



UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Maestría

Seguridad y Salud Ocupacional

**Estudio de la incidencia de estrés laboral y su relación
con la implementación de grupos de redes sociales con
fines laborales en trabajadores del distrito 10d03 de salud
periodo agosto -septiembre 2019**

Autor:

Francisco Javier Esparza Torres

Ingeniero Kevin Ernesto Palacios Andrade

Director del Trabajo de Titulación

Quito, 2019

DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Francisco Javier Esparza Torres, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, calificación profesional, o proyecto público ni privado; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Francisco Javier Esparza Torres

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación está dedicado a Dios y a mis padres por constituir el soporte de mi vida. Así también a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa de formación académica, aportando no solo ciencia y técnica sino valores humanos tan gratificantes con el respeto y la bondad.

AGRADECIMIENTOS

Especialmente a mi tutor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi estudio de postgrado y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente e impulsarme positivamente en esta noble profesión.

A la Universidad del Pacifico, por haberme ofrecido la oportunidad de enriquecerme en un conocimiento tan necesario para la sociedad como lo constituye el cuidar de la salud laboral.

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo determinar y analizar la relación entre uso de redes sociales con fines laborales y el estrés laboral agudo o Síndrome de Burnout en el distrito 10d03 de salud. Para ello se aplicaron dos instrumentos a los trabajadores, uno para determinar el nivel de uso de redes sociales (categorizándolo en bajo, medio y alto) y otro para identificar la incidencia del síndrome de Burnout (categorizándolos en si lo padecen y no lo padecen) y sus resultados se analizaron utilizando el estadístico Chi Cuadrado, para determinar si la relación observada a simple vista es estadísticamente significativa. Una vez evaluada la relación se procede a formular recomendaciones destinadas a reducir la incidencia del Síndrome Burnout y promover un uso más sano de las redes sociales en la empresa.

Palabras clave: redes sociales, estrés laboral, comunicación organizacional, bienestar emocional.

ABSTRACT

This work aims to determine and analyze the relationship between the use of social networks with labor fines and acute work stress or Burnout Syndrome in the 10d03 health district. For this, two instruments are applied to workers, one to determine the level of use of social networks (categorizing it as low, medium and high) and another to identify the incidence of Burnout syndrome (categorizing them in case they suffer and do not suffer) and its results will be analyzed using the Chi Square statistic, to determine if the observed relationship is a statistically significant simple view. Once you control the relationship, proceed with a recommended recommendations form to reduce the incidence of Burnout Syndrome and promote a healthier use of social networks in the company.

Keywords: social networks, work stress, organizational communication, emotional well-being.

ÍNDICE

DECLARACION DE AUTORIA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	x
ÍNDICE DE ECUACIONES	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. Formulación del Problema	6
1.1.2. Sistematización del Problema	6
1.2. Objetivos de la investigación.....	6
1.2.1. Objetivo general	6
1.2.2. Objetivos específicos	6
1.3. Justificación.....	7
1.4. Delimitación de la investigación	8
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	9

2.1.	Antecedentes de la investigación	9
2.2.	Bases teóricas	13
2.2.1.	Clima organizacional	13
2.2.2.	Redes sociales con fines laborales	16
2.2.3.	Estrés laboral	20
2.3.	Bases legales.....	24
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador (2008)	24
2.3.2.	Código del Trabajo del Ecuador (2005)	25
2.3.3.	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2004) 25	
2.3.4.	Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2017).....	25
2.3.5.	Acuerdo Ministerial 82. Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral (2017).....	26
	CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	28
3.1.	Naturaleza de la investigación	28
3.2.	Población y Muestra	28
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.4.	Análisis de los Datos	31
	CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	33
4.1.	Perfil demográfico de los encuestados	33

4.2. Uso de redes sociales por parte de los encuestados	36
4.3. Incidencia de estrés laboral en el grupo encuestado	44
4.3.1. Cansancio emocional	44
4.3.2. Despersonalización	49
4.3.3. Realización personal	53
4.3.4. Relación entre uso de redes sociales en el trabajo e incidencia del síndrome Burnout	60
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	65
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	73
Anexo A. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	73
Anexo B. Cuestionario de hábitos de los usuarios de las redes sociales de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Durango (UAD), Campus Zacatecas	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de los encuestados según nivel de uso de redes sociales	42
Tabla 2 Uso de redes sociales y naturaleza del cargo	43
Tabla 3 Nivel de cansancio emocional promedio	49
Tabla 4 Nivel de despersonalización promedio	53
Tabla 5 Nivel de realización personal promedio	58
Tabla 6 Frecuencia esperada de incidencia del síndrome Burnout.....	60
Tabla 7 Frecuencia real de incidencia del síndrome Burnout.....	61

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Modelo de influencia del clima organizacional y sus dimensiones sobre el desempeño de la organización	16
Ilustración 2 Sexo de los encuestados.....	33
Ilustración 3 Edad de los encuestados	34
Ilustración 4 Naturaleza del cargo de los encuestados.....	35
Ilustración 5 Número de redes sociales utilizadas	36
Ilustración 6 Frecuencia de uso de redes sociales	37
Ilustración 7 Tiempo de conexión en de redes sociales	37
Ilustración 8 Interés en el entorno laboral	38
Ilustración 9 Uso de redes sociales fuera del horario laboral	39
Ilustración 10 Importancia de la información compartida a través de redes sociales	39
Ilustración 11 Respuesta frente a mensajes laborales en redes sociales	40
Ilustración 12 Relevancia de la información compartida a través de redes sociales	40
Ilustración 13 Repercusión del uso de redes sociales	41
Ilustración 14 Opinión acerca del uso de redes sociales en la empresa	42
Ilustración 15 Agotamiento emocional	44
Ilustración 16 Sensación de vacío emocional	45

Ilustración 17	Fatiga	45
Ilustración 18	Cansancio y deseo de aislamiento	46
Ilustración 19	Desgaste	47
Ilustración 20	Frustración	47
Ilustración 21	Tiempo en el trabajo	48
Ilustración 22	Cansancio al trabajar con la gente	48
Ilustración 23	Despersonalización de compañeros y clientes	50
Ilustración 24	Endurecimiento hacia los demás	50
Ilustración 25	Endurecimiento emocional	51
Ilustración 26	Interés en el bienestar de los demás	51
Ilustración 27	Percepción de colapso emocional.....	52
Ilustración 28	Locus de control externo	53
Ilustración 29	Empatía para con los compañeros de trabajo y clientes .	54
Ilustración 30	Eficacia y empatía	54
Ilustración 31	Percepción de influencia positiva en los demás.....	55
Ilustración 32	Energía en el trabajo.....	56
Ilustración 33	Ambiente agradable en el trabajo	56
Ilustración 34	Percepción de estimación	57
Ilustración 35	Valor en el trabajo.....	57
Ilustración 36	Tratamiento de problemas emocionales	58

Ilustración 37 Incidencia del Síndrome Burnout	59
Ilustración 38 Tabla de valores Chi Cuadrado	63
Ilustración 39 Comprobación gráfica de hipótesis	64

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1	Fórmula del estadístico Chi Cuadrado.....	61
Ecuación 2	Estadístico Chi Cuadrado con valores remplazados	62
Ecuación 3	Valor del estadístico Chi Cuadrado.....	62
Ecuación 4	Fórmula para determinar grados de libertad	62
Ecuación 5	Grados de libertad con valores remplazados	62
Ecuación 6	Valor de Grados de libertad	63

INTRODUCCIÓN

El uso de redes sociales en las empresas con fines laborales posee aplicaciones como enviar información de manera barata, masiva e instantánea, monitorear el comportamiento de los empleados y mantenerse constantemente en contacto es una práctica cada vez más común en la mayoría de las organizaciones; las ventajas de esta práctica están a la vista, facilitan la comunicación y la productividad, sin embargo, como la mayoría de las áreas donde las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) han penetrado, el cambio en la forma de relacionarse de las personas ha supuesto en diversos la resistencia de las personas al cambio y la aparición de situaciones de estrés.

Con el fin de evaluar el uso de redes sociales con fines laborales, determinar si el uso que se les da es responsable, comprobar su relación con la incidencia del estrés laboral y ofrecer recomendaciones al respecto, se realiza esta investigación en el distrito 10d03 de salud.

En el capítulo I se expone la problemática y objetivos del trabajo; en el capítulo II se presentan los fundamentos teóricos del mismo; en el capítulo III se describe la metodología utilizada, técnicas de recolección y análisis de datos; en el capítulo IV se analizan los resultados de los datos recopilados; en el capítulo V se presentan las conclusiones del trabajo y finalmente en el capítulo VI se formulan recomendaciones para abordar las áreas de mejora detectadas en la organización.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En los inicios de la revolución industrial, poca atención le era dedicada a los aspectos humanos o psicológicos del trabajo; el empleado era considerado poco más que un engrane en la maquinaria productiva, motivado por recibir un salario y cuya dimensión personal era irrelevante (Terry, 1986). Sin embargo, a lo largo de los años, numerosos estudios realizados en el campo de las ciencias administrativas han terminado por establecer la idea de que el desempeño de las organizaciones no está determinado solamente por los aspectos formales de esta, como pueden serlo las estructuras jerárquicas, las descripciones de cargo, las políticas empresariales o los manuales de procedimiento. Elton Mayo (1977), a través de sus estudios y escritos, fue uno de los pioneros en plantear que en el seno de una organización se desarrollan relaciones entre los trabajadores, que, sumados a las características personales de estos, daban como resultado una serie de conductas, creencias, reglas informales y valores compartidos; estos elementos, sumados a las estructuras formales de la organización daban como resultado una cultura organizacional (Cújar, Ramos, Hernández, & López, 2013), que, a su vez, cuando entra en contacto con factores situacionales derivados de la convivencia diaria dentro de la organización, da origen a un determinado ambiente social o clima organizacional (Sandoval, 2004), el cual tiene efectos significativos sobre el desempeño de una organización.

Estos factores situacionales que componen el clima organizacional varían de acuerdo al autor al que se estudie, sin embargo, Denison (1991), hace un repaso por la literatura del tema e identifica un total de siete, los cuales se mencionan a continuación:

1) Autonomía o el nivel de libertad que las personas tienen al momento de abordar problemas y hacer elecciones; 2) Conflicto y cooperación o el grado de asistencia entre los trabajadores y entre estos con la empresa; 3) Relaciones sociales o el ambiente social que se presenta dentro de la empresa; 4) Estructura o el conjunto de métodos, normas y lineamientos formales que determinan el trabajo dentro de la empresa; 5) Motivación o la forma en la cual se recompensa y/o incentiva a los empleados por su trabajo; 6) Estatus o el peso que se le da a los niveles jerárquicos en la empresa y 7) Flexibilidad e innovación o la disposición de la empresa a probar nuevas formas de realizar y organizar el trabajo (Denison, 1991)

Sin embargo, en los últimos años, el fenómeno de la irrupción de internet y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha modificado sustancialmente el tejido social de aquellos lugares donde ha penetrado, modificando las formas en que la gente se relaciona entre sí, siendo las relaciones laborales particularmente afectadas por este fenómeno. En particular, el uso de redes sociales ha significado un cambio en los patrones comunicacionales de las personas, teniendo como características principales la inmediatez con la que es posible entablar conversaciones con personas sin

importar el espacio geográfico donde se encuentren y la ubicuidad de estas tecnologías que permiten la comunicación en cualquier momento del día (Castells, 2006).

Las organizaciones y empresas no han sido ajenas a esta situación, ya que un número significativo de ellas han incorporado las TIC en sus operaciones diarias, con el objeto de hacer más eficiente la comunicación entre trabajadores y entre ellos y supervisores (Luna, 2015). Esta situación permite mejoras sustanciales en la eficiencia de las organizaciones, por ejemplo, en la capacidad de coordinar grandes cantidades de personas distribuidas en diferentes zonas geográficas, responder de manera inmediata a imprevistos o difundir mensajes e información a un gran número de gente a bajo costo; sin embargo, estas tecnologías también pueden provocar situaciones no deseadas, especialmente en lo concerniente a las relaciones entre las personas y su salud psicológica; en esta línea Rosario y Ruiz (2018) mencionan algunos de los elementos negativos que conlleva un uso excesivo o inadecuado de las redes sociales, entre los que están la invasión a la privacidad de las personas, la “infoxicación” o exposición a más información de la que es posible procesar y la ansiedad provocada por la sensación de estar siempre expuesto al escrutinio de terceros (Rosario & Ruiz, 2018).

Estos elementos, enmarcados en una modificación más grande en las relaciones interpersonales y laborales producto de la irrupción de estas tecnologías, suponen un cambio de paradigma para el cual muchas personas no se encuentran preparadas o capacitadas, lo cual puede resultar en resistencia a los cambios, uso inadecuado de las TIC o percepción general de encontrarse

desfasado en el contexto actual. En opinión de autores como Méndez (2004), la suma de estos elementos puede ser caldo de cultivo para el estrés laboral o “una relación disfuncional que se establece entre el individuo y su trabajo, que conduce al cansancio físico y emocional, debido a las condiciones laborales” (Méndez, 2004). Este tipo de estrés se caracteriza por:

Bajo rendimiento personal en el trabajo; tendencia a la autoevaluación negativa, sobre todo en la capacidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atiende; agotamiento emocional, no poder dar más de sí mismo en los aspectos emocional y afectivo; alta despersonalización y desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo (Méndez, 2004).

En el caso de esta investigación, se analizará esta situación (la influencia de las redes sociales en el estrés laboral), prestando atención especial al uso de grupos de WhatsApp y chats de Facebook como herramienta comunicacional entre trabajadores y entre estos y supervisores en el distrito 10D03 de salud, con el objetivo adicional de, en el caso de determinarse una relación positiva entre estas variables, ofrecer recomendaciones orientadas a garantizar el bienestar psicológico del personal.

1.1.1. Formulación del Problema

¿De qué manera puede reducirse, de ser significativa, la incidencia de estrés laboral agudo relacionado con el uso de redes sociales con fines laborales en el distrito 10d03 de salud?

1.1.2. Sistematización del Problema

- ¿Cuánto son utilizadas las redes sociales con fines laborales en los diferentes puestos y áreas de trabajo del distrito 10d03 de salud?
- ¿Está relacionado el uso de redes sociales con fines laborales con el estrés laboral en el distrito 10d03 de salud?
- ¿Está relacionado el uso de redes sociales con fines laborales con el perfil de los trabajadores del distrito 10d03 de salud?
- ¿Qué recomendaciones se pueden plantear para disminuir el riesgo de estrés laboral en los trabajadores producto del uso de redes sociales?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Analizar la relación que tiene el uso de redes sociales con fines laborales en el estrés en trabajadores del distrito 10d03 de salud en el periodo mayo-julio 2019

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar nivel de uso de redes sociales e incidencia de estrés laboral.

- Determinar la relación estadística entre el nivel de uso de redes sociales con fines laborales con la incidencia de estrés laboral en el distrito 10d03 de salud.
- Evaluar la relación que existe entre el nivel de uso de redes sociales y el perfil de los trabajadores en el distrito 10d03 de salud.
- Formular recomendaciones, para disminuir el riesgo de estrés laboral en los trabajadores producto del uso de redes sociales.

1.3. Justificación

Como ha sido expuesto anteriormente, el objetivo de esta investigación es analizar la relación que tiene el uso de redes sociales con fines laborales en el estrés en trabajadores del distrito 10d03 de salud. La realidad actual que tienen que atender las organizaciones empresariales modernas, está condicionada no sólo por la necesidad de efectividad del modelo productivo, sino también por el grado de satisfacción y bienestar de los trabajadores, en tal sentido, el manejo oportuno de las condiciones laborales que generen estrés es un requisito de gestión indispensable para este sector.

A nivel teórico, la investigación está justificada por el hecho de que permitirá conocer de forma real, la influencia que tiene el uso de redes sociales en el clima organizacional de la empresa y su incidencia en fenómenos como el estrés laboral (con sus propias repercusiones en el desempeño y en la productividad). Esta información tiene potencial de ser representativa en organizaciones pequeñas y medianas en la región.

A nivel metodológico, los instrumentos y técnicas utilizadas para el diagnóstico de la situación podrán ser replicados en contextos y trabajos futuros que apunten a objetivos similares a los de este trabajo.

Finalmente, a nivel práctico, con esta investigación, distrito 10d03 de salud identificará áreas de mejora en sus procesos comunicacionales internos, apuntando a garantizar la salud de los trabajadores desde un punto de vista emocional. Además de ello, la presente investigación servirá de fuente de consulta y como guía para organizaciones, que desean aplicar medidas destinadas a optimizar sus procesos comunicacionales sin que ello signifique perjudicar el bienestar psicológico de los trabajadores.

1.4. Delimitación de la investigación

La investigación se enfocará en una población de 53 trabajadores administrativos y operativos masculinos y femeninos comprendidos entre los 20 y 63 años de edad, que laboran en el Distrito de Salud 10D03 localizada en Cotacachi-Imbabura, los empleados se desenvuelven en diversas funciones tanto administrativas como operativas.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta el marco teórico o marco referencial de la investigación, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010) como “la recopilación de antecedentes, investigaciones previas y consideraciones teóricas por donde se sustenta un proyecto de investigación, análisis, hipótesis o experimento, permitiendo la interpretación de los resultados y la formulación de conclusiones” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

2.1. Antecedentes de la investigación

Para llevar a cabo la investigación planteada, se consideró necesaria la revisión de trabajos realizados por otros investigadores, con la finalidad de profundizar y apoyar las bases del estudio. A continuación, se presentan las diversas investigaciones consultadas y desarrolladas para el desarrollo de la investigación.

Los autores Tricoci, Rosenthal, Corral y Gil (2013) en su trabajo titulado “Una mirada sobre el impacto del uso de las redes sociales en las empresas argentinas” es valioso puesto que analiza la valoración del impacto de uso de redes sociales en la productividad de dichas compañías, y en la mejora de su competitividad, además de realizar una comparación del grado de desarrollo de las redes sociales respecto de otras aplicaciones de comercio electrónico y del uso de los sitios de internet. El trabajo afirma que el sector de empresas que utilizan de manera mayoritaria las redes sociales son las de servicios, puesto que tienen más altos componentes de bienes de información y de comunicación

que las firmas de manufactura. Finalmente, el trabajo concluye que el efecto adverso más importante para las empresas estudiadas que tiene el uso de redes sociales, es su potencial utilización para dañar la imagen de las mismas a través de campañas de desprestigio.

El trabajo de Roig (2009) titulado “E-privacidad y redes sociales” habla de los riesgos que las redes sociales suponen para la intimidad o la privacidad, principalmente por el valor económico que tiene la información personal de usuarios, tanto a nivel de empresas que buscan ofrecer publicidad personalizada como compañías que buscan monitorear la actividad y productividad de sus empleados. Esto por supuesto no sólo viola derechos fundamentales de integridad y privacidad personal, sino que puede tener efectos nocivos sobre la salud psicológica de las personas, al estar sometida a niveles constantemente altos de ansiedad producto del hecho de sentirse vigilada. Los autores señalan que una de las causas por la que este fenómeno se está dando es que el marco regulador es inexistente o muy limitado, por lo cual se recomienda diseñar un marco jurídico que favorezca las denominadas *privacy enhancing technologies* (PET) o tecnologías garantes de la privacidad, que establezca esta última como la opción por defecto en lugar de ser una opción individual que es preciso activar, como ocurre actualmente con estas tecnologías.

El trabajo de Fernández (2013) titulado “trastornos de conducta y redes sociales en Internet” analiza los trastornos de conducta desde una perspectiva psicológica con el fin de comprender el fenómeno de la persistencia de uso de las redes sociales en Internet y sus posibles implicaciones. El autor sistematiza algunas conductas que son síntomas de un uso excesivo de las redes sociales

con consecuencias como la ansiedad, el estrés o aislamiento, como lo son la inversión de gran cantidad de tiempo en estas plataformas, la alteración de estados emocionales al utilizarlas, perturbación cuando su acceso a estas es reducido y negación de tener consecuencias por estas conductas y jactancia de poder abandonarlas en cualquier momento. Finalmente, el autor propone algunas recomendaciones para el uso más saludable de las redes sociales, como lo son el establecimiento de tiempos para el uso del dispositivo que permite la conexión a estas, la promoción de actividades fuera de estas plataformas y la supervisión por parte de especialistas de los contenidos que se consumen o transmiten en estas plataformas y el uso específico que se les da.

La Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, elaborada por la Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos del Ministerio del Trabajo del Ecuador es valioso en la medida en que reconoce la importancia de los riesgos psicosociales y su impacto tanto en el bienestar de los trabajadores como en la productividad de las organizaciones e identifica numerosas dimensiones de estos riesgos, las cuales son: la carga y ritmo de trabajo, el desarrollo de competencias, el liderazgo, el margen de acción y control, la organización del trabajo, el soporte y apoyo, el acoso discriminatorio, el acoso laboral, el acoso sexual, la adicción al trabajo, las condiciones del trabajo, la doble presencia (laboral – familiar), la estabilidad laboral y emocional y la salud auto percibida. Sin embargo, para el caso de este trabajo, el cuestionario no mide en detalle niveles ni dimensiones del estrés, lo cual podría ser útil para ver en qué áreas del trabajo, las redes sociales afectan especialmente.

Con la revisión de estos y otros antecedentes, se observa que los investigadores no poseen un instrumento que de manera directa determine la relación entre estrés laboral y uso de redes sociales en el trabajo, sino que acuden al uso de diversos instrumentos que midan diferentes variables y con el uso de métodos estadísticos comprueban su relación. Es debido a ello, que para esta investigación se hará uso de dos instrumentos, que midan una variable cada uno, además de plantear la recomendación de que se diseñe y valide un instrumento que apunte a determinar la relación entre las variables que se estudian en este trabajo.

2.2. Bases teóricas

Las bases teóricas recopilan un conjunto de ideas de uno o varios autores indicando su punto de vista respecto a un tema en particular y su función principal es sustentar la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

2.2.1. Clima organizacional

Numerosos estudios realizados a lo largo de los años en el campo de las ciencias administrativas han terminado por establecer la idea de que el comportamiento en las organizaciones no está determinado solamente por los aspectos formales de esta, como pueden serlo las estructuras jerárquicas, las descripciones de cargo, las políticas empresariales o los manuales de procedimiento. Elton Mayo (1977), a través de sus estudios y escritos, fue uno de los pioneros en plantear que en el seno de una organización se desarrollan relaciones entre los trabajadores, que, sumados a las características personales de estos, daban como resultado una serie de conductas, creencias, reglas informales y valores compartidos; estos elementos, sumados a las estructuras formales de la organización daban como resultado una cultura organizacional (Cújar, Ramos, Hernández, & López, 2013), que, a su vez, cuando entra en contacto con factores situacionales derivados de la convivencia diaria dentro de la organización, da origen a un determinado ambiente social o clima organizacional (Sandoval, 2004), el cual tiene efectos significativos sobre el desempeño de una organización.

Numerosos autores coinciden en que el clima organizacional es un producto de las interacciones humanas dentro de un ambiente determinado, las personas son seres complejos que generan grupos y colectivos con infinidad de interrelaciones entre estos (Garcia, 2011).

En esta misma línea, Méndez (2006) define el clima organizacional como el “resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno” (Mendez, 2006).

Por su parte, Tiagiuri y Litwin (1968), conciben el clima organizacional como “una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización” (Tagiuri & Litwin, 1968).

Estas aproximaciones al concepto coinciden en dos puntos principales, primero que el clima organizacional se genera por la interacción entre las personas de una organización, pero también afirman que se ve influenciado por una serie de factores ambientales.

Denison (1991), hace un repaso precisamente por estos factores, identifica un total de siete, los cuales se mencionan a continuación:

- 1) Autonomía o el nivel de libertad que las personas tienen al momento de abordar problemas y hacer elecciones; 2) Conflicto y

cooperación o el grado de asistencia entre los trabajadores y entre estos con la empresa; 3) Relaciones sociales o el ambiente social que se presenta dentro de la empresa; 4) Estructura o el conjunto de métodos, normas y lineamientos formales que determinan el trabajo dentro de la empresa; 5) Motivación o la forma en la cual se recompensa y/o incentiva a los empleados por su trabajo; 6) Estatus o el peso que se le da a los niveles jerárquicos en la empresa y 7) Flexibilidad e innovación o la disposición de la empresa a probar nuevas formas de realizar y organizar el trabajo (Denison, 1991)

Estar al tanto de estas dimensiones y del clima organizacional de la organización se presenta como una tarea fundamental de los responsables del talento humano, en ese sentido, Salazar, Guerrero, Machado y Andalia (2009), señalan el clima organizacional como un factor influyente en la productividad pues esta “induce a los individuos a tomar determinados comportamientos, los cuales inciden en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia y en el desempeño general de la organización” (Salazar, Guerrero, Machado, & Andalia, 2009).

Este modelo de influencia como puede apreciarse en el siguiente esquema:



Ilustración 1 *Modelo de influencia del clima organizacional y sus dimensiones sobre el desempeño de la organización*

Fuente: (Cújar, Ramos, Hernández, & López, 2013) & (García, 2011)

Elaborado por: El Autor

2.2.2. Redes sociales con fines laborales

Antes de abordar el uso de las redes sociales en el trabajo y con fines laborales, se procederá a una revisión teórica acerca de los servicios de redes sociales. Estas son definidas por Martínez (2010) como:

Un medio de comunicación social, que permite establecer contacto con otras personas por medio de un sitio web. Está conformado por un conjunto de equipos, servidores, programas, conductores, transmisores, receptores, y sobre todo por personas que comparten alguna relación, principalmente de amistad y que mantienen intereses y actividades en común o se encuentran interesados en explorar los intereses y las actividades de otros usuarios (Martínez, 2010)

Estas plataformas, entre las que se puede mencionar Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, WhatsApp, Snapchat, entre otras, se caracterizan por permitir el intercambio de información entre personas y/o empresas sin jerarquía o límites físicos (Luna, 2015).

Estas plataformas han tenido un impacto enorme en la forma en la que las personas se comunican entre sí, y por añadidura a todas aquellas actividades que involucran la comunicación interpersonal, entre las que se encuentra claro la actividad económica, laboral y empresarial.

En este sentido, Puc (2014) menciona algunas de las áreas y procesos de la empresa donde estas plataformas han tenido mayor impacto y han sido más utilizadas, destacando entre ellas a la comunicación interna, al respecto afirma:

El uso de las redes sociales como una comunicación interna puede beneficiar a desbaratar barreras de comunicación, ya que estas redes conceden a cada colaborador la posibilidad de tener la información de primera instancia y la oportunidad de poder participar en la colaboración aportando su conocimiento...” El reto no es luchar o inhibir ese tipo de colaboración entre nuestros trabajadores, sino cómo hacer que, en sus twists, incluyan información valiosa para la empresa (Puc, 2014)

Siguiendo esta línea, Séré (2011) hace un análisis de la influencia de las redes sociales en la gestión de talento humano, colocando énfasis en su capacidad para fortalecer vínculos productivos entre los trabajadores de la empresa, al respecto afirma que:

Los departamentos de RR.HH. empiezan a centrarse no sólo en el manejo y control de las redes sociales, o de la aparición de la empresa dentro de las mismas, sino también en la gestión de las personas, en sus vínculos, en la adquisición de conocimientos y la fundamental colaboración de los equipos (Séré, 2011)

Díaz (2014) también menciona el impacto de las redes sociales en la gestión de recursos humanos, pero coloca la lupa sobre las posibilidades para la selección, reclutamiento y seguimiento del personal de plataformas como LinkedIn (red social especialmente diseñada como punto de encuentro para profesionales), al respecto menciona que:

Las bolsas de trabajo en internet en sí de han popularizado rápidamente al exponer una variedad enorme de talentos o perfiles de candidatos en la web, acondicionado múltiples ventajas del tanto para quienes buscan empleo como para quienes buscan perfiles idóneos para cubrir las vacantes de las empresas. Las redes sociales forman una muy buena herramienta para hacer más rápido y eficiente el reclutamiento y selección de personal que la empresa requiere. En la actualidad si somos reclutadores podemos consultar a los profesionales más talentosos, eso sin importar su ubicación. Además, podremos verificar de primera instancia, cuáles son sus cualidades, sus aptitudes, sus valores y su trayectoria (Díaz, 2014)

Sin embargo, a pesar de las numerosas ventajas que estas plataformas traen para la productividad, existen riesgos si no son utilizadas de manera ética y/o responsable. Al respecto, Séré menciona algunos de los dilemas éticos que conlleva el uso de redes sociales, como menciona en su artículo de título “Redes sociales en el ámbito empresarial: ¿Cómo gestionarlas y articularlas con la comunicación interna?”:

Uno de los puntos todavía más polémicos es el de la privacidad y la autonomía. ¿Hasta qué punto una opinión en un perfil personal puede ser ligada a la empresa para la que uno trabaja? Lo que se plantea desde las compañías es que los empleados no pueden ser voceros a menos que sean expresamente

llamados para ello. Si escriben en su nombre, deben aclarar que se trata de opiniones personales. Se plantea además que, si un empleado habla acerca de la empresa, sólo debe publicar y compartir aquella información que esté disponible públicamente (Séré, 2011)

Esto abre un debate acerca de los límites de libertad personal que una persona tiene en redes sociales, ya sea por poder ser asociada a determinada empresa o porque la imagen que transmita en su ámbito personal no se ajuste a lo que la organización busque en sus empleados, lo cual va en la línea de lo mencionado por Roig (2009) acerca del poder de estas plataformas para monitorear el comportamiento de sus empleados (inclusive en espacios y horas fuera del ámbito laboral).

Estos aspectos del uso de redes sociales pueden ocasionar incomodidad, desagrado y/o ansiedad en los trabajadores, al punto de ser una fuente de estrés laboral, como se verá en el siguiente apartado.

2.2.3. Estrés laboral

El estrés se define como:

Una reacción fisiológica del organismo ante una situación que la persona percibe como amenazante. Cuando esta respuesta natural aparece en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de

enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano (Izquierdo, 2014)

En este sentido, el estrés laboral puede ser definido como aquel que se produce por causas relacionadas con su trabajo y que conlleva una serie de respuestas fisiológicas (aumento del ritmo cardiaco, de la presión sanguínea y de la tensión muscular, sudoración, incremento de la producción y secreción de adrenalina, y respiración superficial con mayor frecuencia), emocionales (miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, enojo y motivación disminuida), cognitivas (atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamientos menos efectivos, reducción de la capacidad de solucionar problemas y de aprendizaje) y conductuales (atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamientos menos efectivos, reducción de la capacidad de solucionar problemas y de aprendizaje) (Izquierdo, 2014).

Los elementos desencadenantes del estrés se conocen como “estresores” y en el ámbito laboral, numerosos autores han sistematizado un conjunto de factores que fungen como los estresores más comunes.

Peiró (1999) hace un repaso de las condiciones y aspectos del trabajo que pueden ser fuente de estrés y los agrupa en ocho categorías:

1) incluye aquellos relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.); 2) dedicada a la

organización laboral (turnos, carga de trabajo...); 3) se centra en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea, etc.; 4) dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.); 5) incluye todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes, etc.); 6) dedicada a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera; 7) toma en consideración las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización; y 8) aborda la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, etc.) (Peiró, 1999)

Relacionando el trabajo de Peiró (1999) con lo expresado por Roig (2009) y Séré (2011), se puede inferir que el uso de las redes sociales con fines laborales, cuando afecta la privacidad y autonomía de los trabajadores, los somete a una constante observación por parte de supervisores u oficinas de recursos humanos y la información que comparten afectan el seguimiento de su trabajo, son estresores de tipo 5 (derivados de las relaciones y las interacciones sociales) y 6 (dedicada a los aspectos de desarrollo laboral).

Una vez identificada la presencia de estrés laboral y sus posibles estresores, se procede a la aplicación de estrategias para su reducción

A este respecto, Hernández, Cerezo y López (2007), plantean un modelo de abordaje de la situación que se divide en dos líneas de actuación: 1) eliminar o modificar la fuente de estrés y 2) cambiar el significado psicológico que se le da a un evento neutralizando su carácter problemático y mantener tolerables las consecuencias emocionales del estrés (Hernández, Cerezo, & López, 2007). En el primer caso, las estrategias van dirigidas al problema y se intenta modificar el entorno, modificando así la relación entre el trabajador y el ambiente; esta aproximación se utiliza cuando la situación es considerada como apta para el cambio. En el segundo caso, las estrategias van dirigidas a la emoción e intentan controlar la respuesta emocional que surge como consecuencia del fenómeno estresor; esta aproximación se utiliza cuando la persona estima que no es posible modificar ni alterar su relación con el ambiente. Las autoras señalan que ambas aproximaciones no son mutuamente excluyentes, sino que es posible aplicar estrategias de ambos tipos según lo requiera la situación; este es el caso más común y surge cuando pueden modificarse algunas condiciones del entorno, pero otras no, por lo que el trabajador debe desarrollar herramientas para lidiar con algunas condiciones estresantes.

2.3. Bases legales

A continuación, se hará referencia a las principales normativas que tienen relación con la promoción del bienestar de los trabajadores, así como con la protección de la privacidad e intimidad de estos en redes sociales.

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución de la República del Ecuador establece en su artículo 33 que “el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado” (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008, 2008). Si se considera el estrés laboral como un elemento que perjudica el desempeño de un trabajo saludable, se entiende que el Estado impedirá aquellas prácticas que puedan generar este fenómeno, así como también promoverá aquellas acciones que vayan en pro de su disminución.

Así mismo, la constitución establece en su artículo 329 que los procesos para seleccionar, contratar y promover trabajadores, no podrán hacer uso de herramientas que vulneren su privacidad; específicamente menciona “los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas” (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008, 2008). Esto hace que el uso y/o

revisión de perfiles o actividad en redes sociales por parte de las empresas, pueda estar sujeto a debate acerca de si constituye o no una práctica ilegal.

2.3.2. Código del Trabajo del Ecuador (2005)

El Código del Trabajo, en su artículo 410 establece que “Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida” (Ministerio del Trabajo, 2005). Al igual que en el caso de la constitución, si se asume que el estrés laboral atenta contra la salud del trabajador, están prohibidas aquellas acciones o condiciones de trabajo que sean una fuente comprobable de estrés.

2.3.3. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2004)

Esta resolución establece en su artículo 18 que “todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar” (El Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, 2004). De la misma manera que la constitución y el código del trabajo, esta resolución indica que se deben evitar aquellas condiciones de trabajo que representen un riesgo para el trabajador, sin embargo, esta es específica al incluir la dimensión mental y psicológica.

2.3.4. Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2017)

Esta resolución, establece en su artículo 9 que “Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico,

físico, biológico, ergonómico y psicosocial” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017). Esto indica que deben ser prevenidos aquellas condiciones de trabajo que involucren elementos de riesgo psicosocial, siempre que sean causantes de alguna de las enfermedades ocupacionales listadas a continuación:

2.4.1 Trastorno de estrés

2.4.2 Otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, Resolución No. C.D. 513 35 un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y lo(s) trastornos(s) mentales o del comportamiento contraído(s) por el trabajador (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

Esto indica claramente, que aquellos factores que sean determinados por un especialista como generador de estrés, deben ser controlados y reducidos del ambiente y las condiciones del trabajo.

2.3.5. Acuerdo Ministerial 82. Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral (2017)

Este acuerdo tiene como objeto “establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral,

estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales” (Ministerio del Trabajo, 2017), como dicta en su primer artículo, con lo cual, aquellas prácticas (incluyendo aquellas que impliquen el uso de redes sociales) que de una u otra forma impliquen un trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, pueden ser objetos de denuncia por parte del trabajador.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Naturaleza de la investigación

La presente investigación se elabora desde una perspectiva cualitativa, pues su orientación principal busca analizar casos concretos en su particularidad temporal y local, y a partir de las expresiones y actividades de las personas en sus contextos locales (Flick, 2004). Se busca ver la realidad a través de la experiencia que, tanto los trabajadores como los supervisores, han acumulado durante el tiempo que han incorporado el uso de grupos de WhatsApp y Facebook **en** sus prácticas comunicacionales internas.

El proceso metodológico a utilizar en este trabajo es un análisis descriptivo, que se puede definir como aquel que “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que esté sometido al análisis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Finalmente, la investigación incorpora elementos de la investigación relacional, la cual es definida por Hernández, Fernández y Baptista como aquella donde se “midan dos o más variables y establecen una relación estadística entre las mismas, sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3.2. Población y Muestra

La población es el “conjunto de individuos, objetos o fenómenos de los cuales se desea estudiar una o varias características” (Hernández, Fernández,

& Baptista, 2010). En el caso de esta investigación, la población está compuesta por 53 trabajadores administrativos y operativos masculinos y femeninos comprendidos entre los 20 y 63 años de edad, que laboran en el Distrito de Salud 10D03 localizada en Cotacachi-Imbabura.

Se considera que, al ser esta una población relativamente pequeña y manejable, no hay necesidad de calcular y trabajar con una muestra representativa, sino que es posible analizar el universo de las 53 personas, en lo que se conoce como “muestra censal”, definida por Sabino (2014) como “aquella porción que representa a toda la población, es decir, la muestra es toda la población a investigar” (Sabino, 2014).

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recabar información proveniente de los trabajadores de la organización, se hace uso de la técnica de la encuesta, definida por Mayntz, Holm y Hübner (1993) como como “la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados” (Mayntz, Holm, & Hübner, 1993).

Los cuestionarios utilizados para la recolección de la información están basados en el modelo de Escala tipo Likert, definida por Santesmases (2018) como “la medida de una variable que consiste en pedir al encuestado que exprese su agrado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones relativas a las actitudes que se evalúan” (Santesmases, 2018). La razón para la

utilización de este modelo es capacidad su para medir percepciones y valoraciones personales.

Para evaluar el nivel de estrés laboral, se hará uso del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (Maslach, 1976), desarrollado en 1986 y que mide el desgaste laboral en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; es uno de los instrumentos más utilizados en psicología laboral, tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%. La escala utilizada es de Tipo Likert y está codificada de la siguiente manera 0= nunca; 1= pocas veces al año o menos; 2= una vez al mes o menos; 3= unas pocas veces al mes; 4= una vez a la semana; 5= pocas veces a la semana y 6= todos los días. Al aplicar el cuestionario, se considera una puntuación menor a 34 en la suma de los valores de cansancio y autorrealización y 22 en despersonalización como baja; si se obtiene alta puntuación en cansancio emocional y despersonalización y baja en realización personal se considera que la persona padece de estrés laboral o Síndrome de Burnout. El cuestionario se encuentra en el Anexo A.

Para evaluar el nivel de uso de redes sociales en el trabajo, se hará uso del cuestionario desarrollado por la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Durango (UAD), Campus Zacatecas (2015), que tienen el objetivo de registrar hábitos de los usuarios de las redes sociales. La escala utilizada está codificada de la siguiente manera: a = 0; b = 1; c = 2; d=3; e=4. Al aplicar el cuestionario, se considera una puntuación de 0 a 10 en la suma de los valores como bajo uso de redes sociales,

entre 11 y 25 como uso medio y entre 26 y 40 como uso alto. El cuestionario se encuentra en el Anexo B.

3.4. Análisis de los Datos

Para analizar la información recogida a través de las encuestas realizadas a los trabajadores, se utiliza el método de tabulación, el cual es definido por Rojas (2013) como “el proceso mediante el cual los datos recopilados se organizan y concentran, con base a determinadas ideas o hipótesis, en tablas o cuadros para su tratamiento estadístico”. Esto realizado con el objeto de presentar la valoración general que guardan los trabajadores acerca del uso de grupos de WhatsApp y chats de Facebook como herramienta comunicacional y su influencia en el estrés laboral.

Además de esto, se utilizará el estadístico Chi Cuadrado para someter a prueba la hipótesis de relación entre el uso de redes sociales y estrés laboral. La prueba de Chi Cuadrado compara la distribución observada de los datos con una distribución esperada de los datos (Restrepo & González, 2007). En este caso, se parte de una hipótesis nula donde no hay relación estadística entre el uso de redes sociales y el estrés laboral, por lo que la distribución esperada de datos es que la incidencia de estrés laboral será igual en todos los grupos de personas, independientemente del nivel de uso de redes sociales.

En el capítulo siguiente serán expuestos los resultados de las encuestas citadas, iniciando con la descripción demográfica de los encuestados, siguiendo con los datos de uso de redes sociales con fines laborales y la categorización de sujetos según nivel de uso, continuando con cada una de las dimensiones del

estrés laboral y la determinación de la incidencia del Síndrome Burnout para finalizar con el análisis estadístico utilizando la prueba de Chi Cuadrado.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se reflejan los resultados arrojados en la investigación, producto de los diversos procesos realizados para cumplir con los objetivos específicos enmarcados en el capítulo I de la investigación. A continuación, se describe de forma explícita el desarrollo de cada proceso realizado para el logro de los objetivos.

4.1. Perfil demográfico de los encuestados

En primer lugar, se procede a describir las características demográficas del personal encuestado.

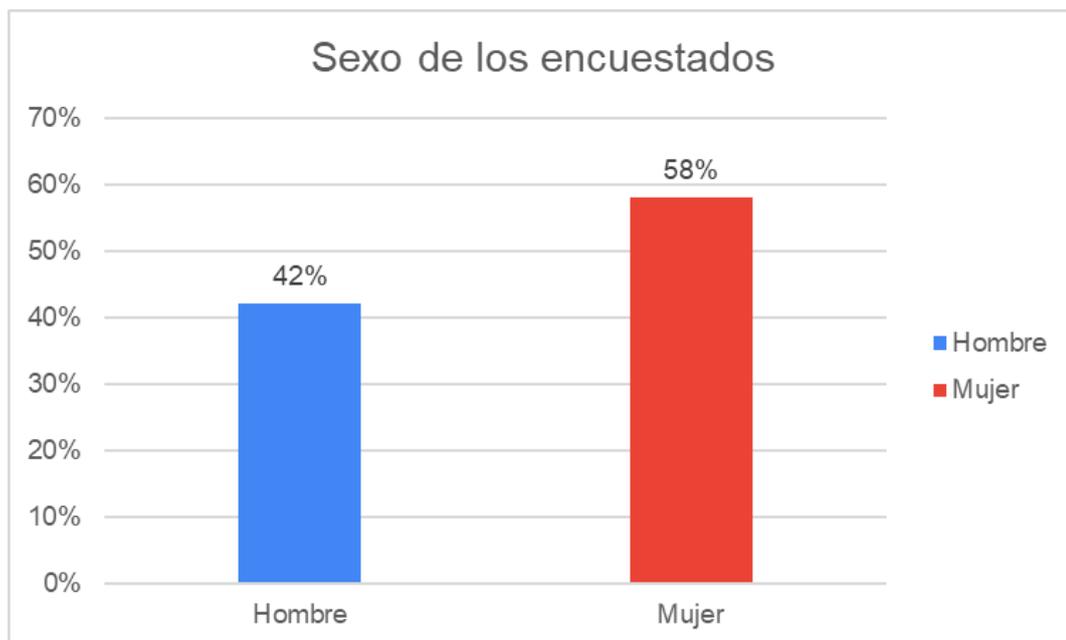


Ilustración 2 *Sexo de los encuestados*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Los resultados de la encuesta arrojan que, de la población encuestada, el 58% son de sexo femenino y el 42% de sexo masculino (ver ilustración 2).

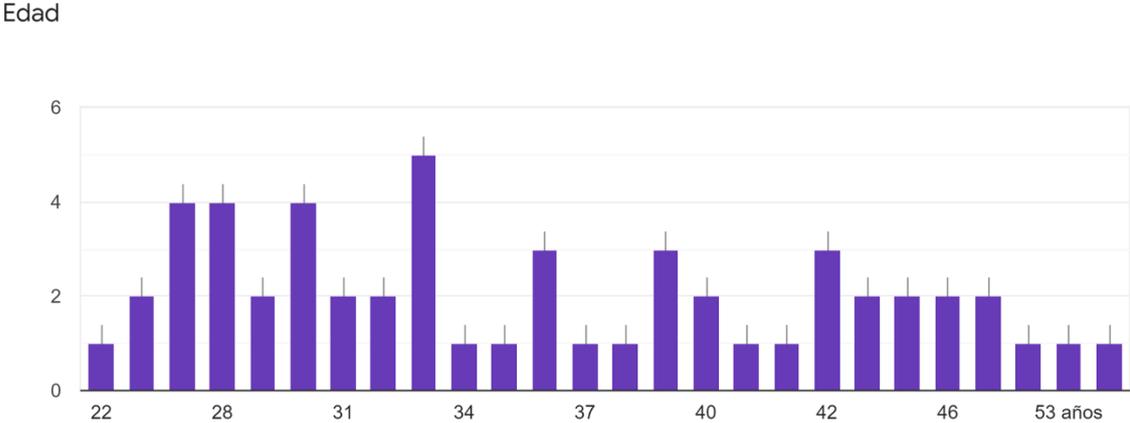


Ilustración 3 *Edad de los encuestados*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Se observa que la empresa emplea en su mayoría personas jóvenes, puesto que el 49% tiene entre 20 y 35 años, el 42% entre 36 y 50 y sólo el 9% es mayor a 50 años.

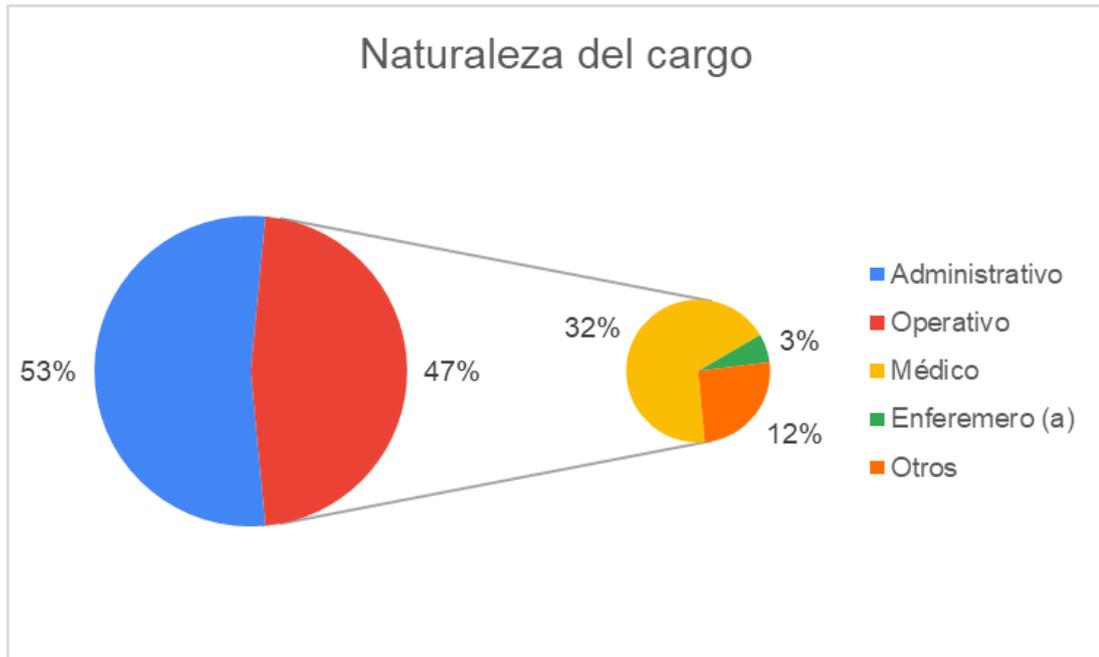


Ilustración 4 *Naturaleza del cargo de los encuestados*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Se observa que el 47% de los encuestados ocupa cargos operativos y de atención sanitaria, mientras que el 53% ocupa cargos administrativos.

4.2. Uso de redes sociales por parte de los encuestados

A continuación, se presenta los resultados de la sección de la encuesta dedicada a medir el nivel de uso de redes sociales con fines laborales por parte de los encuestados.



Ilustración 5 *Número de redes sociales utilizadas*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Se observa que el 100% de los encuestados utiliza al menos una red social para fines laborales, la mayor parte (90%) entre una y dos.

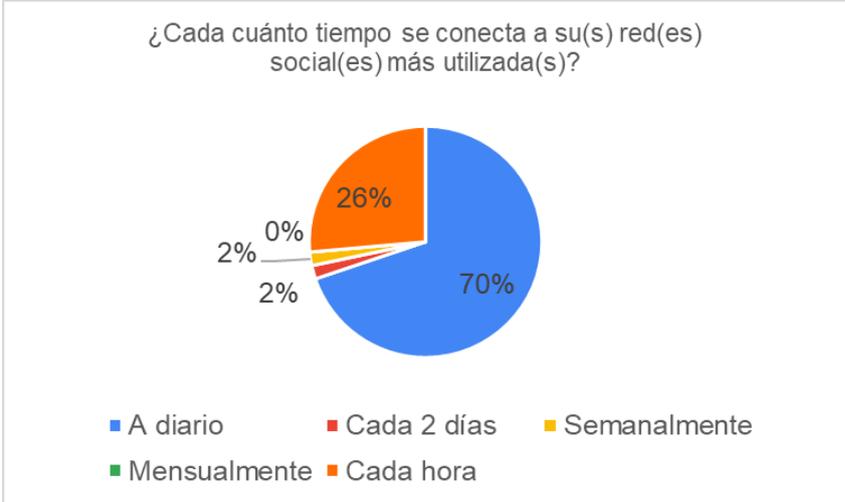


Ilustración 6 *Frecuencia de uso de redes sociales*
Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

El 96% de los encuestados revisa sus redes sociales de manea diaria, un 26% cada hora.

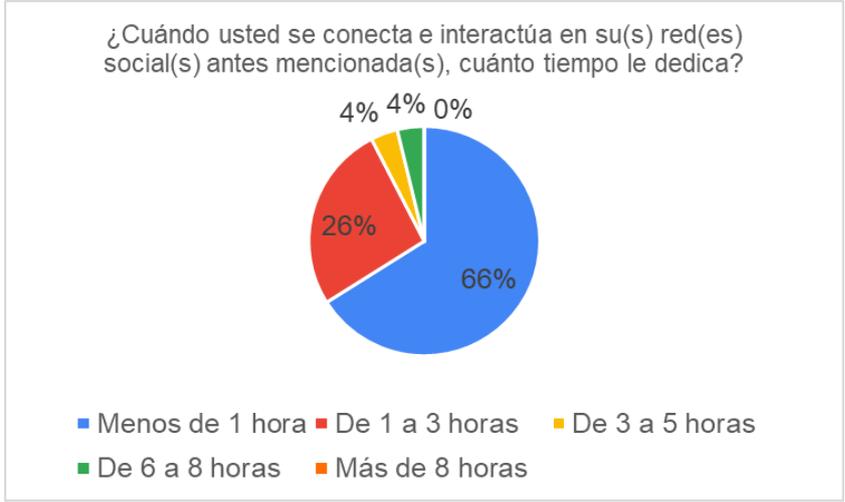


Ilustración 7 *Tiempo de conexión en de redes sociales*
Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Si bien la abrumadora mayoría de las personas tienen redes sociales para usos laborales y que las utilizan de manera diaria, se observa que el tiempo de conexión promedio de más de la mitad (66%) es de menos de una hora.

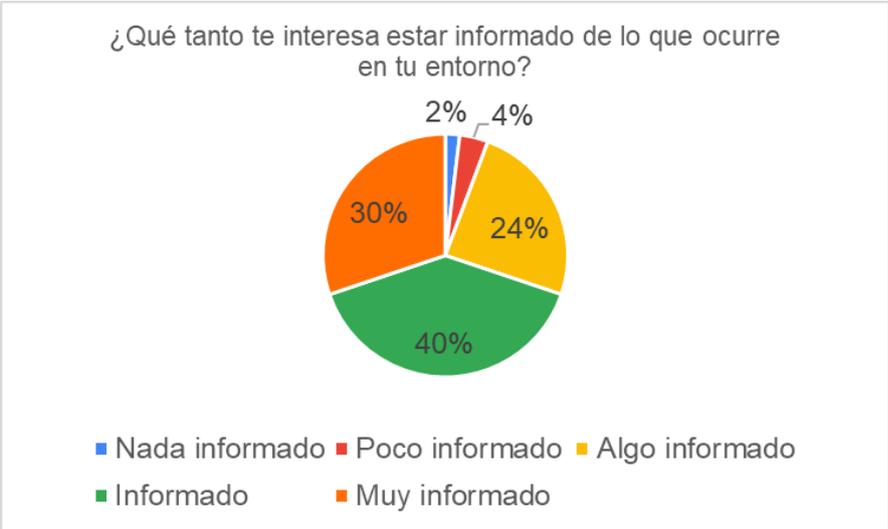


Ilustración 8 *Interés en el entorno laboral*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Se observa que el 94% de los encuestados tiene interés en al menos estar algo informado de lo que ocurre en su entorno laboral.

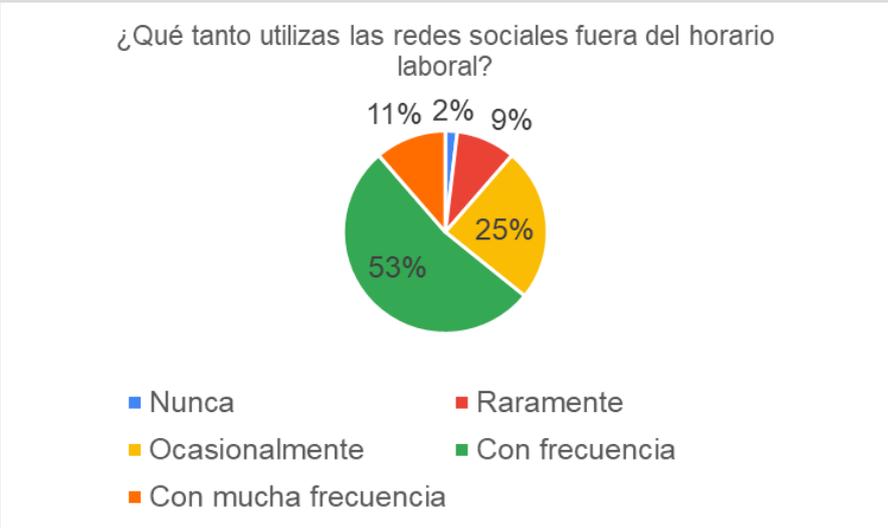


Ilustración 9 *Uso de redes sociales fuera del horario laboral*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Se observa que el 89% de los encuestados revisan con cierta frecuencia sus redes sociales laborales fuera del horario del mismo.



Ilustración 10 *Importancia de la información compartida a través de redes sociales*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Se observa que el 83% de los encuestados consideran que la información que se transmite a través de las redes sociales con fines laborales es importante para el desarrollo de su trabajo.

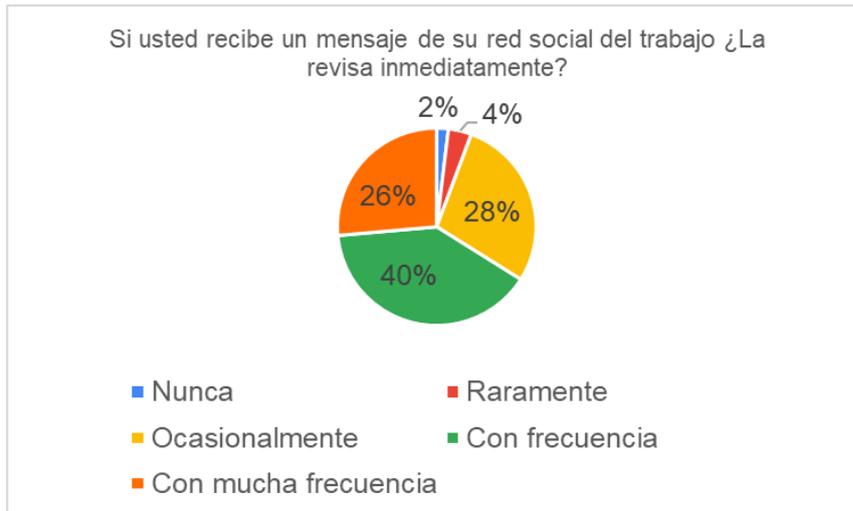


Ilustración 11 *Respuesta frente a mensajes laborales en redes sociales*
Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Se observa que el 94% de los encuestados revisan inmediatamente información recibida a través de sus redes sociales con fines laborales, al menos de manera ocasional.



Ilustración 12 *Relevancia de la información compartida a través de redes sociales*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Se observa que el 79% de los encuestados consideran que la información que circula y reciben a través de sus redes sociales con fines laborales es al menos algo relevante para estos y para el desarrollo de su trabajo.

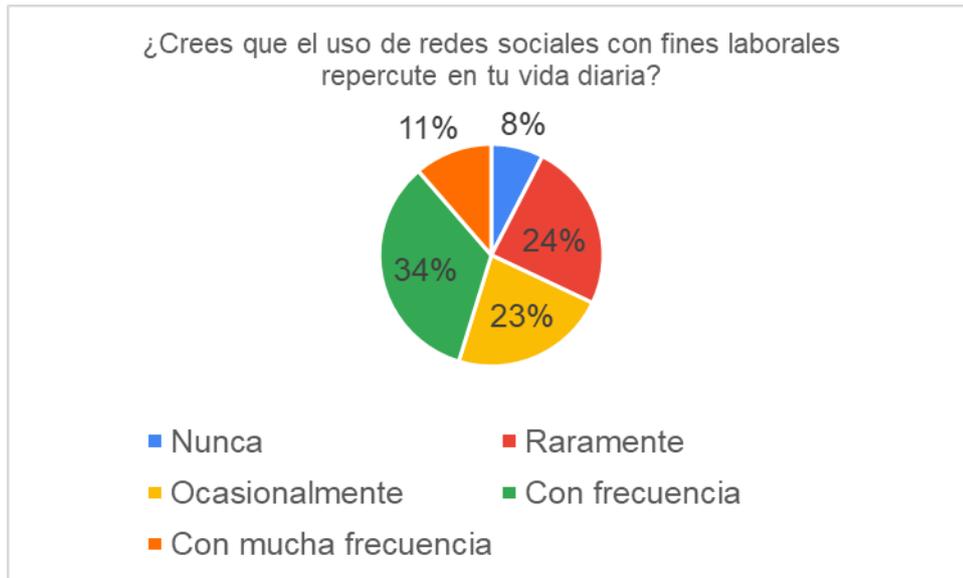


Ilustración 13 *Repercusión del uso de redes sociales*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Se observa que el 65% de los encuestados considera que el uso de redes sociales con fines laborales repercute en su vida diaria, al menos de manera ocasional.

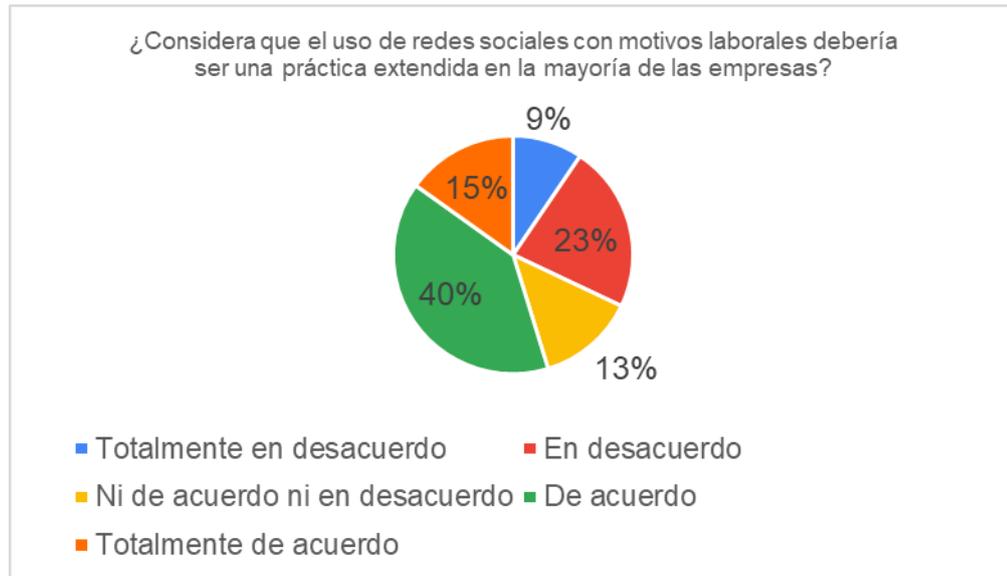


Ilustración 14 *Opinión acerca del uso de redes sociales en la empresa*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Se observa que el 55% de los empleados está al menos algo de acuerdo en que las redes sociales con fines laborales sean una práctica común en las empresas, frente a un 31% que se encuentra en contra de la práctica.

Tabla 1 *Clasificación de los encuestados según nivel de uso de redes sociales*

Nivel de uso de redes sociales	Número de personas	%
Bajo	0	0
Medio	38	72%
Alto	15	28%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Según los datos recopilados, se observa que ninguno de los empleados presenta un nivel de uso bajo de redes sociales, el 72% presenta un nivel medio de uso y el 28% restante presenta un uso alto.

Tabla 2 *Uso de redes sociales y naturaleza del cargo*

Cargo	Uso bajo de redes sociales	Uso medio de redes sociales	Uso alto de redes sociales	Total
Operativo	0	17	8	25
Administrativo	0	21	7	28
Total	0	38	15	53

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

En la tabla anterior se presenta la distribución agrupada de cargos contra nivel de uso de redes sociales, en la cual se observa que esta variable no se encuentra particularmente asociada a la naturaleza del puesto del trabajo, al presentarse una distribución relativamente homogénea.

4.3. Incidencia de estrés laboral en el grupo encuestado

4.3.1. Cansancio emocional

A continuación, se presentan los resultados de la sección de la encuesta dedicada a medir el cansancio emocional de los encuestados.

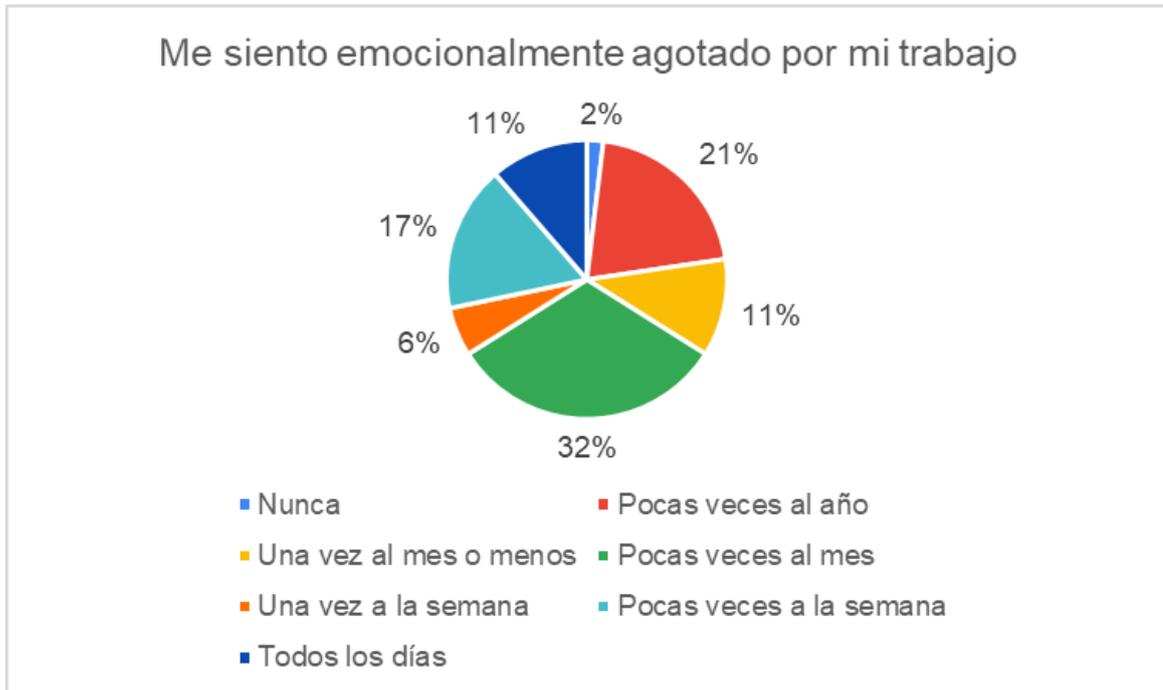


Ilustración 15 *Agotamiento emocional*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor



Ilustración 16 *Sensación de vacío emocional*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor



Ilustración 17 *Fatiga*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

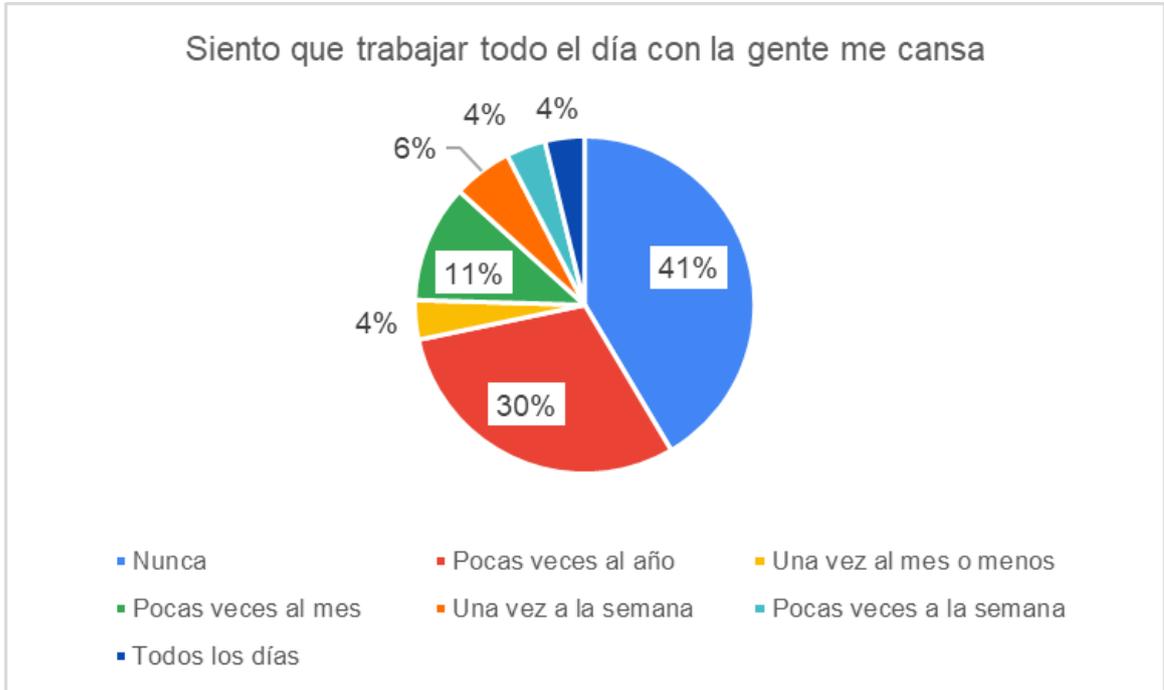


Ilustración 18 *Cansancio y deseo de aislamiento*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor



Ilustración 19 *Desgaste*
Fuente: Encuestas
Elaborado por: El Autor



Ilustración 20 *Frustración*
Fuente: Encuestas
Elaborado por: El Autor

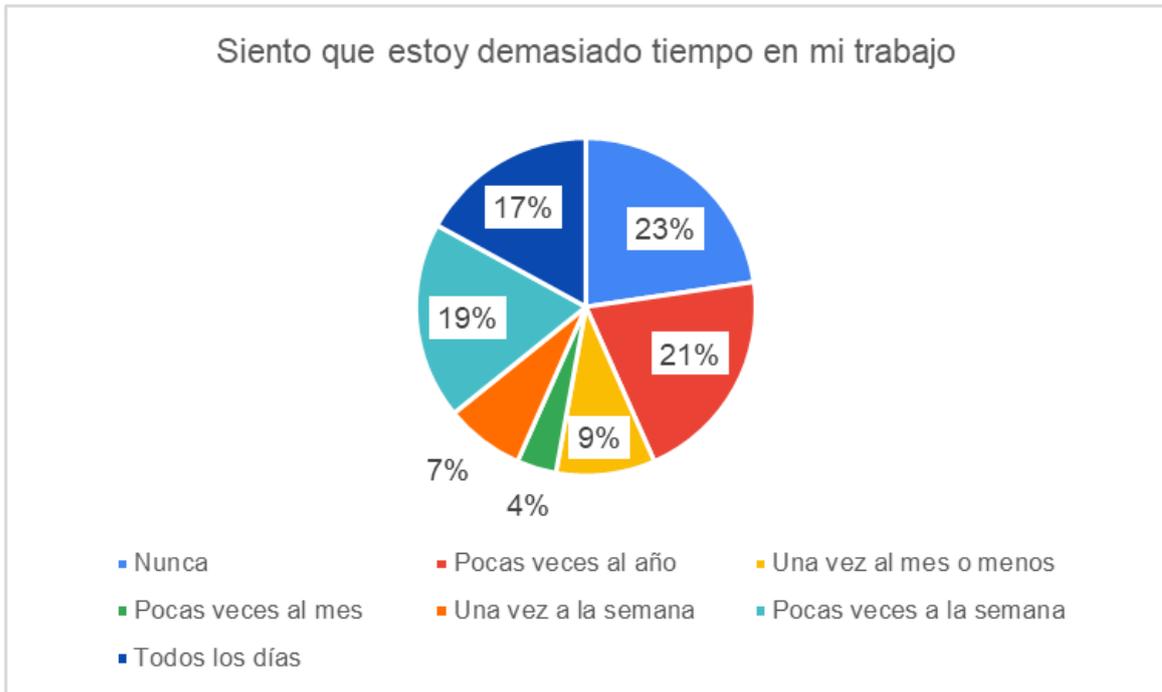


Ilustración 21 *Tiempo en el trabajo*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor



Ilustración 22 *Cansancio al trabajar con la gente*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Tabla 3 *Nivel de cansancio emocional promedio*

Nivel de cansancio emocional	Número de personas	%
Bajo	46	87%
Alto	7	13%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Según los datos registrados, se observa que un 13% de los encuestados presenta un nivel de cansancio emocional alto.

4.3.2. Despersonalización

A continuación, se presentan los resultados de la sección de la encuesta dedicada a medir la despersonalización de los encuestados.



Ilustración 23 *Despersonalización de compañeros y clientes*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor



Ilustración 24 *Endurecimiento hacia los demás*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

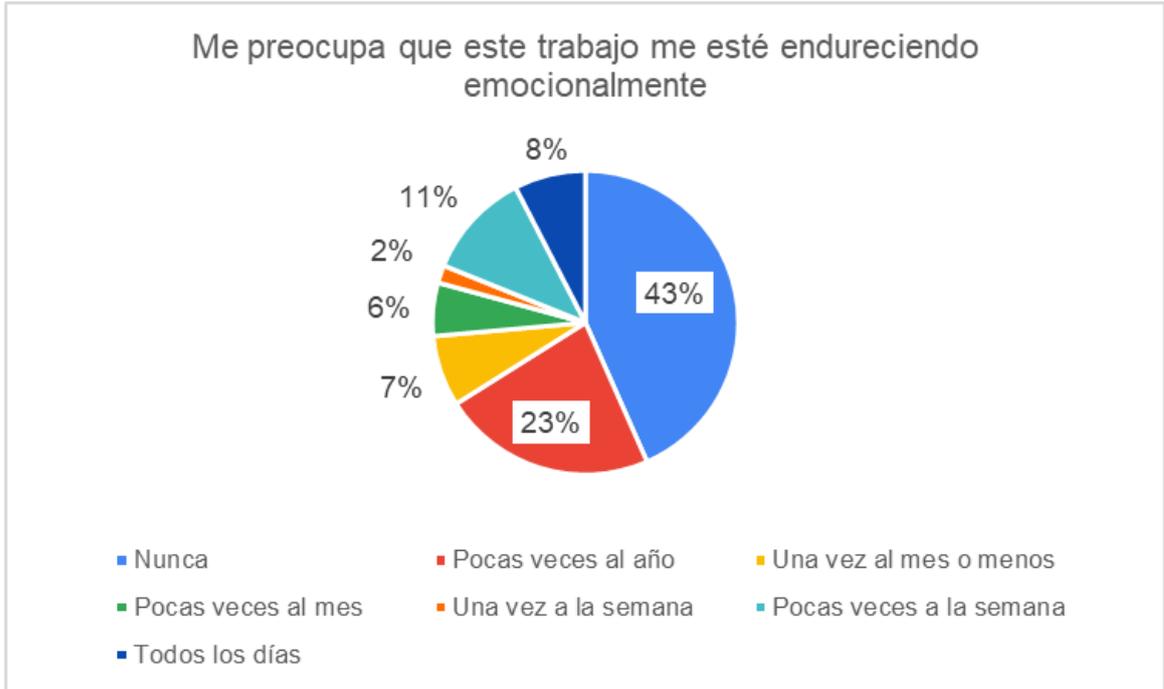


Ilustración 25 *Endurecimiento emocional*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

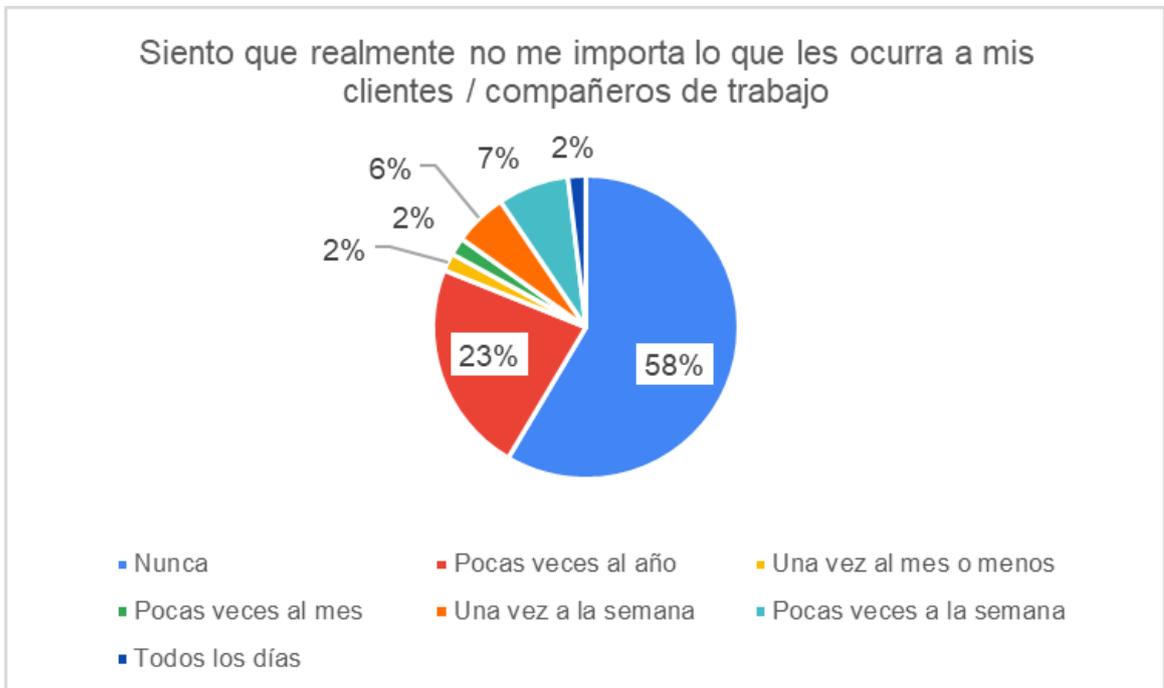


Ilustración 26 *Interés en el bienestar de los demás*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

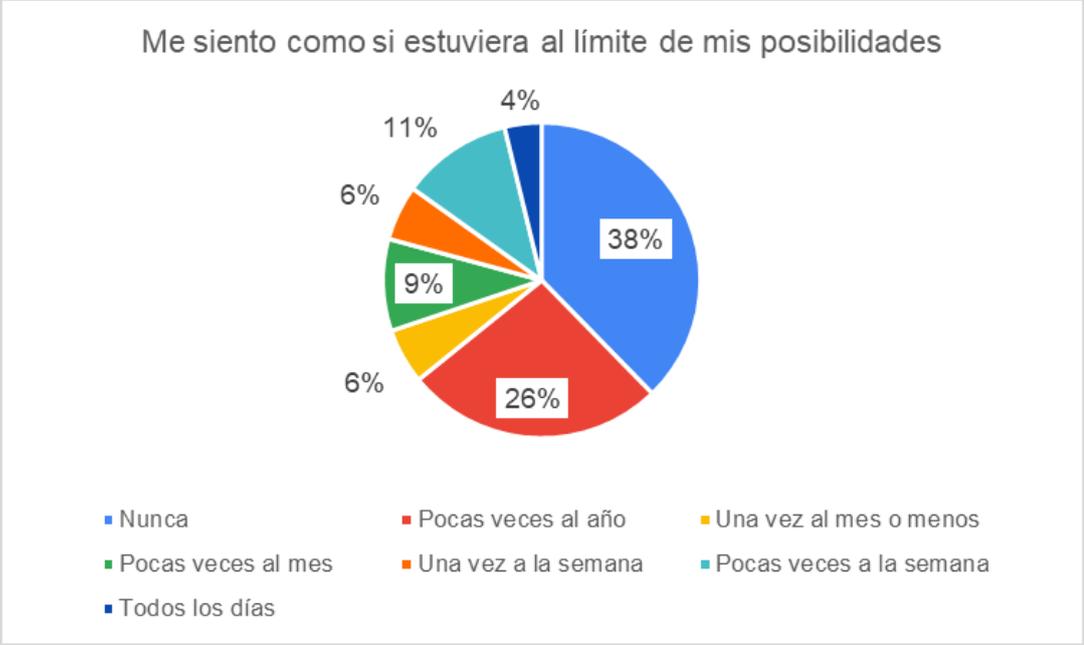


Ilustración 27 *Percepción de colapso emocional*
Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

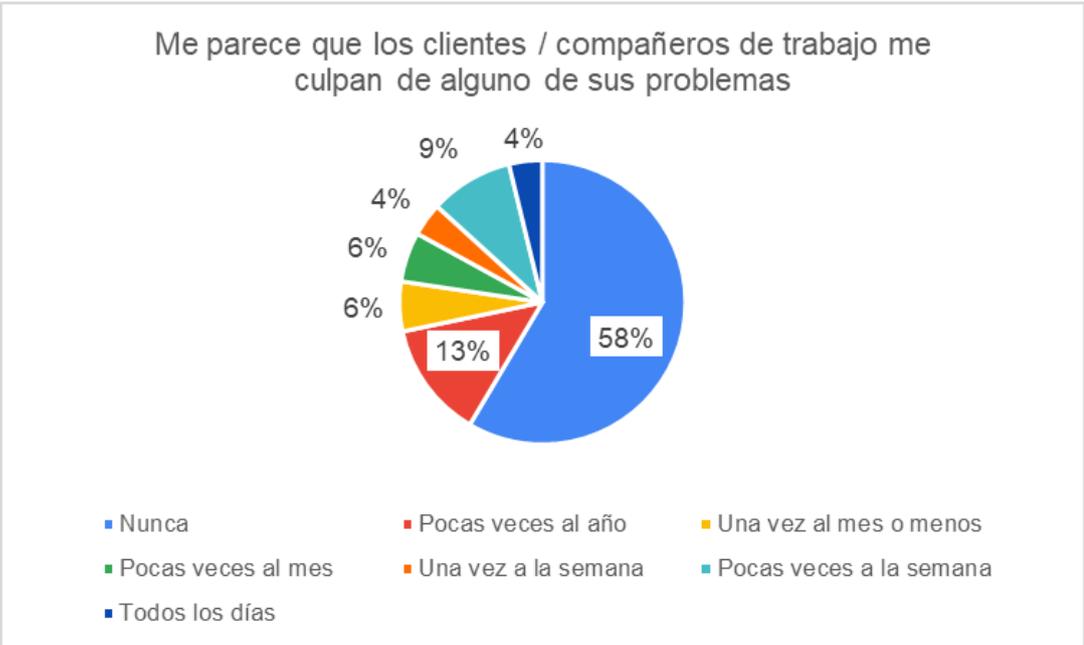


Ilustración 28 *Locus de control externo***Fuente:** Encuestas**Elaborado por:** El Autor**Tabla 4** *Nivel de despersonalización promedio*

Nivel de despersonalización	Número de personas	%
Bajo	47	89%
Alto	6	11%

Fuente: Encuestas**Elaborado por:** El Autor

Según los datos registrados, se observa que un 11% de los encuestados presenta un nivel de despersonalización alto.

4.3.3. Realización personal

A continuación, se presentan los resultados de la sección de la encuesta dedicada a medir la realización personal de los encuestados.

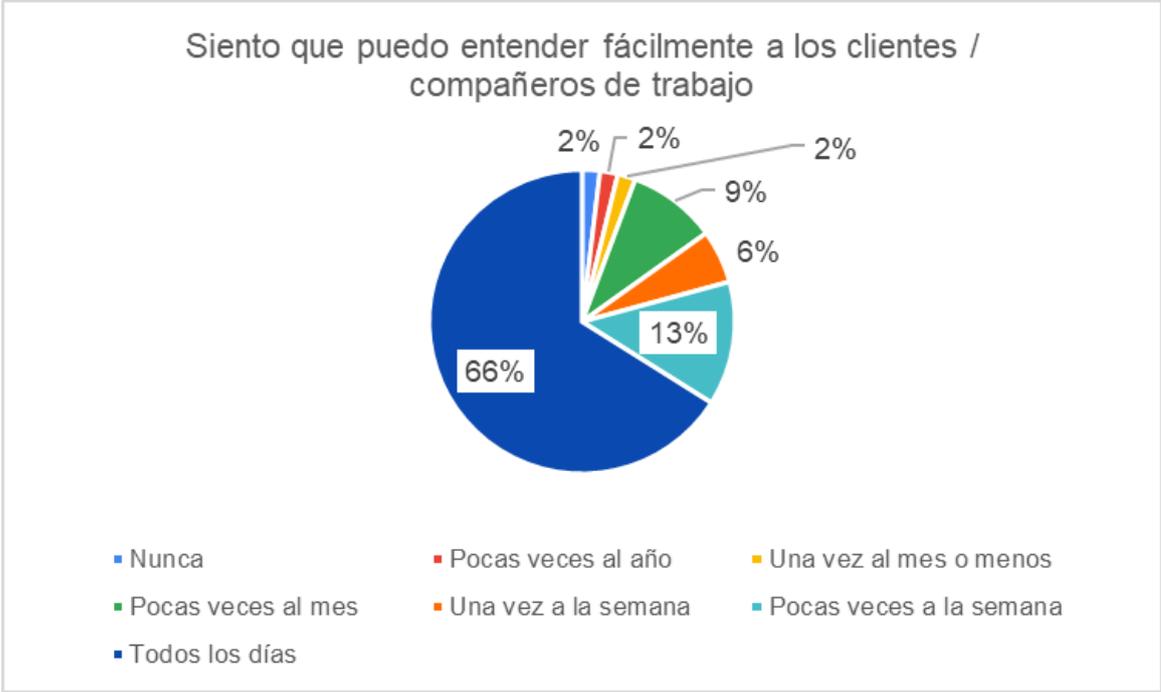


Ilustración 29 Empatía para con los compañeros de trabajo y clientes

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor



Ilustración 30 Eficacia y empatía

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor



Ilustración 31 Percepción de influencia positiva en los demás

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor



Ilustración 32 *Energía en el trabajo*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

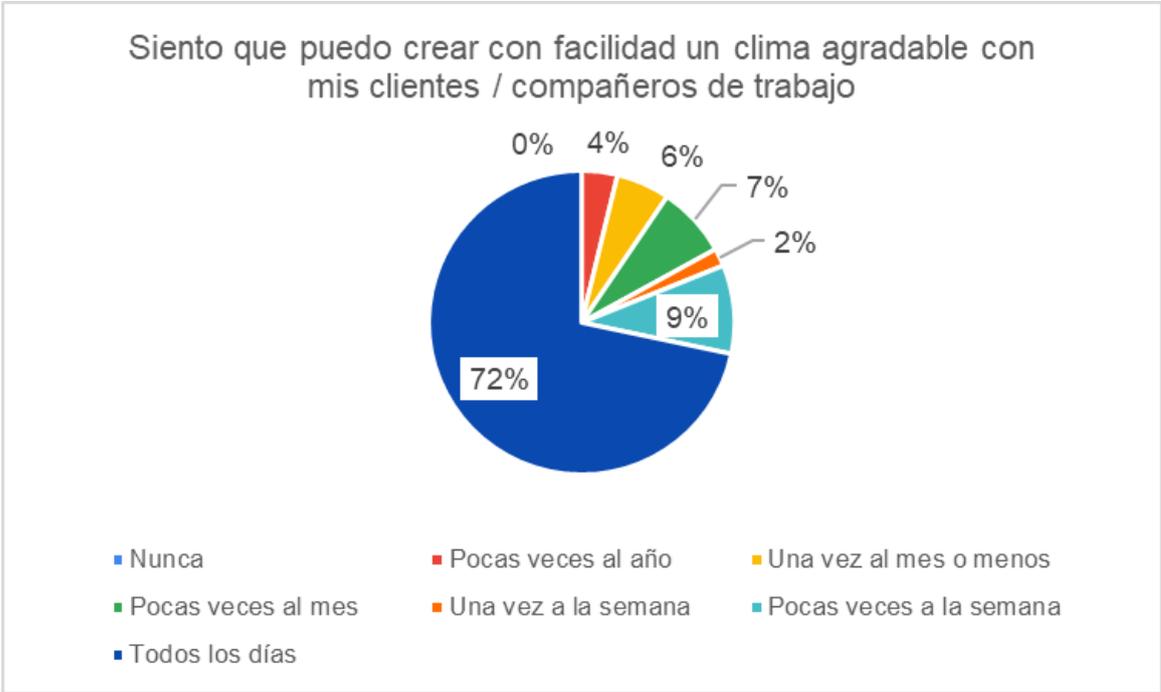


Ilustración 33 *Ambiente agradable en el trabajo*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

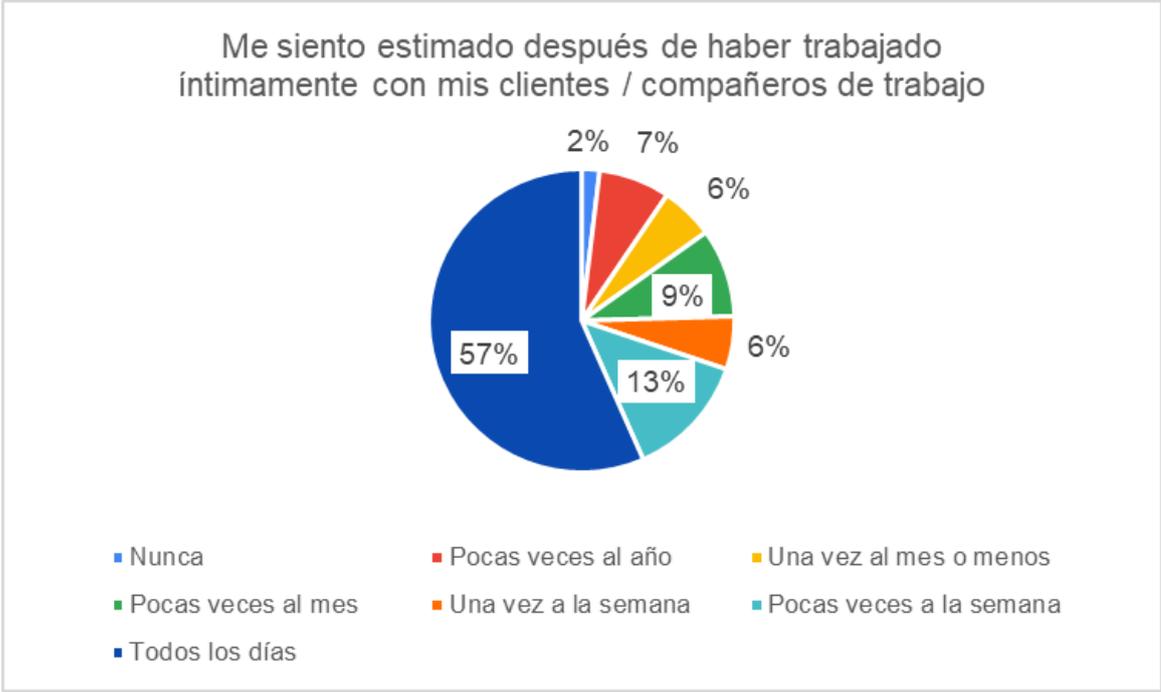


Ilustración 34 *Percepción de estimación*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor



Ilustración 35 *Valor en el trabajo*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor



Ilustración 36 *Tratamiento de problemas emocionales*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Tabla 5 *Nivel de realización personal promedio*

Nivel de realización personal	Número de personas	%
Bajo	15	28%
Alto	38	72%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Según los datos registrados, se observa que un 72% de los encuestados presenta un nivel de realización personal alto.

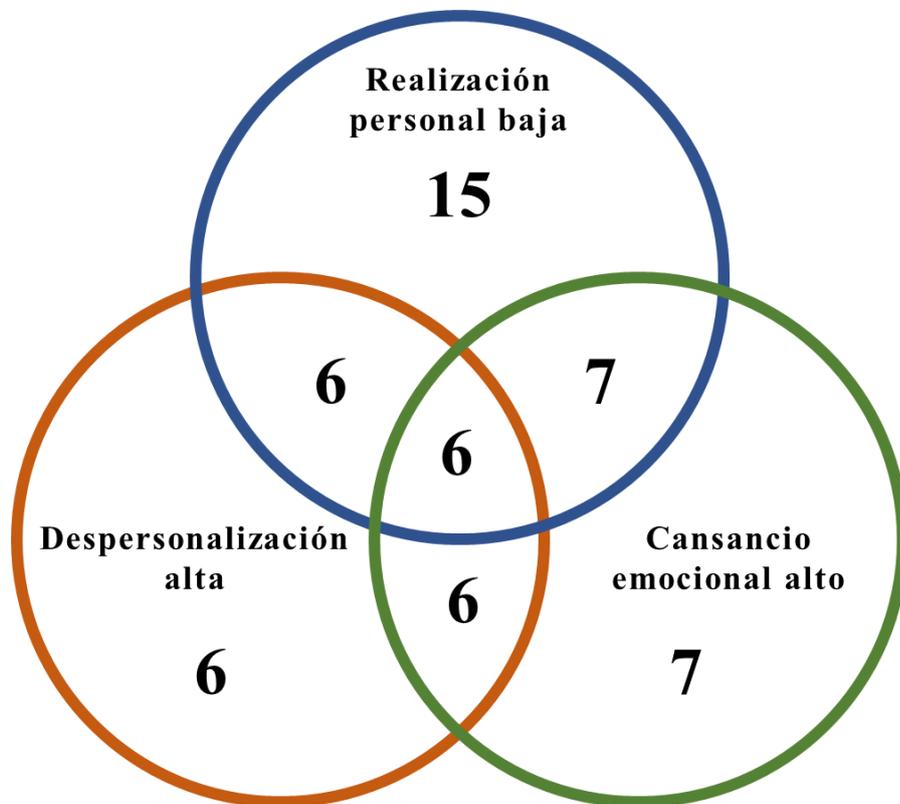


Ilustración 37 *Incidencia del Síndrome Burnout*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Según los datos registrados, seis personas presentan al mismo tiempo un nivel de despersonalización alto, un nivel de cansancio emocional alto y un nivel de realización personal bajo, por lo que se considera que sufren del síndrome Burnout o de estrés laboral agudo.

4.3.4. Relación entre uso de redes sociales en el trabajo e incidencia del síndrome Burnout

A continuación, se hará uso del estadístico chi cuadrado para evaluar la relación entre uso de redes sociales en el trabajo e incidencia del síndrome Burnout.

Para ello, se calcula en primer lugar las frecuencias esperadas de incidencia del síndrome si no hubiese relación con el uso de redes sociales; de ser así, la incidencia del síndrome debería ser relativamente igual a lo largo de todos los niveles de uso.

Tabla 6 *Frecuencia esperada de incidencia del síndrome Burnout*

Incidencia del síndrome Burnout	Uso bajo de redes sociales	Uso medio de redes sociales	Uso alto de redes sociales	Total
Si	0	4	2	6
No	0	34	13	47
Total	0	38	15	53

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

A continuación, se presentan los valores reales de incidencia del síndrome:

Tabla 7 *Frecuencia real de incidencia del síndrome Burnout*

Incidencia del síndrome Burnout	Uso bajo de redes sociales	Uso medio de redes sociales	Uso alto de redes sociales	Total
Si	0	1	5	6
No	0	37	10	47
Total	0	38	15	53

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

A continuación, se hará uso del estadístico Chi cuadrado para determinar si la diferencia observada entre los valores esperados y los valores observados es lo suficientemente significativa a nivel estadístico como para concluir que existe una relación. El estadístico tiene la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Ecuación 1 *Fórmula del estadístico Chi Cuadrado*

Donde o_i representa a cada frecuencia observada y e_i representa a cada frecuencia esperada.

Remplazando con nuestros valores obtenemos:

$$x^2 = \frac{(1 - 4)^2}{4} + \frac{(5 - 2)^2}{2} + \frac{(37 - 34)^2}{34} + \frac{(10 - 13)^2}{13}$$

Ecuación 2 *Estadístico Chi Cuadrado con valores remplazados*

$$x^2 = 7,70$$

Ecuación 3 *Valor del estadístico Chi Cuadrado*

7,70 es el valor de nuestro estadístico de prueba, que se comparará con el valor de significación presente en la tabla estándar Chi Cuadrado. Para hacer esto se procederá a determinar los grados de libertad del caso que ocupa, así como el nivel de significación; el valor de este segundo será de 0,05.

Los grados de libertad se calculan en función del número de filas y columnas de las tablas de frecuencia, utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Grados de libertad} = (\text{nro de filas} - 1) \times (\text{nro de columnas} - 1)$$

Ecuación 4 *Fórmula para determinar grados de libertad*

Remplazando con nuestros valores obtenemos:

$$\text{Grados de libertad} = (2 - 1) \times (3 - 1)$$

Ecuación 5 *Grados de libertad con valores remplazados*

$$\text{Grados de libertad} = 2$$

Ecuación 6 Valor de Grados de libertad

Se procede a ubicar en la siguiente tabla el valor X2 para 2 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05.

Grados de libertad	alfa													χ^2
	0.995	0.99	0.975	0.95	0.9	0.75	0.5	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	
1	3.93E-05	1.57E-04	9.82E-04	3.93E-03	1.58E-02	0.102	0.455	1.323	2.71	3.84	5.02	6.63	7.88	1
2	1.00E-02	2.01E-02	5.06E-02	0.103	0.211	0.575	1.386	2.77	4.61	5.99	7.38	9.21	10.60	2
3	7.17E-02	0.115	0.216	0.352	0.584	1.213	2.37	4.11	6.25	7.81	9.35	11.34	12.84	3
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	1.923	3.36	5.39	7.78	9.49	11.14	13.28	14.86	4
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	2.67	4.35	6.63	9.24	11.07	12.83	15.09	16.75	5
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.20	3.45	5.35	7.84	10.64	12.59	14.45	16.81	18.55	6
7	0.989	1.239	1.690	2.17	2.83	4.25	6.35	9.04	12.02	14.07	16.01	18.48	20.3	7
8	1.344	1.647	2.18	2.73	3.49	5.07	7.34	10.22	13.36	15.51	17.53	20.1	22.0	8
9	1.735	2.09	2.70	3.33	4.17	5.90	8.34	11.39	14.68	16.92	19.02	21.7	23.6	9
10	2.16	2.56	3.25	3.94	4.87	6.74	9.34	12.55	15.99	18.31	20.5	23.2	25.2	10
11	2.60	3.05	3.82	4.57	5.58	7.58	10.34	13.70	17.28	19.68	21.9	24.7	26.8	11
12	3.07	3.57	4.40	5.23	6.30	8.44	11.34	14.85	18.55	21.0	23.3	26.2	28.3	12
13	3.57	4.11	5.01	5.89	7.04	9.30	12.34	15.98	19.81	22.4	24.7	27.7	29.8	13
14	4.07	4.66	5.63	6.57	7.79	10.17	13.34	17.12	21.1	23.7	26.1	29.1	31.3	14
15	4.60	5.23	6.26	7.26	8.55	11.04	14.34	18.25	22.3	25.0	27.5	30.6	32.8	15
16	5.14	5.81	6.91	7.96	9.31	11.91	15.34	19.37	23.5	26.3	28.8	32.0	34.3	16
17	5.70	6.41	7.56	8.67	10.09	12.79	16.34	20.5	24.8	27.6	30.2	33.4	35.7	17
18	6.26	7.01	8.23	9.39	10.86	13.68	17.34	21.6	26.0	28.9	31.5	34.8	37.2	18
19	6.84	7.63	8.91	10.12	11.65	14.56	18.34	22.7	27.2	30.1	32.9	36.2	38.6	19
20	7.43	8.26	9.59	10.85	12.44	15.45	19.34	23.8	28.4	31.4	34.2	37.6	40.0	20
21	8.03	8.90	10.28	11.59	13.24	16.34	20.3	24.9	29.6	32.7	35.5	38.9	41.4	21
22	8.64	9.54	10.98	12.34	14.04	17.24	21.3	26.0	30.8	33.9	36.8	40.3	42.8	22
23	9.26	10.20	11.69	13.09	14.85	18.14	22.3	27.1	32.0	35.2	38.1	41.6	44.2	23
24	9.89	10.86	12.40	13.85	15.66	19.04	23.3	28.2	33.2	36.4	39.4	43.0	45.6	24
25	10.52	11.52	13.12	14.61	16.47	19.94	24.3	29.3	34.4	37.7	40.6	44.3	46.9	25
26	11.16	12.20	13.84	15.38	17.29	20.8	25.3	30.4	35.6	38.9	41.9	45.6	48.3	26
27	11.81	12.88	14.57	16.15	18.11	21.7	26.3	31.5	36.7	40.1	43.2	47.0	49.6	27
28	12.46	13.56	15.31	16.93	18.94	22.7	27.3	32.6	37.9	41.3	44.5	48.3	51.0	28
29	13.12	14.26	16.05	17.71	19.77	23.6	28.3	33.7	39.1	42.6	45.7	49.6	52.3	29
30	13.79	14.95	16.79	18.49	20.6	24.5	29.3	34.8	40.3	43.8	47.0	50.9	53.7	30
40	20.7	22.2	24.4	26.5	29.1	33.7	39.3	45.6	51.8	55.8	59.3	63.7	68.8	40
50	28.0	29.7	32.4	34.8	37.7	42.9	49.3	56.3	63.2	67.5	71.4	76.2	79.5	50
60	35.5	37.5	40.5	43.2	46.5	52.3	59.3	67.0	74.4	79.1	83.3	88.4	92.0	60
70	43.3	45.4	48.8	51.7	55.3	61.7	69.3	77.6	85.5	90.5	95.0	100.4	104.2	70
80	51.2	53.5	57.2	60.4	64.3	71.1	79.3	88.1	96.6	101.9	106.6	112.3	116.3	80
90	59.2	61.8	65.6	69.1	73.3	80.6	89.3	98.6	107.6	113.1	118.1	124.1	128.3	90
100	67.3	70.1	74.2	77.9	82.4	90.1	99.3	109.1	118.5	124.3	129.6	135.8	140.2	100
Z _α	-2.58	-2.33	-1.96	-1.64	-1.28	-0.674	0.000	0.674	1.282	1.645	1.96	2.33	2.58	Z _α

Ilustración 38 Tabla de valores Chi Cuadrado

Fuente: Quevedo (Quevedo, 2011)

Elaborado por: Quevedo (Quevedo, 2011)

Un valor de tabla para x2 asociado a 2 grados de libertad y significación 0,05 es 5,99.

En la siguiente imagen se observa que 7,70 se encuentra a la derecha de 5,99, la probabilidad asociada a valores superiores a 7,70 es mayor que alfa (0,05). Según esto, se acepta la Hipótesis alternativa de que las variables uso de redes sociales con fines laborales y estrés laboral se encuentran relacionadas.

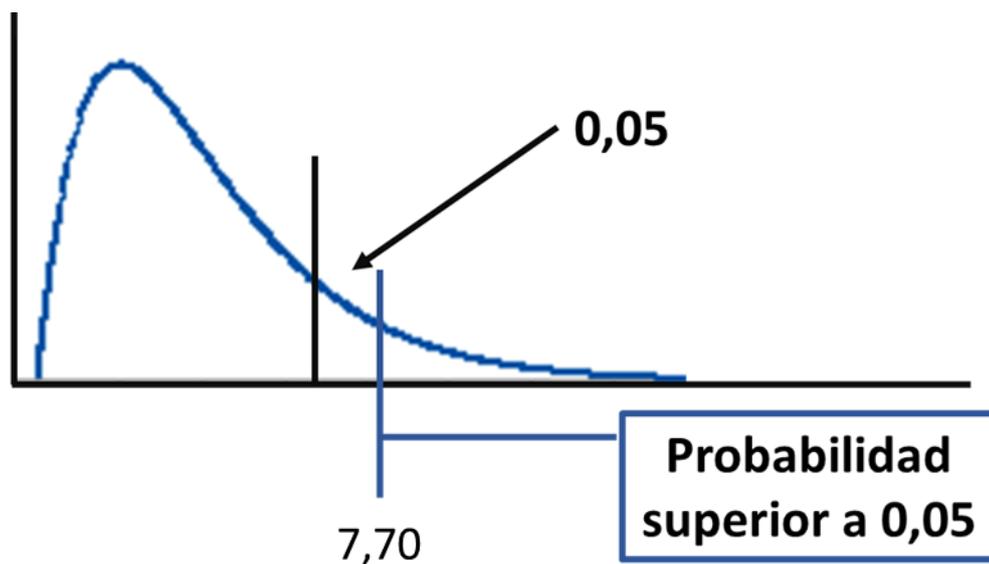


Ilustración 39 *Comprobación gráfica de hipótesis*

Fuente: Encuestas

Elaborado por: El Autor

Esto nos quiere decir que, el valor que arrojo nuestro estadístico de prueba es superior al mínimo necesario para considerar que las variables estudiadas están relacionadas. En este caso, se observa que las variables “uso de redes sociales con fines laborales” y “estrés laboral agudo”, se encuentran estadísticamente relacionadas; esto plantea para la organización una serie de elementos a considerar y modificar en sus procesos comunicacionales internos, para así asegurar la salud psicológica de sus trabajadores, tal como será expuesto en los capítulos siguientes.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Con el desarrollo de la investigación, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Todos los encuestados presentan un nivel entre medio (72%) y alto de uso de redes sociales.
- La mayor parte de los encuestados (91%) tiene entre 20 y 50 años, lo cual es consistente con el hecho de que todos presenten un nivel de uso de redes sociales entre medio y alto, ya que este grupo etario es el más propenso a utilizar estas y otras herramientas tecnológicas.
- No existe una relación importante entre la naturaleza del cargo y el nivel de uso de redes sociales con fines laborales.
- Se observa una incidencia del 11% del Síndrome Burnout en la empresa.
- El estadístico Chi Cuadrado indica que la relación entre uso de redes sociales e incidencia del Síndrome Burnout o estrés laboral agudo es estadísticamente significativa y que además es positiva, es decir, a mayor uso de redes sociales se observa mayor tendencia al estrés.

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES

Se observa que el estrés laboral agudo suele presentarse junto a un uso intensivo de redes sociales, sin embargo, también es de destacar que no todos los que tienen un uso intensivo de redes sociales padecen del Síndrome Burnout, por lo cual este último no es una consecuencia inevitable del uso alto de las herramientas.

En ese sentido, se proponen las siguientes medidas para la disminución de la incidencia del Síndrome Burnout, basadas en la primera línea de actuación propuesta por Hernández, Cerezo y López (2007): eliminar o modificar la fuente de estrés.

Estas recomendaciones tienen como objetivo moderar el uso de redes sociales con fines laborales, pero sin eliminarlas por completo.

1. Restringir el envío de mensajes e información en redes sociales luego de una hora finalizada la jornada laboral; con esto se busca proporcionar a los empleados un momento de cierre psicológico del trabajo para que pueda utilizar su tiempo libre para descansar.
2. Utilizar las redes sociales para el envío de información relevante, evitar mensajes repetitivos y disminuir en general la cantidad de contenido compartido.
3. No utilizar las redes sociales personales de los empleados para enviar o compartir información laboral, usar en cambio perfiles creados específicamente para tal fin.

4. Reducir el número de redes sociales laborales a una o dos, para evitar la redundancia de mensajes e información.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Castells, M. (2006). *La Sociedad en Red*. Barcelona: Alianza Editorial.
- Cújar, A., Ramos, C., Hernández, H., & López, J. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 350-355. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21229786009>
- Denison, D. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. Bogotá: Legis.
- Díaz, C. (2014). El Reclutamiento de Talentos por Medio de las Redes Sociales en Empresas Mexicanas: ¿Realidad o Ficción? Ciudad de México. Obtenido de http://www.academia.edu/1927979/_El_Reclutamiento_de_Talento
- El Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores. (2004). Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Guayaquil, Ecuador.
- Fernández, N. (2013). Trastornos de conducta y redes sociales en Internet. *Salud Mental*, 521-527.
- Finol, M., & Camacho, H. (2008). *El proceso de la investigación científica*. Maracaibo: EDILUZ.
- First, M. (2009). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson.

- Flick, U. (2004). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid: Paideia.
- Fronzizi, R. (1992). *¿Qué son los valores?* Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- García, M. (2011). The Organizational Climate and its Diagnosis a Conceptual Approximation. *Cuadernos de Administración*, 43-61. Obtenido de http://revistas.univalle.edu.co/index.php/cuadernos_de_administracion/article/view/413
- GOLDSTEIN, A. P. (1978). *Prescriptions for child mental health and education*. Nueva York: Pergamon Press.
- Henríquez, J. S., & Calderón, V. C. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento y gestión*(32), 54-82.
- Hernández, E., Cerezo, S., & López, M. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 161-166.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGRAW-HILL.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2017). Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Quito, Ecuador.
- Izquierdo, F. (2014). ESTRÉS LABORAL. *Revista de la Fundación Española del Corazón*.

- Luna, M. (2015). Organización del conocimiento en la red digital. *Investigación bibliotecológica*, 77-89.
- Martínez, F. (2010). una aproximación conceptual y una reflexión teórica sobre los posibles usos y gratificaciones de este fenómeno digital de masas. *TecCom Studies: Estudios de Tecnología y Comunicación*, 26-34.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 16-22.
- Mayntz, R., Holm, K., & Hübner, P. (1993). *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza Editorial.
- Mayo, E. (1977). *PROBLEMAS HUMANOS DE UNA CIVILIZACIÓN INDUSTRIAL*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de "burnout". *Acta Pediátrica de México*, 299-302.
- Ministerio del Trabajo. (2005). Código del Trabajo. Ecuador.
- Modell, A. (1993). *The Private Self*. Boston: Harvard Publications.
- Peiró, J. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- PORTER, M. (2009). *ESTRATEGIA COMPETITIVA: TECNICAS PARA EL ANALISIS DE LA EMPRESA Y SUS COMPETIDORES*. BARCELONA: PIRAMIDE.

- Puc, E. (14 de marzo de 2014). *Impacto de las redes sociales en las empresas*.
Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/impacto-de-las-redes-sociales-en-las-empresas/>
- Quevedo, F. (diciembre de 2011). *La prueba de ji-cuadrado*. Obtenido de MedWave:
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/MBE04/5266>
- Restrepo, L., & González, J. (2007). De Pearson a Spearman . *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 183-192.
- Roig, A. (2009). E-privacidad y redes sociales . *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC* , 42-52 .
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar Investigaciones Sociales*. Ciudad de México: Plaza y Valdés.
- Rosario, I., & Ruiz, E. (2018). La adicción a las redes sociales en una muestra de empleados de varias organizaciones del sureste de Puerto Rico. *Avances en Psicología: Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades* , 201-210.
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 67-75. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Sandoval, M. (2004). CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. *HITOS DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS*, 83-88. Obtenido de https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Santesmases, M. (2018). *Fundamentos de marketing*. Madrid: Pirámide.

Séré, R. (23 de mayo de 2011). *Redes sociales en el ámbito empresarial: ¿Cómo gestionarlas y articularlas con la comunicación interna?* Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/redes-sociales-ambito-empresarial-articular-la-comunicacion-interna/#autores>

Tagiuri, R., & Litwin, G. (1968). *Organizational climate : explorations of a concept*. Boston: Harvard University.

Terry, G. (1986). *Principios de administración*. Ciudad de México: Continental.

Tricoci, G., Ariana Rosenthal, P. C., & Gil, P. (2013). *Una mirada sobre el impacto del uso de las redes sociales en las empresas argentinas*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

Universidad Autónoma de Durango. (2015). *Encuesta sobre uso de redes sociales*. Obtenido de Universidad Autónoma de Durango: <https://es.surveymonkey.com/r/X5BDXGZ>

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Ítem	Valoración
Cansancio Emocional	
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
Siento que mi trabajo me está desgastando	
Me siento frustrado en mi trabajo	
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
Despersonalización	
Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	
Siento que me he hecho más duro con la gente	
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas	
Realización personal	
Siento que puedo entender fácilmente a los clientes	
Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes	
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
Me siento con mucha energía en mi trabajo	
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	
Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes	
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	

Anexo B. Cuestionario de hábitos de los usuarios de las redes sociales de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Durango (UAD), Campus Zacatecas

¿Cuántas redes sociales son las que utiliza usted para comunicarse con sus compañeros de trabajo?									
a)	Ninguna	b)	1	c)	2	d)	3	e)	4 o más
¿Cada cuánto tiempo se conecta a su(s) red(es) social(es) más utilizada(s)?									
a)	A Diario	b)	Cada 2 días	c)	Semanalmente	d)	Mensualmente	e)	Cada hora
¿Cuándo usted se conecta e interactúa en su(s) red(es) social(s) antes mencionada(s), cuánto tiempo le dedica?									
a)	Menos de 1 hora	b)	De 1 a 3 horas	c)	De 3 a 5 horas	d)	De 6 a 8 horas	e)	Más de 8 horas
¿Qué tanto te interesa estar informado de lo que ocurre en tu entorno?									
a)	Nada informado	b)	Poco informado	c)	Algo informado	d)	Informado	e)	Muy informado
¿Qué tanto utilizas las redes sociales fuera del horario laboral?									
a)	Nunca	b)	Raramente	c)	Ocasionalmente	d)	Con frecuencia	e)	Con mucha frecuencia
La información que recibe de sus redes sociales laborales ¿suele ser importante para el desarrollo de su trabajo?									
a)	Nunca	b)	Raramente	c)	Ocasionalmente	d)	Con frecuencia	e)	Con mucha frecuencia
Si usted recibe un mensaje de su red social del trabajo ¿La revisa inmediatamente?									

a)	Nunca	b)	Raramente	c)	Ocasionalmente	d)	Con frecuencia	e)	Con mucha frecuencia
Desde tu experiencia, ¿Qué tanta relevancia tiene la información que circula en tus redes sociales del trabajo?									
a)	Nada relevante	b)	Poco relevante	c)	Algo relevante	d)	Relevante	e)	Muy relevante
¿Crees que el uso de redes sociales con fines laborales repercute en tu vida diaria?									
a)	Nunca	b)	Raramente	c)	Ocasionalmente	d)	Con frecuencia	e)	Con mucha frecuencia
¿Considera que el uso de redes sociales con motivos laborales debería ser una práctica extendida en la mayoría de las empresas?									
a)	Totalmente en desacuerdo	b)	En desacuerdo	c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	d)	De acuerdo	e)	Totalmente de acuerdo