

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Administración y Economía

Cambio en las actitudes laborales debido a la influencia del internet, en las empresas de la ciudad de Riobamba, año 2019

Proyecto de investigación

David Sebastián Durán Chafla

Economía

Trabajo de titulación presentado como requisito para la obtención del título de Economista

Quito, 15 de mayo de 2019

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ
COLEGIO DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA

**HOJA DE CALIFICACIÓN
DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Cambio en las actitudes laborales debido la influencia del internet, en las
empresas de la ciudad de Riobamba, año 2019**

David Sebastián Durán Chafla

Calificación:

Nombre del profesor, Título académico

Santiago José Gangotena, M. A.

Firma del profesor

Quito, 15 de mayo de 2019

Derechos de Autor

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: _____

Nombres y apellidos: David Sebastián Durán Chafla

Código: 00124463

Cédula de Identidad: 0603472176

Lugar y fecha: Quito, 15 de mayo de 2019

RESUMEN

El internet es una de las creaciones más importantes en las últimas décadas, por lo cual ha tenido un gran impacto dentro de la vida de las personas y dicho impacto no solo ha afectado el ámbito personal sino que el ámbito laboral también ha recibido una fuerte influencia por la aparición de esta red. Por lo cual este trabajo tuvo como finalidad analizar esta influencia del internet en las actitudes y expectativas laborales donde se logró determinar la importancia que tiene el internet dentro de la vida laboral de las personas así como también las diferencias presentes entre las personas que nacieron con el internet y las que tuvieron que adaptarse al mismo. Además se llegó a determinar cuáles son los principales usos del internet dentro del ámbito laboral así como también los beneficios y perjuicios percibidos por el uso del mismo.

ABSTRACT

The internet is one of the most important creations in the last decades, so it has had a great impact in people's lives and this impact has not only affected the personal area but also the work environment has received a strong influence by the appearance of this network. Therefore, this work aimed at analyzing this influence of the internet on the attitudes and expectations, where it was possible to determine the importance of the internet within the working life of the people as well as the differences present among the people who were born with the internet and those who had to adapt to it. In addition, it was decided which are the main uses and the damages perceived by the use of the same.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Abstract.....	5
SECCIÓN I: INTRODUCCIÓN.....	7
SECCIÓN II: MARCO TEÓRICO.....	11
SECCIÓN III: METODOLOGÍA.....	19
SECCIÓN IV: RESULTADOS.....	23
SECCIÓN V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	33
Referencias bibliográficas.....	35
Anexo 1: Análisis pregunta 1.....	37
Anexo 2: Análisis pregunta 2.....	37
Anexo 3: Análisis pregunta 3.....	37
Anexo 4: Análisis pregunta 4.....	38
Anexo 5: Análisis pregunta 5.....	38
Anexo 6: Análisis pregunta 6.....	39
Anexo 7: Análisis pregunta 7.....	39
Anexo 8: Análisis pregunta 8.....	40
Anexo 9: Análisis pregunta 9.....	40
Anexo 10: Análisis pregunta 10.....	41
Anexo 11: Análisis pregunta 11.....	41
Anexo 12: Análisis pregunta 12.....	41
Anexo 13: Análisis pregunta 13.....	42
Anexo 14: Análisis pregunta 14.....	42
Anexo 15: Análisis pregunta 15.....	42
Anexo 16: Análisis pregunta 16.....	43
Anexo 17: Análisis pregunta 17.....	43
Anexo 18: Análisis pregunta 18.....	43
Anexo 19: Análisis pregunta 19.....	44
Anexo 20: Análisis pregunta 20.....	44
Anexo 21: Análisis pregunta 21.....	44
Anexo 22: Análisis pregunta 22.....	45
Anexo 23: Análisis pregunta 23.....	45

SECCIÓN I: INTRODUCCIÓN

La creación del internet ha sido uno de los avances más preponderantes en las últimas décadas, el cual ha llegado a cambiar las actividades y actitudes de las personas, tanto a nivel personal como a nivel laboral por lo cual esta investigación se basa en analizar la influencia de esta red dentro de las aspiraciones y expectativas laborales de los trabajadores. Como primer punto a tomar en cuenta se da a conocer la importancia que ha cobrado el internet dentro del ámbito laboral para a partir de esto poder analizar la manera en como esta red ha influenciado en el cambio de las actitudes laborales de las personas y de tal manera se han generado nuevas aspiraciones y expectativas labores.

La llegada del internet fue una revolución tecnológica la cual ha permitido a las personas tener a su disposición toda la información que requieran en cuestión de segundos, así como la presencia de aplicaciones o sistemas que han facilitado la realización de un sinnúmero de actividades. En el ámbito laboral el internet ha provocado también un gran cambio ya que se han generado nuevas ofertas laborales, así como también diferentes maneras de realizar los trabajos o de buscar empleo, por lo cual se puede establecer la influencia del internet en todas las carreras y puestos de trabajo en donde se puede determinar como una herramienta de comunicación hasta ser parte esencial del desarrollo de determinado trabajo. Gracias a esto el internet ha llegado a tener una gran importancia dentro del diario convivir de las personas hasta llegar a convertirse en una de las herramientas más utilizadas por toda la sociedad.

El internet no solo llegó a cambiar la manera en cómo se realizan los trabajos sino también cambio la manera en como las personas perciben su entorno laboral, pues los comparan con otros puestos de trabajo dentro de su ciudad, país o inclusive en el exterior. De esta manera se logra cambiar las expectativas laborales y salariales debido a que las personas son más conscientes de lo que se puede lograr debido a sus conocimientos y trabajo realizado. Por esta razón se pretende lograr mejores beneficios. Otro de los puntos importantes dentro del ámbito laboral en los que el internet ha llegado a influenciar de manera considerable es en la forma de buscar empleo, ya que pasamos del mecanismo clásico de utilizar los periódicos a utilizar herramientas tecnológicas para acelerar el proceso de selección laboral. En la actualidad existen muchas formas de buscar empleo por medio de aplicaciones propias para esta actividad, así como también se utilizan cada vez más las entrevistas por video llamada y no solo presenciales.

Por lo manifestado, este trabajo se basa en el estudio de cómo la penetración del internet ha influido en el cambio de las actitudes laborales de las personas, donde al estar mejor informados con lo que sucede no solo en el país, sino también en el mundo entero las personas tienen una visión diferente de cómo perciben su trabajo, expectativas salariales e incentivos, además de los niveles de desarrollo profesional y satisfacción laboral que presentan. Por lo tanto, se busca identificar si este cambio actitudinal se presenta simplemente en las generaciones que han convivido durante casi toda su vida con el internet o si este cambio también se traslada a las generaciones mayores las cuales experimentaron esta irrupción en otras etapas de su vida, quienes tuvieron que adaptarse a todos los cambios que trajo consigo el internet.

En el caso de Ecuador, el uso del internet se convirtió en una herramienta muy utilizada por las personas, ya que según un reporte realizado por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información más de la mitad de los ecuatorianos usan esta herramienta. Así tenemos que alrededor del 41,62% de las personas lo utilizaron para actividades laborales o fines informáticos, y el 34,09% lo utilizó para temas de comunicación y entretenimiento (El Telégrafo, 2017).

En cuanto a penetración del internet dentro del país se tiene que para el año 2010, el 29% de las personas utilizaban internet a nivel nacional y esto fue en aumento hasta llegar al 58,3% para el año 2017, en donde se puede ver como en 7 años el porcentaje de personas que usa internet a nivel nacional logró duplicarse (INEC, 2013)(INEC, 2017). Mientras que a nivel de provincia se observa que en Chimborazo también ha presentado un aumento, ya que ha pasado de tener en el año 2013 un 37,5% de personas que utilizan el internet a un 45,1% para el año 2017 (INEC, 2013) (INEC, 2017). Con estos datos se puede identificar que la utilización del internet está en constante aumento y que tanto el uso en el trabajo o para búsqueda de información resultan ser los principales fines.

Cabe resaltar que para lograr analizar dicha influencia del internet dentro de los trabajadores se debe tener en cuenta que hay varias características que diferencian a las personas de distintas edades y que a lo largo de los años se van presentando cambios generacionales definidos a partir de sucesos históricos que marcaron un antes y un después en el mundo. Con la creación del internet como el suceso más importante de los últimos años se produjo un cambio generacional donde tenemos las personas que nacieron o crecieron con el internet y las personas adultas que se adaptaron al internet, por lo cual, para unos el uso del mismo es algo normal y por el otro lado están los adultos

que debieron adaptarse al uso de esta herramienta, por lo tanto al considerar este aspecto, aquí es donde se marca esta distinción generacional.

De tal manera, al tener el internet como parte normal de sus vidas, estas personas presentan comportamientos distintos a la generación predecesora, tanto en su vida personal, social como laboral. A partir de esto se puede suponer que las actitudes y expectativas laborales de las personas van a ser diferentes y que en cierto punto van a estar influenciadas por la información que reciben de esta red o de las comparaciones que se realizan con otros trabajos o países. Los más jóvenes no se conforman y aspiran a más porque con toda esta conectividad son conscientes de los progresos dentro del país y afuera del mismo.

SECCIÓN II: MARCO TEÓRICO

Primero vale la pena hacer referencia al significado que tiene el término “generación”, ya que son varias las definiciones que se presentan, de tal manera que se debe entender como generación a “un grupo de edad que comparte a lo largo de su historia un conjunto de experiencias formativas que los distinguen de sus predecesores” (Ogg y Bonvalet, 2006), además se debe tomar en cuenta lo expresado por Howe y Strauss (2000) donde resalta que existen 3 características principales para diferenciar una generación de otra, estas son: la permanencia percibida a la generación, las conductas y creencias comunes, y la localización común en la historia.

Para esta investigación no se toma en cuenta a las generaciones conocidas como *baby boomers* (de 1946 a 1964), *generación X* (1964 a 1980) y *millenials* (de 1980 a 1999), ya que estas distinciones se dan a partir de eventos que marcaron la vida de las personas principalmente en Estados Unidos, por lo cual, en este trabajo lo que se busca es ver como el uso del internet ha generado este cambio generacional en las personas que nacieron con el internet o que desde muy corta edad vivieron la aparición del mismo (Chirinos, 2009).

Esta aparición del internet fue uno de los más grandes avances tecnológicos que marcó un antes y un después de las comunicaciones, su origen se remonta a la década de los 60 por parte del ejército de los Estados Unidos con la red ARPANET, que tenía la finalidad de tener canales de comunicación entre sus fuerzas armadas y de esta manera proteger la seguridad nacional (Ramos, 2004). Si bien este fue el motivo de su creación, con el pasar de los años

surgieron mayores necesidades acerca de tener más recursos informáticos y darle un mejor uso a los ordenadores aparte de ser grandes máquinas calculadoras. Para finales de 1969, lograron que 4 ordenadores sean conectados a la ARPANET original, esto resultó ser un paso fundamental para la interconectividad ya que fue el primer paso de la conformación de una red embrionaria del internet (Ramos, 2004). Para el año de 1972 se habían realizado avances muy importantes en la tecnología de red donde fue presentada la primera aplicación “estrella”, la cual fue el correo electrónico. Este ya contaba con la capacidad de relacionar, leer selectivamente, almacenar, reenviar y responder los mensajes, de tal forma que esta aplicación se convirtió en la más importante de la red por más de una década. A partir de esta aplicación surgió la actividad que podemos observar en la World Wide Web, la que revolucionó las formas de interacción entre las personas (Falla, 2006) (Ramos, 2004).

De manera que el internet pasó de ser una herramienta de uso militar a ser una herramienta de uso personal y corporativo, por lo cual se expandió su uso a todos los países del mundo. De tal forma que el internet llegó al Ecuador en el año 1992, gracias a Marcel Laniado, fundador del Banco del Pacífico. En su llegada al país, la red se la conoció como Ecuonet la cual a partir del año 1994 empezó a ser comercializada a nivel empresarial, mientras que para el año 1996 se dio la gran expansión con las ventas residenciales así como también la introducción de servicios de diseño y almacenamiento de páginas web (Mite, 2017).

La aparición del internet fue uno de los acontecimientos más revolucionarios en la historia de la humanidad ya que nos permitió una conectividad y una comunicación al instante, lo que generó muchos cambios en las actividades de las personas, así como

también en la manera de realizar muchas actividades laborales, por lo cual esta herramienta ha pasado a ser una de las más utilizadas en la actualidad.

Entre las ventajas presentadas gracias a esta herramienta tenemos varias tales como: el tener información al instante, ya que a través de sus buscadores podemos encontrar la respuesta a nuestras dudas en cuestión de segundos. La comunicación también ha revolucionado gracias a esta herramienta ya que ahora podemos estar comunicados con personas de cualquier lugar del mundo al instante. Además se presentan nuevas maneras de aprendizaje donde uno se puede educar a partir de la información obtenida en la red donde ha surgido la educación en línea como una alternativa nueva de educación (Sánchez, 2017).

La globalización ha tenido su apogeo gracias al internet donde ahora las personas están más y mejor informadas sobre lo que pasa en cualquier parte del mundo, y de esta manera ha permitido conocer nuevas culturas, costumbres, religiones, para tener una visión más amplia del mundo. También se ha generado nuevas ofertas laborales relacionadas al uso del internet, donde las empresas tecnológicas son las que han cobrado más fuerza, y gracias al internet se ha generado una nueva red por la cual las personas pueden buscar y analizar las ofertas laborales presentes en el mercado (Castillero, 2016).

El uso de esta herramienta también ha influido en la cotidianidad de la vida ya que se ha dado la presencia de aplicaciones que han permitido facilitar el día a día de las personas, aplicaciones que puedan analizar el clima, otras que vean el tráfico presente y

mostrar rutas con las que puedas llegar al destino seleccionado, aplicaciones que te permiten llevar tu música a todo lugar en todo momento, otras que te dan acceso a una amplia gama películas o inclusive aplicaciones que te permitan pedir comida sin la necesidad de efectuar una llamada. Por lo tanto, podemos ver como el internet y sus usos han llegado a ser una parte fundamental de la vida de las personas (Castillero, 2016) (Sánchez, 2017).

Pero si bien el internet ha sido una de las herramientas más beneficiosas, su utilización ha presentado ciertas desventajas o problemas asociados a su uso indebido. Esta apreciación se tiene que tener muy en cuenta ya que no todo lo que se encuentra en internet es bueno. Primero hay que considerar que si bien tenemos un gran acceso a información no toda la información que se presenta en la red es cierta o veraz, por lo cual hay que aprender a discernir entre las páginas que son confiables y cuáles no (Castillero, 2016).

Además, hay que tener en cuenta que en internet se presentan varios problemas relacionados a la información personal ya que la misma puede ser utilizada en contra nuestra dando resultado a situaciones como fraude o robo. También a partir de esto puede surgir problemáticas como el ciberbullying o el sexting. Por dicho hay que tener cuidado con la información que se otorga en las diferentes páginas que se interactúe. Así mismo se presenta el problema de que los niños y adolescentes están expuestos a contenidos no aptos para sus edades, lo cual puede conllevar a otros de los males que se presenta en la red que es el grooming, que es el engaño de pederastas presente en la red, entonces todos

estos motivos deben considerarse en el uso adecuado por parte de niños y adolescentes (Sánchez, 2017).

Otra de las desventajas que presenta el uso del internet es que empeora la comunicación familiar así como también las relaciones interpersonales, ya que con esta herramienta la comunicación y el contacto con otras personas ha pasado del plano personal al plano digital (Castillero, 2016) (Sánchez, 2017). En la actualidad las redes sociales han cobrado mucha fuerza en la vida y la cotidianidad de las personas ya que se han convertido en uno de los principales medios de comunicación e interacción entre las personas, pero el problema ha surgido con la adicción que estas pueden generar a causa de que las personas solo pasen retraídas en sus redes sociales y no interactúen en el mundo exterior (Castillero, 2016).

Por las desventajas mencionadas y muchas más que pueden surgir a partir del uso indebido de esta herramienta, resulta necesario tener un control sobre esta herramienta y aprender el uso adecuado de la misma, ya que de esta manera se lograrán aprovechar las grandes ventajas que presenta el uso del internet y no caer en los males que aquejan al mismo.

Una vez establecidas las especificaciones que caracterizan a una generación, así como también el surgimiento del internet con sus pros y contras, resulta importante definir ciertos aspectos los mismos que son parte de los elementos para analizar en el ámbito laboral. Primero, definiremos que la satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo (Aldag y

Brief, 1978), o también se puede considerar que la satisfacción laboral es la concordancia entre la persona y su puesto (Staw y Ross, 1985). En este tema se debe mencionar que existen dos tipos de satisfacción laboral la intrínseca y la extrínseca, la intrínseca tiene que ver con la naturaleza de las tareas del puesto que le es asignado, así como también la percepción de las personas acerca del trabajo que realizan, mientras que la extrínseca se relaciona con otros aspectos más tangibles del trabajo como lo son los salarios y las prestaciones (Aldag y Brief, 1978), (Staw y Ross, 1985) (Abrajan, Contreras, & Ramírez, 2009).

Otro de los aspectos que más sobresalen cuando se trata de temas laborales es la rotación laboral. Se definirá a la rotación laboral como una medida del tiempo en que los empleados permanecen en las empresas y con qué frecuencia son reemplazados. Esta rotación puede ser de dos tipos voluntaria e involuntaria, la voluntaria es aquella en la cual los empleados renuncian a sus puestos, mientras que la involuntaria es cuando dicho empleado es despedido (Abrajan, Contreras, & Ramírez, 2009). La cultura organizacional es un aspecto fundamental para comprender el ambiente laboral que envuelve a los empleados, por lo tanto se lo define como el patrón general de conductas, creencias y valores, además comprende un conjunto de significados tales como identidad de los miembros, énfasis del grupo, integración, tolerancia al riesgo, enfoque de la organización, entre otros, los que son compartidos por los miembros de la organización. (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

Luego de comprendidas estas conceptualizaciones es necesario entender que no todos los puestos de trabajo son iguales, por lo cual para realizar el análisis sobre el comportamiento de las personas dentro de su puesto de trabajo debemos ser conscientes de que muchos de estos puestos difieren unos de otros por determinadas características que son propias de los

distintos giros de negocio existentes. En esta investigación también se toma en cuenta el sector productivo al que pertenece cada trabajador, con lo que se logra observar cual es el sector económico que mayor presencia tiene en la ciudad de Riobamba, tanto en número de empresas como en número de trabajadores. Con la finalidad de realizar esta actividad se debe de tener claro: ¿qué es un sector económico? y ¿cuáles son las características de cada uno de ellos? de ahí que los sectores económicos también conocidos como sectores de producción, nos permiten establecer una clasificación de la economía en relación a los tipos de procesos productivos que lo determinan, además se analizan las diferencias que se presentan entre cada uno de estos sectores principalmente en áreas clave como son abastecimiento, suministro, logística y planificación (Serracanta, 2017). A partir de estas características se han clasificado a las actividades económicas en sector primario, sector secundario y sector terciario.

El sector primario también conocido como agropecuario, son las actividades que se caracterizan de obtener sus productos directamente de los recursos naturales, comercializando estas materias primas no elaboradas para que sean empleadas en la producción industrial. Dentro de este sector encontramos actividades económicas tales como agricultura, silvicultura, ganadería, pesca, caza; es decir las fuentes primarias de recursos tanto renovables como no renovables (Serracanta, 2017).

A continuación tenemos el sector secundario también es conocido como sector industrial, este sector a su vez se subdivide en industrial extractivo y el industrial de transformación. El primero comprende todas las actividades económicas extractivistas (minería y petrolíferas), mientras que el segundo está conformado por las actividades de transformación industrial de las materias primas en productos con valor agregado para

cumplir con las demandas del mercado y satisfacer las necesidades de los consumidores (Serracanta, 2017). Y por último el sector terciario también es conocido sector de servicios, este se caracteriza por que sus actividades no producen una mercancía en sí, sino que están encargadas de actividades necesarias para el correcto funcionamiento de la economía en general. En este sector se encuentran actividades tales como el comercio, transporte, servicios financieros, comunicación, hotelería, servicios de educación y servicios profesionales (Serracanta, 2017).

SECCIÓN III: METODOLOGÍA

Para la realización de este trabajo se aplicaron encuestas, las mismas que permiten conocer el punto de vista de los trabajadores y como ellos perciben la incursión del internet en su ámbito tanto personal como laboral.

Esta investigación se llevó a cabo en la ciudad de Riobamba, en donde se pudo constatar que se cuenta con la presencia de 220 empresas, tal como lo determina el registro de sociedades del Sistema de Rentas Internas y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, las mismas que se encuentran divididas entre los tres sectores productivos, con un total de 11 empresas en el sector primario, 35 empresas del sector secundario y 174 empresas del sector terciario (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2019).

En estas empresas se cuenta con un total de 7.769 trabajadores, los mismos que están distribuidos de la siguiente manera: en el sector primario 1.441 trabajadores, en el sector secundario 1.955 trabajadores y en el sector terciario 4.373 trabajadores, quienes se convirtieron en la población objetivo de la presente investigación. A partir de estos datos, se calculó el tamaño de la muestra del estudio, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, dando como resultado las 263 encuestas aplicables a los trabajadores, debido a la conformación de la población objetivo se aplicó el muestreo probabilístico estratificado, en donde: 49 encuestas se aplicaron al sector primario, 66 al sector secundario y 148 al sector terciario. En la estructuración de la encuesta se consideran 23 preguntas debidamente relacionadas, dentro de las cuales tenemos varias de ellas que deben ser respondidas con una sola alternativa posible, mientras que otras preguntas que tienen opción múltiple. Las interrogantes con una sola respuesta posibles son 1, 2, 3, 4, 5, 10, 11, 13, 14, 15,

16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23; mientras que las preguntas que cuentan con opción múltiple son 6, 7, 8, 9, 12.

Tomando en consideración que uno de los objetivos de este trabajo es realizar un análisis en como difieren las actitudes laborales de las personas que nacieron con el internet de las personas que tuvieron que adaptarse al mismo, en esta investigación se realiza una diferenciación que permita distinguir los comportamientos entre los dos grupos de análisis, en donde el primer grupo será de las personas con edades comprendidas entre 15 a 35 años y el segundo grupo estará formado por las personas con edades entre 36 hasta los 65 años. Para la realización de este corte se tomó en cuenta la fecha de aparición del internet en el Ecuador que fue en el año 1992, en otras palabras han pasado 27 años desde este suceso y el corte superior de este grupo son las personas de 35 años, es decir que para ese entonces tenían aproximadamente unos 8 años de edad, por lo tanto entran en la clasificación dada de personas que nacieron o desde temprana edad estuvieron con la influencia del internet.

La encuesta que se aplicó a los trabajadores es la siguiente:

1. Usted utiliza el internet:

SI__ NO__

2. En qué grupo de edad usted se encuentra:

15 -25 años __ 26 – 35 años __ 36 – 45 años __
46 – 55 años __ 56 – 65 años __

3. Desde cuando usted utiliza el internet en sus actividades personales y laborales:

1995 – 2000 __ 2001 – 2005 __ 2006 – 2010 __
2011 – 2015 __ 2016 – 2018 __

4. Con que frecuencia usted utiliza el internet?

Diariamente __ Pasando un día __ Semanalmente __
Mensualmente __ Trimestralmente __

5. En qué sector de la producción usted desarrolla sus actividades:

Sector primario __ Sector Secundario __ Sector Terciario o servicios
__

6. Para que actividades usted utiliza frecuentemente el internet:

Actividades personales __ Actividades laborales __ Actividades Sentimentales __
 Actividades comerciales __ Actividades de distracción __ Actividades de diversión __

7. Cuáles de las páginas o secciones del internet son las más visitadas por usted?

Fuentes de consultas __ Redes sociales __ Sitios web __
 Correo electrónico __ Entretenimiento __ Otros __

8. Que beneficios considera usted le ha brindado el internet para el desarrollo de sus actividades?

Acceso a información __ Comunicación oportuna __ Nuevos conocimientos __
 Desarrollo de negocios __ Transacciones financieras __ Relaciones interpersonales __
 Uso de herramientas __ Promoción y prevención salud __

9. Que aspectos considera son negativos en el uso del internet?

Pérdida de tiempo __ Adicción a redes sociales __
 Falta de comunicación __ Disminución del trato personal __
 Acceso a desinformación __ Grooming (engaño pederasta) __
 Cyberbullying (ciberviolencia) __ Sexting (chat sexual) __

10. Considera necesario el uso del internet para mejorar su desarrollo personal y profesional?

SI __ NO __

11. Considera usted que el uso del internet a provocado cambios en su comportamiento personal y profesional?

SI __ NO __

12. Para su criterio, como incide el uso del internet en sus actividades?

Mejoramiento personal y laboral __ Desarrollo profesional __
 Avances en su desempeño __ Incremento de sus conocimientos __
 Aumento de sus ingresos __ Cumplimiento de sus objetivos __
 Satisfacción personal y profesional __ Pertinencia y compromiso laboral __
 Mejor ambiente laboral __

13. Compara sus exigencias salariales con las presentes en el mercado laboral?

SI __ NO __

14. Con que frecuencia a buscado trabajo en internet?

MUY SEGUIDO __ RARA VEZ __ NUNCA __

15.Cuál es la importancia del internet en su formación educativa?

MUCHA __ NORMAL __ POCA __ NINGUNA __

16. Es necesario el uso de internet en su trabajo?

SI __ NO __

17. Cómo califica su manejo del internet?

BUENA __ NORMAL __ MALO __

- 18. Al estar más informado sobre lo que pasa en el país y en el mundo, compara su satisfacción laboral con lo que se entera en internet?**
SI__ NO__
- 19. Si encuentra una oferta laboral en internet que le llame la atención, está dispuesto a cambiar su trabajo?**
SI__ NO__
- 20. Considera que en su lugar de trabajo son conscientes de sus expectativas laborales y desarrollo profesional?**
SI__ NO__
- 21. Qué tan comprometido se encuentra usted con la organización en la que trabaja?**
MUCHO__ NORMAL__ POCO__ NADA__
- 22. Compara sus expectativas salariales con las observadas en redes sociales o correo electrónico?**
SI__ NO__
- 23. Cree usted que la información obtenida en internet ha influido en sus expectativas laborales?**
SI__ NO__

SECCIÓN IV: RESULTADOS

La realización de este trabajo de investigación tiene como finalidad analizar como el internet ha llegado a cambiar el ámbito laboral en el que se desempeñan las personas, por lo cual una vez que se realizaron las 263 encuestas, se procedió a su respectiva tabulación y análisis con lo que se logró determinar que la aparición del internet sí ha tenido una influencia importante en el desarrollo de los trabajos ya que contamos con la automatización de los mismos lo cual ha sido un paso determinante en la realización de estas tareas laborales, así como también en las actitudes y expectativas de los trabajadores donde se puede observar claramente que los encuestados reconocen la influencia de esta red y como la misma les ha dado un acceso muy importante a información que ha permitido que las personas estén mejor informadas y a partir de esto ir determinando sus aspiraciones laborales. Ver anexos.

La conformación de esta encuesta realizada a los trabajadores tiene como finalidad abarcar varios aspectos relacionados al desarrollo de la vida laboral de los encuestados y la importancia del uso del internet. El primer aspecto a analizar es conocer de mejor manera a la población objetivo y de esta manera lograr determinar la importancia que ha cobrado el internet en sus vidas laborales, por lo tanto para realizar el análisis de este aspecto se tomó en cuenta las preguntas 1, 2, 3 ,4 ,5 las cuales permitieron tener mejor definida a la muestra de estudio. Para conocer de mejor manera a la población objetivo la pregunta número 2 es de especial importancia dentro de este trabajo ya que a partir de esta se puede observar cómo está delimitada la muestra de estudio de acuerdo a los rangos de edad a la que pertenecen los encuestados y con lo que se logró diferenciar los dos grupos de edad que serán analizados

dentro de este trabajo, a partir de lo planteado en la presente investigación el análisis de los resultados se desarrolla en dos grupos de edades, los de 15 a 35 años que corresponde al 55.80%, y los de 36 hasta los 65 años que representan el 44,20%. Por otro lado la pregunta 5 nos permite identificar el sector económico al cual pertenece cada trabajador y de esta manera lograr observar cual es el sector económico que mayor presencia tiene dentro de la ciudad de Riobamba. Donde se obtuvo que de la totalidad de los trabajadores encuestados el 19% pertenecen al sector primario de la economía, el 25% al sector secundario y el 56% al sector terciario.

Una vez que se ha logrado conocer mejor la composición de la muestra de estudio se procede a la interpretación de los resultados que nos permitan comprender la importancia del internet percibida por los trabajadores, en donde los resultados obtenidos para la pregunta número 1 se puede observar cómo el 100% de los encuestados utiliza el internet para sus diferentes actividades personales, laborales, de diversión, entre otras; lo que nos muestra la importancia que ha cobrado esta herramienta dentro de la vida de las personas, igualmente con los resultados obtenidos en la pregunta número 3 se puede observar como se ha ido generando la penetración del internet a lo largo de los años lo que nos muestra la incursión progresiva que ha tenido el internet.

Por su parte la pregunta número 4 analiza la frecuencia del uso del internet por parte de las personas donde se destaca que el 71% de los encuestados manifiestan que usan el internet diariamente, y el 17% lo ocupan pasando un día, lo que significa que la mayoría tiene una frecuencia de uso constante y permanente. Con los resultados presentes dentro de estas preguntas se puede observar como el internet ha ido cobrando cada vez mayor importancia

dentro de la vida de las personas, puesto que no solamente significa que la totalidad de los trabajadores lo usan sino que esta herramienta ha pasado a tener un uso prácticamente cotidiano dentro de sus actividades, por lo cual se logra demostrar la importancia de esta red dentro de las actividades de los encuestados.

Un segundo aspecto a analizar dentro de este trabajo se tiene el determinar los diferentes usos que se le da a esta herramienta y como a partir de estos los trabajadores logran obtener beneficios que han llegado a influenciar tanto en sus puestos de trabajo como en sus actitudes laborales. Para lo cual en el análisis de este aspecto se cuenta con la interpretación de las preguntas 6, 7, 8, 14, 19 las cuales entregan información importante sobre la percepción que tienen los encuestados sobre los usos y beneficios del internet.

Para lograr determinar cuáles son las principales actividades en las que los encuestados utilizan el internet, se observa los resultados obtenidos para la pregunta número 6 en donde se tiene como resultados más importantes el hecho de que los encuestados usan el internet para sus actividades personales con un 35%, para actividades laborales el 32%, en el comercio el 11%, lo que representa que el 88% de las actividades, esto significa que el uso del internet tienen como finalidad el mejoramiento personal y laboral, lo cual logra demostrar como el internet está influenciando en el desarrollo y crecimiento de los encuestados. En este análisis también es importante resaltar el hecho de que el grupo más joven de edad es más consciente de la amplia gama de posibilidades para las cuales puede ser usado el internet, demostrando aquí una mayor familiaridad con esta herramienta.

Una vez determinadas las actividades de mayor uso por parte de los encuestados, en la pregunta 7 lo que se busca es identificar cuáles son las páginas o sitios más consultados por parte del grupo en estudio, donde tenemos como resultado que las personas encuestadas expresan que utilizan el internet para: fuentes de consulta y las redes sociales en un 25% cada una de ellas, el 22% usa el correo electrónico, los sitios web los ocupan el 17%, es decir que podemos ver que el 89% de los sitios visitados tienen la finalidad de mantener a las personas conectadas y comunicadas con los demás así como también son utilizadas como fuentes de conocimiento; esto se puede observar reflejado en los resultados expresados dentro de la pregunta número 8 ya que el 30% manifiesta que el internet le brinda acceso a la información que requieren, el 16% le ayuda a desarrollar los negocios, el 15% le da una comunicación oportuna y nuevos conocimientos, por lo tanto se determina la congruencia presente dentro de los usos que se le da a esta herramienta y los beneficios percibidos por la misma por parte de los encuestados.

Otro de los usos que ha tenido esta red dentro del ámbito laboral es que el internet se ha convertido en un medio por el cual se puede conocer de las alternativas y oportunidades de trabajos existentes, es así que las personas encuestadas manifestaron que la frecuencia con la que buscan trabajo bajo esta medio es: muy seguido en un 37%, rara vez en un 46%, y nunca lo ha hecho en un 17%, lo que denota que la mayoría de los encuestados (83%) ha utilizado esta alternativa para averiguar oportunidades laborales existentes en el mercado. Pero a pesar de existir este gran porcentaje de la muestra de estudio que ha recurrido al internet para buscar trabajo se puede ver que en la pregunta número 19 solo el 50% de los encuestados estaría dispuesto a dejar su trabajo por la oferta encontrada en el internet. Esto se debe en su mayor parte por la inseguridad y falta de confianza en la información que se presenta en el internet,

además en esta pregunta se puede observar como los trabajadores no son tan partidarios de la rotación laboral, por lo cual prefieren el trabajo que ya tienen a estar incurriendo en estos cambios.

Lo manifestado en estos aspectos del análisis está presente de manera igualitaria en los dos grupos de edades, con una mayor preferencia en los de menor edad. Por ende una vez que se ha analizado todos los resultados expresados por parte de los encuestados en cuanto a los usos más importantes del internet y los beneficios que traen consigo podemos ver que los trabajadores valoran la utilidad que tiene esta herramienta dentro de su ámbito personal y laboral, por lo cual se puede considerar que dichas personas son conscientes de la influencia que está teniendo el internet en sus vidas y no solo piensan de esa manera sino que tienen una gran valoración a los aportes que le está dando el uso de esta red.

Resulta necesario e importante analizar los aspectos negativos que trae consigo el mal uso de esta red, por lo cual en la pregunta número 9 se busca identificar los perjuicios presentes en el internet ante lo cual se obtuvieron como resultados: la adicción a redes sociales en un 19%, la pérdida de tiempo y la falta de comunicación en un 17%, el acceso a la desinformación y el Ciberbulling (ciberviolencia) en un 10%, y el Grooming (engaño pederasta) y el Sexting (chat sexual) en un 8%. Con lo cual, se puede ver que los trabajadores son conscientes de la amplia gama de problemas que se presentan en el uso de la red, esto también es un punto a considerar y que permite observar como los encuestados están cada vez más informados sobre esta herramienta tecnológica.

Como tercer punto a analizar en este trabajo es la influencia del internet dentro del desarrollo profesional de las personas así como también como este ha influido en su satisfacción laboral, por lo cual para poder comprender estos aspectos se toma en consideración las preguntas número 10, 11, 12, 15, 16 y 17 las cuales después de su respectivo análisis permiten interpretar la influencia del internet dentro del desarrollo profesional de los trabajadores. En la pregunta número 10 se aborda esta temática de manera directa ante lo cual se obtuvo como resultado que los encuestados consideran la importancia del uso de internet en su desarrollo profesional y personal en un 84% de manera afirmativa, mientras que apenas el 16% considera que no es necesario. Por lo planteado, se puede establecer que la mayoría de participantes en esta investigación ven en el internet como una herramienta importante en su progreso personal y laboral, además se puede resaltar que el grupo de menor edad (15 a 35 años) expresan en mayor proporción la respuesta afirmativa que el otro grupo de edad, eso significa que dichos trabajadores ven en el uso del internet una oportunidad de mayor desarrollo mientras que en el segundo grupo de edad puede aún estar presente una especie de resistencia a la incursión total del internet y su influencia en el desarrollo personal y laboral.

Si bien en esta pregunta se obtiene de manera directa la percepción de los encuestados sobre este aspecto, se va a usar las otras preguntas mencionadas en esta parte del análisis como fundamentos que permitan justificar estos resultados obtenidos. De este modo al analizar la pregunta número 11 que nos presenta como resultados que el 71% de las personas encuestadas manifiesta que el uso del internet si ha incidido en su comportamiento personal y profesional, no ha si el 29% restante considera que no lo ha sido, de estos resultados se puede establecer que la gran parte de trabajadores han variado en su comportamiento por el uso del

internet, lo manifestado por los trabajadores son de similares en los dos grupos de edades analizados.

Por su parte la pregunta número 12 busca analizar desde el punto de vista de los encuestados cual es la incidencia del internet en sus actividades, entre las cuales se encuentran: el mejoramiento personal con un 21%; el desarrollo profesional, el avance en su desempeño y la satisfacción personal y profesional con un 15% cada una, el incremento de conocimiento con el 11%, por lo tanto se tiene que el 77% de las incidencias del internet percibidas por los encuestados tienen como finalidad el desarrollo profesional y personal, de esta manera respalda los resultados obtenidos en la pregunta 10. También al analizar la pregunta número 15 se puede observar que al 95% de los encuestados el internet les ha ayudado en su formación educativa, de ahí su importancia. Igualmente en la pregunta número 16 se busca analizar la importancia en el ámbito laboral ya que en los actuales momentos la tecnología está presente en los distintos trabajos y situaciones laborales, de tal forma que las personas encuestadas consideran que el internet es necesario para poder realizar su trabajo en un 77%, mientras que el 23% manifiestan de manera negativa, quizás esto se deba, porque no todas las empresas y actividades no se encuentran totalmente tecnificadas y/o automatizadas. Y como último punto para tomar en cuenta en esta parte del análisis se toma en cuenta la pregunta número 17 que tiene como finalidad conocer las capacidades que tiene las personas encuestadas sobre la pericia de su manejo, en donde encontramos que casi la totalidad de los trabajadores tiene un buen manejo y conocimiento del internet. Estos resultados se presentan en mayor medida para el grupo de menor edad, esto se lo puede atribuir al hecho de que ellos contaron siempre con la presencia de esta herramienta por lo cual están más preparados para su uso dentro del ámbito laboral.

Por lo tanto, una vez analizados e interpretados todos estos resultados podemos ver que si se cumple lo expresado por parte de los encuestados en la pregunta 10 ya que no solo reconocen la incidencia que tiene esta red dentro de desarrollo personal y laboral sino que también afirman la importancia que ha cobrado el internet en el ámbito educativo como en el laboral, donde cada vez se requiere estar más preparado para su uso debido a la automatización de los trabajos y las ventajas que presenta el utilizar esta herramienta dentro de las aspiraciones de desarrollo profesional que se tienen en la actualidad. Como último aspecto a analizar dentro de este trabajo es comprender como se han ido dando los cambios en las expectativas tanto laborales como salariales debido a la influencia e importancia que se reconoce que tiene el internet dentro del ámbito laboral, para lo cual se analizan las preguntas 13, 18, 20, 21, 22, 23 las cuales en su conjunto permiten interpretar y entender como los encuestados perciben que el internet ha generado estos cambios.

En primera instancia la pregunta número 13 busca analizar un punto importante dentro de este trabajo ya que en este mundo competitivo resulta necesario conocer si las personas encuestadas se encuentran conformes con sus expectativas laborales y por medio del internet conocen las oportunidades que se le presentan en el mercado existente, ante lo cual los criterios vertidos al respecto es que el 60% si compara sus exigencias con las del mercado, mientras que el 40% no lo ha realizado. Pero no solo que las comparan con el mercado local, sino que como se expresa en la pregunta número 18, comparan su satisfacción laboral con lo que encuentran en internet ya que de las personas encuestadas expresan que han comparado su satisfacción laboral en un 62%, mientras que el 38% no han considerado esa posibilidad de compararse con lo que pasa en el país y en el mundo. De este modo vemos que se presentan

porcentajes similares en cuanto a las comparaciones que se dan de exigencias salariales y satisfacción laboral con lo observado gracias al internet.

Esta perspectiva de analizar y ver lo que pasa en el mundo genera mayor expectativa y satisfacción en el grupo de menor edad, tomando en consideración sus perspectivas futuras ya que son conscientes de que su vida laboral está en sus primeros años y por esto pueden analizar lo que sucede en el país y en el mundo. Pero si se observa la pregunta número 22 podemos ver que las redes sociales y el correo electrónico no son las fuentes favoritas de los trabajadores para realizar estas comparaciones ya que al ser consultadas las personas encuestadas sobre esto manifestaron que no han accedido a esta posibilidad en un 56%, y el 44% de los trabajadores encuestados si han comparado sus expectativas laborales mediante redes sociales o correo electrónico.

Por lo manifestado, también resulta importante analizar el grado de identificación que las personas perciben entre su puesto de trabajo y sus expectativas laborales, por lo cual en la pregunta 20 al ser consultadas las personas sobre este aspecto el 67% manifestaron que en sus lugares de trabajo si están conscientes de sus expectativas, mientras que el 33% consideraron que no. De la misma manera al analizar la pregunta 21 se toma en consideración el compromiso de los trabajadores con las empresas y organizaciones ya que esto posibilita y genera la sinergia y la pertinencia con sus actividades laborales, en donde los trabajadores responden que casi la totalidad de los trabajadores están comprometidos con sus empleadores. Esto demuestra que las personas encuestadas se sienten conformes con su lugar de trabajo ya que perciben que sus empleadores si son conscientes de sus expectativas, lo cual logra generar la sinergia necesaria para el buen desarrollo de un lugar de trabajo, además cabe resaltar que

estos resultados se encuentran en mayor medida en el grupo de mayor edad, esta particularidad se puede presentar debido a que el grupo de menor edad está mejor informado con lo que pasa en el mundo y con lo que puede lograr hacer desde su determinada carrera, por lo cual tienden a tener expectativas más elevadas que sus compañeros del segundo grupo.

Por último, la pregunta número 23 tiene como finalidad analizar la importancia del internet dentro de su vida personal y laboral, determinando si ellos consideran que esta herramienta ha influido en sus expectativas laborales. Esto debido a la velocidad y fluidez de la información que se obtiene por medio del internet de forma inmediata, de tal forma que esto genera en todas las personas expectativas y oportunidades laborales en todo sentido, de ahí su importancia y validez en su utilización, en este sentido el 67% de los trabajadores encuestados consideran que la información obtenida ha influenciado en el cambio de sus expectativas, mientras que el 33% manifiesta que no ha incidido en esos aspectos. Los trabajadores pertenecientes al grupo de menor edad (15 a 35 años) consideran que en menor grado el internet ha influenciado en sus expectativas laborales, esto se puede explicar debido a que este grupo de edad siempre tuvo presente el internet en su vida y por ende en sus expectativas laborales entonces si bien son consciente de que esta herramienta influye en sus expectativas, no tienen con que compararlas, algo que si se puede presentar en el segundo grupo ya que al ser de mayor edad si son capaces de realizar esta comparativa.

SECCIÓN V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizado el análisis de los resultados obtenidos por medio de la encuesta se ha logrado comprobar que el internet ha provocado grandes cambios en los puestos de trabajo ya que en la actualidad su uso se ha vuelto imprescindible en la vida profesional y laboral, ya que el 85% de los trabajadores encuestados dependen permanentemente de esta herramienta en el desarrollo de sus actividades, esta aseveración se confirma cuando las personas encuestadas en su mayoría manifiesta que utiliza el internet para sus actividades personales, laborales y comerciales (78%). A partir de esta importancia que han percibido los encuestados también se ha logrado determinar que los niveles de desarrollo profesional y satisfacción laboral de los trabajadores se ha visto influenciado por la utilización del internet en vista que según el criterio de las personas encuestadas consideran que ha incidido en su: mejoramiento personal y laboral, desarrollo profesional, avance en su desempeño, la satisfacción personal y profesional e incremento de conocimiento (77%); mientras que el 95% de los trabajadores manifiestan que el internet le ha ayudado en su formación educativa.

Otro de los resultados obtenidos en este trabajo es que las personas encuestadas y objeto de esta investigación consideran que el uso del internet ha provocado cambios en sus actitudes laborales en vista de que dicha herramienta tecnológica le ha brindado: acceso a la información, desarrollo de los negocios, comunicación oportuna, nuevos conocimientos y facilitado las transacciones financieras (86%); lo que concuerda con el criterios de los encuestados en el sentido que el internet a posibilitado una mejora en el desarrollo personal y profesional en un 84%. También es importante resaltar la comparación realizada entre los dos

grupos de edad establecidos, los cuales han permitido analizar la influencia del internet en los diferentes cohortes generacionales, a partir de lo cual se puede determinar que si bien ambos grupos son conscientes de los beneficios que presenta el uso del internet, tanto en el ámbito personal como laboral, se puede establecer que el grupo de menor edad tiende a estar mejor informado así como también a tener un mejor manejo de los múltiples usos del internet, esto se debe a que convivieron siempre con esta herramienta y no tuvieron que pasar por un proceso adaptativo al mismo.

Una vez expresados los resultados presentes en este trabajo, resulta importante mencionar ciertas recomendaciones tales como que los trabajadores deben seguir utilizando esta herramienta tecnológica en las actividades personales y profesionales, así como a su vez las empresas deben propiciar oportunamente una capacitación adecuada a los trabajadores en el uso correcto del internet. Además de la capacitación, la tecnificación de los procesos y actividades laborales serán de gran ayuda y generarán satisfacción laboral en la medida que sus trabajadores sean partícipes de su aplicabilidad e implementación en sus puestos de trabajo, con esto se logrará la generación de ambientes propicios para el desarrollo laboral y comunicación fluida y oportuna de las actividades pueden generar satisfacción en los trabajadores y en el logro de los objetivos empresariales, siempre y cuando el internet posibilite y dinamice las actividades laborales de las empresas en su conjunto.

Referencias Bibliográficas

- Abrajan, M., Contreras, J., & Ramírez, S. (2009). GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO: UNA EXPLORACIÓN CUALITATIVA . *Enseñanza e Investigación en Psicología*, pp. 105-118.
- Albero, C. T., Morales, J. M., & Molina, Ó. M. (2011). ¿POR QUÉ USAMOS LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES? Un estudio sobre las bases sociales de la utilidad individual de Internet. *Revista Internacional de Sociología* , 371-392.
- Aldag, R; Brief, A.(1978). Examination of Alternative Models of Job Satisfaction. *Human relations*. PP.91-98
- Borge, R., Cardenal, A., & Malpica, C. (2012). *arbor*. Obtenido de <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/1497>
- Castillero, O. (2016). *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/ventajas-desventajas-de-internet>
- Chirinos, N. (2009). Características generacionales y los valores.Su impacto en lo laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 133-153.
- El Telégrafo. (28 de Febrero de 2017). *El Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/mas-de-la-mitad-de-ecuatorianos-usa-internet-y-lo-hace-por-trabajo>
- Falla, S. (14 de febrero de 2006). *Maestros de la Web*. Obtenido de <http://www.maestrosdelweb.com/internethis/>
- Gursoy, D., Maier, T., & Chi, C. (2008). Generational differences: An examination of work values and generational gaps in the hospitality workforce. *International Journal of Hospitality Management*, 448–458.
- Howe, R.; Strauss, W. (2000). *Millennials rising: The next great generation*. Vintage books USA, New York.
- INEC. (Diciembre de 2013). *INEC*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/Resultados_principales_140515.Tic.pdf
- INEC. (Diciembre de 2017). *INEC*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2017/Tics%202017_270718.pdf
- Madrigal, A. B., & Contreras, F. C. (2016). INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL DESARROLLO ADOLESCENTE Y POSIBLES DESAJUSTES. *Revista Cúpula*, 11-25.

- Mite, L. (8 de Septiembre de 2017). *El Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/tecnologia/1/ecuador-accede-a-internet-desde-hace-25-anos>
- Ogg, J. & Bonvalet, C. 2006, "The baby-boomer generation and the birth cohort of 1945-1954; a European perspective", Seminar organized by Cultures of Consumption Research programme (ESRG-AHRC), HYPERLINK "http://www.youngfoundation.org.uk".
- Peñalosa, A. L., & Soto, L. Q. (1 de Julio de 2012). *Revista digital universitaria UNAM*. Obtenido de "http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art77/index.html
- Plaza de la Hoz, J. (Noviembre de 2014). *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/276273414_Como_afecta_el_uso_de_Internet_a_los_estudiantes_adolescentes_Informe_de_investigacion
- Ramos, W. (2 de Febrero de 2004). *Microsiervos*. Obtenido de <https://www.microsiervos.com/archivo/internet/el-verdadero-origen-de-internet.html>
- Rodríguez, E., & Peláez, M. A. (2010). La convivencia de diferentes generaciones en la empresa; Compatibilización y liderazgo integral. *XIV Congreso de Ingeniería de Organización*, 160-170.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 67-75.
- Sánchez, Y. C. (2017). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/ventajas-desventajas-internet/>
- Serracanta, M. (21 de Diciembre de 2017). *EAE Business School*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/>
- Serrano, A., & Martínez, E. (2003). *LA BRECHA DIGITAL: Mitos y realidades*. Mexicali: Departamento Editorial Universitario de la Universidad Autónoma de Baja California.
- Staw, B ; Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*. pp. 469-480.
- Superintendencia de compañías, valores y seguros. (2019). *Superintendencia de compañías, valores y seguros*. Obtenido de https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=%2fcontent%2ffolder%5b%40name%3d%27Reportes%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Compa%C3%B1ia%27%5d%2freport%5b%40name%3d%27Directorio%20Resumido%27%5d&u

ANEXOS

ANEXO 1

Análisis de la pregunta 1

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	TOTAL	PORCENTAJE
SI	147	116	263	100%
NO	0	0	0	0%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 2

Análisis de la pregunta 2

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15-25	38		38	14.4%
26-35	109		109	41.4%
36-45		58	58	22.1%
46-55		39	39	14.8%
56-65		19	19	7.2%
TOTAL	147	116	263	100.0%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 3

Análisis de la pregunta 3

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1995-2000	19	11	30	11%
2001-2005	42	22	64	24%
2006-2010	37	24	61	23%
2011-2015	33	32	65	25%
2016-2018	16	27	43	16%
TOTAL	147	116	263	100.0%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 4

Análisis de la pregunta 4

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIAMENTE	121	65	186	71%
PASANDO UN DÍA	19	26	45	17%
SEMANALMENTE	3	16	19	7%
MENSUALMENTE	4	7	11	4%
TRIMESTRALMENTE		2	2	1%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 5

Análisis de la pregunta 5

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SECTOR PRIMARIO	22	27	49	19%
SECTOR SECUNDARIO	41	25	66	25%
SECTOR TERCIARIO	84	64	148	56%
TOTAL	147	116	263	100.0%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 6

Análisis de la pregunta 6

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ACTIVIDADES PERSONALES	89	67	156	35%
ACTIVIDADES LABORALES	75	66	141	32%
ACTIVIDADES SENTIMENTALES	14	9	23	5%
ACTIVIDADES COMERCIALES	28	21	49	11%
ACTIVIDADES DE DISTRACCIÓN	21	22	43	10%
ACTIVIDADES DE DIVERSIÓN	24	7	31	7%
TOTAL	251	192	443	100.0%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 7

Análisis de la pregunta 7

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FUENTES DE CONSULTA	71	51	122	25%
REDES SOCIALES	75	45	120	25%
SITIOS WEB	41	40	81	17%
CORREO ELECTRÓNICO	58	47	105	22%
ENTRETENIMIENTO	21	15	36	7%
OTROS	6	12	18	4%
TOTAL	272	210	482	100.0%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 8

Análisis de la pregunta 8

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ACCESO A INFORMACIÓN	86	64	150	29%
COMUNICACIÓN OPORTUNA	42	36	78	15%
NUEVOS CONOCIMIENTOS	41	36	77	15%
DESARROLLO DE NEGOCIOS	51	32	83	16%
TRANSACCIONES FINANCIERAS	32	24	56	11%
RELACIONES INTERPERSONALES	13	10	23	5%
USO DE HERRAMIENTAS	10	17	27	5%
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN SALUD	8	9	17	3%
TOTAL	283	228	511	100.0%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 9

Análisis de la pregunta 9

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PÉRDIDA DE TIEMPO	53	36	89	17%
ADICCIÓN A REDES SOCIALES	57	40	97	19%
FALTA DE COMUNICACIÓN	51	38	89	17%
DISMINUCIÓN DEL TRATO PERSONAL	31	24	55	11%
ACCESO A DESINFORMACIÓN	27	24	51	10%
GROOMING	21	20	41	8%
CIBERBULLYING	25	27	52	10%
SEXTING	23	20	43	8%
TOTAL	288	229	517	100.0%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 10

Análisis de la pregunta 10

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	129	93	222	84%
NO	18	23	41	16%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 11

Análisis de la pregunta 11

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	105	81	186	71%
NO	42	35	77	29%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 12

Análisis de la pregunta 12

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEJORAMIENTO PERSONAL Y LABORAL	61	43	104	21%
DESARROLLO PROFESIONAL	40	33	73	15%
AVANCES EN SU DESEMPEÑO	41	34	75	15%
AUMENTO DE SUS INGRESOS	29	17	46	9%
INCREMENTO DE SUS CONOCIMIENTOS	32	25	57	11%
SATISFACCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL	36	41	77	15%
CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS	18	11	29	6%
MEJOR AMBIENTE LABORAL	14	5	19	4%
PERTINENCIA Y COMPROMISO LABORAL	13	13	26	4%
TOTAL	284	222	506	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 13

Análisis de la pregunta 13

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	94	63	157	60%
NO	53	53	106	40%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 14

Análisis de la pregunta 14

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SEGUIDO	59	39	98	37%
RARA VEZ	64	56	120	46%
NUNCA	24	21	45	17%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 15

Análisis de la pregunta 15

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHA	77	49	126	48%
NORMAL	67	56	123	47%
POCA	2	11	13	5%
NINGUNA	1		1	0%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 16

Análisis de la pregunta 16

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	120	83	203	77%
NO	27	33	60	23%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 17

Análisis de la pregunta 17

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	75	38	113	43%
NORMAL	70	72	142	54%
MALO	2	6	8	3%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 18

Análisis de la pregunta 18

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	102	61	163	62%
NO	45	55	100	38%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 19

Análisis de la pregunta 19

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	70	62	132	50%
NO	77	54	131	50%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 20

Análisis de la pregunta 20

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	68	108	41%
NO	107	48	155	59%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 21

Análisis de la pregunta 21

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	64	41	105	40%
NORMAL	79	66	145	55%
POCO	4	9	13	5%
NADA			0	0%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 22

Análisis de la pregunta 22

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	72	44	116	44%
NO	75	72	147	56%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor

ANEXO 23

Análisis de la pregunta 23

RESPUESTA	DE 15 A 35	DE 36 A 65	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	95	80	175	67%
NO	52	36	88	33%
TOTAL	147	116	263	100%

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: El autor