

UNIVERSIDAD EAN

INCIDENCIA DEL USO DE LOS TELÉFONOS INTELIGENTES SOBRE EL  
DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR  
FINANCIERO EN BOGOTÁ

AUTORES

ALEJANDRA GUTIÉRREZ MOLINA

YESENIA MUÑOZ PÉREZ

XIMENA PAOLA RODADO NIÑO

LAURA DENNIS VARGAS ZAPATA

DIRECTOR

RICARDO PRADA OSPINA

FACULTAD DE INGENIERÍA

BOGOTA D.C., 31 DE MAYO DE 2019

## TABLA DE CONTENIDO

1. CONTEXTO DEL PROBLEMA	5
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	7
2.1 Preguntas específicas de investigación	7
3. JUSTIFICACIÓN	8
4. OBJETIVOS	9
4.1 Objetivo general	9
4.2 Objetivos específicos	9
5. MARCO TEÓRICO	10
5.1 Teléfonos inteligentes	10
5.2 Desempeño de procesos	16
6. SELECCIÓN DE LAS DIMENSIONES A TRABAJAR	22
6.1. Teléfonos inteligentes	22
6.2 Desempeño de procesos	31
7. HIPÓTESIS	36
8. METODOLOGÍA	37
9. DISCUSIÓN	40
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	57
ANEXO 1. Encuesta	60
ANEXO 2. Tabulación	62

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones Teléfonos Inteligentes -----	12
Tabla 2. Definiciones Desempeño de Procesos-----	18
Tabla 3. Descripción de las dimensiones variable: Teléfonos Inteligentes -----	27
Tabla 4. Descripción de las dimensiones variable: Desempeño de procesos-----	33
Tabla 5. Tamaño de la población para los Bancos X, Y y Z -----	37
Tabla 6. Tamaño de la muestra Bancos X, Y, Z-----	38
Tabla 7. Resumen estadístico de las variables de estudio -----	50
Tabla 8. Correlación de las variables influencia negativa y pérdida de la concentración con el uso del teléfono inteligente-----	53
Tabla 9. Correlación de las variables influencia negativa y perdida de la concentración con el uso del teléfono inteligente-----	53

## INDICE DE FORMULAS

Ecuación 1. Ecuación Calculo Tamaño de la muestra.....	38
--	----

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Gráfico de barras actividades realizadas con el teléfono inteligente .....	40
Gráfico 2. Gráfico de barras revisiones del teléfono en la jornada laboral .....	41
Gráfico 3. Gráfico de barras pérdida de la concentración en los procesos laborales con el uso del teléfono inteligente.....	42
Gráfico 4. Gráfico de barras uso del teléfono inteligente en las capacitaciones virtuales .....	43
Gráfico 5. Gráfico de barras síntomas en ausencia del teléfono inteligente durante la jornada laboral.....	44
Gráfico 6. Gráfico de barras llamados de atención por el uso inadecuado del teléfono inteligente....	45
Gráfico 7. Gráfico de barras restricción sobre el uso de los teléfonos inteligentes.....	46
Gráfico 8. Gráfico de barras percepción de la influencia negativa del teléfono inteligente en la jornada laboral .....	47
Gráfico 9. Gráfico de barras rango de edad de los encuestados .....	48
Gráfico 10. Gráfico de barras rama profesional de los encuestados.....	49
Gráfico 11. Histogramas- Distribución Normal variables influencia, revisiones, concentración y capacitaciones .....	51
Gráfico 12. Gráfico Q-Q de probabilidad normal para las variables influencia, revisiones, concentración y capacitaciones.....	52

## 1. CONTEXTO DEL PROBLEMA

Los avances tecnológicos han sido una herramienta importante para facilitar las comunicaciones del ser humano; esto ha conducido a una mayor dependencia en el uso de las tecnologías, permitiendo que se “socialice de nuevas maneras, se realicen tareas con métodos innovadores y se recopile información en modos novedosos” (Duke & Montag, 2017). Un ejemplo de estos avances son los teléfonos inteligentes, que han incursionado de manera sistemática en la sociedad y que surgieron a finales de los años noventa, combinan las funciones de un teléfono celular tradicional con otras características, como la posibilidad de instalar en el dispositivo un sistema operativo completo, con aplicaciones para realizar diversas tareas y trabajar con grandes cantidades de datos, enviar correos electrónicos, conectarse a Internet, tomar fotos, comunicarse a través de wifi y Bluetooth (Vargas, Rojano, Medina & Rivera, 2012).

En relación con lo anterior, las tecnologías móviles representan un impacto significativo en dimensiones tales como: tiempo, calidad, procesos y recursos dentro de las organizaciones (Arias, Pedroni & Maçada, 2015).

Para finales del 2012, en América Latina una tercera parte de los trabajadores ya usaban un teléfono móvil, con fines de negocios y dos de cada tres empresas movilizaban a más del 10% de sus empleados con este dispositivo o con tabletas según datos de *International Data Corporation* (Arias et al, 2015). Así mismo, indicaron que para 2014 hubo un aumento en las ventas de teléfonos inteligentes y tablets, del 12% y 18% respectivamente comparado con el 2013, sin embargo se ha identificado un impacto negativo en el ámbito laboral; según un estudio realizado por una multinacional de recursos humanos, Adecco (2017), se demostró que el mayor uso se encuentra en la recepción de llamadas telefónicas (53%), seguido del envío de mensajes de texto con un (21%) y la verificación de redes sociales (11%) entre otras actividades como los juegos virtuales que no permiten cumplir con las obligaciones laborales.

También se ha demostrado que un usuario en promedio utiliza su teléfono móvil al menos 35 veces durante aproximadamente 30 segundos cada vez en el día, generando estrés psicológico, que se relaciona directamente con dos tipos de dependencia a los teléfonos móviles: uno de carácter funcional y otro de carácter existencial (Duke & Montag, 2017). El primero está relacionado con la búsqueda de información, el seguimiento de noticias o el aprendizaje en línea y el segundo evidencia un comportamiento compulsivo por el contacto permanente a la herramienta móvil. Por consiguiente, el aumento masivo de tecnologías móviles como el celular, ha llevado a reflexionar acerca de los nuevos comportamientos en el ámbito laboral (Chaparro, 2015).

Finalmente, los usos de las tecnologías móviles han venido influenciando el desempeño de las actividades labores de las organizaciones en dimensiones tales como tiempo, calidad, procesos y utilización de los recursos. Es así como, la presente investigación busca determinar la incidencia del uso de los teléfonos inteligentes en el desempeño de los procesos administrativos en los bancos A, B y C. Teniendo en cuenta, que las empresas están en la transición que impone la globalización de familiarizar los procesos con la tecnología, se busca que los trabajadores hagan un buen uso de las mismas y así facilitar el cumplimiento de las actividades diarias requeridas impactando positivamente su desempeño.

## **2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿De qué manera el uso de teléfonos inteligentes incide en el desempeño de los procesos administrativos del sector financiero en Bogotá?

### **2.1 Preguntas específicas de investigación**

- ¿Existe una relación entre el uso de teléfonos inteligentes y el desempeño de los procesos administrativos en investigaciones previas?
- ¿Qué factores principales se han analizado con el estudio del uso de teléfonos inteligentes y el desempeño de los procesos en las organizaciones?
- ¿En qué nivel de medida existe una relación positiva o negativa entre las variables a evaluar?
- ¿Qué planes de mejora se pueden llevar a cabo teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación?

### 3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación aborda la importancia del uso excesivo de los teléfonos inteligentes en los procesos administrativos del sector financiero, lo cual afecta directamente el desempeño de las actividades laborales.

En tal sentido, esta investigación se justifica y es importante desarrollarla porque se evidencian los constantes cambios tecnológicos que han permitido avanzar en las comunicaciones interpersonales, dejando a un lado los teléfonos convencionales y adquiriendo los dispositivos móviles que permiten el acceso a la información laboral justo a tiempo y así mismo conversaciones virtuales en chats empresariales, evitando los desplazamientos de los miembros de la compañía. Aunque en la actualidad no existe una reglamentación formal sobre esta actividad, es importante resaltar que los llamados de atención contemplados por parte del empleador, se pueden realizar si este ve afectación en la ejecución de las tareas designadas.

Desde lo laboral esta investigación se justifica en entender el funcionamiento de estas nuevas tecnologías que han sido todo un reto para el clima organizacional. La frecuencia en el uso del teléfono inteligente impiden el desarrollo constante de las labores en las compañías, por ende muchas de ellas han optado por realizar planes de acción basados en la academia donde se determinan los tiempos de uso, los bloqueos a páginas de distracción y la comunicación constante de las buenas prácticas, en donde se involucra el manejo de *apps* empresariales que permiten tener un agendamiento de actividades con indicadores y alarmas de cumplimiento.

A nivel personal se justifica determinar los factores que conllevan al adecuado manejo de los teléfonos inteligentes, que pueden trascender al tiempo del entorno familiar, académico, profesional y en comunidad.

Finalmente, la investigación se justifica desde la especialización en Gerencia de Procesos y Calidad, porque permite visualizar herramientas tecnológicas que facilitan la transferencia de conocimiento por departamentos, su incidencia en el desempeño y mejora en la gestión de procesos en las organizaciones.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo general**

Determinar la incidencia de los teléfonos inteligentes en el desempeño de los procesos administrativos del sector financiero en Bogotá.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Contextualizar la investigación estudiando los antecedentes en el tema, a través del estado del arte de las variables: Desempeño de procesos y teléfonos inteligentes.
- Identificar y seleccionar las dimensiones relacionadas con las dos variables de la presente investigación.
- Medir la relación entre las dimensiones dadas por cada variable.
- Analizar el resultado de las mediciones obtenidas e implementar un plan de mejora.

## **5. MARCO TEÓRICO**

### **5.1 Teléfonos inteligentes**

Actualmente los teléfonos inteligentes son considerados dispositivos móviles que ofrecen conveniencia, comunicación efectiva y facilidad en las operaciones de las organizaciones. En los Estados Unidos por ejemplo, alrededor de dos tercios de los estadounidenses actualmente poseen un teléfono inteligente (Jeong, Lee & Nagesvaran, 2016).

Los teléfonos inteligentes son la principal plataforma para acceder a aplicaciones móviles que permiten conectar a las personas y a los individuos a diferentes servicios (Ameen, Willis, & Shah, 2018). Por consiguiente, son los dispositivos móviles que se encuentran entre las tecnologías más utilizadas y observables de la actualidad (Kızılkaya, 2015).

Las estrategias de las compañías que desarrollan tecnología son tan amplias que en la actualidad los dispositivos móviles se pueden describir como “un aparato de pequeño tamaño, con algunas capacidades de procesamiento, con conexión permanente o intermitente a una red, con memoria limitada, que ha sido diseñado específicamente para una función, pero que puede llevar a cabo otras funciones más generales” (Alonso, Ferreira, Álvarez & García, 2015).

La nueva era ha marcado tendencias claras de evoluciones en todos los sectores, utilizando de alguna manera las herramientas tecnológicas como parte fundamental para el desarrollo de las industrias, los grandes computadores y máquinas quedaron atrás, ahora un celular reemplaza todo. También se define a los teléfonos inteligentes como “aquellos microrordenadores que son suficientemente ligeros como para ser transportados por una

persona y que disponen de la capacidad de batería suficiente como para poder funcionar de forma autónoma” (Tardáguila, 2006).

La comunicación en tiempo real que impone el entorno de la globalización ha permitido que los avances tecnológicos se basen en la emisión de radiofrecuencias, facilitando la interacción entre medianas y largas distancias, ahora con tan solo un clic se puede transmitir mensajes a cualquier parte del mundo (Basterretche, 2017).

Los teléfonos inteligentes representan el paso más reciente en la evolución de las tecnologías móviles: por su tamaño, facilidad de uso, desarrollando dependencia funcional o existencial por el uso intensivo. Este comportamiento destaca la utilidad instrumental del teléfono y se enfoca en el apego obsesivo a menudo consciente del uso del aparato. Por su parte, la variedad de aplicaciones gratuitas o baratas hacen que se aumente la conectividad, cambiando la manera de relacionarse los seres humanos (Park, 2019).

De igual manera, los celulares *son* aparatos inteligentes con un potencial para incentivar el compromiso con los empleados, permitiendo tener conexiones sociales en el lugar de trabajo. En tal sentido, el uso de teléfonos inteligentes puede ser valioso de tres maneras: promoviendo la autonomía, fortaleciendo las relaciones con los compañeros y superiores y mejorando la transferencia de conocimiento. Además, estos tres aspectos podrían aumentar la satisfacción laboral de los empleados, lo que conlleva a una mayor eficiencia de sus actividades laborales (Pitichat, 2013).

Los teléfonos inteligentes son sistemas de comunicación, que han generado cambios e innovaciones y han influido significativamente en el comportamiento de los jóvenes, es por ello que se busca prevenir los hábitos no saludables por medio de alertas, identificando los riesgos frente a un inadecuado uso de los móviles inteligentes (Jasso, López & Díaz, 2017).

Finalmente, los teléfonos inteligentes se definen como un dispositivo que se ha convertido en la tecnología de la información y comunicación con mayor índice de penetración en España en los últimos años, de manera que el 68% de la población mayor de 15 años menciona que tienen uno en propiedad. Adicionalmente, es un dispositivo pequeño y móvil convirtiéndose en un recurso imprescindible para el desarrollo social, personal, y profesional (Simó, Martínez, Ballester & Domínguez, 2017).

Resumiendo lo anterior, se expone el siguiente cuadro en el que se pueden evidenciar definiciones de la variable teléfonos inteligentes desde la perspectiva de diferentes autores:

*Tabla 1. Definiciones Teléfonos Inteligentes*

<b>Autor</b>	<b>Definición</b>	<b>Año</b>	<b>País</b>
<b>Lee &amp; Nagesvaran</b>	Los dispositivos móviles tales como “teléfonos inteligentes” son tecnologías móviles que ofrecen conveniencia, comunicación efectiva y facilidad en las operaciones para todos los “stakeholders” tales como invitados, empleados y proveedores lo que en última instancia beneficia a toda la organización.	2016	Estados Unidos
<b>Ameen , Willis &amp; Hussain</b>	Los “teléfonos inteligentes” son la plataforma principal para acceder a aplicaciones móviles. Esto se debe a su	2018	Emiratos Árabes

	poder para conectar personas y permitir a las personas acceder a diversos servicios.		
<b>Kızilkaya</b>	Los dispositivos móviles son una forma de tecnología de instrucción y una herramienta que afecta los comportamientos de los estudiantes en términos sociales y psicológicos.	2015	Turquía
<b>Alonso, Ferreira, Álvarez &amp; Garcia</b>	Un dispositivo móvil se puede definir como un aparato de pequeño tamaño, con algunas capacidades de procesamiento, con conexión permanente o intermitente a una red, con memoria limitada, que ha sido diseñado específicamente para una función, pero que puede llevar a cabo otras funciones más generales.	2015	España
<b>Tardáguila</b>	Se pueden definir como aquellos micro-ordenadores que son lo suficientemente ligeros como para ser transportados por una persona, y que disponen de la capacidad de batería suficiente como para poder	2006	España

	funcionar de forma autónoma.		
<b>Basterretche</b>	Definimos teléfono móvil o celular como un dispositivo electrónico de comunicación, normalmente de diseño reducido y sugerente y basado en la tecnología de ondas de radio (es decir, transmite por radiofrecuencia), que tiene la misma funcionalidad que cualquier teléfono de línea fija.	2017	Argentina
<b>Park</b>	Aparatos inteligentes que representa el paso más reciente en la evolución de la información portátil y las tecnologías de la comunicación.	2019	Estados Unidos
<b>Pitichat</b>	Los teléfonos inteligentes son aparatos que tienen el potencial para promover el compromiso de los empleados y son utilizados como una herramienta de conexión social. Por ejemplo, los teléfonos inteligentes pueden promover la autonomía, las	2017	Estados Unidos

	relaciones con compañeros y superiores, intercambio de conocimientos, que puede conducir a la satisfacción laboral y contribuir a la eficiencia del trabajo.		
<b>Jasso, López &amp; Díaz</b>	Sistema de comunicación y tecnologías de la información que ha generado cambios e innovaciones en la sociedad, gracias a su interactividad en el uso de la internet.	2017	México
<b>Simó Sanz, Martínez Ballester &amp; Domínguez</b>	Teléfonos inteligentes con tecnologías de la información y comunicación, se trata de un dispositivo móvil que se ha convertido en un recurso imprescindible para el desarrollo social, personal y profesional, su uso puede crear en algunas personas conductas inadecuadas por su facilidad de generar diferentes reacciones.	2017	España
<b>Gutierrez, Muñoz, Rodado &amp; Vargas</b>	Es un aparato electrónico que permite facilitar las comunicaciones y se ha convertido en parte de las	2019	Colombia

	labores diarias de las personas generando una dependencia ya que estas herramientas permiten el acceso a la información en tiempo real.		
--	---	--	--

**Fuente.** Elaboración propia

## 5.2 Desempeño de procesos

Los procesos diariamente necesitan de la intervención de personal profesional que garantice el mejoramiento continuo de los mismos, es por ello que las empresas invierten recursos en procesos de formación, capacitación y entrenamiento reconocido con las siglas de (FCyE). Todo esto con el fin de tener una buena transferencia del conocimiento, habilidades y aptitudes en el puesto de trabajo, sin embargo la vinculación de dicho personal está a cargo de la gestión humana que realiza los procesos de selección, capacitación, desarrollo, promoción de la salud, evaluación del desempeño, entre otros, pero dichos instrumentos no son suficientes para mantener un proceso sólido, hace falta identificar la necesidad de un modelo para evaluar el impacto de las acciones definido por 8 pasos donde se involucran las buenas prácticas en la transferencia del conocimiento en los puestos de trabajo (García, 2015). Analizando y formalizando las actividades de cada puesto de trabajo, las empresas establecen un plan de capacitación donde se vinculan las tecnologías gestionando la solución de problemas en pro de elaborar productos o servicios eficientes para integrar y desarrollar el conocimiento permitiendo una mayor competitividad.

Tal es el caso de las empresas privadas mexicanas que utilizan el e-Training, como elemento de capacitación para garantizar la eficiencia y rentabilidad en los procesos obteniendo un desarrollo continuo que le permita ser frente a las necesidades del mercado. Estas alternativas virtuales permite que mesas de trabajo en las que cada uno de los

integrantes del grupo exponga sus ideas en tiempo real forjando mayores lazos, es decir mejorando el ambiente laboral y el desempeño dando cumplimiento a los objetivos estratégicos organizaciones (Velásquez, 2017), definidos como el grado en que una persona puede realizar con éxito las tareas del trabajo bajo las restricciones normales de su rol, utilizando los recursos disponibles (Sobaih, Ibrahim & Gabry, 2019). Por consiguiente, un buen desempeño laboral se evalúa bajo los siguientes tres aspectos: 1) el conocimiento y las habilidades, 2) interés y motivación y 3) suministro de soporte y oportunidades de crecimiento y expresión.

Brindar el conocimiento no es suficiente si no se tiene en cuenta el bienestar del trabajador, entendido como la buena salud, bajo ausentismo, mayor regulación personal, fuerte motivación, relaciones interpersonales positivas y baja rotación (Tenney, Poole & Diener, 2016). Con este fin las organizaciones han tomado la iniciativa de implementar la evaluación de desempeño como “procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo y así descubrir en qué medida es productivo el empleado para mejorar su rendimiento a futuro” (Sánchez & Calderón, 2012).

Colombia, le está apuntando a tener procesos estables en pro de la mejora continua, teniendo como principal estrategia las evaluaciones de desempeño, con el fin de diagnosticar como es el ahora de las empresas y aplicar los cambios respectivos para dar resultados óptimos, algunas predicciones en el contexto empresarial resulta casi imposible, el mundo volátil gira de manera inesperada y cuando se aproxima un cambio trae consigo una serie de adaptaciones complejas que únicamente se pueden desarrollar si se utilizan de manera oportuna. Las herramientas adecuadas de evaluación, son un medio que permite conocer los aciertos y las equivocaciones, en pro de verificar si los procesos para alcanzar las metas son los adecuados y si el logro de los resultados es conveniente o inconveniente con respecto a los propósitos (Vélez, Martínez, Arias & Pérez, 2003).

Una vez realizadas las evaluaciones se pueden establecer estrategias para la transformación y aprendizaje de las compañías en el futuro, esto permite que las empresas sean sostenibles en el tiempo y desarrollen una orientación y autogestión al cliente con enfoque en las relaciones, sistemas de incentivos centrados en el valor, integración de la cadena productiva y desarrollo de redes de colaboración y cooperación.

La gestión por procesos genera capacidad para el desarrollo de las habilidades, en gestión del conocimiento y así afianzar el desarrollo de competencias. El trabajo en equipo evalúa el aporte de cada miembro de la organización y comprende la importancia en el desempeño del proceso y en el éxito de la empresa (García, 2004).

Resumiendo lo anterior, se expone el siguiente cuadro donde se pueden evidenciar diferentes definiciones de la variable desempeño de procesos.

*Tabla 2. Definiciones Desempeño de Procesos*

<b>Autor</b>	<b>Definición</b>	<b>Año</b>	<b>País</b>
<b>García</b>	El desempeño se reconoce en la capacidad de transferir (FC&E) el conocimientos realizando un proceso formal de capacitación que permita al profesional tener la autonomía y la participación necesaria para establecer sus propias metas respecto a la productividad en su puesto de trabajo.	2015	Colombia
<b>Velásquez</b>	El e-Training permite desarrollar habilidades y destrezas por medio de la capacitación virtual especializadas en las labores del profesional, lo que posibilita que los colaboradores tengan un mejor	2017	México

	desempeño en sus labores. Sin embargo esto se evidencia cuando se encuentre diseñada para satisfacer las necesidades de su público objetivo		
<b>Elnasr, Sobaih, Ibrahim &amp; Gabry</b>	El desempeño del trabajo se define como el grado en que una persona puede realizar con éxito las tareas del trabajo bajo las restricciones normales del trabajo con la utilización de los recursos disponibles identificados, lo cual comprende tanto el desempeño de la tarea o de su rol y el desempeño contextual o de rol adicional.	2019	Egipto
<b>Tenney, Jared &amp; Diener</b>	El buen desempeño laboral de los trabajadores se describe como el conjunto de variables que afectan positivamente el bienestar de los empleados, lo cual se traduce con la satisfacción con la vida, satisfacción laboral y el afecto positivo.	2016	Estados Unidos
<b>Sánchez &amp; Calderón</b>	Es la evaluación del rendimiento se define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro.	2012	Colombia
<b>Vélez, Martínez,</b>	La evaluación es un medio que nos permite conocer los aciertos y las equivocaciones, verificar si los procesos	2003	Colombia

<p><b>Arias &amp; Pérez</b></p>	<p>para alcanzar las metas son adecuados y si el logro de los resultados es conveniente o inconveniente con respecto a los propósitos. Esto nos permite crear alternativas de mejoramiento que comprometan a todos los actores del sector educativo para avanzar más rápidamente.</p>		
<p><b>Nofal, Nagles &amp; García</b></p>	<p>El desempeño de los procesos es una forma de conocimiento de la organización y su funcionamiento. Adicionalmente involucra un análisis y diseño de los procesos enfocados a la orientación al cliente, enfoque en las relaciones, sistemas de incentivos centrados en el valor, autogestión del cliente, integración de la cadena productiva y desarrollo de redes de colaboración y cooperación.</p>	<p>2004</p>	<p>Colombia</p>
<p><b>Galvis &amp; González-Zabala.</b></p>	<p>La gestión de procesos de negocio o Business Process Management (BPM) es una forma de mejorar la visibilidad que se tiene de un negocio y de dotar a las organizaciones con habilidades y herramienta que permitan responder rápidamente a los cambios.</p>	<p>2004</p>	<p>Colombia</p>
<p><b>Gutierrez, Muñoz, Rodado &amp; Vargas</b></p>	<p>Es la capacidad de la compañía de transferir el conocimiento a partir de metodologías de capacitación con su correspondiente evaluación, en pro de cumplir con los objetivos estratégicos de</p>	<p>2019</p>	<p>Colombia</p>

	<p>la compañía teniendo la visibilidad general de la misma y así mejorar la productividad de los procesos.</p> <p>El desempeño del trabajo se define como el grado en que una persona puede realizar con éxito las tareas del trabajo bajo las restricciones normales con la utilización de los recursos disponibles.</p>		
--	---	--	--

**Fuente.** Elaboración propia

## 6. SELECCIÓN DE LAS DIMENSIONES A TRABAJAR

### 6.1. Teléfonos inteligentes

Jeong, Minwoo & Balendra (2016) midieron **la percepción de los empleados** de un hotel sobre el uso de sus dispositivos móviles y su desempeño laboral en el lugar de trabajo. Basados en la teoría cognitiva de Bandura (*Bandura's social cognitive theory*) se fundamentaron en seis factores para tal medición: La autoeficacia (*self-efficacy*), relevancia laboral (*job relevance*), condiciones facilitadoras (*facilitating conditions*), el desempeño laboral percibido (*perceived job performance*), satisfacción laboral (*job satisfaction*) y retención de los empleados (*employee retention*). Llevaron a cabo un cuestionario de tres secciones: la primera contenía preguntas respecto a su experiencia previa con el uso de dispositivos móviles en el lugar de trabajo y sus propósitos principales para usarlos allí, la segunda representó el núcleo de la medición ya que con estas preguntas se comprobaron hipótesis centrales del autor basados en la comprobación de la autoeficacia de los empleados con el uso de dispositivos móviles y su efecto positivo en el desempeño laboral y la tercera sección estaba orientada a obtener información sociodemográfica de los encuestados.

Cuando las personas están en busca de adquirir un bien o servicio realizan un estudio de mercado que les permita llegar de manera más efectiva al cliente concretando la venta de un teléfono inteligente. Aunque son infinitas las características que definen un dispositivo telefónico de otro, todas están en busca de darle la mayor satisfacción al cliente. Es por eso que la industria tecnológica, ha optado por sacar una amplia gama de celulares con las últimas tendencias del mercado y de fácil acceso para todo el que quiera adquirirlo. Los investigadores, indican que los teléfonos inteligentes se distinguen por muchas características, entre las que destacan las pantallas táctiles, un sistema operativo así como la conectividad a Internet y el acceso al correo electrónico parece ser una característica indispensable encontrada en todos los modelos existentes (Alonso, Ferreira, Álvarez & García, 2015).

Las empresas desarrolladoras de tecnología deben estar a la vanguardia y en constante estudio para no dejarse consumir por los competidores, producir aparatos electrónicos es todo un reto y más cuando las tendencias del mercado son exigentes. Los móviles tienen una estructura base en los sistemas operativos, pero con la implementación de las aplicaciones web esto cambió y ahora herramientas como esta hacen personalizado el equipo. Tardáguila (2006), afirma que “aunque los dispositivos cada vez tienen más memoria y más capacidad de proceso, siguen siendo hermanos pequeños de los ordenadores de escritorio. Por tanto, debe tenerse especial cuidado con no realizar demasiadas animaciones, ni gastar ciclos de proceso en procedimientos que no sean estrictamente necesarios”.

Las comunicaciones de la nueva era son parte del proceso evolutivo de las personas, la nueva tendencia y herramientas desarrolladas por el hombre para hacer más fácil esta actividad social facilitan los procesos de interacción. La revolución tecnológica que vive la humanidad actualmente ha avanzado significativamente en las tecnologías de la información y la comunicación generando grandes cambios a la sociedad, con la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el rápido desenvolvimiento tecnológico y científico y la globalización de la información, haciendo uso de los teléfonos inteligentes como medio para acceder a Internet (Basterretche, 2007). No obstante, el acceso ilimitado a la información ha generado comportamientos enfocados al ocio y entretenimiento, como la descarga de melodías o imágenes o simplemente la consulta de información de interés en tiempo real.

Un estudio realizado examinó la percepción y evaluación de los usuarios de teléfonos inteligentes acerca de su comportamiento dependiente durante el apagón de comunicaciones del 2014 que duró 6 horas en Corea del Sur. Así mismo, se identificaron dos tipos de dependencia: la **dependencia funcional** que consiste en la utilidad del teléfono y la **dependencia existencial** que se centra en el afecto insistente y consciente del aparato inteligente. Igualmente, se observó que los usuarios con dependencia existencial se mostraron más renuentes a reconocer los aspectos negativos del uso constante del teléfono móvil. Así mismo, los usuarios con dependencia funcional están

más orientados a cambiar su comportamiento que las personas con dependencia existencial (Park, 2019).

Hoy en día, compañías han tenido dificultades para implementar una **política corporativa** respecto al uso o prohibición de tecnologías móviles en el lugar de trabajo. Es así como, los líderes corporativos deben motivar a los empleados a usar los teléfonos inteligentes de forma racional para incrementar e incentivar la eficiencia en las empresas (Pitichat, 2013). Además, según la investigación muestra que aunque los empleados pueden usar teléfonos inteligentes en el lugar de trabajo, esta tendencia podría traer impactos negativos tales como reducir la **productividad laboral**, desconectar a las personas de sus vidas reales, traer enfermedades como **estrés** y la creación de malas conductas, por otra parte promueven el compromiso de los empleados y permite la construcción de conexiones sociales (Pitichat, 2013). La principal preocupación es que el uso excesivo de teléfonos inteligentes lleva a la adicción, lo que trae un efecto negativo en el trabajo en términos de reducción de la productividad, por ejemplo, las personas tratan a sus teléfonos inteligentes de la misma forma como tratan a sus mascotas, o comprar accesorios para que sus teléfonos inteligentes se vean bien (Bozeman, 2011).

En tal sentido, algunos gerentes señalan que la obsesión por los teléfonos inteligentes puede perjudicar la productividad, ocasionando separación de las personas de sus realidades, llevando los teléfonos todo el tiempo en sus manos, evitando la socialización con otros e ignorando las personas cercanas (Bozeman, 2011). Según el estudio realizado por Pitichat en el 2013, los teléfonos inteligentes promueven **autonomía en el lugar de trabajo**, lo que hace que el empleado se sienta mejor. Muchas empresas hoy en día están optando por traer el propio dispositivo reduciendo costos y aumentando la productividad; en cambio de comprar nuevos dispositivos para trabajar, las empresas pueden brindarles un incentivo adicional a sus trabajadores (Miller-Merrell, 2012).

Otro beneficio del uso de teléfonos inteligentes es el **intercambio de conocimientos**, las redes sociales internas igualmente son una fuente de transmisión de conocimientos y una plataforma de colaboración virtual. De acuerdo al proyecto de internet y vida

estadounidense de Pew Research Center, el 71% de los encuestados aceptaron que para el año “2020 la mayoría de las personas no harán su trabajo con el software que se ejecuta en un PC, en lugar trabajarán en aplicaciones basadas internet como Google Docs y en aplicaciones ejecutadas desde teléfonos inteligentes (Pitichat, 2013).

De igual forma, los teléfonos inteligentes **mejoran las relaciones con otros compañeros de trabajo**, pero por el contrario pueden distraer a los empleados de sus actividades laborales (Ebelhar, 2009). Sin embargo, el teléfono inteligente es un aparato potencial que integra a las personas a través de la plataforma de internet, por ejemplo, los empleados a través del uso de sistemas internos de comunicación, desarrollan relaciones más profundas aumentando la satisfacción laboral, en comparación con el uso de computadoras.

La autonomía, la relación entre compañeros y el intercambio de conocimientos son factores importantes en términos de llevar a los empleados a la satisfacción laboral (estado pasivo) o al compromiso laboral (estado activo). En tal sentido, son tres beneficios potenciales del teléfono inteligente que lleva a la compañía a tener una mayor eficiencia en el trabajo (Pitichat, 2013).

La conducta adictiva a las redes sociales y el uso constante de las tecnologías móviles han causado reacciones en el comportamiento humano y a su vez dependencia excesiva al dispositivo móvil. En los últimos años ha aumentado la popularidad de los aparatos inteligentes en temas de conectividad a internet y redes sociales entre jóvenes, incorporándose de manera regular. En una muestra de 374 universitarios se aplicó de forma electrónica una escala de adicción a redes sociales y de uso problemático al teléfono móvil (Mobile Phone Problem Use Scale [MMPUS]), los resultados arrojaron que el 58,6% fueron mujeres y el 41.1% hombres con edad promedio de 20 años, donde se presente una relación entre la adicción de redes sociales con el uso del teléfono móvil. Respecto al uso del dispositivo móvil promedió una puntuación alta, mientras que el de la computadora registró una puntuación intermedia. Es así que la popularidad del uso del teléfono inteligente va en aumento, igualmente las conductas adictivas a redes sociales,

lo que ocasiona futuros estudios relacionados a la problemática (Jass, López, & Díaz, 2017).

Estar conectados continuamente disminuye la necesidad de participar con los demás de forma presencial, reduciendo comportamientos de aproximación típicos, como por ejemplo sonreír. Frecuentemente muchas personas a diario están ligadas a aparatos tecnológicos, computadoras, manteniéndolos conectados a internet. Como resultado, esta tendencia se intensifica a medida que los teléfonos inteligentes de hoy se complementan con otras tecnologías (Anderson & Rainie, 2014). Este comportamiento se puede evidenciar cuando las personas permanecen más tiempo conectados al mundo virtual que al mundo real. Los empleados que expresan las emociones positivamente, tienden a recibir mejores evaluaciones a lo largo del tiempo, así como un salario más alto (Staw, Sutton, & Pelled, 1994). Más allá del papel del teléfono digital en la vida social, la ausencia de sonrisas debido al uso del teléfono también puede desempeñar un papel en la construcción de las relaciones cercanas. Según una encuesta realizada por la consultora SecurEnvoy en Reino Unido, casi dos tercios de los participantes teme a salir sin sus celulares, siendo los jóvenes los más propensos a tener ansiedad y angustia al separarse de su celular.

En otro análisis de los *teléfonos inteligentes* se observa que estos aparatos se han convertido en un objeto indispensable del día a día (European Commission, 2014). Su uso genera diferentes sensaciones relacionadas con la independencia, status social, seguridad, control y ocio. Sin embargo, no todo son ventajas su uso excesivo ha promovido un carácter adictivo entre las personas. Según el artículo “Instrumentos de evaluación del **uso problemático del teléfono móvil/teléfonos inteligentes**”, explica las distintas escalas de medición y en un primer momento se observa la preocupación que se centra en el tiempo que se empleaba con el servicio de llamadas y el uso que se realizaba en lugares prohibidos, luego viene una segunda preocupación respecto al abuso de mensajes de texto para personas con personalidades introvertidas. Sin embargo, con la llegada de internet, la mensajería instantánea, las redes sociales, van cobrando más fuerza. En el estudio se analizaron otras variables como el grado de dependencia, la compulsión hacia el envío de

mensajes de texto, uso excesivo del móvil, tipo de uso, síntomas derivados de su uso, grado de interacción con el dispositivo o el grado de adicción al móvil (Simó, Martínez, Ballester & Domínguez, 2017).

Resumiendo lo anterior, se expone el siguiente cuadro donde se describen las dimensiones desarrolladas por autor de la variable teléfonos inteligentes.

*Tabla 3. Descripción de las dimensiones variable: Teléfonos Inteligentes*

<b>Autor / año</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
<b>Minwoo Lee &amp; Nagesvaran / 2016</b>	La percepción de los empleados sobre el uso de sus dispositivos móviles y su desempeño laboral en el lugar de trabajo.	La autoeficacia, la relevancia laboral, las condiciones facilitadoras, el desempeño laboral percibido, la satisfacción laboral y la retención de los empleados son aquellos factores empleados para medir la percepción de los empleados sobre el uso de los dispositivos móviles y su desempeño laboral.
<b>Alonso , Ferreira, Álvarez &amp; García / 2015</b>	Características de los teléfonos inteligentes .	Son aquellos detalles que diferencian un móvil de otro , con el fin captar la mayor cantidad de clientes posibles generando satisfacción en

		las necesidades de el posible comprador.
<b>Tardáguila / 2009</b>	Desarrollo web	Las aplicaciones web hacen del dispositivo móvil una herramienta personalizada para las personas , las compañías desarrolladoras deben garantizar que que estas cumplan con las necesidades del cliente sin exceder los parámetros en cuanto a cantidad y diseño.
<b>Basterretche / 2017</b>	Comunicación asertiva	Facilitar la comunicación de manera dinámica es una estrategia de tendencia global, los móviles y sus diferentes implementos, se articulan para facilitar la comunicación en tiempo real.

<b>Park / 2019</b>	Dependencia funcional	Consiste en la utilidad del aparato frente a comportamientos adversos. Los usuarios funcionalmente dependientes están más dispuestos a cambiar la gran dependencia al teléfono inteligente.
	Dependencia existencial	Centra en el afecto obsesivo o menudo consciente al aparato inteligente. Los usuarios dependientes existenciales son más reacios a reconocer los efectos negativos.
<b>Pitichat / 2013</b>	Autonomía en el lugar de trabajo	El teléfono inteligente promueve la autonomía en el lugar de trabajo, lo que permite que el trabajador se sienta mejor. Las personas tienden a tener sus propios portátiles, teléfonos inteligentes, y que a menudo son mejores dispositivos en comparación con los que brindan las empresas.

	Intercambio de conocimientos	Las compañías están trabajando en el intercambio de información y conocimiento para tener empleados más productivos. Con la integración de los teléfonos inteligentes y las redes sociales, los empleados pueden compartir su información y conocimiento más fácilmente.
	Mejora relaciones en el trabajo	Los teléfonos inteligentes ayudan a mejorar las relaciones entre empleados y superiores. Los usuarios de estos aparatos tienden a desconectarlos de sus vidas reales.
<b>Jasso, López &amp; Díaz / 2017</b>	Adicción a redes sociales	Es un estado del ser humano que causa trastornos como resultado de un uso excesivo del uso de los teléfonos inteligentes.

<p><b>Simó, Martínez, Ballester &amp; Domínguez Romero / 2017</b></p>	<p>Uso problemático de los teléfonos inteligentes</p>	<p>Consiste en establecer tres vías distintas de patrones de conducta: patrón adictivo, patrón antisocial, y patrón de uso de riesgo.</p>
---	---	---

**Fuente.** Propia 2019.

## 6.2 Desempeño de procesos

Para garantizar la capacitación correcta del personal, no solo es importante realizar un proceso de selección si no que se debe trascender en el seguimiento que se realiza a cada uno de los profesionales, asegurando que se aplique correctamente lo aprendido en el puesto de trabajo con el programa (FC&E). Este seguimiento se realiza permitiendo que el empleado tenga la oportunidad de ejercer, contemplando tres aspectos importantes: la amplitud, que involucra directamente la variedad de actividades que se deben cumplir en el puesto de trabajo y por otro lado el nivel de actividad y el tipo de tarea (García, 2015).

Definiendo las diferentes actividades necesarias para el cumplimiento de las labores diarias en el puesto de trabajo, se procede a involucrar al personal estableciendo las metas que se requieren en pro de la productividad y de esta forma obtener la autonomía en la toma de decisiones, facilitando la conservación de lo aprendido y el mejoramiento de los comportamientos. Por último, se relacionan todas estas actividades individuales del profesional, con el clima organizacional necesario para la ejecución de las actividades donde se entabla la relación con el equipo de trabajo y el continuo aprendizaje entre las partes (Velásquez, 2017).

Tenney, Poole & Diener (2016), trabajaron los aspectos el **bienestar subjetivo de los trabajadores** (*Subjective well-being* o SWB) y el **desempeño individual y organizacional**. En el medio de estas dos grandes dimensiones hay siete aspectos

mediadores que están relacionados con un nivel alto de bienestar: salud, mayor ausentismo, autorregulación, motivación, creatividad, relaciones positivas y menor rotación. Cada una de estas variables puede predecir el desempeño individual y organizacional, es así como: una persona saludable y con bajo ausentismo se le asocia con la posibilidad de tener un mejor desempeño laboral. La relación entre estos dos factores a través de la literatura ha permitido demostrar medidas objetivas de resultados financieros, productividad, evaluaciones de desempeño subjetivas y métricas de rendimiento específicas en la industria.

Las empresas mexicanas buscan romper las barreras espaciales utilizando herramientas de capacitación virtual como el e-training, permitiendo familiarizar los procesos de capacitación con el uso adecuado de la tecnología; lo que a su vez reduce los costos de operación y de oportunidad, en el desarrollo de las competencias disciplinares y transversales, ofertar una capacitación flexible generando contenido reutilizable, rentable y oportuno en pro de estimular el pensamiento crítico activo e independiente.

La importancia que se le debe dar al desempeño de procesos en las organizaciones es total, de esta dependen muchas de las decisiones estratégicas para el crecimiento de la compañía. Los controles y reportes se vuelven fundamentales para el manejo y mejoramiento de algunas áreas. Las auditorías facilitan conocer claramente las etapas del proceso y todos sus componentes, sin embargo es fundamental tener una definición de cada una de las variables exógenas que puedan afectar la evaluación de desempeño (Sánchez & Calderón, 2012).

Desarrollar un plan para identificar el desempeño que tienen los procesos es todo un reto, requiere de conocimiento claro al interior de la organización, conocer los objetivos y las metas para alcanzarlas. Para establecer herramientas sólidas para la consolidación de la información se necesita: **objetividad** como fuente para generar la información y las evidencias, sobre las cuales se basa el juicio de valor acerca del desempeño; **pertinencia**, para facilitar una distribución razonable de las valorizaciones en diferentes posiciones que permite distinguir adecuadamente desempeños inferiores, medios y

superiores; **transparencia**, basada en información cualitativa o cuantitativa, fiablemente soportada; y **equidad**, entre los participantes es decir, el evaluador debe ser justo con el evaluado, con la institución donde trabaja y la comunidad (Vélez, Martínez, Arias & Pérez, 2003).

Uno de los factores predominantes en el desempeño de los procesos es el **aprendizaje permanente**, que permita incorporar conocimientos y aprendizajes a la gestión por procesos. Esto garantiza el desarrollo de las actividades con el fin de dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de los clientes. Orientar el cambio en las organizaciones por medio del desarrollo de planes de aprendizaje vivenciales en los miembros, utilizando el potencial innovador y creativo es una forma efectiva para lograr mantener el conocimiento al interior de las empresas. Otra perspectiva en el desempeño de los procesos es la **gestión por procesos**, que consiste en tener una comprensión detallada de los procesos que desarrolla la organización de tal forma que se logre el objetivo y se generen respuestas rápidas y eficaces a los clientes (García, 2004).

Resumiendo lo anterior, se expone el siguiente cuadro donde se describen las dimensiones desarrolladas por autor de la variable desempeño de procesos.

*Tabla 4. Descripción de las dimensiones variable: Desempeño de procesos*

<b>Autor / Año</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
<b>García / 2004</b>	Oportunidad de aprender	Son las facilidades que presenta la empresa para la aplicación de lo aprendido.
	Autonomía	Consiste en hacer partícipe a los empleados en el planteamiento de las metas necesarias dar cumplir con los requerimientos del puesto de trabajo
	Clima	Promover las buenas relaciones en

	organizacional	los equipos de trabajo permitiendo un aprendizaje continuo.
<b>Velásquez / 2017</b>	Capacitaciones virtuales e-traninig	La participación del equipo de trabajo en las capacitaciones virtuales aprovechando la herramienta eTraning en pro de cumplir con los objetivos estratégicos.
<b>Tenney, Jared &amp; Diener / 2016</b>	Bienestar laboral de los trabajadores	El desempeño laboral de los trabajadores se correlaciona positivamente con el bienestar de los empleados.
<b>Sánchez &amp; Calderón / 2012</b>	Control de resultados en la evaluación de desempeño	Realizar la recolección de la información en los procesos de evaluación de desempeño requiere un seguimiento y control por parte de la alta dirección para mantener la mejora continua en los procesos.
<b>Vélez, Martínez, Arias &amp; Pérez / 2003</b>	Manual para la evaluación de desempeño	Brindar las especificaciones necesarias para el desarrollo de la evaluación de desempeño y cómo identificar los factores de riesgo para aplicar las mejoras respectivas.
<b>Nagles / 2004</b>	Transformación organizacional	Son actividades que orientan a la compañía al futuro y crean condiciones que permitan la sostenibilidad en el tiempo.
	Aprendizaje permanente	Continuos procesos de aprendizaje que permitan incorporar los conocimientos y potencializar el desarrollo de actividades que satisfagan las necesidades y las expectativas de los clientes.

Fuente. Propia 2019.

En la presente investigación, se seleccionaron las siguientes dimensiones tanto para la variable teléfonos inteligentes como para la variable desempeño de procesos, la cual hacen referencia a los aspectos relevantes del objeto del estudio:

**Teléfonos Inteligentes:**

- 1) Dependencia funcional
- 2) Inclusión de los teléfonos inteligentes en los ambientes laborales
- 3) Uso autónomo de los teléfonos inteligentes en el lugar de trabajo
- 4) Uso inadecuado de los teléfonos inteligentes

**Desempeño de procesos:**

- 1) Oportunidad de aprender
- 2) Herramientas de capacitación virtuales (e-training)
- 3) Bienestar laboral de los trabajadores
- 4) Desarrollo del clima organizacional

Estas dimensiones fueron elegidas debido a su correlación directa con las preguntas del problema planteado, permitiendo considerar posibles factores de incidencia frente al uso de los teléfonos inteligentes en el desempeño de procesos administrativos específicamente en el ambiente financiero.

## 7. HIPÓTESIS

Basado en las dimensiones de las variables teléfonos inteligentes y desempeño de procesos descritas en el capítulo anterior, se establecieron las siguientes hipótesis:

**H1:** La dependencia funcional a los teléfonos inteligentes en el lugar de trabajo, influye en la oportunidad de ejercer los procesos laborales adecuadamente.

**H2 :** La inclusión de los teléfonos inteligentes en los ambientes laborales influye en la realización de capacitaciones virtuales (e-training).

**H3:** El uso autónomo de los teléfonos inteligentes en el lugar de trabajo influye en el bienestar laboral de los trabajadores.

**H4:** El uso inadecuado de los teléfonos inteligentes influye en el desarrollo del clima organizacional.

## 8. METODOLOGÍA

Con el presente estudio se realizará un análisis de tipo descriptivo que permite especificar propiedades importantes y relevantes del objeto del estudio “incidencia del uso de los *teléfonos inteligentes* sobre el desempeño de los procesos administrativos del sector financiero en Bogotá” y correlacional que busca establecer, a través de mediciones, el grado de correlación que existe entre las variables en el problema planteado. Se aplicaron encuestas a través de un cuestionario en formato digital.

### 8.1 Muestra

Los bancos X, Y y Z están ubicados en la ciudad de Bogotá, estos son sucursales de bancos que actualmente operan en la capital colombiana. En la tabla 5 se expone el tamaño de la población por banco:

Tabla 5. Tamaño de la población para los Bancos X, Y y Z

Banco	Número total de empleados por sucursal
X	50
Y	33
Z	36
<b>Total</b>	<b>119</b>

**Fuente.** Propia 2019.

La definición de la muestra se realizó bajo los siguientes criterios de selección: total de la población y nivel de confianza. En la tabla 6, se exponen las variables relacionadas al tamaño de la muestra seleccionada y en la figura 1 se señala la ecuación empleada para calcular el tamaño de la muestra.

Tabla 6. Tamaño de la muestra Bancos X, Y, Z

Variable	Descripción	Criterios de selección
<b>Total de la población finita (N)</b>	119	Bancos X, Y, Z que se encuentran en la ciudad de Bogotá.
<b>Nivel de confianza</b>	95%	Nivel de certeza
<b>Tamaño de la muestra</b>	91	Bancos seleccionados para los propósitos del estudio

**Fuente.** Propia 2019.

Ecuación 1. Ecuación Calculo Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Variables	Datos	Descripción
<b>N</b>	<b>119</b>	Tamaño de la población
<b>Z<sup>2</sup></b>	<b>1,96</b>	Nivel de certeza del 95%
<b>p</b>	<b>0,5</b>	Proporción esperada de éxito (50%=0,5)
<b>q</b>	<b>0,5</b>	Proporción esperada de fracaso (1-p)
<b>d</b>	<b>5%</b>	Precisión

$$n = \frac{114,29}{1,2554}$$

$$n = 91 \text{ Tamaño de la muestra}$$

**Fuente.** Propia 2019

## 8.2 Mediciones

Se aplicó a los trabajadores del área administrativa de los bancos X, Y y Z una encuesta de tipo analítica cuyo propósito es encontrar la relación entre las variables de la presente investigación (Gray, 2009). Se desarrolló y diseñó el cuestionario en línea a través de *SurveyMonkey*® , una de las plataformas de encuestas en línea comúnmente usadas en la actualidad.

La encuesta se estructuró en dos secciones con opciones de respuesta según la escala Likert (4 preguntas) y de opción múltiple (7 preguntas): la primera sección se relaciona con la información sociodemográfica de los encuestados y la segunda hace referencia a las variables de teléfonos inteligentes y desempeño de procesos. Con un total de 11 preguntas, se permite reconocer la influencia de dichas variables en el cumplimiento de las actividades laborales: específicamente en aspectos negativos como la falta de concentración que se genera por el uso frecuente del teléfono inteligente en el puesto de trabajo, realización de actividades de interés pero independiente de lo laboral y en lo positivo facilitando la comunicación en pro de compartir el conocimiento con los demás miembros de la compañía. Lo anterior, con el fin de reconocer factores que pueden influir en el desempeño del trabajador en un área donde el uso del teléfono inteligente puede repercutir en el desarrollo de sus labores.

## 9. DISCUSIÓN

**H1: La dependencia funcional a los teléfonos inteligentes en el lugar de trabajo, influye en la oportunidad de ejercer los procesos laborales adecuadamente**

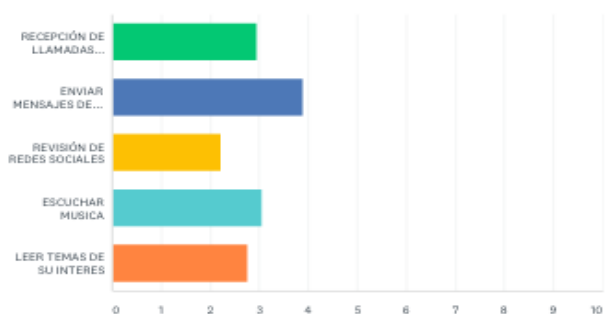
### **Análisis pregunta 4:**

La dependencia funcional a los teléfonos inteligentes puede evidenciarse en los resultados obtenidos en la pregunta número 4: ¿En cuál de las siguientes actividades utiliza más el teléfono inteligente?, esto debido a la relación entre la utilidad que le ofrece el dispositivo móvil al trabajador con su capacidad de elegir y hacer con más o menos frecuencia dicha actividad, ya sea determinado por sus gustos, preferencias o necesidades. La actividad que más frecuentan los encuestados en su teléfono inteligente es la revisión de redes sociales con un porcentaje del 33,75% (27 de los encuestados) y la menos frecuentada es el envío de mensajes de texto con un 56,96% (45 de los encuestados).

*Gráfico 1. Gráfico de barras actividades realizadas con el teléfono inteligente*

SELECCION DE 1 A 5 DONDE 1 ES EL MENOS FRECUENTE Y 5 EL MAS FRECUENTE ¿EN CUAL DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES UTILIZA MAS EL TELEFONO INTELIGENTE?

Answered: 87 Skipped: 2



**Fuente.** Tomado de SurveyMonkey ®

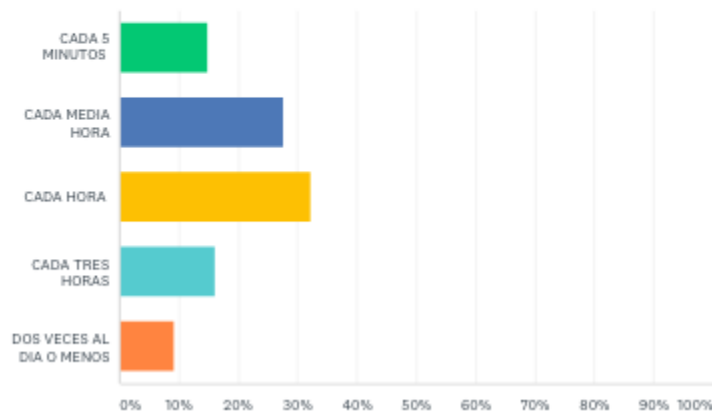
### Análisis pregunta 5:

A la pregunta ¿Cada cuánto tiempo revisa su celular durante la jornada laboral?, se obtuvo que cada hora el 32,18% de los encuestados revisa el celular, mientras tanto un 27,59% lo revisa cada media hora, mientras tanto un 9,20% de los encuestados lo revisa al menos dos veces al día o menos. Estos resultados indican que al menos durante la jornada laboral los trabajadores de la muestra revisan cada hora su celular, lo cual permite evidenciar que existe dependencia funcional a los teléfonos inteligentes durante la jornada laboral, como también en el uso inadecuado por la alta frecuencia en el número de revisiones: 14,94% de encuestados lo revisa cada 5 minutos y 27,59% de encuestados lo revisa cada media hora.

Gráfico 2. Gráfico de barras revisiones del teléfono en la jornada laboral

#### CADA CUANTO TIEMPO REvisa SU CELULAR DURANTE LA JORNADA LABORAL?

Answered: 87 Skipped: 2



**Fuente.** Tomado de SurveyMonkey ®

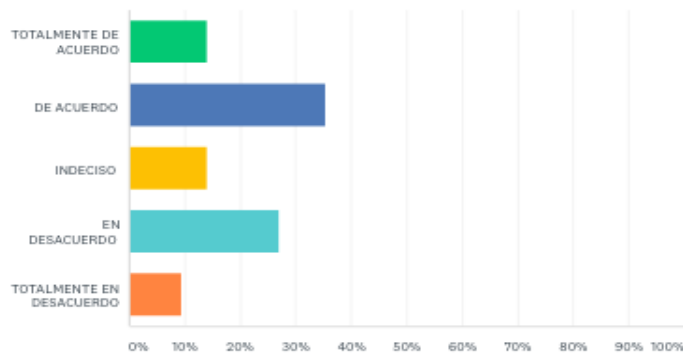
### Análisis pregunta 6:

La pérdida de concentración durante la ejecución de los procesos laborales se reflejó en el 35,29% de los encuestados quienes afirmaron estar de acuerdo, respondiendo a la pregunta: ¿el uso de su teléfono inteligente durante la ejecución de sus procesos laborales le hace perder su concentración? Este resultado demuestra que al existir una dependencia funcional (realización frecuente de una actividad en el teléfono móvil) al teléfono móvil, limita la oportunidad de ejercer con concentración los procesos laborales. Al existir una falta de concentración, en el desarrollo de sus actividad laborales, las consecuencias al proceso son las siguientes: mayor riesgo de cometer errores y pérdida de la efectividad porque se amplía el tiempo de terminación de las tareas del proceso.

Gráfico 3. Gráfico de barras pérdida de la concentración en los procesos laborales con el uso del teléfono inteligente

#### EL USO DE SU TELEFONO INTELIGENTE DURANTE LA EJECUCION DE SUS PROCESOS LABORALES LE HACE PERDER CONCENTRACIÓN?

Answered: 85 Skipped: 4



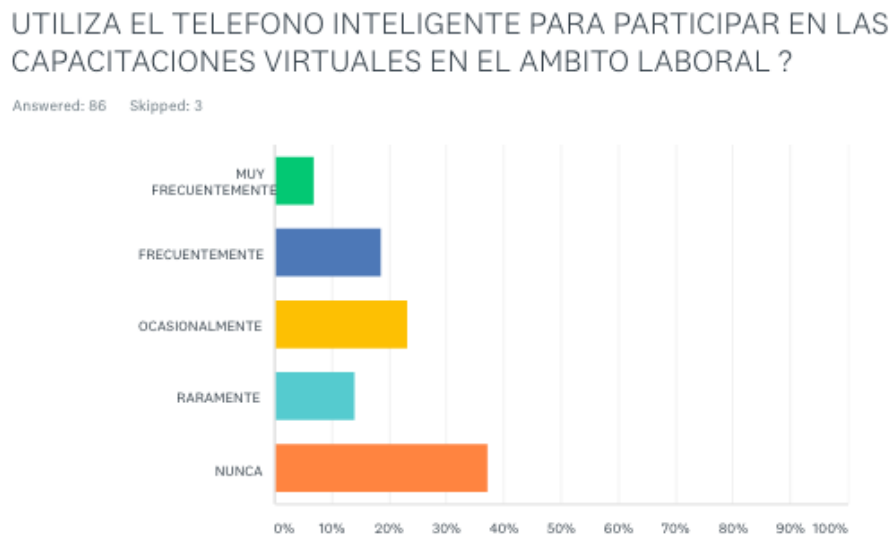
**Fuente.** Tomado de SurveyMonkey ®

## H2: La inclusión de los teléfonos inteligentes en los ambientes laborales influye en la realización de capacitaciones virtuales (e-training).

### Análisis Pregunta 9:

Las empresas buscan un mayor impacto positivo en sus procesos con el uso de las nuevas tecnologías. Se pretende poder compartir el conocimiento entre el equipo de trabajo en tiempo real evitando desplazamientos con el uso de las capacitaciones virtuales. Sin embargo, el 37% de los encuestados afirman que nunca han utilizado el teléfono inteligente para participar en capacitaciones virtuales dentro de su ámbito laboral. El 23% de los encuestados menciona que ocasionalmente los teléfonos inteligentes son utilizados en capacitaciones virtuales, seguido de un 18% indican que frecuentemente utilizan estos aparatos para realizar capacitaciones virtuales, el 13% de los encuestados señalan que raramente utilizan el teléfono inteligente para e-training y el 6% del total de los encuestados muy frecuentemente utilizan los teléfonos inteligentes para capacitaciones virtuales. En el ámbito laboral se demostró que los empleados del sector bancario no emplean sus teléfonos inteligentes para capacitaciones virtuales o entrenamientos. Sin embargo, los profesionales de niveles directivos consultan sus teléfonos inteligentes para atender asuntos laborales.

Gráfico 4. Gráfico de barras uso del teléfono inteligente en las capacitaciones virtuales



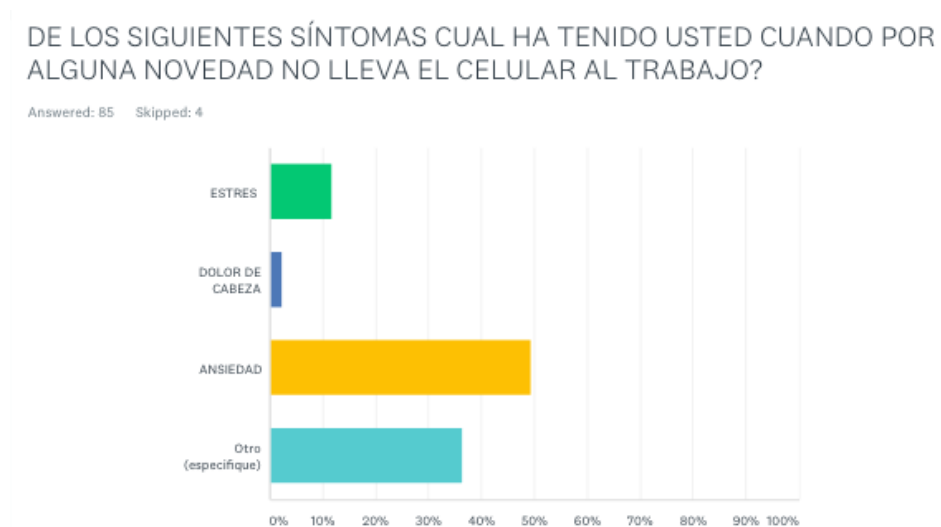
Fuente. Tomado de SurveyMonkey ®

### H3: El uso autónomo de los teléfonos inteligentes en el lugar de trabajo influye en el bienestar laboral de los trabajadores.

#### Análisis pregunta 7:

El 49,41% del total de los encuestados presenta síntomas de ansiedad cuando dejan sus celulares en casa o en algún otro lugar. Los especialistas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), han denominado nomofobia, el miedo de salir de casa sin el teléfono móvil. Esta reacción ha sido la causa de muchas enfermedades entre esas la ansiedad y el estrés, como se muestra en la gráfica siguiente. Es por esta razón, que las personas están buscando ayuda de tratamiento psicológico por su dependencia a la tecnología.

Gráfico 5. Gráfico de barras síntomas en ausencia del teléfono inteligente durante la jornada laboral



**Fuente.** Tomado de SurveyMonkey ©

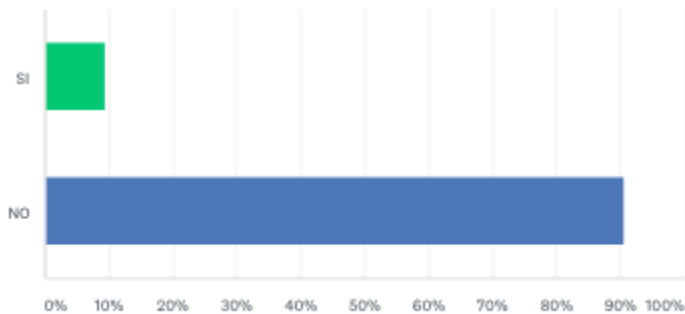
### Análisis Pregunta 8:

La interacción frecuente con los teléfonos inteligentes ha permitido que las empresas se familiaricen y acepten el uso de las nuevas tecnologías para facilitar la comunicación entre los empleados de su organización. Así lo demuestran los resultados obtenidos en la pregunta ¿ha recibido algún llamado de atención por parte de su jefe por el uso inadecuado de su móvil?, el 90,59% de los encuestados no ha recibido algún llamado de atención. Lo anterior, permite considerar dos aspectos: primero, el no establecimiento de límites en cuanto al tiempo y segundo el uso racional de los teléfonos inteligentes en el ámbito laboral pone un reto en el control del desempeño del empleado.

Gráfico 6. Gráfico de barras llamados de atención por el uso inadecuado del teléfono inteligente

¿HA RECIBIDO ALGÚN LLAMADO DE ATENCIÓN POR PARTE DE SU JEFE POR EL USO INADECUADO DE SU MÓVIL?

Answered: 85 Skipped: 4



**Fuente.** Tomado de SurveyMonkey ®

#### **H4: El uso inadecuado de los teléfonos inteligentes influye en el desarrollo del clima organizacional.**

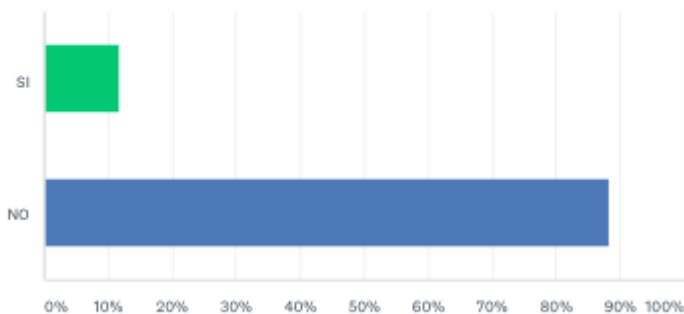
##### **Análisis Pregunta 10:**

Los resultados muestran que en la actualidad las empresas no restringen el uso de los teléfonos inteligentes ya que permite la comunicación y el acceso a la información en tiempo real. Sin embargo, es importante establecer buenas prácticas para que permita el mejor desempeño en sus actividades diarias

Gráfico 7. Gráfico de barras restricción sobre el uso de los teléfonos inteligentes

TIENE USTED ALGUNA RESTRICCIÓN SOBRE EL USO DEL TELEFONO INTELIGENTE EN SU HORARIO LABORAL?

Answered: 86 Skipped: 3



**Fuente.** Tomado de SurveyMonkey ®

##### **Análisis Pregunta 3:**

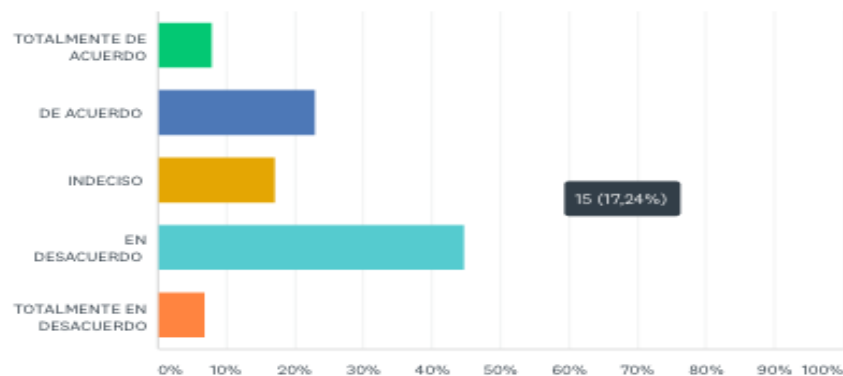
Para resolver la pregunta sobre la incidencia negativa que tiene los teléfonos inteligentes en la realización de las actividades laborales, se encuestaron 89 empleados de los bancos X, Y y Z, donde se encontró que el 51% de la población encuestada piensa que no es negativo su uso, frente a un 31% que indica que si genera alguna problemática, no obstante a esto un 18% de los encuestados se tornan totalmente imparciales a la pregunta en cuestión.

Esto permitió determinar que en un poco más de la mitad de los empleados piensan que el uso de los teléfonos inteligentes en las áreas de trabajo es positivo y no genera ningún impacto en la realización de las mismas.

Gráfico 8. Gráfico de barras percepción de la influencia negativa del teléfono inteligente en la jornada laboral

### INFLUENCIA NEGATIVAMENTE EL TELEFONO INTELIGENTE EN LAS OBLIGACIONES LABORALES DIARIAS?

Answered: 87 Skipped: 2



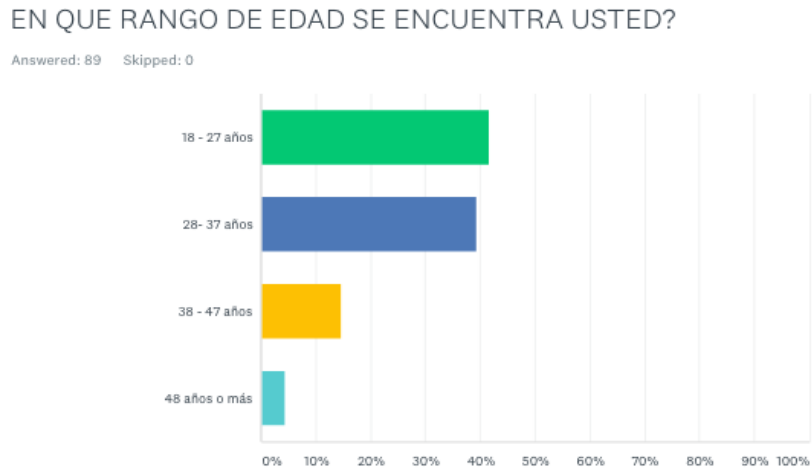
**Fuente.** Tomado de SurveyMonkey ®

## Preguntas Demográficas

### Análisis Pregunta 1:

Fueron encuestadas 89 personas, entre hombres y mujeres. Se encontró que el 42% tenían edades entre los 18 y 27 años, seguido por un 39% con edades en el rango de 28 y 37 años, un 15% estaban entre los 38 a 47 años y el 4% eran mayores de 48 años. Esto pudo determinar que el 96 % de la población encuestada se encuentra en un rango de edad que no supera los 48 años o más.

Gráfico 9. Gráfico de barras rango de edad de los encuestados

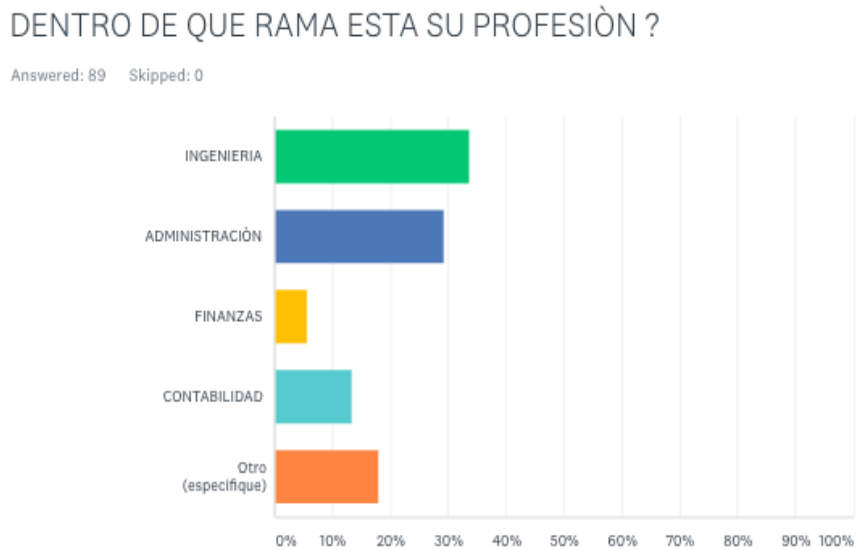


### Análisis Pregunta 2:

Para determinar las diferentes carreras de los encuestados vinculados al sector financiero en Bogotá, se estableció que de una muestra de 89 personas el 34% son profesionales graduados en ingenierías, seguido de un 29% en el campo de la administración, un 20% en áreas específicas como finanzas y contabilidad el 17% restante con diferentes ramas académicas.

Esto pudo determinar que un 63% del personal vinculado en el sector financiero de los bancos X, Y y Z son personas con estudios en ingenierías y administración.

Gráfico 10. Gráfico de barras rama profesional de los encuestados



### **Análisis estadístico y comprobación de las hipótesis**

En la Tabla No. 7, se resume la estadística de frecuencias por cada variable evaluada y con las cuales se prueban las hipótesis de la siguiente investigación: influencia del teléfono inteligente, actividades realizadas con frecuencia, número de revisiones durante el horario laboral, pérdida de concentración y capacitaciones virtuales realizadas con el uso del teléfono inteligente.

La moda demuestra el valor que tuvo mayor frecuencia de respuesta entre los encuestados, así pues, los encuestados mostraron en su mayoría estar *en desacuerdo* con la influencia negativa de este dispositivo en la realización de las obligaciones laborales diarias; la actividad que más realizan es la *revisión de redes sociales*; *cada hora* revisan el celular durante la jornada laboral; están *de acuerdo* en perder la concentración con el uso del teléfono inteligente durante la ejecución de los procesos laborales y finalmente *nunca* ha utilizado este dispositivo para realizar capacitaciones virtuales.

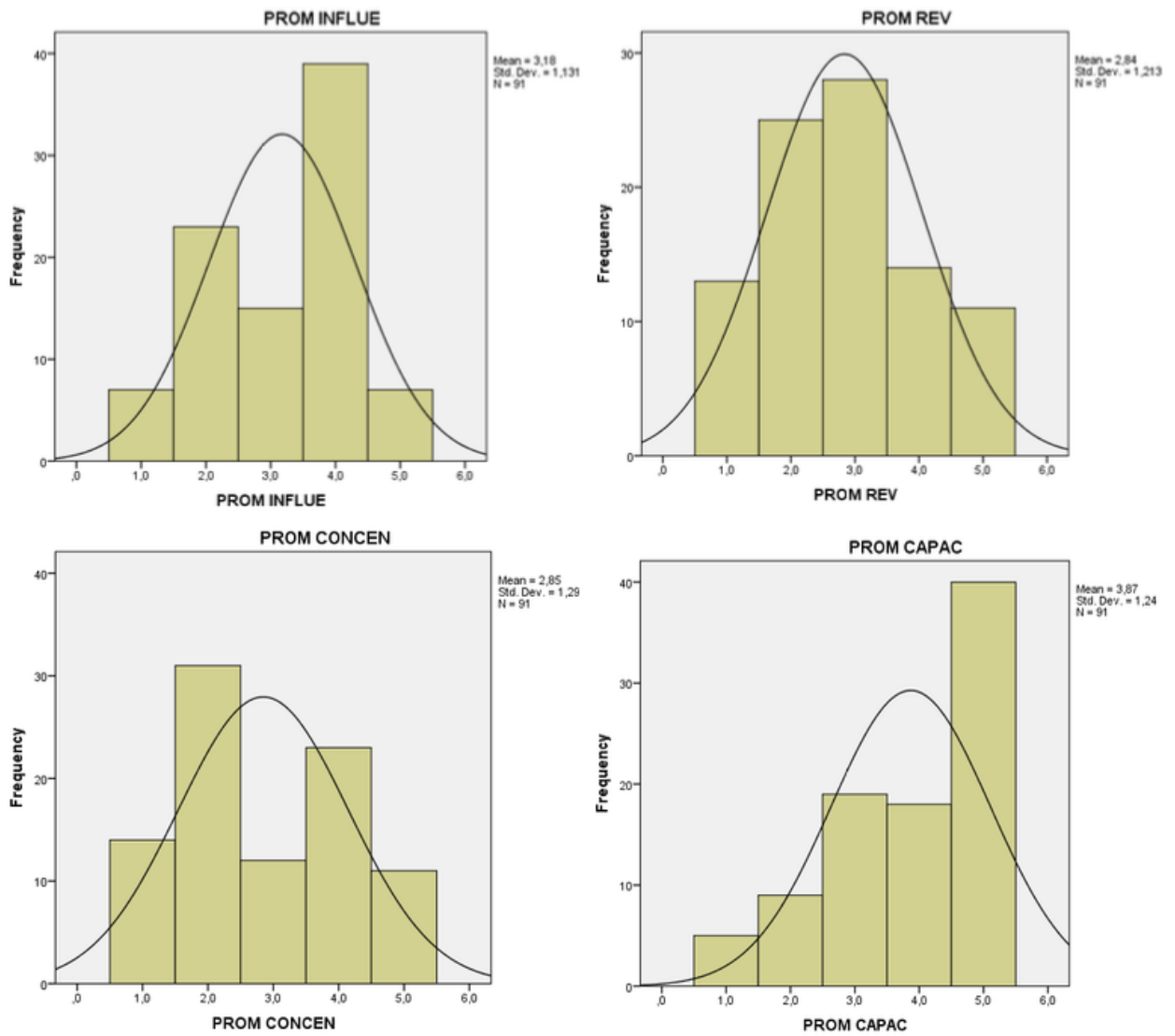
La mediana y la moda para las variables influencia, actividades realizadas y número de revisiones fue equivalente lo cual indica su aproximación a una distribución simétrica, mientras tanto para la variable concentración y capacitaciones la distribución es asimétrica con cola a la izquierda dado que la media es menor que la mediana. Sin embargo, la representación gráfica con histogramas permite visualizar con mayor detalle la distribución de la curva normal en las variables trabajadas (ver Gráfico 11).

*Tabla 7. Resumen estadístico de las variables de estudio*

	<b>Promedio Influencia</b>	<b>Promedio Actividades</b>	<b>Promedio Revisiones</b>	<b>Promedio Concentración</b>	<b>Promedio Capacitaciones</b>
<b>N Válido</b>	91	91	91	91	91
<b>Faltantes</b>	0	0	0	0	0
<b>Media</b>	3,176	2,996	2,835	2,846	3,868
<b>Mediana</b>	4,000	3,000	3,000	3,000	4,000
<b>Moda</b>	4,0	3,0	3,0	2,0	5,0
<b>Desviación estándar</b>	1,1313	,0419	1,2135	1,2989	1,2402
<b>Varianza</b>	1,280	,002	1,473	1,687	1,538
<b>Falta de simetría</b>	-,355	-9,539	,248	,199	-,780
<b>Error estándar de simetría</b>	,253	,253	,253	,253	,253
<b>Kurtosis</b>	-,954	91,000	-,764	-1,200	-,469
<b>Error estándar de Kurtosis</b>	,500	,500	,500	,500	,500
<b>Rango</b>	4,0	,4	4,0	4,0	4,0
<b>Suma</b>	289,0	272,6	258,0	259,0	352,0

Fuente. Propia 2019

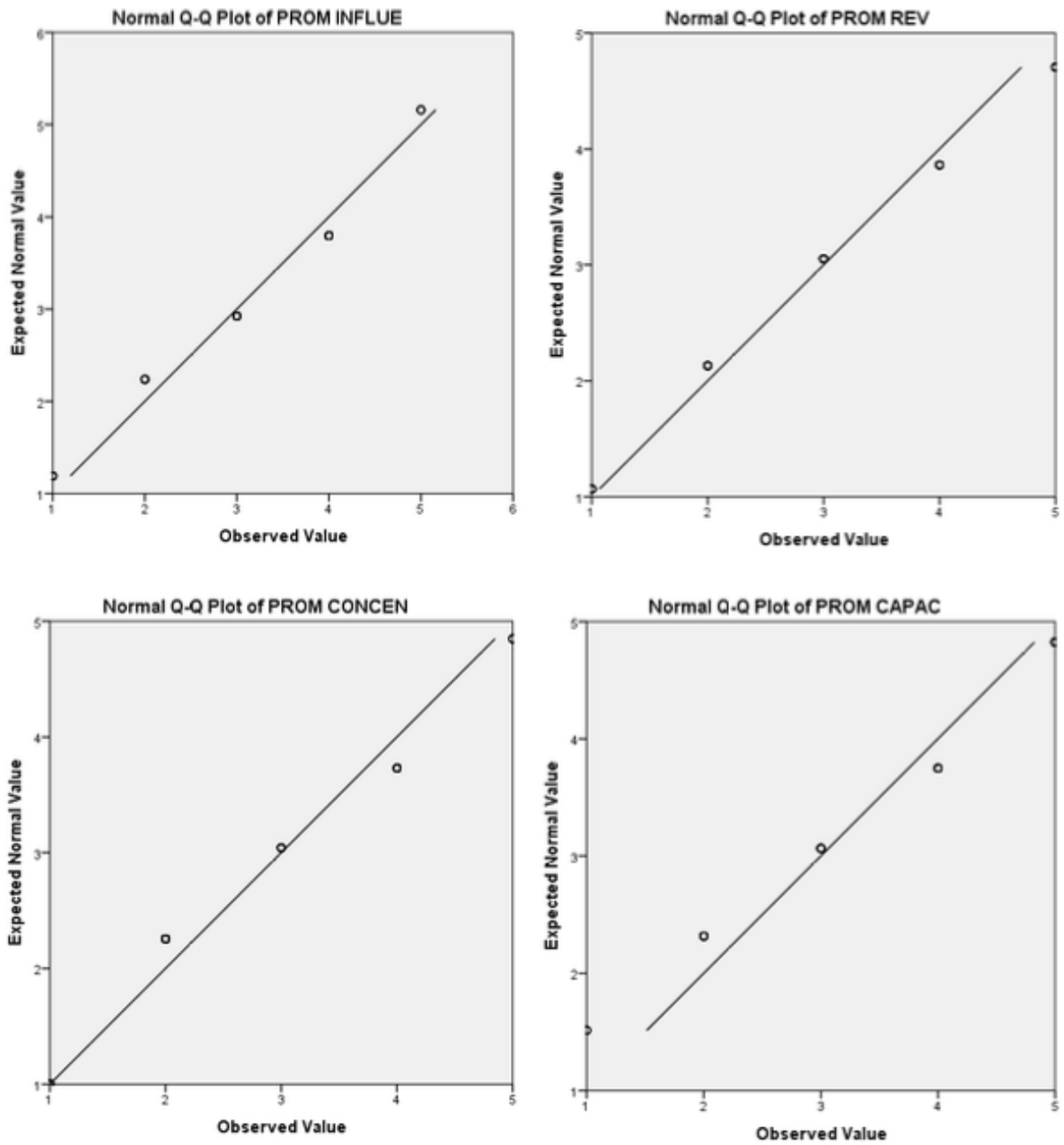
Gráfico 11. Histogramas- Distribución Normal variables influencia, revisiones, concentración y capacitaciones



**Fuente.** Propia 2019, *IBM SPSS Statistics*.

Al realizar la representación cuantil-cuantil de los datos para las variables influencia, número de revisiones, pérdida de la concentración y capacitaciones virtuales, se puede observar que su comportamiento se aproxima a la normalidad por la cercanía de los datos a línea recta (ver gráfico 12).

Gráfico 12. Gráfico Q-Q de probabilidad normal para las variables influencia, revisiones, concentración y capacitaciones



Fuente. Propia 2019, IBM SPSS Statistics.

En cuanto a la correlación estadística de las variables de estudio, el coeficiente de correlación de Pearson mostró un p-value < 0,05 entre las variables de la hipótesis 1 (H1) y la hipótesis 2 (H2) (ver tablas 8 y 9). H1 asoció la dependencia funcional (influencia negativa) y la oportunidad de ejercer los procesos laborales (pérdida de la concentración). H2 asoció la inclusión de los teléfonos inteligentes en el ámbito laboral (Revisiones) y realización de capacitaciones virtuales (Capacitaciones).

Tabla 8. Correlación de las variables influencia negativa y pérdida de la concentración con el uso del teléfono inteligente

		<b>Influencia</b>	<b>Concentración</b>
<b>Influencia</b>	Correlación de Pearson	1	0,457**
	Sig. (2-colas)		0,000
	N	91	91
<b>Concentración</b>	Correlación de Pearson	0,457**	1
	Sig. (2-colas)	0,000	
	N	91	91

\*\* La correlación es significativa al nivel de 0.01 (2 colas).

**Fuente.** Propia 2019, IBM SPSS Statistics.

Tabla 9. Correlación de las variables influencia negativa y pérdida de la concentración con el uso del teléfono inteligente

		<b>Capacitaciones</b>	<b>Revisiones</b>
<b>Capacitaciones</b>	Correlación de Pearson	1	0,362*
	Sig. (2-colas)		0,000
	N	91	91
<b>Revisiones</b>	Correlación de Pearson	0,362**	1
	Sig. (2-colas)	0,000	
	N	91	91

\*\* La correlación es significativa al nivel de 0.01 (2 colas).

**Fuente.** Propia 2019, IBM SPSS Statistics.

## 10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través de la búsqueda en revistas internacionales, científicas y académicas en las diferentes bases de datos como EBSCO, SCIMAGO, ELSEVIER, entre otros, se encontró que los teléfonos inteligentes han venido representando el avance más significativo en términos de tecnología móvil. Igualmente, se percibe como una herramienta que facilita las comunicaciones entre personas, Además, el uso intensivo está desarrollando una dependencia funcional y existencial al aparato tecnológico móvil. Por otra parte, la conectividad ha sido el enlace para que los seres humanos se relacionen por medio de los teléfonos inteligentes. Por este motivo se promueve la autonomía, se fortalecen relaciones entre compañeros y mejora la transferencia de conocimiento, lo que conlleva a incrementar la satisfacción laboral y mayor eficiencia en las actividades laborales.

El desempeño de los procesos administrativos se ve influenciado, por el uso constante de los teléfonos inteligentes, estos aparatos se han convertido en la mayor influencia de información de los últimos años.

El uso de las tecnologías móviles en los ambientes laborales ha sido vista como buena práctica para la transferencia del conocimiento en los puestos de trabajo. Hoy en día las empresas están formulando planes de capacitación donde se vinculan tecnologías móviles orientados a generar soluciones mas que problemas de desempeño. Empresas mexicanas están utilizando el e-training como herramienta para capacitar al personal, garantizando la eficiencia y eficacia de los procesos.

Existe una relación directa en el uso de los teléfonos inteligentes vs el desempeño de los empleados. Esta dependencia tiene un impacto en la productividad y en la motivación del trabajador, generando cambios que afectan el comportamiento, por el uso inadecuado de los teléfonos inteligentes.

Los teléfonos inteligentes han modificado los estilos de vida de muchas generaciones, brindando beneficios para la vida laboral y social, pero también ha sido la causa de hábitos nocivos para la salud, afectando el bienestar laboral de los trabajadores.

La no utilización de los teléfonos inteligentes en las oficinas es uno de los principales retos que está enfrentando las compañías, afectando el clima organizacional. Se debe en gran parte a los avances tecnológicos que han sido una necesidad para el ser humano. Las personas están dejando de prestar atención a sus tareas para distraerse en redes sociales, aplicaciones, internet o atendiendo asuntos personales durante la jornada laboral.

La dependencia funcional, el uso autónomo, el uso inadecuado y la inclusión de estos aparatos en los ambientes laborales fueron los principales factores analizados con relación a los teléfonos inteligentes. A su vez, la oportunidad de ejercer, el uso de herramientas de capacitación virtual (e-training), el bienestar laboral de los trabajadores y finalmente el desarrollo del clima organizacional fueron los elementos tomados en cuenta para el estudio del desempeño de los procesos administrativos en el sector financiero.

Se comprobó estadísticamente la correlación entre las variables de la hipótesis 1 (H1) y las variables de la hipótesis 2 (H2).

En el caso de la hipótesis 1 hay una relación positiva, ya que la dependencia funcional no percibida entre los encuestados al responder en desacuerdo sobre la influencia negativa de su teléfono inteligente en la jornada laboral, influye directamente en la capacidad de ejercer idóneamente los procesos (desempeño), debido a la pérdida de concentración durante la ejecución de las tareas, con lo cual aseguran estar de acuerdo. A su vez, en la hipótesis dos hay una relación negativa, porque pese a la inclusión del teléfono inteligente en el ambiente laboral evidenciado por el número de revisiones, 1 hora en su mayoría, esto no influye en la realización de las capacitaciones virtuales ya que nunca o muy raramente se usa el teléfono inteligente para realizar este tipo de capacitación.

Las restricciones sobre el uso del teléfono móvil en el ambiente laboral del sector financiero no son una prioridad de orden legal, sin embargo, a través de los resultados obtenidos de esta investigación se propone un plan de mejora que permita mitigar las distracciones y la disminución de errores a consecuencia de los efectos del uso inadecuado del teléfono móvil durante la ejecución de los procesos laborales.

La generación de una campaña interna en las organizaciones, que comience con la alta dirección hasta los niveles operativos, es una propuesta de mejora a la efectividad de los procesos laborales. La campaña se compone de cuatro etapas: Etapa 1) Concientízate: El objetivo es educar por medio de capacitación y/o charlas a los empleados, que de a conocer la importancia del buen uso de los teléfonos inteligentes en las áreas de trabajo; Etapa 2) Justo a tiempo: Establecimiento de franjas horarias para el uso del teléfono móvil con el fin de que la operación no se afecte y con esta restricción de uso en determinadas franjas horarias puede maximizar la productividad; Etapa 3) Conóceme: Fortalecimiento de la comunicación al interior de las áreas de la compañía, lo cual puede mejorar el clima organizacional; y Etapa 4) No te necesito: En la última etapa se espera un entendimiento pleno del uso adecuado de los teléfonos inteligentes en su área de trabajo.

Finalmente, como recomendaciones finales para futuras investigaciones es necesario ampliar a otros sectores el objeto de la presente investigación, es decir no solo al ámbito financiero. También evaluar el efecto generacional sobre el uso de los teléfonos inteligentes y su posible influencia en el desarrollo de procesos laborales. Y para terminar, no sesgar la investigación a teléfonos inteligentes sino ampliarlo a otro tipo de tecnologías.

## REFERENCIAS

- Arias, M., Pedroni, F & Maçada, A.(2015).Tecnologías móviles y su impacto en la productividad: Percepción de los empleados. *Escritos Contables y de Administración*, 4 (2), 13-53.
- Adecco. (2017). *El uso del celular en la productividad laboral* (Estudio de investigación Adecco). Colombia.
- Alonso. A , Ferreira. I, Álvarez M, y García R. (2015) *Dispositivos Móviles*. España 1- 3
- Ameen, N., Willis, R & Hussain, M. (2018). An examination of the gender gap in smartphones adoption and use in Arab countries a cross-national study. *Computers in Human Behavior*, S0747-5632(18)30375-3.
- Basterretche. J . (2017). Dispositivos Móviles. *Universidad Nacional del Nordeste Facultad de Ciencias Exactas, Naturales y Agrimensura* (Tesis Grado Magister).
- Chaparro, D. (2015). *Influencia de la telefonía móvil en los cambios culturales y sociales de los jóvenes de la universidad javeriana en Bogotá – Colombia* (Tesis Grado Magister). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Duke, E & Montag, C. (2017). Smartphone addiction, daily interruptions and self-reported productivity. *Journal Addictive Behaviors Reports*, 6 (2017), 90-95.
- Elnasr, A., Ibrahim, Y & Gabry, G. (2019). Unlocking the black box: Psychological contract fulfillment as a mediator between HRM practices and job performance. *Tourism Management Perspectives*, 30(2019) 171-181.
- Galvis L & González, Z. (2014). Herramientas para la gestión de procesos de negocio y su relación con el ciclo de vida de los procesos de negocio: Una revisión de literatura. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, Colombia, 24 (2), pp. 37 - 55
- García, M. (2015). Procesos de transferencia en programas de capacitación: una revisión necesaria. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Vol. 33 - No.1, 2014 pp. 31-48.
- García, N. (2004). Gestión por procesos: Una estrategia para direccionar el cambio y el aprendizaje organizaciones. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Colombia, Págs. 90 - 97

- Hartanto, A., Yang, H. (2016). Is the smartphone a smart choice? The effect of smartphones separation on executive functions. *Computers in Human Behavior*, 64 (2016) 329-336.
- Kizilkaya, G. (2015). How mobile devices affect students according to teachers beliefs. *Journal of International Education Research* 11(4).
- Medrano, J., López, R & Díaz, L. (2017). Conducta adictiva a las redes sociales y su relación con el uso problemático del móvil. *Acta de Investigación Psicológica*. Mexico, 2832–2838.
- Miyoung, J., Minwoo, L & Balendra, N. (2016). Employees' use of mobile devices and their perceived outcomes in the workplace: A case of luxury hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 57 (2016) 40-51.
- Park, C. (2019). *Examination of smartphone dependence: Functionally and existentially dependent behavior on the smartphone*. *Computers in human behaviour*. USA, Volume 93. p 123-128
- Sanchez. J. (2012). Diseño de procesos de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & gestión*, 32. Universidad del Norte, 54-82, 2012.
- Sanz, S., Sabater, M., Tarín, B. & Romero, D (2017). Instrumentos de evaluación del uso problemático del teléfono móvil/ teléfonos inteligentes . *Health and Addictions*. España, Vol. 17, No.1, 5-14
- Thiraput, P. (2013). *Smartphones in the workplace: Changing organizational behavior, transforming the future*. *A Journal of Transdisciplinary Writing and Research from Claremont Graduate University*. USA, Volume 3. Article 13.
- Tardáguila . C . (2009). Dispositivos Móviles y Multimedia. España 4-7
- Tenney, E., Poole, J., Diener, E. (2016). Does positivity enhance work performance? why, when, and what we do not know. *Research in organizational behavior*, 36 (2016) 27-46.
- Vélez, C., Martínez, H., Arias. N., Pérez, C. (2003) Manual de la evaluación de desempeño. Secretaria de educación de los departamentos y distritos y municipios certificados. Colombia.

- Vargas, M., Rodríguez, D., Rojano, G., Medina, C & Rivera, Hugo. (2012). *Análisis estratégico del sector teléfonos móviles inteligentes teléfonos inteligentes* (Documento de investigación; 118) . Bogotá: Universidad del Rosario.
- Velásquez, A. (2017). eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Education in the Knowledge Society (EKS)*. EKS, 2017, vol. 18, n. 4.
- Gray, D. (2009). *Doing Research in the Real World*. Londres: SAGE Publications. 2nd edition

## ANEXO 1. Encuesta

1. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?
  - a. 18-27 años
  - b. 28-37 años
  - c. 38-47 años
  - d. 48 años o mas
  
2. Dentro de que Rama esta su profesión
  - a. Ingeniería
  - b. Administración
  - c. Finanzas
  - d. Contabilidad
  - e. Otro (especifique)
  
3. Influencia negativamente el teléfono inteligente en las obligaciones laborales diarias
  - a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Indeciso
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
  
4. Seleccione de 1 a 5 donde 1 es el menos frecuente y 5 el más frecuente ¿en cuál de las siguientes actividades utiliza más el teléfono inteligente?
  - a. Recepción de las llamadas telefónicas
  - b. Enviar mensajes de texto
  - c. Revisión de redes sociales
  - d. Escuchar Música
  - e. Leer temas en su interés
  - f.
  
5. ¿Cada cuánto tiempo revisa su celular durante la jornada laboral?
  - a. Cada 5 minutos
  - b. Cada Media Hora
  - c. Cada Hora
  - d. Cada 3 Horas
  - e. Dos veces al día o menos

6. El uso de su teléfono inteligente durante la ejecución de sus procesos laborales le hace perder la concentración
  - a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Indeciso
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente de acuerdo
  
7. ¿De los siguientes síntomas cual ha tenido usted cuando por alguna novedad no lleva su celular a su trabajo?
  - a. Estrés
  - b. Dolor de Cabeza
  - c. Ansiedad
  - d. Otro (cual)
  
8. ¿Ha recibido algún llamado de atención por parte de su jefe por el uso inadecuado de su móvil?
  - a. Si
  - b. No
  
9. ¿Utiliza el teléfono inteligente para participar en las capacitaciones virtuales en el ámbito laboral?
  - a. Muy Frecuente
  - b. Frecuente
  - c. Ocasionalmente
  - d. Raramente
  - e. Nunca
  
10. ¿Tiene usted alguna restricción sobre el uso del teléfono inteligente en su horario laboral?
  - a. Si
  - b. No

## ANEXO 2. Tabulación



Tabulación de  
datos Final.xlsx