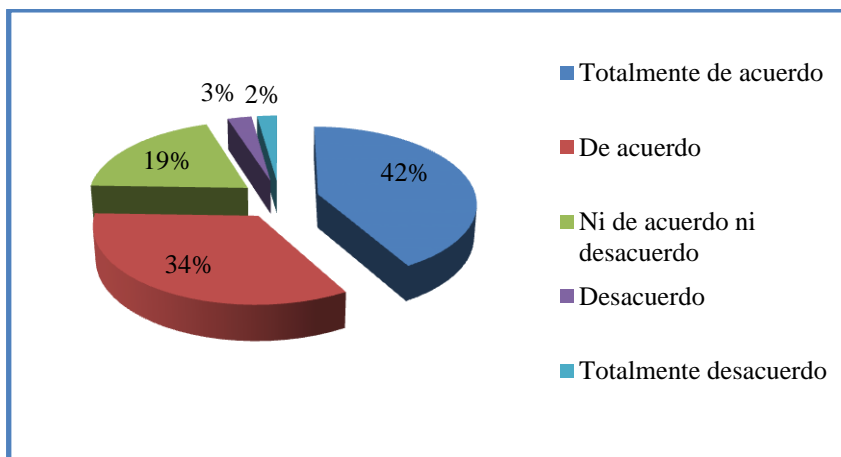


Figura N° 9 Información compartida

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

En otro apartado, se pudo reconocer que el 78% de los encuestados conoce que a través de las redes sociales se puede compartir información, mientras que el 5% indicó desconocer sobre esta función. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe un amplio margen de personas que tienen plenos conocimientos acerca de los usos que se les puede atribuir a las redes sociales, como por ejemplo, su utilización como medio para compartir información con otros usuarios, tanto en el ámbito personal como laboral.

Redes sociales como comunicación entre los clientes

10.- ¿Considera usted que las redes sociales es un vínculo óptimo con los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	341	85%
De acuerdo	56	14%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	0%
Desacuerdo	1	0%
Totalmente desacuerdo	1	0%
Total	400	100%

Tabla N° 14 Vínculo con clientes

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

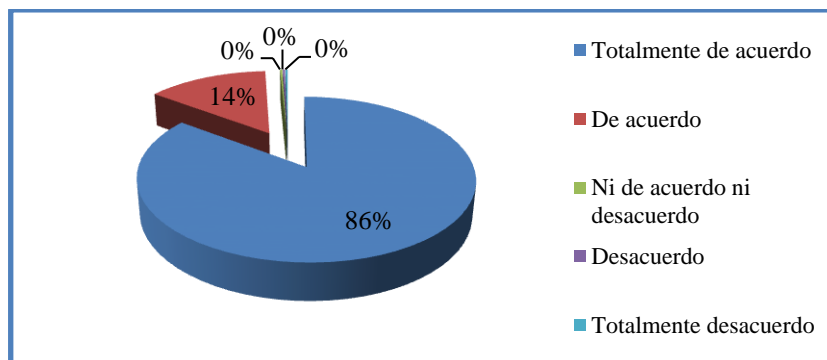


Figura N° 10 Vínculo con clientes

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

Se consultó a los encuestados acerca de su percepción con respecto a si las redes sociales constituyen un vínculo óptimo con los clientes, obteniendo un 99% de personas que estuvieron de acuerdo. Se considera que las redes sociales pueden constituir una herramienta para establecer, gestionar y mantener vínculos empresa-cliente. Actualmente se han desarrollado enfoques del marketing especializados en social media para potencializar los beneficios de las redes sociales y aumentar la participación del cliente, notificar a los seguidores de la compañía acerca de las promociones actuales, y fomentar las ventas repetidas.

11.- ¿Cree que la captación de clientes se puede dar con el uso de redes sociales?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	275	69%
De acuerdo	112	28%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	2%
Desacuerdo	2	1%
Totalmente desacuerdo	5	1%
Total	400	100%

Tabla N° 15 Captación de clientes

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

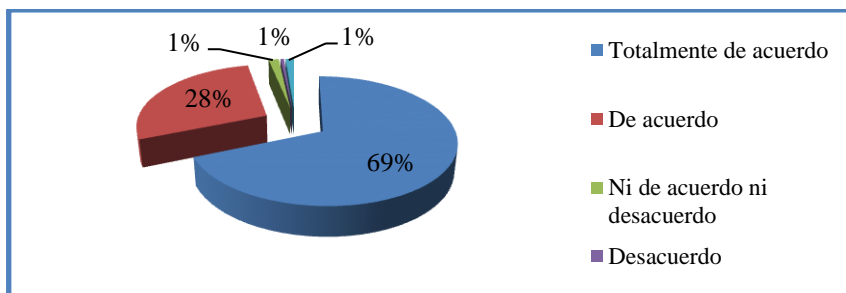


Figura N° 11 Captación de clientes

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

Al preguntar a los encuestados si creen que se puede dar una captación de clientes con el uso de las redes sociales, se pudo identificar que el 97% estuvo totalmente de acuerdo en atribuir esta función al uso de las redes sociales. Las empresas tienen la posibilidad de captar nuevos clientes haciendo uso de las redes sociales, esto puede atribuirse a las características que poseen este tipo de medios, que facilitan a las empresas tener contacto con el tipo de cliente “ideal”, gracias a la información que albergan estos sitios, tales como: edad, género, preferencias, tendencias, entre otros. Estos son aspectos que pueden ser aprovechados por las empresas para desarrollar mensajes dirigidos a un segmento específico, al cual pueden acceder con mayor facilidad.

12.- ¿Ha tenido que ser partícipe de alguna activación empresarial por medio de las redes sociales?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	186	47%
De acuerdo	195	49%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	2%
Desacuerdo	10	3%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	400	100%

Tabla N° 16 Activación empresarial

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

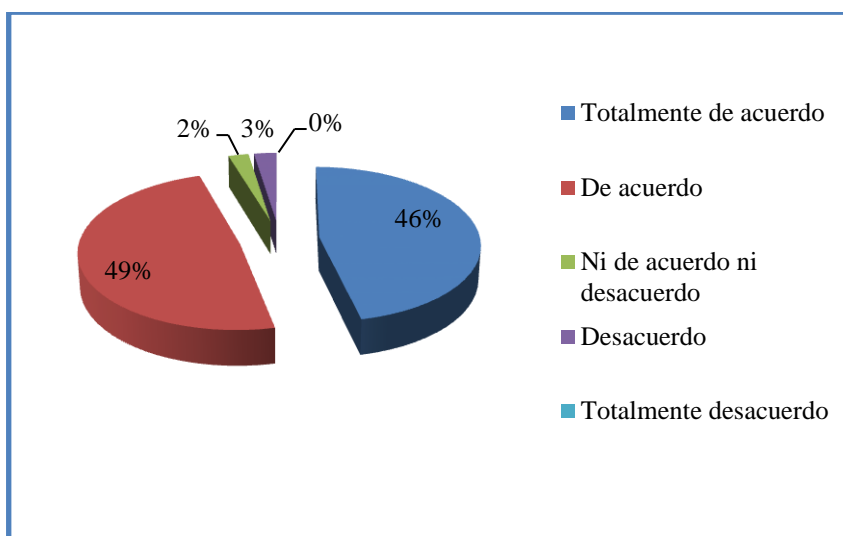


Figura N° 12 Activación empresarial

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

En un 95% las personas estuvieron de acuerdo en haber participado en este tipo de activación empresarial. Consecuentemente, se puede indicar que en la actualidad las empresas han optado por implementar estrategias de activación que involucran el uso de redes sociales, por ser un medio de comunicación masivo.

Uso de redes sociales en empresas

13.- ¿Piensa usted que las redes sociales pueden ser generadoras de problemas laborales?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	191	48%
De acuerdo	165	41%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	44	11%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	400	100%

Tabla N° 17 Problemas laborales

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

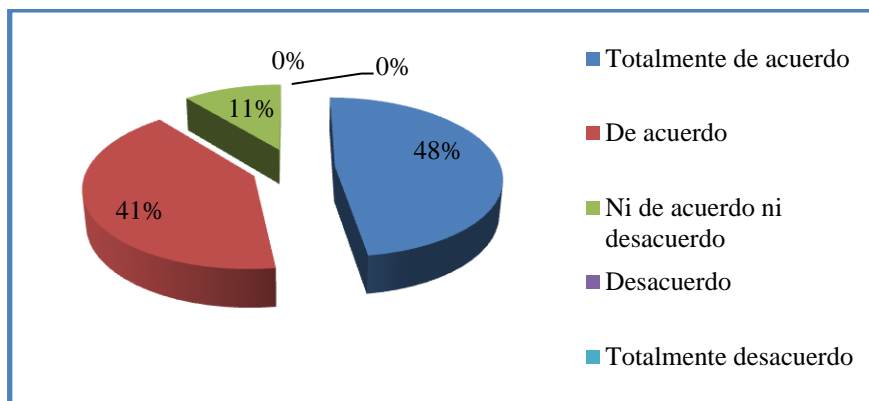


Figura N° 13 Problemas laborales

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

Se identificó que el 89% estuvo de acuerdo en que la utilización de las redes sociales en el entorno laboral pueda generar inconvenientes. Por lo tanto, resulta factible determinar que a pesar de los beneficios que pueda proporcionar el uso de las redes sociales, existe un alto riesgo de que por el contrario su uso genere problemas dentro de la empresa, esto como consecuencia a un inadecuado manejo y la falta de capacitación proporcionada a los empleados por parte de la organización.

14.- ¿Cree que los empleados están preparados para el uso de redes sociales en sus trabajos?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	23	6%
De acuerdo	56	14%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	53	13%
Desacuerdo	93	23%
Totalmente desacuerdo	175	44%
Total	400	100%

Tabla N° 18 Uso de redes sociales en empresas

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

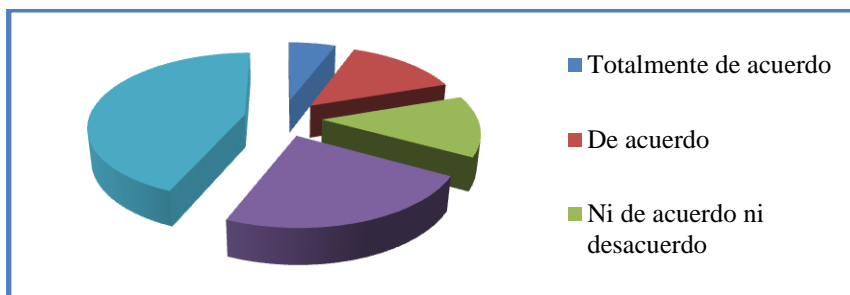


Figura N° 14 Uso de redes sociales en empresas

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johnny Yulán Ceavichay

Se consultó a los encuestados su percepción con respecto a si los empleados se encuentran preparados para hacer uso de las redes sociales en sus trabajos, obteniendo un 67% de quienes estuvieron totalmente en desacuerdo a diferencia del 20% que indicó estar de acuerdo. En conclusión, se puede decir que actualmente los empleados no se encuentran debidamente preparados para adaptar el uso de las redes sociales a nivel laboral, por lo que se puede acotar que las directrices son sólo el primer paso. Lo que realmente se necesita es un programa de capacitación formal de redes sociales, que ofrezca una certificación para que los empleados puedan compartir sus avances y prácticas tanto en su directorio de empleados así como en sus perfiles en las diferentes redes sociales.

Discusión

Por medio de la investigación se comprobó que aún existen inconvenientes en la inclusión de las redes sociales como herramienta de trabajo, exceptuando a las personas que mantienen contacto directo con el cliente. Las encuestas fueron dirigidas a empleados y directivos de empresas, ya que son ellos actores principales de la denominada sociedad de la información y por lo tanto son quienes se pudo conversar de una manera más abierta sobre este tema de interés.

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Referente al aspecto de comunicación corporativa, el canal de intercambio de información más utilizado es el correo electrónico, ya que en un 55% los participantes resaltaron este medio para poder hablar entre sus compañeros y compartir algún dato relacionado a las funciones a ejercer. El facebook es la red social que en un 75% las personas mencionaron que utilizan con más frecuencia y en contraste sería la mejor opción para ejercer una comunicación laboral.

A medida que pasa el tiempo la tecnología ha permitido que el ser humano cambie su manera de pensar y manejar las cosas, consecuentemente el uso de las redes sociales en Internet representa una de las herramientas tecnológicas con mayor aceptación. Estas redes son muy usadas por empresas, las cuales a través del su uso desean tener mayor acercamiento a sus clientes y por lógica incrementar las ventas, fortalecer sus marcas, etc. Según Sánchez & Pintado (2009), “Una red social es un servicio basado en Internet que permite a los individuos: Construir un perfil público o semi-público dentro de un sistema delimitado. Articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión. Ver y recorrer su lista de las conexiones y de las hechas por otros dentro del sistema”.

Es interesante lo mencionado por los autores, que consideran que cualquier red social cumple las mismas características: obtener un perfil de usuario, poder tener conexiones con otros perfiles de usuarios y al final examinar lo que existe en aquellos perfiles y las conexiones de este con otros usuarios. Ahora bien, estas características se cumplen cuando se manipulan las redes sociales para construir amistades y mantener relaciones sociales.

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

A pesar de la necesidad del uso de redes sociales de manera personal o empresarial, los empleados de las diferentes empresas no tienen la capacitación suficiente para ejercer el control en el manejo de las mismas, debido a que el 70% de empelados encuestados, se mostró indiferente en si reciben o no el lineamiento adecuado para poder mantener el vínculo adecuado con la sociedad.

Es importante también resaltar que en las redes sociales se logran difundir publicidades que tienen un mayor alcance a nivel mundial. De allí, que se afanen las empresas en utilizar estos medios eficaces de comunicación. En veracidad de este hecho muchas empresas han incrementado su popularidad y ventas mediante el uso de las redes sociales.

Desde esta perspectiva Sánchez & Pintado (2009), mencionan que las redes sociales permiten comunicar a los clientes de los nuevos productos y conocer cuál sería su impresión hacia este bien; también permite que los clientes puedan dar sugerencias de un nuevo producto con las características que ellos desean y por último permite dar soporte a los clientes acerca del uso o aplicación del producto, la resolución de problemas que se puedan generar, entre otros.

Existen una gran variedad de redes sociales que las empresas pueden utilizar gracias al internet y que pueden manipularlas en base a sus necesidades. Sin embargo es fundamental mantener una creatividad, seriedad y conciencia al momento de usar estos medios sociales, informativos y publicitarios. Como ya fue mencionado anteriormente, es importante conocer que entre las redes sociales mayormente utilizadas están: Facebook y Twitter.

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Por lo tanto, en base a los resultados obtenidos, queda demostrado, que son los directivos empresariales los que deberían brindar la capacitación necesaria en el manejo de las redes sociales para que sus empleados puedan tener efectividad en la relación con el cliente, ya que es la ventaja más relevante del manejo de estas herramientas, puesto que la comunicación interna o desarrollo de tareas rutinarias con el uso de las redes no es dable, según la información recolectada.

El 69% de las personas estuvieron totalmente de acuerdo que las redes sociales ayudan en la relación con el cliente y a que éste siempre tenga la información suficiente de un determinado producto, consecuentemente resulta especialmente útil para captar una mayor participación de mercado.

En relación al desempeño laboral un gran porcentaje de empleados, mencionó que si se incluyen en su totalidad las redes sociales como herramienta de trabajo, pueden ser las causantes de grandes problemas laborales, principalmente por el rendimiento ineficiente del trabajador y la baja concentración que se generaría por el contexto en el que se maneja este canal de comunicación.

Este trabajo tiene un sustento de vínculo social, debido a su relación con el objetivo 4 del Plan Nacional del Buen vivir (2014), al fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, puesto que capacitando a las personas acerca de las TIC, específicamente del manejo de redes sociales, se les estaría proporcionado información suficiente para estar a la par del globalizado mundo digital. Se habla de las TIC, puesto que las redes sociales forman parte de ésta, ya

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

que los recursos se están constituyendo en el eje central de formación y se puede acceder cada día a información mundial, nacional, local, siempre y cuando se le proporcione un uso adecuado.

Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada se pudo identificar que el hecho de que la utilización de las redes sociales en la actualidad se ha popularizado a tal punto que constituye una herramienta importante para mejorar el flujo de la información y a su vez puede proporcionar otros beneficios a las empresas que las aplican, sin embargo, puede resultar contraproducente si no se usa adecuadamente.

A pesar de esto, en la mayoría de los casos se hace un mal uso de las redes sociales dentro del sector corporativo, ya que generalmente, los empleados suelen acceder con fines no laborales. Esto representa un factor negativo porque puede generar retrasos y afectar la eficiencia laboral y el desempeño del empleado. En este contexto es preciso mencionar que a nivel empresarial en lo que se refiere a la comunicación interna generalmente suelen aplicarse herramientas tradicionales para facilitar la comunicación interna.

Sin embargo, desde una perspectiva externa es válido considerar el uso de las redes sociales, esto como consecuencia a diferentes factores del mercado, por ejemplo el incremento en los niveles de competitividad y las exigencias del mercado, han generado la necesidad de que las empresas pueda aprovechar de las herramientas que se encuentran a su disposición para gestionar de mejor manera las relaciones con los clientes. En este caso, características como la conectividad e interactividad

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

constituyen uno de los principales beneficios que proporcionan las redes sociales, generando resultados positivos en lo cuanto al contacto empresa-cliente siempre y cuando se utilice de manera adecuada.

No obstante, se ha podido identificar que no se ha desarrollado una adecuada capacitación al talento humano en las empresas, que sirva como orientación para que éstos puedan hacer un uso adecuado de las redes sociales. El uso de las redes sociales como opción de comunicación entre los empleados y sus compañeros para resaltar cuestiones laborales, rara vez se da, debido a que este medio se utiliza más como entretenimiento, más no para ser la opción de iniciativa de conversación para el envío de notificaciones de trabajo.

En términos generales, la utilización de redes sociales en un contexto empresarial puede ser visto desde dos perspectivas diferentes, a nivel interno y a nivel externo, así mismo, ambos enfoques han demostrado ser totalmente divergentes, puesto que a pesar de que el objetivo principal se basa en la facilidad de comunicación que proporcionan estos medios, se puede decir que los empleados requieren de una capacitación previa para poder hacer un uso eficiente de las redes sociales para comunicación interna. Mientras que en el caso de la comunicación externa los resultados son más alentadores, principalmente porque en la actualidad existe personal especializado (community manager) que se encargan de gestionar la comunicación con el cliente a través de redes sociales.

Esto genera la necesidad de que el uso de redes sociales sea considerado con la misma importancia para ambos enfoques, ya que solo de esta manera se logrará aprovechar eficientemente los beneficios de las redes sociales tanto a nivel interno como externo.

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2010). *Conciliar vida profesional y personal*. Montevideo: Ediciones Granica S.A.
- Barranco, M. d. (2012). *Situaciones de dependencia, discapacidad y derechos*. Madrid: Librería-Editorial Dykinson.
- Cayo, L. (2010). *Las Redes Sociales. Lo que hacen sus hijos en Internet*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Charles, K. (2013). *Comprender las redes sociales: Teorías, conceptos y hallazgos*. Madrid: CIS- Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Cruz, J. (2014). *Liderazgo Inspiracional: Descifra su ADN y Maximiza Tu Legado, Influencia, Impacto y Efectividad*. Madrid: Palibrio.
- De Pablos, C., López, J., Medina, S., & Martín, S. (2009). *Informática y comunicaciones en la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- García, E., Rialp, A., & Rialp, J. (2009). *Unificación de las TIC y procesos de integración en las fusiones y adquisiciones horizontales*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Gil, M., & Giner, F. (2008). *Los sistemas de información en la sociedad del conocimiento*. Madrid: ESIC Editorial.
- Gómez, J., de Luque, Á., & Ontoria, A. (2009). *Aprender con mapas mentales*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Haller, D. (2011). *Atlas de etnología*. Barcelona: Ediciones AKAL.
- Instituto nacional de estadística y censo. (2014). *Instituto nacional de estadística y censo*. Recuperado el 9 de Febrero de 2014, de Instituto nacional de estadística y censo: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Katz, R. (2009). *El Papel de las TIC en el Desarrollo*. Barcelona: Editorial Ariel .
- López, E., & Fuentes, R. (2013). Metodología cualitativa: un cambio de paradigma en la investigación médica. *Escuela Superior de Medicina del Instituto Politécnico Nacional*, 161.
- López, J. (2009). *¿Pueden las tecnologías de la información mejorar la productividad?* Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Mondy, W., & Noe, R. (2009). *Administración de recursos humanos*. Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Pearson Educación.

Presidencia de la República del Ecuador. (28 de Septiembre de 2014). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Obtenido de Plan Nacional del Buen Vivir: <http://www.buenvivir.gob.ec/>

Requena, F. (2013). *Análisis de redes sociales: Orígenes, teorías y aplicaciones*. Madrid: CIS.

Ruiz, J. (2012). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Sánchez, J., & Pintado, T. (2009). *Nuevas tendencias en comunicación*. Madrid: ESIC.

Sesé, L. (25 de Septiembre de 2014). *Cálculo numérico y estadística aplicada*. Madrid: UNED.

Stephne, R. (2009). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Barcelona: Parainfo.

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

ANEXOS

Anexo 1.- Cuestionario de preguntas

UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

Encuesta desarrollada con la finalidad de conocer el uso de las Redes Sociales como herramientas de trabajo.

*Obligatorio

Información general

¿Usted actualmente trabaja? *

(En caso de ser negativa la respuesta se termina la encuesta)

- Si
 No

¿Ha manejado usted alguna vez una red social? *

(En caso de ser negativa la respuesta se termina la encuesta)

- Si
 No

Redes sociales en la comunicación corporativa

¿Qué utiliza usted normalmente para la comunicación con sus compañeros de trabajo? *

- Redes Sociales
 Correos corporativos
 Llamadas telefónicas
 Fax
 Otro:

¿Cree que el uso de redes sociales es idóneo para la comunicación entre sus compañeros de trabajo? *

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo ni desacuerdo
 Desacuerdo
 Totalmente desacuerdo

¿Qué redes sociales usted utiliza con frecuencia? *

- Facebook
 Twitter
 MySpace
 Badoo
 Hi5
 Otro:

¿Qué red social considera que sería esencial para la comunicación corporativa? *

- Facebook
 Twitter
 MySpace
 Badoo
 Hi5
 Otro:

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Conocimiento del uso de redes sociales

¿Ha recibido alguna vez usted capacitación sobre el uso de las redes sociales en su trabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente Desacuerdo

¿Para qué utiliza normalmente las redes sociales? *

- Comunicación personal
- Comunicación empresarial
- Búsqueda de información
- Otro:

¿Sabía usted que en las redes sociales se puede compartir información? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

Redes sociales como comunicación entre los clientes

¿Considera usted que las redes sociales es un vínculo óptimo con los clientes? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

¿Cree que la captación de clientes se puede dar con el uso de redes sociales? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

¿Ha tenido que ser participe de alguna activación empresarial por medio de las redes sociales? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

Uso de redes sociales en empresas

¿Piensa usted que las redes sociales pueden ser generadoras de problemas laborales? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

¿Cree que los empleados están preparados para el uso de redes sociales en sus trabajos? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Anexo 2.- Entrevistas

Entrevista 1: Dr. Marino Álava, Director de Estudio Jurídico Álava & Asociados

1.- ¿Cree usted que sería necesario la utilización de las redes sociales para la publicidad de la empresa?

Claro que sí, debido a que las redes sociales utilizadas a conciencia y de manera responsable, permitirá que las diversas publicidades creadas con creatividad, pueda generar en el cliente y posible cliente la innata necesidad de utilizar los servicios que proponemos.

2.- ¿Cómo ha implementado el uso de las redes sociales en el entorno laboral de sus empleados?

Se ha permitido que los empleados puedan comunicarse mediante internet a través de las redes sociales, instalando estas redes en el sistema operativo de cada uno de sus computadores. Además de una capacitación sobre el uso únicamente laboral de estas redes dentro de los horarios de trabajo establecidos.

3.- ¿Con qué propósitos usa usted las redes sociales en la empresa?

Se las utiliza con propósitos comerciales, publicitarios, comunicativos, e informativos

4.- ¿Cuáles son los beneficios que según a su parecer se pueden obtener al usar dichas redes para el incremento de las ventas de la empresa?

Se minimiza tiempo y energías, así como también la eficacia en la comunicación.

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

5.- ¿Cuáles son las desventajas que de acuerdo a su opinión pudieran generar la manipulación de las redes sociales en el entorno laboral y comercial de la empresa?

El uso indebido de estas redes y que se genere la idea de que es la única opción de comunicación de los empleados y clientes.

Entrevista 2: Carlos Paredes, Gerente de Pbcorp

1.- ¿Cree usted que sería necesario la utilización de las redes sociales para la publicidad de la empresa?

Realmente sí, ya que las personas en general usan y visitan frecuentemente estas redes sociales, y es un gran medio para poder realizar publicidad de nuestros productos y/o servicios

2.- ¿Cómo ha implementado el uso de las redes sociales en el entorno laboral de sus empleados?

Se ha podido llegar a un acuerdo con los empleados en el manejo de estas redes dentro del ámbito laboral, ya sea exclusivamente para la comunicación interna como para cualquier emergencia externa.

3.- ¿Con qué propósitos usa usted las redes sociales en la empresa?

Con el propósito de incentivar a los empleados en la eficacia de sus funciones, así como también el dar a conocer la empresa a demás clientes.

USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

4.- ¿Cuáles son los beneficios que según a su parecer se pueden obtener al usar dichas redes para el incremento de las ventas de la empresa?

Ayuda a la interacción con los clientes de manera responsable y directa. Evita la pérdida de tiempo por parte de los empleados.

5.- ¿Cuáles son las desventajas que de acuerdo a su opinión pudieran generar la manipulación de las redes sociales en el entorno laboral y comercial de la empresa?

La distracción que pueda generar el uso de estas redes, así como también el mal manejo de ellos.

Entrevista 3: Fabricio Simmonds, Director de Surdeco

1.- ¿Cree usted que sería necesario la utilización de las redes sociales para la publicidad de la empresa?

Si, puesto que hoy en día podemos hacer un enlace directo con nuestros clientes.

2.- ¿Cómo ha implementado el uso de las redes sociales en el entorno laboral de sus empleados?

Se ha incrementado el uso del internet a los empleados para poder enterarse de lo que sucede en su entorno y así ayudar a saber lo que nuestros clientes requieren o necesitan.

**USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN
EMPRESAS DEL SECTOR CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

3.- ¿Con qué propósitos usa usted las redes sociales en la empresa?

Con el único propósito incrementar la publicidad de nuestra empresa e interactuar con nuestros clientes.

4.- ¿Cuáles son los beneficios que según a su parecer se pueden obtener al usar dichas redes para el incremento de las ventas de la empresa?

Pueden ayudar a incrementar el marketing de la empresa puesto que el internet crea una ventana de interacción con nuestros clientes.

5.- ¿Cuáles son las desventajas que de acuerdo a su opinión pudieran generar la manipulación de las redes sociales en el entorno laboral y comercial de la empresa?

El descuido de nuestros empleados, puesto que pueden distraerse y dejar a un lado el plano laboral.