

# El uso de las redes sociales... en el trabajo

Por **Marta Flores**

Catedrática Departamento Administración de Empresas UCA  
Licenciada en Administración de empresas

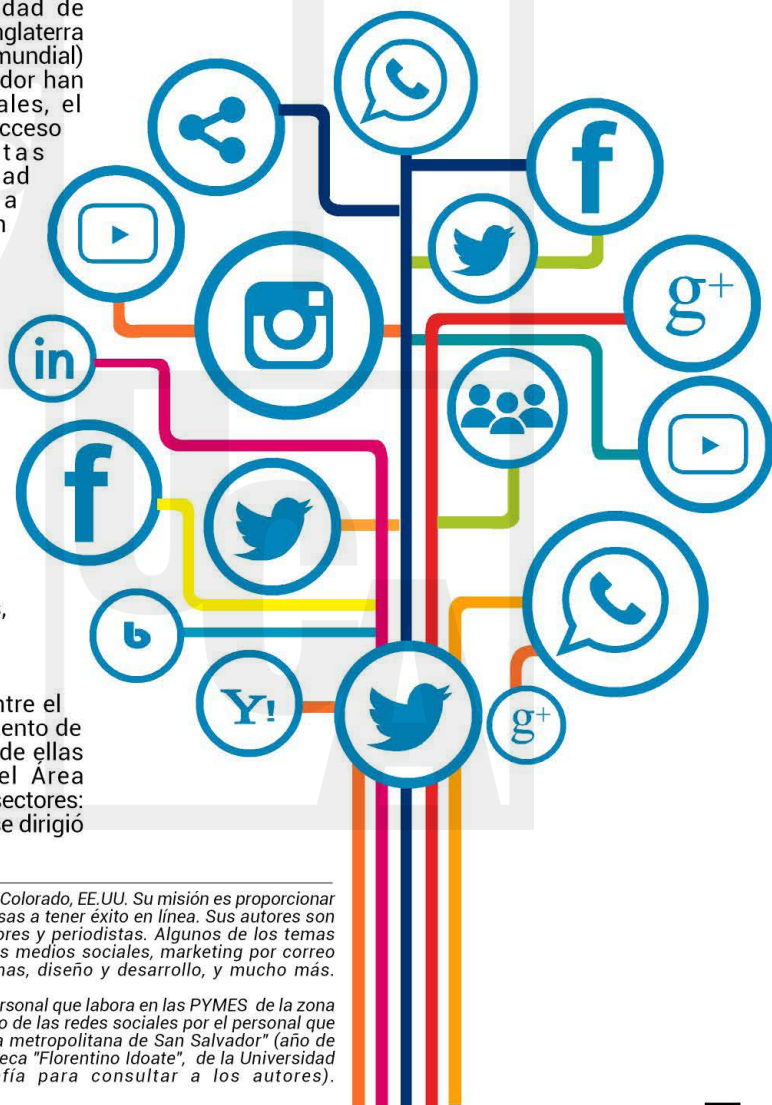
Cuando escuchamos el término "Redes Sociales" asociamos a ellas las palabras interacción, comunicación, "share", comunidades, contenido, internet, entre muchos otros términos, que con el paso del tiempo han aparecido para referirse a ella. Practical E-Commerce<sup>1</sup> contabilizó 74 redes más importantes a nivel global como Facebook (de interés general), Instagram (de contenido visual), Flixter (redes sociales de estilos de vida), YouTube (redes sociales de videos), entre muchas otras.

Empresas como "ONTSI" (Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de Información) en España, "We are social" en Inglaterra (con presencia en más de 30 países a nivel mundial) y "Analitika, Market Research" en El Salvador han creado estudios sobre las redes sociales, el comportamiento de los "internautas" y su acceso a internet. Al igual que estas organizaciones/empresas, la Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas", a través del Departamento de Administración de Empresas, dirigió 2 trabajos de graduación<sup>2</sup> elaborados por estudiantes egresados para optar al grado de licenciados en Administración de Empresas, donde se investigó sobre el uso de las redes sociales por el personal que labora en las empresas, tanto PYMES como en la Gran empresa. Este artículo retoma y condensa los resultados arrojados en ambas investigaciones, con el único objeto de presentar la realidad que vive el personal que no funge funciones adscritas a las redes sociales, pero están en contacto con estas dentro y fuera de su jornada laboral a través de algunos dispositivos como computadoras, teléfonos, entre otros.

## Metodología:

Las investigaciones se llevaron a cabo entre el año 2014 y 2015 y se utilizó como instrumento de recolección de datos dos encuestas, una de ellas dirigida al personal de la PYMES del Area Metropolitana de San Salvador (AMSS) de 3 sectores: Comercio, Servicio e Industria. La segunda se dirigió

al personal de la Gran Empresa del AMSS del Sector Comercio. Las encuestas se cargaron en la plataforma de Google Drive y se obtuvieron un total de 123 repuestas de personal que trabaja en la PYMES y 124 personas de la Gran Empresa, totalizando 247 respuestas. Dentro de esta muestra el 44.53% fueron mujeres y el 55.46% fueron hombres. Las edades variaban desde 18 años hasta más de 40 años. El 95% trabaja en un horario matutino-vespertino y solo un 5% trabaja en horario vespertino-nocturno.



\*1 Practical E-commerce se inició en julio de 2005 en Grand Junction, Colorado, EE.UU. Su misión es proporcionar artículos independientes y comentarios para ayudar a las empresas a tener éxito en línea. Sus autores son profesionales interesados en el comercio electrónico, consultores y periodistas. Algunos de los temas investigados van desde comercio electrónico, la estrategia, los medios sociales, marketing por correo electrónico, venta multicanal, conversión, carros y plataformas, diseño y desarrollo, y mucho más.

\*2 Los trabajos de graduación: "El uso de las redes sociales por el personal que labora en las PYMES de la zona metropolitana de San Salvador" (año de elaboración: 2014) y "Uso de las redes sociales por el personal que labora en las grandes empresas del sector comercio de la zona metropolitana de San Salvador" (año de elaboración: 2015). Ambas pueden ser consultadas en la Biblioteca "Florentino Idoate", de la Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas" (ver bibliografía para consultar a los autores).

Los cargos que desempeñan son:

ADMINISTRATIVO - COORDINADOR	46%
OPERATIVO	27%
TÉCNICO	14%
GERENTE-DIRECTIVO	13%

**Resultados:**

La información recabada se obtuvo de trabajadores en cuyas empresas no tienen restricción de acceso a internet y, también, de quienes sí tienen restricción al momento de acceder a internet. Para estos últimos las restricciones más comunes se ilustran en la siguiente infografía:



52%

- tiene restricción de uso como:
- Acceso con limitaciones
  - NO existe acceso a internet
  - No se permiten dispositivos
  - Hay un horario específico para su uso.

**Experiencia del personal que labora en la Gran Empresa**

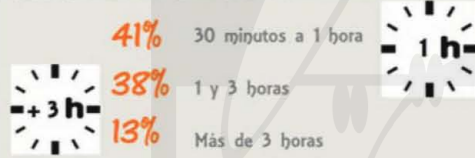
PRINCIPAL MEDIO PARA CONECTARSE A LAS REDES SOCIALES



HORARIO MÁS FRECUENTE PARA CONECTARSE A LAS REDES SOCIALES



TIEMPO DEDICADO AL USO DE LAS REDES SOCIALES



PRIMERA RED SOCIAL UTILIZADA



RED SOCIAL MÁS UTILIZADA EN EL 2014



PRINCIPAL USO QUE DA A LAS REDES SOCIALES



PERSONAS CON LAS QUE MÁS INTERACTÚAN



PRINCIPAL USO PERSONAL QUE DA A LAS REDES SOCIALES

- 1° Actualizar, comentar y/o publicar estados
- 2° Enterarse qué hacen los demás contactos
- 3° Subir fotografías /información
- 4° Ver promociones, descuentos en bienes y/o servicios de su preferencia
- 5° Ver videos

FRECUENCIA DE USO

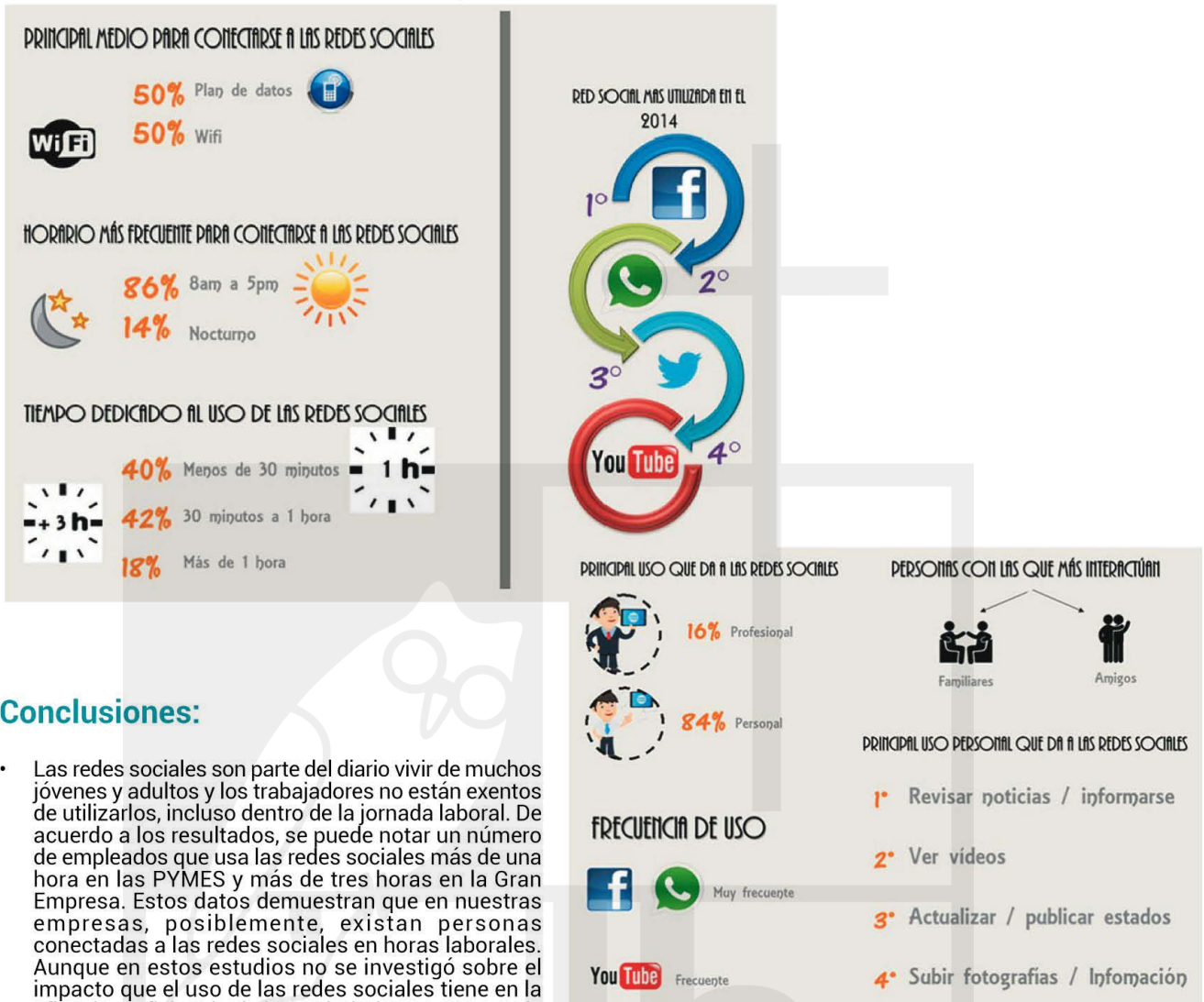




# TENDENCIAS

## EL USO DE LAS REDES SOCIALES... EN EL TRABAJO

Experiencia del personal que labora en la Pymes



### Conclusiones:

- Las redes sociales son parte del diario vivir de muchos jóvenes y adultos y los trabajadores no están exentos de utilizarlos, incluso dentro de la jornada laboral. De acuerdo a los resultados, se puede notar un número de empleados que usa las redes sociales más de una hora en las PYMES y más de tres horas en la Gran Empresa. Estos datos demuestran que en nuestras empresas, posiblemente, existan personas conectadas a las redes sociales en horas laborales. Aunque en estos estudios no se investigó sobre el impacto que el uso de las redes sociales tiene en la eficacia o eficiencia de los trabajadores, este puede ser una nueva línea de investigación que puede arrojar resultados positivos o negativos e incluso sorprendentes, a la hora de determinar si las redes sociales impactan negativa o positivamente en la productividad del empleado.
- La principal red social más utilizada sigue siendo Facebook seguida muy de cerca por Whatsapp (que fue comprada por Facebook en 2014<sup>3</sup>), aunque esta última se identifica más con servicio de mensajería. Cuando se estudian los resultados del principal uso que los usuarios trabajadores dan a la red, se evidencia que la mayoría de funciones demandadas las pueden encontrar en una sola red: Facebook.
- ¿Con quienes interaccionan más los trabajadores? Se podría inferir que la respuesta a esta pregunta es "con los compañeros de trabajo", ya que en la empresa son con las personas que más se relacionan. Esto se evidencia claramente en la Gran empresa, pero para las PYMES esto no es una realidad, ya que en su

mayoría identificó a la familia. El grupo social que está presente tanto en la Gran empresa como en la PYMES son los amigos, esto confirma las necesidades de afiliación que todos experimentamos.

- Las redes sociales es una tendencia que no vislumbra bajar el número de usuarios (quienes al 2011 ya superaba el millón de usuarios salvadoreños), muy por el contrario va al alza, por lo que hay que repensar la manera de cómo convivir con los internautas que laboran dentro de las empresas, ya que estos pueden aumentar el tiempo de uso de las redes durante la jornada laboral. Pero, ¿cómo procurar que la productividad no se vea mermada, sino más bien se pueda potenciar? Esto podría ser el nuevo reto de los gestores de talento al interior de las empresas.

<sup>3</sup> Para mayor información sobre la adquisición puede ver el siguiente link: <http://www.laprensagrafica.com/2014/10/06/facebook-cierra-la-compra-de-whatsapp>  
<http://www.laprensagrafica.com/el-salvador/social/198995-salvadorenos-en-facebook-superan-un-millon-de-usuarios>

### Pensamientos finales:

En estos tiempos, donde la explosión de la tecnología nos ha invadido de manera abrumante, ¿nos encontramos ante la necesidad de crear reglas, normativas o políticas al interior de las empresas para controlar el tiempo y el uso que los trabajadores hacen de las mismas? ¿Deberíamos trabajar en las personas, para hacer conciencia de su uso en horarios donde no se comprometa la productividad? O por el contrario, ¿es una fuente de oportunidad para los gestores del talento humano de potenciar su uso para el beneficio

de la empresa y del empleado? Es decir, ¿podemos aprovechar la habilidad "multitasking" que muchos de ellos están desarrollando? ¿Podemos crear comunicaciones fluidas jefaturas-subordinaciones-compañeros de trabajo a través de las redes sociales?

El desafío puede ser grande pero debe ser analizado y abordado eficientemente.



### Bibliografía

Díaz Vaquerano, Raúl Adolfo; Osorio Bran, Hugo Alexander; Saravia López, Nelson Edgardo; Sevillano Arias, Wilber Fernando. (2014). *USO DE LAS REDES SOCIALES POR EL PERSONAL QUE LABORA EN LAS GRANDES EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR*. Trabajo de graduación para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.

Vejar Torres, Juan Carlos; Rodríguez Escobar, Marco Tulio; Núñez Reyes, Javier Ernesto; Siria Alvarado, Jennifer Lissbeth. (2015). *EL USO DE LAS REDES SOCIALES POR EL PERSONAL QUE LABORA EN LAS PYMES DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR*.

Trabajo de graduación para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.

Páginas web consultadas:

<http://www.analitika.com/sv/> <http://www.practicaecommerce.com> <http://www.ontsi.red.es/ontsi/>  
<http://wearesocial.com/uk/> <http://www.laprensagrafica.com/>