

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EL IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES CIBERNÉTICAS EN EL PSIQUISMO DE
LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE PAGOS DE LA EMPRESA CLARO”**

**CLARA LUZ ORTÍZ GARCÍA
NANCY BRISSETH KARINA ALVAREZ VARGAS**

GUATEMALA, JULIO DE 2015

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ**

**“EL IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES CIBERNÉTICAS EN EL PSQUIISMO DE
LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE PAGOS DE LA EMPRESA CLARO”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

**CLARA LUZ ORTÍZ GARCÍA
NANCY BRISSETH KARINA ALVAREZ VARGAS**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS**

GUATEMALA, JULIO DE 2015

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA
DIRECTOR

LICENCIADO MAYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA
SECRETARIO

LICENCIADA DORA JUDITH LÓPEZ AVENDAÑO
LICENCIADO RONALD GIOVANNI MORALES SÁNCHEZ
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

LICENCIADO JUAN FERNANDO PORRES ARELLANO
REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 1023-2013
CODIPs. 1015-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

18 de mayo de 2015

Estudiantes

Nancy Brisseth Karina Alvarez Vargas
Clara Luz Ortiz García
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto TERCERO (3º.) del Acta VEINTIUNO GUIÓN DOS MIL QUINCE (21-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 18 de mayo de 2015, que copiado literalmente dice:

TERCERO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“EL IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES CIBERNÉTICAS EN EL PSIQUISMO DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE PAGOS DE LA EMPRESA CLARO”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Nancy Brisseth Karina Alvarez Vargas
Clara Luz Ortiz García

CARNÉ N. 2004-10139
CARNÉ No. 2007-14128

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Fernando Antonio Pérez Mendoza, y revisado por la Licenciada Ninfa Cruz. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO



/Gaby



Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



CIEPs. 30-2015
REG: 1023-2013

INFORME FINAL

Guatemala, 14 abril 2015

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Ninfa Cruz** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EL IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES CIBERNÉTICAS EN EL PSIQUISMO DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE PAGOS DE LA EMPRESA CLARO”.

ESTUDIANTES:
Nancy Brisseth Karina Alvarez Vargas
Clara Luz Ortiz García

CARNE No.
2004-10139
2007-14128

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 10 de Marzo del año en curso por el coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 13 de Abril del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. Helyin Velásquez Ramos
Coordinador



Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”

c.c archivo
Andrea

CIEPs. 30-2015
REG. 1023-2013

Guatemala, 14 de Abril 2015

M.A Helvin Velásquez Ramos
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

“EL IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES CIBERNÉTICAS EN EL PSIQUISMO DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE PAGOS DE LA EMPRESA CLARO”.

ESTUDIANTES:
Nancy Brisseth Karina Alvarez Vargas
Clara Luz Ortiz García

CARNÉ No.
2004-10139
2007-14128

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 10 de abril 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Ninfa Cruz
DOCENTE REVISORA



As/archivo

Guatemala, Mayo de 2014

Licenciada

Mayra Luna de Alvarez

Coordinadora Unidad de Graduación

Escuela de Ciencias Psicológicas

Presente,

Por este medio hago constar que he tenido a la vista el informe final con el tema "El impacto de las redes sociales cibernéticas en el psiquismo de los trabajadores del centro de pagos de la empresa claro" trabajo realizado con fines de graduación de las señoritas Clara Luz Ortiz García, carné 200714128 y Nancy Brisseth Karina Alvarez Vargas, carné 200410139; considerando que cubre los requerimientos necesarios para continuar con el proceso de graduación.

Sin otro particular.

Atentamente,



Fernando Antonio Pérez Mendoza

Licenciado en Psicología

Colegiado 1647



Guatemala, 25 de agosto de 2014

Licenciada Mayra Luna
Centro de Investigación de la Escuela de Psicología –CIEPs-
Escuela de Ciencias Psicológicas
USAC.

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Nancy Brisseth Karina Alvarez Vargas carné No. 200410139 y, Clara Luz Ortíz García carné No. 200814128, realizaron en el departamento de Centro de Pagos de nuestra institución 20 entrevistas y testimonios a colaboradores del centro, como parte del trabajo de investigación titulado “ El impacto de las redes sociales cibernéticas en el Psiquismo de los trabajadores del centro de pagos de la empresa Claro”, en el período comprendido del 04 de noviembre del año 2013 al 31 de enero del año 2014, en el horario de 18:00 a 24:00hrs.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

Nadyan Virginia García Juárez
Jefe de Área Comercial Call Center
Tel. Oficina: 2289-9707



GERENCIA
Call Center Zona 6

NG/na
Archivo.

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR CLARA LUZ ORTIZ GARCÍA

LICDA. MIRIAM ELIZABETH AGUILAR MONTERROSO

PSICÓLOGO

Colegiado NO. 1946

LICDA. CARMEN MOLINA DE RIMOLA

PSICÓLOGO

Colegiado NO. 2270

POR NANCY BRISSETH KARINA ALVAREZ VARGAS

LIC. FERNANDO ANTONIO PÉREZ MENDOZA

PSICÓLOGO

Colegiado No. 1647

LICDA. LINDA EVANS ALVAREZ BRAN

MÉDICO Y CIRUJANO

Colegiado No. 16322

DEDICATORIA

- A DIOS:** Porque en cada momento y etapa de mi vida ha sido mi fortaleza y eje para continuar. Por la sabiduría y fidelidad que me ha brindado.
"Yo te instruiré, yo te mostraré el camino que debes seguir, yo te daré consejos y velaré por ti" Salmos 32:8
- A MIS PADRES:** Eliud Alvarez y Juana Vargas. Por su incondicional amor, apoyo y aliento en cada etapa de mi vida. Por enseñarme que con perseverancia todo se puede lograr, por su disciplina y consejos que hicieron de mí la mujer que soy y por ser mi soporte cuando sentía que no podía continuar.
- A MIS HERMANAS:** Janeth, Johana y Ester, por hacer de mis días grises más llevaderos con su alegría y su ayuda en diversas situaciones, por motivarme a mejorar cada día.
- A MIS AMIGOS:** Frank, Dodanim, Clarita, Andrea, y Linda. Por animarme a seguir adelante y estar ahí para escucharme y obligarme a continuar cuando las cosas se ponían difíciles.

Por Nancy Alvarez Vargas

DEDICATORIA

- A DIOS:** Primero y ante todo a mí ser supremo, que me ha regalado la vida y la oportunidad de haber alcanzado este éxito. Porque Él siempre me sostiene en sus manos y jamás me ha abandonado. Por ponerme en el tiempo y en el lugar exacto para desarrollarme, dándome sabiduría y pasión hacia lo que hago.
- A MI BEBÉ:** Andrés Alejandro, con todo mi amor, por ser el motor que impulsa mi vida y mi principal motivación, por su paciencia, su alegría y amor, gracias pedacito de cielo por llenar mi vida de dicha y felicidad.
- A MIS PADRES:** Benito Ortiz y Anita García, por darme la vida y hacer de mí un ser humano de bien. Por estar siempre presentes en mi vida y apoyarme de manera incondicional en mis triunfos y fracasos, por sus consejos, por enseñarme a luchar, a crecer, a amar y no perder jamás la fe.
- A MIS HERMANOS:** Vilma, José, Luis y Geovanni que es casi otro hermano, que con su apoyo me han animado a seguir adelante, por su cariño y amor. A quienes admiro, respeto y amo.
- A MIS AMIGOS:** Karen, Cinthya, Nancy, Carlos, Glendy, Shaily, Oscar, Mayra, por su presencia y apoyo en los momentos más difíciles de mi vida, por escucharme y compartir mis alegrías y tristezas, por animarme a continuar. Especialmente a mi compañera de tesis Nancy por apoyarme y llegar a obtener juntas este éxito.

Por Clara Luz Ortiz

AGRADECIMIENTOS

A Dios porque ha sido nuestra fortaleza y nos ha brindado sabiduría a cada paso que damos guiándonos con amor y paciencia para forjar en nosotras personas con carácter y tolerancia al servicio de los demás.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala por ser el centro de enseñanza-aprendizaje y del cual nos sentimos orgullosas de pertenecer.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas: por abrir sus puertas y darnos la oportunidad de formarnos como profesionales en salud mental, brindando todas las herramientas necesarias para nuestra profesionalización.

A la empresa Claro, S.A por darnos la oportunidad de realizar el trabajo de campo en sus instalaciones, en especial al Centro de pagos y cada uno de sus integrantes por colaborar de manera activa y abierta a el desarrollo de este trabajo.

A los docentes que gracias al aporte de sus conocimientos y experiencias han hecho de nuestra formación una satisfactoria realidad.

A los licenciados Fernando Pérez y Miriam Aguilar por asesorarnos en el desarrollo y formación de la tesis que presentamos; por sus valiosos consejos y orientación. Por comprometerse al igual que nosotras con esta investigación y por poseer pasión por lo que hacen, ¡muchas gracias!.

ÍNDICE

Contenido	Pág.
RESUMEN	
PRÓLOGO	
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 Planteamiento del problema y marco teórico	6
1.1.1 Planteamiento del problema	6
1.1.2 Marco teórico	9
1.1.2.1 Antecedentes	9
1.1.2.2 El individuo y lo social	10
1.1.2.3 Inicio de las redes sociales cibernéticas	14
1.1.2.4 Redes sociales cibernéticas	15
1.1.2.5 Tipos de redes sociales cibernéticas	17
1.1.2.6 Redes sociales cibernéticas más usadas actualmente.	18
1.1.2.7 Subjetividad, intersubjetividad y psiquismo	20
1.1.2.8 Teoría de las representaciones sociales y psicología social	29
1.1.2.9 Impacto de las redes sociales en el individuo y la sociedad	34
1.2 Delimitación	40
CAPÍTULO II	
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
2.1 Técnica de muestreo	41
2.2 Técnicas de recolección de información	42
2.3 Técnicas de análisis de los datos	45
CAPÍTULO III	
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
3.1 Características del lugar y de la población	46

3.1.1	Características del lugar	46
3.1.2	Características de la población	46
3.2	Análisis cualitativo	47
3.2.1	Análisis de observación general	47

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1	Conclusiones	51
4.2	Recomendaciones	52

BIBLIOGRAFÍA	53
---------------------	-----------

ANEXOS

RESUMEN

“El impacto de las redes sociales cibernéticas en el psiquismo de los trabajadores del centro de pagos de la empresa CLARO, S.A.

Autoras: Clara Luz Ortiz García - Nancy Brisseth Karina Alvarez Vargas

El objetivo general de la presente investigación fue determinar el impacto que las redes sociales cibernéticas provocan en la psique de los trabajadores del Centro de Pagos de CLARO, S.A. generándose como objetivos específicos los siguientes; establecer la importancia que tienen las redes sociales para los trabajadores, explorar el papel que desempeñan las redes sociales cibernéticas en la configuración del comportamiento y autoconcepto de los usuarios, describir la influencia de las redes sociales en la constitución del psiquismo de los empleados, identificar las manifestaciones a nivel intersubjetivo y subjetivo del uso excesivo de las redes sociales y por último brindar a los trabajadores por medio de talleres herramientas para un uso adecuado de las redes sociales cibernéticas.

Las redes sociales cibernéticas son fundamentalmente interacciones entre personas conectadas a la red, y se han convertido en espacios virtuales donde una persona expone sus pensamientos, impresiones y hábitos relacionados con su vida personal. Por otro lado el psiquismo es la estructura mental que se forma de las funciones elementales y cualidades propias del ser humano; en este sentido es importante establecer el impacto que estas redes sociales han generado en las dinámicas de socialización, de comunicación y comportamentales del ser humano y por lo tanto, en el psiquismo.

Luego de realizar el trabajo bibliográfico sobre el surgimiento de las redes sociales, usos, riesgos y medidas de seguridad de las mismas; se realizó observación directa, dentro del área de trabajo del centro de pagos del call center de la empresa CLARO, S.A. teniendo como población a los trabajadores del centro de pagos, con una muestra de 20 trabajadores del centro; utilizando como instrumento el testimonio y la encuesta, respecto al uso que realizan de las redes sociales dentro del horario de trabajo.

La psicología social estudia los fenómenos individuo-sociedad, enfocando su atención en la influencia que ejerce uno sobre otro; específicamente la teoría de las representaciones sociales se preocupa por los procesos que generan cambios sociales y en los que se generan nuevas representaciones sociales, debido a la introyección que el individuo realiza de su contexto y sus pares; tomando como base esta teoría la investigación se plantearon como preguntas base las siguientes ¿Cuál es la importancia que tienen las redes sociales para los trabajadores? ¿Qué papel están desempeñando las redes sociales cibernéticas en la configuración del comportamiento y autoconcepto de los usuarios? ¿Cómo se refleja la influencia de las redes sociales en la constitución del psiquismo de los empleados? ¿Cómo se manifiesta a nivel intersubjetivo y subjetivo el uso excesivo de las redes sociales? y por último se deseó conocer ¿Qué herramientas se pueden brindar a los trabajadores para un uso adecuado de las redes sociales cibernéticas?

PRÓLOGO

En los últimos años el auge de las redes sociales ha sido notorio debido a la accesibilidad con que se cuenta en teléfonos móviles y computadoras portátiles; sin importar estrato social, edad o género. Esta característica se ve beneficiada por compañías telefónicas que facilitan la obtención de teléfonos inteligentes y paquetes de datos. Sin embargo, surge la incógnita ¿este acceso afecta en la vida cotidiana y en especial en la laboral de las personas?

Si se evalúa desde la perspectiva de un empresario se podrá partir de la premisa que el tiempo laboral debe utilizarse para las asignaciones por las que fue contratada la persona, sin embargo, el tiempo efectivo de trabajo se reduce en muchas ocasiones a la mitad de la jornada; debido a diferentes razones de distracción y tiempo ocioso; si a esto sumara el tiempo que se emplea en revisar redes sociales y conversaciones cibernéticas se reduce aún más la jornada laboral, representando atrasos y costos para la empresa.

En el transcurso de la historia de la humanidad y del estudio de su desarrollo, se han adoptado diversas posturas, distintas teorías y ha surgido un gran número de hombres de ciencia que sostienen que el individuo vive en una constante dicotomía entre lo subjetivo y lo objetivo, una rica amalgama del bagaje biológico, cultural y emocional que le hace ser quien es, sin poder al mismo tiempo dividir cada una en un espacio físico establecido; éstas se complementan propiciando al ser humano un equilibrio; definiendo a través de la combinación de estas instancias la personalidad y comportamiento del individuo. Dentro de esta dicotomía que ya ha sido discutida en diversas ocasiones, se ha encontrado que la relación entre lo objetivo-subjetivo; no puede existir de forma independiente, sino más bien se presenta en complementariedad. Ahora bien, la presente investigación, no pretendió establecer esto que ya ha sido estudiado y aceptado como tal, lo que ocupa en esta ocasión es el interés de conocer la

influencia que ejercen las redes sociales cibernéticas; decir cómo afecta a nivel subjetivo y esto repercute y es evidenciado en lo objetivo en el individuo.

Se escucha constantemente en los medios de comunicación ideas de cómo las redes sociales han venido a modificar la forma de relacionarse entre los seres humanos, además de afectar el comportamiento e incluso repercutir en trastornos de personalidad; sin embargo, en Guatemala no existen estudios que brinden soporte a dichas aseveraciones, la importancia del presente estudio estriba en un carácter social, debido a que la sociedad guatemalteca está siendo dominada por estos medios masivos de comunicación, pues no importa la distancia, ahora la comunicación se da a cualquier parte del mundo con otra persona conocida o no, sin ningún inconveniente siempre que se cuente con el acceso a dichas redes, esto genera cambios en la forma de relacionarse a nivel cultural y personal, que al irse asimilando al diario vivir genera modificaciones en el psiquismo del individuo.

Se espera con la presente investigación contribuir con nuevas estrategias de abordamiento a las demandas, de nivel psicológico que el individuo pueda presentar con respecto al uso excesivo de las redes sociales cibernéticas. El beneficio concreto se obtuvo al brindar talleres informativos sobre el uso adecuado de las redes sociales cibernéticas a los trabajadores del centro de pagos del call center de la empresa CLARO, S.A, ya durante el desarrollo de la investigación se identificó que las áreas del psiquismo que se ven mayormente comprometidas son la atención, la imaginación, percepción y emoción; debido a la influencia que el uso de las redes sociales cibernéticas ejerce en cada individuo.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Las redes sociales cibernéticas son un espacio virtual en el cual las personas hoy día se interrelacionan e intercambian parte de sí mismos con otras personas alrededor del mundo, si así lo desean; por su parte el psiquismo se constituye por las funciones y cualidades propias del ser humano y se ve reflejado en su comportamiento diario; al abordar ambos conceptos es necesario establecer la relación entre ambas y como se ve el psiquismo afectado a causa del uso de las redes sociales cibernéticas según como el individuo introyecta éstas y las hace parte de su bagaje cultural, por lo tanto, en la presente investigación se planteó como objetivo general determinar el impacto que las redes sociales cibernéticas provocan en la psique de los trabajadores del Centro de Pagos de CLARO, S.A. la cual se encuentra ubicada en al 21 av. 9-45 zona 6 Barrio San Antonio, se establecieron objetivos específicos los cuales buscaron conocer la importancia que tienen las redes sociales para los trabajadores de dicha empresa, así también como el uso inadecuado de ellos permito explorar el papel que desempeñan en la configuración del comportamiento y autoconcepto de los usuarios, al igual que se busca describir la influencia de las redes sociales en la constitución del psiquismo de los empleados, así como identificar las manifestaciones que se dan a nivel intersubjetivo como subjetivo debido al uso excesivo de las redes sociales y de esta manera poder brindar a los colaboradores herramientas que les permitan utilizar de forma adecuada y provechosa las redes sociales cibernéticas. La muestra fue seleccionada de forma intencional, estuvo comprendida por 20 participantes de ambos géneros femeninos y masculinos que laboran durante el horario nocturno.

El presente proyecto se encuentra distribuido por varios capítulos, el primer capítulo lo comprende el marco teórico el cual sustenta y apoya el estudio complementado con críticas realizadas a las diversas citas o teorías planteadas

por diversos autores y en contraste con el estudio realizado; en el segundo capítulo está constituido por las técnicas e instrumentos de recolección de información utilizadas para obtener los objetivos planteados, dentro de los cuales se utilizó la observación, la cual permitió de una forma sistemática identificar a la población que utilizaba las redes sociales de forma frecuente, al colaborador que de forma voluntaria decidió participar dentro de dicho proyecto se le aplicó un consentimiento informado, este le proporcionó mayor seguridad al colaborador sobre la información brindada la cual fue utilizada estrictamente para dicho proyecto y mantenida de forma confidencial, también una entrevista semi-estructurada, que brindó la oportunidad de indagar en los participantes cuál era la percepción sobre el uso de las redes sociales cibernética. El testimonio fue fundamental permitió evaluar las situaciones y hechos más frecuentes sobre el uso adecuado o inadecuado de las redes sociales y como éstas influyen en la constitución del psiquismo en los candidatos, así mismo se describe en el tercer capítulo un análisis de los resultados obtenidos junto a las características de la población y el lugar donde se llevó a cabo dicha investigación y por último en el cuarto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones resultantes del trabajo realizado.

1.1 Planteamiento del problema y marco teórico

1.1.1 Planteamiento del problema

Desde sus inicios como disciplina científica, la psicología se ha interesado por el estudio del contexto histórico en el que se desenvuelve el ser humano y como al transformarse esa realidad social, se construyen nuevas formas de establecer relaciones y prácticas socioculturales; hoy en día una de las conductas más comunes es ver a los jóvenes y adultos, atentos a sus teléfonos celulares, haciendo uso de las conocidas redes sociales impactando en todos los ámbitos de su vida. El auge de las nuevas tecnologías ha traído cambios profundos en la manera en que las personas se comunican, en especial sobre la forma en que sociabilizan.

La sociedad actual está dominada por el capitalismo, donde la competencia intergrupala e interindividual es casi un principio de supervivencia y donde el dominio sobre la propiedad privada es valorado por encima de toda forma de convivencia, no es de sorprender que la sociabilidad de las personas termine allá donde comienzan sus intereses particulares. En el caso particular de este estudio, la sociedad guatemalteca se desenvuelve dentro de un contexto sociocultural, definido por las particularidades de varios de sus sectores que están siendo afectadas y redefinidas a partir del uso de las redes sociales.

Según Martín Baró, los individuos son parte de la historia de un pueblo, de una sociedad, por lo cual su comportamiento tiene un significado y un valor el cual se vincula con la relación de esa sociedad. Su ideología se constituye por referencia de una realidad significada y ese significado está dado por unos intereses sociales determinados. Son esquemas personales y son los individuos quienes los actúan, pero su explicación adecuada no se encuentra en el individuo, sino en la sociedad de la que se es miembro y en los grupos en los que cada individuo echa raíces.

Por otro lado la teoría de las representaciones sociales permite comprender como el conocimiento social tiene una naturaleza simbólica y social que produce significaciones que están más allá de cualquier objeto concreto que aparezca como contenido de una representación; es decir el proceso de génesis y desarrollo de conocimiento social.

El uso de las redes sociales cibernéticas si bien ha venido a facilitar la comunicación en tiempo real entre dos personas distantes y a bajo costo, se ha convertido en el centro de entretenimiento de muchas personas, desviando así su atención de experiencias e intercambios importantes como la convivencia con la familia, las relaciones interpersonales cara a cara, el conocimiento de sus pares y entorno de manera profunda y realista. La introducción de las redes sociales cibernéticas en la población ha conllevado cambios, pero el uso y el sentido que le dan las personas a éstas; impacta grandemente en la construcción de la subjetividad, de la identidad, de hábitos y expresiones, así como en la misma constitución del psiquismo de hombres y mujeres, que forman parte de la sociedad guatemalteca.

De acuerdo a la construcción de la subjetividad, según González Rey, "ésta se mantiene en constante modificación de acuerdo a que cada nueva experiencia que se presenta al individuo se convierte en parte de su historia tanto a nivel individual como social según la importancia que la misma adquiere para el sujeto; si recordamos que la sociedad forma al sujeto, pero que al mismo tiempo la sociedad ha sido formada por el sujeto, en esta interdependencia no podemos obviar el papel que las redes sociales representa en la formación de la subjetividad tanto individual como colectiva"¹.

¹ Gonzalez Rey, Fernando L. Sujeto y subjetividad: una aproximación histórico-cultural. Internacional Thompson Editores. México. 2002. Año 2011, pág. 3

La importancia del presente estudio radicó en cómo impactan las redes sociales en la constitución del psiquismo de hombres y mujeres trabajadoras, y como estas pueden repercutir en la construcción de su identidad personal entendida, como lo que distingue a una persona de las demás, cada persona es distinta de los demás por una serie de características que constituyen su identidad o individualidad, pero no se diferencia solamente por las características físicas, si no que por los rasgos del carácter, conocimientos, experiencias, aptitudes y actitudes, es decir por todo lo que constituye la personalidad desde el punto de vista psíquico y psicológico

Para la presente investigación se planteó el siguiente objetivo general determinar el impacto que las redes sociales cibernéticas provocan en la psique de los trabajadores del Centro de Pagos de CLARO, S.A., los objetivos específicos surgen de las interrogantes que motivaron la misma, ¿Cuál es la importancia que tienen las redes sociales para los trabajadores?, ¿Qué papel están desempeñando las redes sociales cibernéticas en la configuración del comportamiento y autoconcepto de los usuarios?, ¿Cómo se refleja la influencia de las redes sociales en la constitución del psiquismo de los empleados?, ¿Cómo se manifiesta a nivel intersubjetivo y subjetivo el uso excesivo de las redes sociales?, ¿Qué herramientas se pueden brindar a los trabajadores para un uso adecuado de las redes sociales cibernéticas?.

Con el fin de responder a las interrogantes planteadas, el problema fue abordado con un grupo de colaboradores del centro de pagos del call center de la empresa Claro, S.A., ubicada en la 21 av. 9-45 zona 6 Barrio San Antonio, comprendidos entre las edades de 21 a 47 años de edad, de ambos sexos (masculino y femenino), de nivel socioeconómico, medio y medio alto, de religión católicos y evangélicos, realizando encuestas sobre el uso que realizan de las redes sociales y testimonios de cómo el uso de las mismas ha influido en ellos,

con la finalidad de analizar y establecer qué impacto tienen las redes sociales cibernéticas en el psiquismo del individuo y así mismo brindar pautas a nuevas investigaciones.

1.1.2 Marco teórico

1.1.2.1 Antecedentes

Entre las investigaciones en la Escuela de Psicología sobre redes sociales se encontró la investigación presentada en el año 2011, titulada: “La alteración de la autoimagen por la influencia de las redes sociales virtuales en los estudiantes de 18 a 30 años de la Escuela de Ciencias Psicológicas, USAC” El autor Guillermo Engelbert Castillo Jiménez analiza las repercusiones del uso de las redes sociales virtuales en la modificación de la autoimagen de los usuarios estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas. Los instrumentos utilizados son dos cuestionarios el primero consta con datos generales del participante y de 21 preguntas cerradas sobre aspectos generales del uso de las RSV (redes sociales virtuales) y segundo cuestionario obedece a razones de análisis más profundo que pretendió indagar en las motivaciones, reacciones y afectos que manejan los usuarios, elementos que no se pueden delimitar tan prácticamente como en el primer cuestionario.

Una de las conclusiones es la siguiente: Los factores que influyen sobre los usuarios para que modifiquen su autoimagen en las RSV son el deseo de establecer nuevos vínculos con más personas, mostrarse lo más estéticamente agradables ante el mundo virtual y tener un espacio para sentirse motivados por los comentarios positivos recibidos en las fotografías del perfil. Dentro de las recomendaciones se puede mencionar: Dirigir mayor atención al potencial que las RSV tienen para generar cambios en las vidas de los usuarios y cómo ello puede resultar en beneficio o perjuicio de los mismos y así los estudiantes de psicología, incursionen en éste nuevo campo de acción.

Otra de las investigaciones fue presentada en el año 2012 por las autoras Myndy Julisa Herrera Herrera y Jenifer Priscila Duque Lima, bajo el título "Influencia de las redes sociales cibernéticas en la intersubjetividad de los adolescentes" enfocada en alumnos de Bachillerato comercial y en computación, teniendo como principal objeto de estudio las consecuencias que derivan del uso de RSC (Redes sociales cibernéticas) en adolescentes. Esta investigación evidenció que ahora de acuerdo a los participantes, quien no posee una red social no encaja dentro de los parámetros establecidos por la sociedad. Los instrumentos utilizados fueron la observación, encuestas, entrevistas a profundidad, grupos focales y diarios de campos, a través de los cuales se evidencia como el uso de RSC se ha convertido en una necesidad establecida por la presión social que ha repercutido en el uso de las mismas desde el dispositivo móvil. Dentro de las recomendaciones se puede mencionar. Brindar a los estudiantes la oportunidad de ver y usar estos medios cibernéticos, como medios de comunicación, fuentes de información, entretenimiento y distracción, sin caer en extremos que puedan llevar a los estudiantes a producir en ellos una "adicción" a través de la adecuada orientación.

1.1.2.2 El individuo y lo social

Lo social en los seres humanos viene dado por el conjunto de ritos y normas que se han ido formando y transmitiendo históricamente de generación en generación y que permiten a las personas controlar y orientar positivamente sus instintos.

Autores como Konrad Lorenz consideran al carácter social desde un punto biológico, *el ser humano se suma en la posesión de una misma dotación genética que plantea a los individuos exigencias comunes.* Desde la perspectiva del individualismo metodológico, *el carácter social es una circunstancia externa.* Para conductistas como Skinner, *una sociedad no es más que la suma de*

individuos y la conducta social no es distinta que la conducta individual. Afirma que los individuos tienden a producir aquellas respuestas que en cada situación les producen más satisfacción. La propia satisfacción del individuo, es el criterio y raíz última de la conducta. Por lo tanto la sociedad, no es más que la fuente de recursos necesarios para la satisfacción de los individuos².

Como se puede observar a lo largo de la historia la principal postura que se mantiene entre los autores es que el individuo y la sociedad no se distinguen entre sí, sino forman parte de un todo, afectándose mutuamente y manteniendo conductas similares que se reproducen de individuo en individuo dando así como resultado una sociedad; dicho fenómeno se confirma al observar que cada individuo adopta las nuevas tendencias que la opinión social le va legando, reproduce de manera individual o grupal el comportamiento que el colectivo acepta obteniendo así la aceptación de sus pares y confirmando su lugar como parte de la misma sociedad.

Existen muchas y muy diversas maneras de concebir la historia y la realidad histórica, desde las concepciones del ser humano como una construcción histórica, hay tres importantes aspectos que suelen caracterizar las visiones históricas del ser humano: el papel esencial de las particularidades espacio-temporales propias de cada situación y proceso social (humano), el carácter fundamentalmente activo del sujeto en la determinación de su propio desarrollo y de los procesos sociales, y la apertura de todos los procesos a lo nuevo.

La construcción del carácter social que se realiza a través de las relaciones interpersonales tiene como presupuesto la existencia de un marco de referencia, de una cultura, que incluye unos símbolos o significaciones

² Martín Baró, Ignacio. Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica. UCA Editores. San Salvador, El Salvador, C.A. 1990, pág. 57.

compartidas y una organización. Toda interacción genera significaciones que pueden entenderse como el tipo de respuesta que las personas dan a un objeto, estímulo o situación. Por supuesto que una cultura no es estática y los significados individuales y colectivos están en continua evolución a través de los múltiples procesos de interacción.

Según la visión marxista del ser humano, la esencia humana no es una abstracción inherente a cada individuo en particular; en su realidad es el conjunto de las relaciones sociales. Según Marx, *"la individualidad de la persona es dada por lo biológico, pero la personalidad misma, la realidad humana como tal es formada históricamente como encarnación de los influjos sociales que de modo específico influyen en la individualidad. No se trata de considerar al ser humano como un puro efecto mecánico resultante de una confluencia de fuerzas sociales; son más bien los vínculos del individuo con su circunstancia y su medio social los que van estructurando la concreción de su persona. Desde esta perspectiva lo social es el carácter fundamental del ser humano, y está constituido primero y sobre todo por la ubicación objetiva del individuo en un punto concreto de la red de relaciones estructurales de una determinada sociedad, pero está constituido también por el proceso que la propia persona como sujeto va realizando desde ese punto de partida"*³.

Como se puede evidenciar la cita que antecede hace hincapié en las relaciones sociales del individuo propiamente, en este sentido es importante y se considera pertinente hacer un alto y justificar el error en nombrar redes sociales cibernéticas en tanto lo menos que influyen en ese vínculo social afectivo y humano.

³ Ibíd. pág. 60

Ciertamente, el individuo hunde sus raíces vitales en un grupo y en una situación que determinan sus posibilidades objetivas y configuran su entorno y dintorno tanto cognoscitivo como afectivo. Sin embargo, es el propio sujeto quien dialécticamente con esas fuerzas sociales va construyendo su propio ser actuando de una u otra manera ante los condicionamientos de su clase social. *“De esta manera la persona humana no puede ser comprendida de modo adecuado sino a partir de estos determinismos fundamentales de clases, ya que ella constituye la estructura portadora de los principales influjos humanos: relaciones, necesidades, intereses, hábitos, ideas, sentido de la propia identidad. Pero cada individuo asume conscientemente o inconscientemente estos determinismos y a partir de ahí elabora su historia y se produce a sí mismo o es elaborado y producido por la fuerzas históricas”*⁴.

Tomando en cuenta estos enfoques se establece que el ser humano, obedece a la satisfacción de sus necesidades, intereses, hábitos y demás de acuerdo a lo que la sociedad le proporciona y se configura a sí mismo en base a los vínculos que va generando desde su concepción, evaluando en su trayecto que es más o menos funcional para su vida configurándose así como individuo, pero sin olvidarse de ser parte de dicha sociedad; esto confirma como hoy en día las redes sociales son parte importante ya que de alguna forma evidencian si una persona está o no a la moda de acuerdo a las demandas sociales; lamentablemente la sociedad actual ha caído a una forma de interacción social superflua y banal que lejos de afirmar vínculos sociales que brinden soporte al individuo y le permitan ser una persona integral le desestabilizan generando consumismo y adicciones.

⁴ Ibídem. pág. 65

1.1.2.3 Inicio de las redes sociales cibernéticas

Internet inició con el fin de propiciar las comunicaciones militares y estatales entre ordenadores de Estados Unidos, Gran Bretaña y Noruega, en 1973 y después amplió su ámbito a las comunicaciones científicas y educativas. Más adelante, las comunicaciones comerciales y económicas tomaron un lugar importante en las transacciones de la Red y una vez que las modernas tecnologías la pusieron al alcance de todo tipo de usuarios, fueron las comunicaciones humanas las que se situaron en primer lugar⁵.

Esto dio lugar al surgimiento de las primeras Redes Sociales que se crearon en Internet y datan de los años 2001 a 2003. Fueron sitios web como MySpace o Tribe, generados en los Estados Unidos, que comenzaron a propiciar la comunicación entre usuarios.

Al principio fueron iniciativas particulares pero pronto se unieron a ellas algunas empresas, como Google, el famoso motor de búsqueda, que decidió seguir la actividad de uno de sus empleados, quien utilizaba su tiempo libre en la empresa para establecer contacto con otras personas. Así nació Orkut, la primera red social de Google. Pronto se agregó Yahoo 360°, la primera red social de otro célebre buscador, Yahoo⁶.

Inicialmente el uso de internet así como las herramientas que presentaban eran de uso exclusivo para el estado o grandes empresas y únicamente con fines laborales y/o militares, con el tiempo fueron cobrando mayor importancia y abarcando más terrenos, a tal punto que cada buscador posee su red social; hasta situarse en lo que hoy conocemos como espacios de entretenimiento e intercambio social; incluso en las distintas empresas el correo electrónico es utilizado como una forma de interacción social ya que además de ser una

⁵ Martos Rubio, Ana. Redes sociales. Ediciones Amaya Multimedia. Madrid, España. 2010. Pág. 7.

⁶ *Ibíd.*

herramienta que permita a los empleados estar al tanto de las indicaciones de sus superiores, facilita la comunicación entre utilizándolo de igual forma que la mensajería instantánea.

1.1.2.4 Redes sociales cibernéticas

Estas redes sociales se basan en la teoría de los seis grados. Seis grados de separación es la teoría de que cualquiera en la Tierra puede estar conectado a cualquier otra persona en el planeta a través de una cadena de conocidos que no tiene más de seis intermediarios. La teoría fue inicialmente propuesta en 1929 por el escritor húngaro Frigyes Karinthy en una corta historia llamada Chains. El concepto está basado en la idea que el número de conocidos crece exponencialmente con el número de enlaces en la cadena, y sólo un pequeño número de enlaces son necesarios para que el conjunto de conocidos se convierta en la población humana entera.

El término red social es acuñado principalmente a los antropólogos ingleses John Barnes y Elizabeth Bott, ya que, para ellos resultaba imprescindible considerar lazos externos a los familiares, residenciales o de pertenencia a algún grupo social.

Los fines que han motivado la creación de las llamadas redes sociales son varios, principalmente, diseñar un lugar de interacción virtual, en el que millones de personas alrededor del mundo se concentran con diversos intereses en común.

Es así como las redes sociales vienen a ser un conjunto de lazos cibernéticos y virtuales entre diversos actores, todos de un mismo grupo o de grupos similares, que pueden ser personas físicas u organizaciones, los cuales tienen un objetivo y unas normas. Estas plataformas se basan en ofrecer a los

usuarios la posibilidad de narrar sus experiencias, actividades, mostrar sus logros y describir sus intereses o ilusiones. Todo esto se puede hacer amparándose en el anonimato, los usuarios se comunican entre sí y únicamente muestran su verdadera identidad a quien y cuando lo desean. Las Redes Sociales no son únicamente instrumentos de ocio, hay muchas redes que fomentan la promoción profesional o permiten la agrupación con un fin determinado.

Las redes sociales funcionan mediante el empleo de tecnologías y métodos creados para ese fin, para promover proceso de reorganización social que aprovechen todos los recursos que Internet contiene y facilita. Existen programas, sistemas e incluso aparatos adecuados para estos fines. Programas que se utilizan para la mensajería instantánea; sistemas como los que permiten el funcionamiento de plataformas; aparatos como los micrófonos y cámaras Web que se conectan al ordenador para establecer conversaciones orales y visuales⁷.

Aunque los fines que motivaron el inicio de redes sociales son diversos, básicamente obedecen el principio de permitir al individuo expresarse libremente respecto a sí mismo y mostrando de sí aquello que le parezca conveniente, además de brindarle el poder de administrar con quienes comparte sus éxitos, pensamientos o tristezas; y ofreciéndole espacios de entretención y la posibilidad de informarse sobre diversos temas de su interés, al observar las redes sociales se puede evidenciar que las personas buscan mantenerse en contacto con personas que piensen de manera similar a la propia, que mantengan intereses parecidos o que de alguna forma brinden algún beneficio personal (como aceptación, reconocimiento o muestra de afecto a través de diversas publicaciones).

⁷ *Ibidem* Pág. 9.

1.1.2.5 Tipos de redes sociales cibernéticas

Las redes sociales pueden dividirse en dos tipos: las generalizadas y las específicas.

En el caso de las redes sociales generalistas, se refiere a aquellas que abarcan cualquier tipo de actividad y cualquier tipo de personas. Sus miembros son personas de todas clases que se adhieren a una plataforma social con el objeto de comunicarse con otras personas o de compartir sus experiencias o ideas con personas de todo tipo. También hay muchas personas que se dan de alta y simplemente responden al mensaje de un amigo o conocido que les invita a participar y a adherirse a esa red determinada. Esto significa que muchos miembros no realizan actividad alguna en la plataforma y se limitan a conectarse al espacio de amigos o conocidos. Por lo tanto ser miembro, no significa tener que participar activamente, sino solamente estar registrado y aportar unos cuantos datos que no necesariamente tienen que estar al alcance de los demás usuarios.

Mientras que las especializadas existen en Internet a través de numerosos foros y redes sociales específicas para los temas más diversos. Podemos poner como ejemplo redes financieras que permiten visualizar las inversiones propias y las de otros, como Unience. Otras redes como Comunitae, permite a los usuarios intercambiar préstamos de forma segura y rentable. Por mencionar únicamente dos ejemplos de esta categoría de redes sociales⁸.

Las redes especializadas han aumentado, en Guatemala, se observa por ejemplo que cada entidad bancaria brinda a sus usuarios el acceso electrónico a los productos que manejen con tan solo habilitar su usuario, permitiendo efectuar diversas transacciones desde este espacio; de igual manera muchas

⁸ Ibídem pág. 4.

instituciones como universidades o empresas, proporcionan información de los servicios prestados a través de internet, permitiendo a los usuarios, inscribirse a cursos, activar servicios o hacer consultas en tiempo real con otra persona conectada; más que ser únicamente herramientas de ocio las redes sociales prometen de alguna forma facilitar la vida de los usuarios, evitándole largas filas o inversión de tiempo en viajar a algún lugar para realizar las transacciones que requieren.

1.1.2.6 Redes sociales cibernéticas más usadas actualmente.

En la lista de las redes sociales más usadas, Facebook ocupa quizás una de las primeras posiciones. Esta es una red generalista de origen estadounidense basada en la idea de David Bohnett que se creó a fines de los años 80. Está en español desde el 2007. Nació para el reencuentro de antiguos amigos o compañeros de estudios y tiene ya más de 120 millones de usuarios activos. Permite buscar amigos, compartir información, fotografías, vídeos, chatear. Es posible adherirse sólo con un alias y una dirección de correo electrónico, aunque la mayoría de usuarios se adhieren con su nombre verdadero y aportan algunos datos personales que le permiten comunicarse con familiares y amigos. Permite colocar fotografías más grandes y vídeos más pesados. Es una de las redes más veteranas, completas y su objetivo primordial sigue siendo la facilidad para recuperar antiguos amigos y conocidos. También es la plataforma que mayor número de programas externos permite instalar para aprovechar los recursos de las distintas aplicaciones y juegos. Tiene sobre todo, unas posibilidades muy avanzadas de configurar la privacidad de sus usuarios, lo que pone a salvo de situaciones inconvenientes.

También esta Tuentide origen español, creada especialmente para España y no abierta al gran público. Para registrarse a esta red es imprescindible la invitación de uno de sus miembros. Es una red de jóvenes y prácticamente

para jóvenes, ya que el equipo creador tiene una medida de treinta años de edad y los usuarios no suelen superar los cuarenta.

Otra es Myspace es una red de origen estadounidense que se ha traducido al español. Cuenta con base en América Latina y también en España. Es la más creativa y la única (hasta el momento) que permite subir vídeos desde el teléfono móvil. Está formada por gente joven y su especialidad es la música.

Twitter es una red que se ha convertido en un almacén de información muy interesante para los usuarios. Su principal característica es el empleo de mensajes cortos, lo que se conoce como SMS en telefonía móvil. Emplea mensajería instantánea y el llamado “microblogging”, que consiste en escribir pequeños cuadernos de bitácoras personales que todo usuario puede publicar para compartir sus ideas y experiencias y recibir los comentarios de sus amigos y familiares. Estos textos, llamados *tweet* no pueden tener más de 144 caracteres.⁹

Los teléfonos celulares BlackBerry cuentan con servicio de BB Messenger, que es una aplicación de mensajería instantánea. Los mensajes se envían a través del sistema mediante un PIN (Que es un código único de identificación de los aparatos), por lo que la comunicación sólo es posible entre dos dispositivos BlackBerry. El intercambio de mensajes, también permite que múltiples dispositivos se comuniquen en una sola sesión. Además permite enviar fotos, archivos, grabaciones de audio, entre otros servicios.

Otro servicio de mensajería por WhatsApp que es una aplicación multiplataforma que permite enviar y recibir mensajes mediante internet, sustituyendo a los servicios tradicionales de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia. Además, los usuarios pueden crear grupos y enviar entre

⁹. *Ibíd*em Pág. 15.

ellos un número ilimitado de imágenes, videos y mensajes de audio. Este servicio es exclusivo para teléfonos celulares con sistemas operativos Windows Phone, iOS, BlackBerry OS, Android.

1.1.2.7 Subjetividad, intersubjetividad y psiquismo

Subjetividad

De forma individual, la subjetividad representa la síntesis histórica del sujeto. Y a nivel Social se construye en la medida que el individuo se desarrolla en la sociedad y al mismo tiempo produce sociedad. Es un sistema abierto, abarcador e irregular, que influye en las diversas experiencias humanas y en nuestra vida social, la subjetividad no permanece como un hecho externo respecto al sujeto, ella penetra dentro del individuo y desde dentro determina su conciencia y se expresa a través del lenguaje, el conocimiento, la ideología y la práctica *“La subjetividad como sistema se externaliza continuamente, objetivando lo subjetivo, se constituye como forma de lo real y actúa sobre la propia realidad que la produjo. Además nos permite intercambiar percepciones, conceptos y nociones abstractas con una textura material de ideas”*¹⁰.

“La subjetividad desde lo social se construye y reconstruye permanentemente, moldea nuestros cuerpos, mentes y relaciones sociales. Entonces, el modo en que se construya la subjetividad de cada individuo, así como el modo en que se transita este proceso, es resultado de un proceso de construcción social. Depende de los significados que se le asignen en cada cultura, en cada momento histórico, en cada contexto sociocultural”.¹¹

¹⁰ Batres, Jorge. “Subjetividad”. Presentación expositora. Catedrático Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC- Año 2011. Pág. 9

¹¹ Mabel, Briuoli Nora, La construcción de la subjetividad. Universidad Católica de Cuyo, Argentina Historia Actual Online 2007, visitada el 22/10/13. Puede consultarse en www.historia-actual.org. Pág. S.P.

En síntesis es la conciencia que se tiene de todas las cosas desde el punto de vista propio, se construye tomando en cuenta lo que existe en el contexto, unido a los principios de cada individuo y de acuerdo a como asimila la información obtenida; generando así una conciencia social, que de forma indirecta es al mismo tiempo formada por la misma sociedad y se comparte colectivamente en la vida cotidiana; está no es estática, puesto que de acuerdo a las demandas del día a día se va modificando para permitir al individuo ser una persona socialmente aceptable.

Intersubjetividad

Proceso en el que compartimos nuestros conocimientos con otros en el mundo de la vida social:

Entre las dicotomías que han influido en la historia del pensamiento psicológico, una de las más pronunciadas es la dicotomía entre lo social y lo individual. La acción de los sujetos en un espacio social comparte elementos de sentido y significado generados en esos espacios, los cuales pasan a ser elementos de la subjetividad individual la cual está constituida en un sujeto activo, cuya trayectoria diferenciada es generadora de sentidos y significaciones que producen nuevas configuraciones subjetivas. Esta condición de integración y ruptura de constituido y constituyente que caracteriza la relación entre sujeto individual y la subjetividad social (intersubjetividad) es uno de los procesos característicos del desarrollo humano.

Además la sociedad individual presenta dos momentos esenciales que se integran entre sí en el curso contradictorio de su desarrollo: la personalidad y el sujeto, los que se expresan en una relación en que uno supone el otro. Así mismo expone los procesos de subjetivación asociados a la experiencia social a través del curso de la historia del sujeto, Touraine (1999) enfatiza que "*el sujeto*

*sólo tiene razón de ser como momento de tensión, ruptura y cambio, como momento de desarrollo del hombre singular frente al conjunto desordenado e incoherente de situaciones que debe enfrentar dentro de la sociedad, a través de las cuales debe mantener la producción de sentidos como condición de su identidad".*¹²

Por esto vamos a sostener que la identidad es el *"Sentido que cada persona tiene de su lugar en el mundo y significado que asigna a los demás dentro del contexto más amplio de la vida humana"*¹³.

La identidad no es una entidad intrapsíquica, es un sentido que aparece de forma simultánea en las configuraciones subjetivas del sujeto, en las emociones y significados producidos por delimitación social de su espacio de acciones, relaciones de las que son parte importante las narrativas sobre el sujeto y del propio sujeto.

La identidad de la persona si bien es cierto se forma a través de la interacción con la sociedad no debe olvidar su carácter individual a través de la percepción que el individuo hace de sus experiencias y la conceptualización personal que da a estas.

De acuerdo a lo anterior, podemos definir la intersubjetividad como el concepto que cada individuo establece de sí mismo con respecto a su posición dentro de la sociedad a la que pertenece; se crea para sí mismo un autoconcepto de qué y quién es para sus pares y que rol desempeña dentro de dicha sociedad, así como la posición que posee las demás personas con respecto a él, siendo esto su base para reaccionar ante las diversas situaciones que se le puedan presentar.

¹²González Rey, Fernando. op. cit. Pág. 202

¹³Vander Zanden James, Manual de Psicología Social. Barcelona. Paidós. 1986, pág. 621.

Psiquismo

En el ámbito psicológico si bien es común el término psiquismo, el cual hace titubear al intentar definírsele de manera universal o establecer su ubicación física en el ser humano; algunos autores definen al psiquismo como una estructura mental que se forma de las funciones elementales de memoria, lenguaje, percepción e imaginación y cualidades como inteligencia, temperamento y carácter que son propias del ser humano.

Para el psicoanálisis de Sigmund Freud, *“el psiquismo (o vida mental) se conoce en su naturaleza en dos cosas: por un lado, su órgano somático y teatro de acción, el encéfalo (o sistema nervioso); por el otro, nuestros actos de consciencia, que se dan en forma inmediata y cuya intuición no podría tornarse más directa mediante ninguna descripción. Ignoramos cuanto existe entre estos dos términos finales de nuestro conocimiento; no se da entre ellos ninguna relación directa”*.¹⁴

A nivel físico no podemos establecer un espacio exacto dentro del ser humano para la consciencia; por ende tampoco para el psiquismo, se convierte entonces en un concepto abstracto que intenta definir la relación existente entre las funciones de los órganos del sistema nervioso y las acciones que cada individuo realiza.

Las nociones que se tienen de este aparato psíquico se han adquirido estudiando el desarrollo individual del ser humano. A la más antigua de esas provincias o instancias psíquicas se llama ello; tiene por contenido todo lo heredado, lo innato, lo constitucionalmente establecido; es decir, sobre todo, los instintos originados en la organización somática, que alcanzan en el ello una primera expresión psíquica, cuyas formas aún desconocemos. Bajo la influencia

¹⁴ Freud, Sigmund. Compendio del psicoanálisis.

del mundo exterior real que nos rodea, una parte del ello ha experimentado una transformación particular. De lo que era originalmente una capa cortical dotada de órganos receptores de estímulos y de dispositivos para la protección contra las estimulaciones excesivas, desarrollándose paulatinamente una organización especial que desde entonces oficia de mediadora entre el ello y el mundo exterior. A este sector de la vida psíquica se le da el nombre del yo.

En virtud de la relación preestablecida entre la percepción sensorial y la actividad muscular, el yo gobierna la motilidad voluntaria. Su tarea consiste en la autoconservación, y la realiza en doble sentido. Frente al mundo exterior se percata de los estímulos, acumula (en la memoria) experiencias sobre los mismos, elude (por la fuga) los que son demasiado intensos, enfrenta (por adaptación) los estímulos moderados y, por fin, aprende a modificar el mundo exterior, adecuándolo a su propia conveniencia (a través de la actividad). Hacia el interior, frente al ello, conquista el dominio sobre las exigencias de los instintos, decide si han de tener acceso a la satisfacción aplazándola hasta las oportunidades y circunstancias más favorables del mundo exterior, o bien suprimiendo totalmente las excitaciones instintivas.

En esta actividad el yo es gobernado por la consideración de las tensiones excitativas que ya se encuentran en él o que va recibiendo. Su aumento se hace sentir por lo general como displacer, y su disminución como placer. El yo persigue el placer y trata de evitar el displacer. Responde con una señal de angustia a todo aumento esperado y previsto del displacer, calificándose de peligro el motivo de dicho aumento, ya amenace desde el exterior o desde el interior. Periódicamente el yo abandona su conexión con el mundo exterior y se retrae al estado del dormir, modificando profundamente su organización. De este estado de reposo se desprende que dicha organización consiste en una distribución particular de la energía psíquica.

Como sedimento del largo período infantil durante el cual el ser humano en formación vive en dependencia de sus padres, se forma en el yo una instancia especial que perpetúa esa influencia parental y a la que se ha dado el nombre de super-yo. En la medida en que se diferencia el yo o se le opone, este super-yo constituye una tercera potencia que el yo ha de tomar en cuenta.

Al referirnos a psiquismo es necesario también hablar sobre subjetividad ya que ambos constructos son invisibles pero al mismo tiempo reales en cada individuo.

La subjetividad para González Rey *“es un sistema que parte del sentido que adquiere cada experiencia actual en el individuo independientemente de su génesis y de acuerdo a lo que a nivel individual y social el individuo percibe. De forma muy general se entiende como la forma personal de percibir e interpretar nuestro contexto, de acuerdo a nuestro patrón de crianza, conceptos y conducta. Y la psiquis constituye un medio para entender e interactuar con la realidad; de esta forma a través de la unificación de estos dos constructos llegamos a la conceptualización de psiquismo”*.¹⁵

Podemos decir entonces que psiquismo es: *“Conjunto de funciones y procesos psicológicos (percepción, pensamiento, memoria, emoción, motivación, etc.) que constituyen la actividad «mental» de una persona.”*¹⁶ Es decir que cada uno de los procesos de pensamiento que tienen lugar en el ser humano, son a causa la psique y construcción de la subjetividad en el mismo.

Partiendo de lo anterior se hace necesario definir cada una de las categorías mencionadas:

¹⁵ González Rey, Fernando. op. cit. Pág. 178

¹⁶ Psiquismo, consultada 22/8/2014, puede consultarse en: www.definicionesdemedicina.com

Psique: Sistema subjetivo comprometido con el curso de la vida concreta de los sujetos en sus escenarios sociales y culturales diferenciados.

Subjetividad: es un sistema complejo que se toma en el plano social como individual de forma simultánea, asociado a la forma en que una experiencia actual adquiere sentido y significación dentro de la constitución subjetiva de la historia del sujeto tanto a nivel individual como social.

Memoria: es la capacidad de evocar recuerdos y traer al presente información guardada con anterioridad en nuestra mente.

Lenguaje: capacidad de expresarnos a través del habla, gestos, escritos o mímicas, dentro de una población determinada y con nuestros semejantes utilizando un mismo código preestablecido.

Percepción: es la forma en que apreciamos nuestro entorno y lo interpretamos a causa de nuestro conocimiento previo ya sea este heredado o adquirido.

Imaginación: es la capacidad de crear algo no existente partiendo de lo existente o bien evocar situaciones fuera de la realidad.

Inteligencia: capacidad que tienen muchos seres vivos de planear, resolver problemas, pensar en abstracto, aprender, comprender ideas y el lenguaje.

Temperamento: manera natural con que un ser humano interactúa con el entorno, ocupando la capacidad de adaptarse, el estado de ánimo, la intensidad, el nivel de actividad, la accesibilidad y la regularidad.

Carácter: conjunto de cualidades o circunstancias propias de una cosa, de una persona o una colectividad, que las distingue por su modo de ser u obrar.¹⁷

Estas funciones y cualidades anteriormente mencionadas contribuyen a formar la personalidad del ser humano; de acuerdo a la psicología humanista, el ser humano se desarrolla a través de un proceso de satisfacción de necesidades, partiendo de las más básicas y elementales hasta llegar a la transcendencia y autorrealización. Todo este proceso se realiza durante el crecimiento del individuo tomando en cuenta su entorno y patrones de crianza.

De esta manera es como el ser humano construye su subjetividad, debido a que el mundo en que vivimos no es un mundo abstracto, un contexto pasivo, sino nuestra propia creación simbólica-vivencial. Que nuestras ideas del mundo sean construcciones no quiere decir que el universo sea un "objeto mental", sino que al conocer no podemos desconectar nuestras propias categorías de conocimiento, nuestra corporalidad, nuestra historia, nuestras experiencias y nuestras sensaciones. El mundo que construimos no depende solo de nosotros, sino que emerge de la interacción multidimensional de los seres humanos con su ambiente, del que somos inseparables.

Las concepciones interactivas son no dualistas se caracterizan por ser dinámicas, multidimensionales y complejas. Algunas de las nociones claves que las atraviesan son:

- Vínculos, Sistemas abiertos y organizaciones complejas.
- Dinámicas no lineales.
- Emergencia, historia y devenir.
- Acontecimientos, azar e irreversibilidad.
- Tensiones, flujos y circulaciones.

¹⁷ Batres, Jorge. "El Psiquismo" Folleto de apoyo docente, Docto. 460, 2011. Pág. 11

- Escenarios, espacios de posibilidad.
- Co-evolución multidimensional.
- Juegos de productores: de sentido, de subjetividad, de mundo.

El sujeto construye al Objeto en su interacción con él y, por otro, el propio sujeto es construido en la interacción con el medioambiente natural y social.

La subjetividad expresa el nivel social como constituyente de la vida social, y no se diferencia de la individual por su origen, si no por el escenario de su constitución...lo social es relacional, simbólico. Es decir que no existe una sin la otra, tanto a nivel individual como social la subjetividad constituye al sujeto de forma simultánea de acuerdo a la experiencia que el sujeto esté viviendo en ese momento dicha experiencia adquirirá sentido para el individuo de forma subjetiva tanto a nivel individual como social.

Para E. Pichón Riviere, *“el sujeto no es solo un sujeto relacionado, es un sujeto producido. No hay nada en él que no sea la resultante de la interacción entre individuos, grupos y clases. Ubica la constitución de la subjetividad en una dimensión interaccional simbólica. El ser humano carece de cualquier facultad o mecanismo instintivamente adquirido que le facilite su adaptación al medio”*.¹⁸

Lo que sostiene Pichón Riviere en su postulado anterior es que el individuo no existe como persona individual, formada por sí misma, sino que es producto de la interacción con sus pares, con la sociedad a la que pertenece para adaptarse a su medio.

¹⁸ Pichón Riviere. “Psicología de la Vida Cotidiana”. Nueva Visión. 1985. Folleto docente año 2011. Pág. 12

1.1.2.8 Teoría de las representaciones sociales y psicología social

La psicología social es la ciencia de conflicto entre el individuo, la sociedad externa y la sociedad que llevamos dentro. Su objetivo son todos los fenómenos relacionados con la ideología y la comunicación, ordenados según su génesis, su estructura y su función. La ideología influye en sistemas de representaciones y de actitudes. A ellos se refieren todos los fenómenos familiares de prejuicios sociales o raciales, de estereotipos, de creencias, etc. Su rasgo común es que expresan una representación social que individuos y grupos se forman para actuar y comunicar. Son estas representaciones las que dan forma a esta realidad mitad física y mitad imaginaria que es la realidad social. Los fenómenos de comunicación se presentan en diversos niveles; relaciones a nivel individual, grupal e inter-grupal.

El individuo por estar aislado, no deja de pertenecer a un grupo, a una clase social. Y sus reacciones más anodinas son influenciadas por esta pertenencia. Haga lo que haga y tome las precauciones que tome, la sociedad está ahí. La psicología social ve el medio de satisfacer una carencia, por una parte llenar al sujeto de un mundo interior, y por otra, resituar al sujeto individual en el mundo exterior, es decir, social. Analiza y explica los fenómenos que son simultáneamente psicológicos y sociales. Este es el caso de la comunicación de masas, del lenguaje, de las influencias que ejercemos los unos sobre los otros, de las imágenes y signos en general, de las representaciones sociales que compartimos y así sucesivamente. La influencia social consiste en que un individuo sometido a la presión de una autoridad o de un grupo adopte las opiniones y conductas de dicha autoridad o grupo. La conformidad se manifiesta en los individuos hacia una tendencia a compararse a alguien semejante o a alguien nos gustaría parecernos. Proust escribió: *“Nuestra personalidad social es la creación del pensamiento de los demás”*¹⁹.

¹⁹ Moscovici, Serge. “Psicología Social I”. Ediciones Paidós. Barcelona, España. 1985. Pág. 35

La frase “cada cabeza es un mundo” no solo implica que cada individuo tiene una forma de pensar diferente, sino que por decirlo de alguna manera, en cada individuo habita una sociedad; en la que interactúan sus personajes imaginarios o reales, de los héroes que admiran, de los amigos y enemigos, de los hermanos y padres con quienes nutre un diálogo interior permanente, y con los cuales incluso llega a sostener relaciones sin saberlo. Así pues cuando decimos: existe el individuo y existe la sociedad, dejamos a un lado la experiencia compartida por casi todo el mundo. Por esto es necesario estudiar el proceso de interacción de los seres humanos con el ambiente que los rodea, para comprender mejor como reaccionamos ante las influencias externas y como estas intervienen en nuestro comportamiento.

Dentro de la psicología social los distintos exponentes han centrado su objeto de estudios en diversos fenómenos de acuerdo a sus inclinaciones personales, entre ellos podemos mencionar a Gabriel Tarde que centró su estudio en la imitación y sugestión sobre la interacción social, Gustav Le Bon se ocupó de fenómenos particulares que tienen lugar en las muchedumbres y Emile Durkeim consideraba que debía existir una ciencia que estudiara la distinción entre la consciencia individual y la consciencia colectiva; de estos tres autores, surge la teoría de las Representaciones Sociales de Moscovici quien reformula la idea de las representaciones colectivas de Durkeim y revive la psicología de las masas a través de los planteamientos de Tarde y Le Bon²⁰.

La teoría de las representaciones sociales está preocupada básicamente por los procesos que generan cambios sociales y en los que se generan nuevas representaciones sociales: *“las representaciones sociales, son una teoría concebida o para responder a cuestiones específicas relacionadas a los lazos*

²⁰ Ibíd. pág.41

sociales y a descubrir nuevos fenómenos."²¹ De acuerdo a Moscovici las representaciones sociales son una creación del universo mental y material que el individuo elabora como producción de la interacción entre comunicación y acción y son cambiantes por lo que pertenecen a la sociedad contemporánea que de acuerdo a su modificación constante no permite asentarse a dichas representaciones ni convertirse en conocimientos estables. Por ello Moscovici propone identificar como representación social únicamente las preguntas simples de la vida cotidiana.

Dentro de esta vertiente de la psicología social, existe una visión psicosocial de los hechos y relaciones que modifica la relación sujeto-objeto por una relación de tres elementos sujeto individual-sujeto social-objeto; que puede concebirse de manera estática/co-presencia o dinámica/de interacción, éstas se traducen en cambios que afectan el pensamiento y comportamiento del individuo. Cuando un individuo modifica su comportamiento o actitud a fin de armonizarlos con el comportamiento o actitud de un grupo, se dice que hay una conformidad. Cuando se modifica el comportamiento a fin de someterse a las órdenes directas de una autoridad legítima, se da la obediencia. Tanto conformidad como obediencia son formas de influencia social. La persona modifica su posición en dirección de la posición de un grupo. Se dice que ha sido influenciada por un grupo si al principio estaba en desacuerdo con él y después cambió para ir hacia él.

Son tres los principales factores que determinan la influencia del grupo; *"el primero de ellos son las características del individuo expuesto a la presión del grupo, tales como la nacionalidad y el género; las características del grupo origen de la presión, en cuanto a la cantidad de miembros del grupo que ejercen presión y la unanimidad o grado de consenso entre los miembros respecto al*

²¹ Gonzalez Rey, Fernando. op. cit. Pág. 129

*problema en discusión y la relación entre el individuo y el grupo abarcando el grado de atracción que el grupo ejerce sobre el individuo, la aceptación que el individuo siente por parte del grupo y el estatus del individuo en el seno del grupo".*²²

Para determinar la validez de sus creencias las personas las comparan con las creencias de otros. Si estas están de acuerdo la persona adquiere confianza; si están en desacuerdo, pierden su confianza. Cuando descubre que están en desacuerdo la persona modifica el estado de las cosas y una manera de hacerlo consiste en cambiar su propia posición en dirección de la posición de los otros, es decir, conformarse. Una persona que desea reaccionar con exactitud en un medio complejo y cambiante a menudo hará bien fiándose de los juicios de sus pares, en particular cuando estos tienen mayores conocimientos, si desea ser estimada y aceptada a menudo se encontrará con que la conformidad es una estrategia útil para hacerse aceptar.

La influencia social no sólo sirve para el control social y ayudar a que cada uno se adapte a una realidad determinada, sino que además contribuye al cambio social. La innovación, no es una forma de desviación, de no conformidad o de independencia, ya que constituye un proceso distinto y fundamental de la existencia social. Explorar a fondo este proceso de influencia supone necesariamente una concepción diferente del comportamiento individual y social, una concepción más dinámica. Modifica el medio y la organización y permite que un grupo persiga sus fines o se transforme echando mano de los recursos de todos los miembros. Permite introducir o crear nuevas ideas, nuevos modos de pensamiento o comportamiento, o bien modificar ideas recibidas, actitudes tradicionales, antiguos modos de pensamiento o comportamiento.

²² Moscovici. op. Cit. pág. 58

Toda influencia genera en el individuo un cambio de actitud; en psicología social se entiende por cambio de actitud, el estudio de las condiciones en las cuales las posiciones individuales o colectivas cambian de sentido o intensidad. Las actitudes nacen, desaparecen y/o se transforman; existen diversos estudios sobre la forma en que éstas se adquieren tales como: condicionamiento clásico, condicionamiento instrumental, tratamiento de información, aprendizaje social mediante observación o comunicación de las opiniones de otras personas. Algunos autores piensan que los procesos de adquisición y cambio son idénticos, otros afirman que existen diferencias entre ellos; otros, tan solo se interesan en los procesos de cambio. Las actitudes se inscriben en la historia del individuo y debido a ello, pueden cambiar en función de sus experiencias personales. Pero la amplitud de los medios de comunicación modernos es tal que el individuo difícilmente puede ignorar lo que piensan los demás sobre la mayoría de las cuestiones que piden una respuesta de su parte. Cada vez tiene menos posibilidades de hacerse una opinión “por sí mismo” y de adquirir, de forma personal, informaciones directas y no transmitidas socialmente²³.

Si una persona se ha forjado una opinión sobre un objeto dado, espera que cualquier otra persona aparentemente normal, tenga una opinión muy similar a la suya respecto al objeto considerado, la coexistencia de dos respuestas diferentes sobre un mismo objeto crea una incertidumbre tanto mayor como acusada sean las divergencias. Por esto los individuos prefieren ponerse de acuerdo entre ellos y tener juicios uniformes, antes que tener juicios verdaderos, y que prefieren estar en el error con los demás, a tener razón contra ellos y encontrarse completamente solos. Pensar como esta otra persona equivale a hacerse como ella, a incluirse en una representación global del otro, en un simbolismo de la alteridad que implica discriminación, culpabilidad, proyección y rechazo. Las relaciones de amistad, la solidaridad o el espíritu de cuerpo que

²³Ibídem. Pág. 71

reina en los grupos lo incitaran a adoptar este pensamiento no crítico y grupal. Este pensamiento será fuente de ilusiones, de imprudencias y de ideas preconcebidas, y tendrá por resultado una menor eficacia intelectual y un menor contacto con la realidad, un debilitamiento de los juicios morales. Lo que una persona piensa o hace cuando se encuentra solo no permite prever lo que pensará o hará cuando esté reunida con otras personas. Según Kelley y Thibaut; cuando actúa con otras personas, el individuo reacciona ante ellas, moderando sus juicios de manera de evitar la posibilidad de resultar extremadamente diferente a los demás.

En cuanto a lo anteriormente expuesto, la psicología social a través de la teoría de las representaciones sociales nos permite observar como el sujeto individual se relaciona con el objeto dada su interacción con su contexto, la comunicación que establece con sus pares y la introyección que realiza de los juicios que su entorno le propicia, cómo el conocimiento del otro influye en sí mismo y le modifica para convertirse en un individuo de mayor aceptación ante su misma sociedad y cómo los medios de comunicación, los espacios de interacción social pública y las redes sociales influyen el desarrollo de su psiquismo cambiando su actitud ya sea por conformidad u obediencia y le reproducen en un sujeto social; haciéndole parte la sociedad.

1.1.2.9 Impacto de las redes sociales en el individuo y la sociedad

Desde que la palabra comenzó a popularizarse en la década de los ochenta, la globalización cautivó la imaginación de los científicos sociales, porque era un término provocador, que por la representación que construía, inducía a un cambio en la escala de análisis y en los niveles de observación, servía de fundamento explicativo para dar cuenta de varias de las transformaciones que estaba experimentando el mundo, permitía definir las posturas intelectuales y políticas y proporcionaba una excelente coartada para

endosarle todo aquello que “racionalmente” no se podía explicar en los términos convencionales.

La globalización es un incremento de la internacionalidad, la cual está dando vida al surgimiento de la “aldea global”, es decir, el achicamiento del planeta como resultado de los avances registrados por los modernos medios de comunicación, los cuales han puesto en comunicación permanente e instantánea a la población de todo el planeta y han hecho posible igualmente el surgimiento de inéditos estilos de vida y nuevas formas de identificación. Esta revolución informativa, con sus consecuentes derivaciones en distintas direcciones, ha ampliado la cobertura que han alcanzado la televisión satelital e internet. Se han intensificado las relaciones sociales por todo el mundo, de tal manera que los acontecimientos locales están configurados por acontecimientos que ocurren a muchos kilómetros de distancia y viceversa²⁴.

Sociólogos y antropólogos se han concentrado en la manera como la globalización ha impactado al individuo, la manera como ha potenciado los procesos de individualización a través de la multiplicación de las experiencias vividas y de construcción de biografías. La gente se experimenta como parte de una civilización y una sociedad civil fragmentadas, amenazadas, que se caracterizan en todas partes del mundo por la simultaneidad de los acontecimientos y el conocimiento de esta simultaneidad. La globalización transforma las formas de vidas individuales y colectivas y, en ese sentido, fomenta una nueva fenomenología del mundo. Se ha convertido en un objetivo que todos deben perseguir si no quieren desaparecer o verse confinados en la periferia²⁵.

²⁴Fazio Vengoa, Hugo Antonio. “Cambio de paradigma. De la globalización a la historia global”. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales. Departamento de historia, CESO. Ediciones Uniandes, 2007. Pág. 256

²⁵ Ibíd.

En la búsqueda de esta aceptación, de no quedar relegado dentro de la sociedad, el individuo introyecta ideas erróneas como “mientras más poseas, así te ven” es curioso observar que la sociedad líquida convierte en necesidades aquellas situaciones que antes no lo eran, se le enseña al individuo que para ser aceptado dentro de la sociedad a la que pertenece, debe realizar determinadas actividades, pertenecer a determinados círculos u obtener determinados artículos. A tal punto ha llegado el nivel de estimulación hacia la adopción de ciertos patrones conductuales que el individuo se convierte él mismo en el objeto a la venta, de esta cuenta que vivimos un día a día en el que debemos volvernos a nosotros mismos más atractivos para nuestros pares que a su vez se convierten en los compradores. Este comportamiento va haciendo cada vez más prescindible la identidad individual convirtiendo al ser humano en un títere de la voz del pueblo y sus deseos. Generando a la larga un consumismo descontrolado, pero no solo de productos como determinada marca de ropa y zapatos, sino también de conductas como acudir a determinados lugares a comprar, visitar determinados sitios en internet o hacer uso de las redes sociales con exagerada frecuencia, que con el tiempo se vuelven hábitos.

El uso de las redes sociales son actividades normales y saludables, totalmente inofensivas si se hace de ellas un uso prudente y mesurado. Y, habitualmente son actividades positivas. Enrique Etxebarúa, advierte que *“de las conductas normales se puede pasar a los usos anormales en función de la intensidad, de la frecuencia o de la cantidad, en función del grado de interferencia en las relaciones familiares, escolares, sociales o laborales de las personas implicadas”*.²⁶ Francisco Alonso-Fernández, también puntualiza que *“A partir del momento en que cualquier conducta institucionalizada o pública, socialmente aceptada y configurada como una afición, una tendencia, un hábito o un compromiso, deja de ser un deseo para convertirse en una necesidad*

²⁶ Castells, Paulino., Ignasi de Bofarull. *“Enganchados a las pantallas”*. Televisión, videojuegos, Internet y móviles. 2ª. Edición, Editorial Planeta, S. A., Barcelona, España, 2002. Pág. 33

*absoluta e irresistible, dicha conducta tiene que ser considerada como una adicción o dependencia*²⁷.

Este género de dependencia radica, en la pérdida de libertad interior y autocontrol por parte de los usuarios, que se dejan llevar por una fuerte tensión que les impulsa a repetir, en intervalos variables, la misma conducta, pero sin dejar por ello de vivirla como un fenómeno propiamente fascinante y placentero.

Señales de alarma de ciber-adicción: el usuario siente gran satisfacción y euforia cuando está frente al ordenador. Piensa en ello cuando está haciendo otras cosas. Se siente preocupado por lo que ocurre en la red. Revisa muchas veces al día y apresuradamente su cuenta de correo electrónico, con ansiedad, a contestar. Suele mantener en secreto o miente sobre el tiempo real que pasa conectado a la red. Descuida la vida de relación, especialmente con los amigos reales, la familia, el estudio, el trabajo. Destina todas las horas de ocio a conectarse a las redes. Cuando pasa un tiempo sin estar conectado está inquieto, angustiado o deprimido. Intenta cortar con la red y no lo consigue.

Entre los factores que predisponen para que una persona se vuelva ciber-adicta están las dificultades de relación, la falta de lazos sociales o escolares y la falta de cuidados parentales. Los síntomas generales de quien se va enganchando son: aislamiento progresivo, incomunicación con amigos y familiares, agresividad, bajo rendimiento académico o laboral, el usuario utiliza la red para escapar de sus problemas personales.²⁸

Hay instituciones que velan por los derechos de las personas, incluso dentro de estas redes, y también guías, recomendaciones y consejos para evitar contratiempos. Pero ante los peligros de una red social, la mejor defensa, es

²⁷ *Ibíd.*

²⁸ *Ibíd.* Pág. 133

desconfiar. No es posible averiguar si la persona desconocida con la que nos estamos comunicando a través de Internet es quien dice ser ni mucho menos si va a cumplir lo que ofrece²⁹.

Las redes sociales puede ser un arma de doble filo, debido a que muchos usuarios permanecen en el anonimato, nombres de batalla o alias, por lo que pueden darse situaciones falsas, engañosas o incluso fraudes, de la misma manera que se produce en la vida real. Existe el riesgo que un virus invada el ordenador el cual se da en cualquier lugar de Internet, pero en una red social se puede acrecentar por el hecho de que funcionan a través de mensajes que unos usuarios envían a otros y que las propias redes o los instrumentos que las redes utilizan también envían mensajes para captar nuevo usuarios.

Expertos agruparon los peligros de las redes sociales en tres tipos.

- ✓ Mensajes Dudosos: Entre los mensajes que se reciben para invitar a adherirse a un grupo o a una Red Social puede haber alguno que excite la curiosidad con el fin de conducirlo a un lugar inseguro, donde puede haber un virus oculto o bien a llenar un formulario para recoger sus datos personales.
- ✓ Estafas: Los timos o estafas se producen en las Redes Sociales de internet igual que en las redes sociales físicas o en las calles de nuestras localidades, con la ventaja a favor del timador de que Internet le permite ocultarse tras el anonimato.
- ✓ Acoso publicitario: Las Redes Sociales son lugares virtuales donde se mueven muchas personas, con muchas direcciones de correo electrónico, con muchos números de teléfonos y además con muchos datos personales. Esto es siempre un atractivo para los publicistas³⁰.

²⁹ Martos Rubio, Ana. Redes Sociales. Ediciones Anaya Multimedia. Madrid, España. 2010 Pág. 59.

³⁰ Según la Revista en línea *Hola.com* publicada en mayo de 2009. Pág. 55

Si bien es cierto que las redes sociales pueden tener un alto riesgo para quienes lo utilizan dado que el uso desmedido de éstas, al generar adicciones repercutirá en la conducta del individuo no podemos olvidar que también influye en la culturización del individuo, le ayuda a expandir su conocimiento y establecer lazos a través de la distancia y los límites territoriales; el establecer de qué lado se inclina más la balanza en cuanto a aportes positivos o negativos en el individuo, es parte de lo que las representaciones sociales nos ayuda a determinar, como fenómeno social el uso de redes sociales influye en el individuo y no sólo modifica la conducta sino que transforma al ser humano, convirtiéndole en el sujeto social que coadyuva en la formación de sus pares.

1.2 Delimitación

Para el trabajo de campo efectuado sobre el impacto de las redes sociales cibernéticas en el psiquismo de los trabajadores se realizó una observación, en el área de trabajo del call center del centro de pagos de la empresa Claro, S.A. Ubicada en la 21 av. 9-45 zona 6 Barrio San Antonio. tomando como muestra el turno nocturno de 18:00 a 24:00 horas; en donde compartían trabajadores de dos jornadas la primera de ellas del horario de 15:00 a 22:00 horas y la segunda jornada correspondiente al horario de 18:00 a 24:00 hrs. Entre la población observada se encontraban personas tanto de género femenino como masculino, comprendidos entre las edades de 21 a 47 años; de religión católica y evangélica. El estudio se realizó en los meses de noviembre y diciembre del año 2013 y enero del año 2014.

Para la selección de la muestra, se buscó que los participantes, primero desearan ser parte de la investigación libremente, que fueran usuarios de las redes sociales y que presentaran alguna alteración en cuanto a su comportamiento producto del uso de redes sociales; ya fuera éste provocado dentro del área laboral o fuera de él.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para este estudio se utilizó la metodología mixta cuantitativa/cualitativa tiene un diseño no experimental, ya que estudia las variables sin manipularlas, se observaron situaciones reales tal como se manifestaron, es una investigación transversal descriptiva. En este caso se observó la influencia de las redes sociales cibernéticas en el psiquismo de los trabajadores del call center, de la empresa Claro, S.A.

2.1 Técnica de muestreo

La población objeto de estudio estuvo comprendida por 20 trabajadores de de ambos sexos del call center, de la empresa Claro, S.A., ubicada en la 21 av. 9-45 zona 6 Barrio San Antonio. Los trabadores que participaron son de la jornada nocturna con nivel socioeconómico medio y medio alto, de religiones católicas y evangélicas. Para hacer este estudio, se trabajó con una muestra intencional, la que buscaba recoger la información de los participantes sobre aspectos relacionados con el uso de las redes sociales y como esto afectaba su psiquismo.

La muestra estuvo integrada por 20 participantes con los que se fijaron las siguientes condiciones:

- a) Hombres y mujeres adultos (as) 21 a 47 años de edad.
- b) Usuarios de las redes sociales cibernéticas.
- c) Que presentaran uno o varios indicadores de alteraciones psicológicas negativas.
- d) Que aceptaran participar, de manera libre en el estudio.

2.2 Técnicas de recolección de información

2.2.1 Técnica

2.2.1 Observación

La observación para los fines del presente estudio permitió observar a la población en los siguientes aspectos: ingresa su celular al área de trabajo, está conectado a la red social al mismo tiempo que atiende llamadas, corta llamadas por interactuar en la red social, pone más atención en los mensajes recibidos que al cliente que está atendiendo. Así como se agrego un apartado al final, para realizar algún comentario significativo observado diferente a los anteriores.

2.2.1.2 Consentimiento informado

A las personas que participaron en el estudio se les solicitó su autorización para participar a través de una hoja de consentimiento informado, donde se les informó sobre los propósitos y objetivos de la investigación, el tiempo estimado de su participación, al igual que se les garantizó que se les resguardaría su identidad como participantes, así como el derecho a realizar preguntas sobre las dudas que surgieran sobre el tema de investigación y la libertad de retirarse del proyecto en cualquier momento. Al final de la hoja se solicitó el nombre y firma del participante.

2.2.1.3 Entrevista semi-estructurada

Ésta se basó en una conversación normal, un diálogo común entre dos personas en el que los roles de los interlocutores estuvieron equilibrados y colocados en un mismo nivel, pero a la vez fue una conversación guiada, en la que se estableció el tema y se controló el desarrollo de la misma, para que respondiera a los fines cognoscitivos que se marcaron. La entrevista fue de pauta semi-estructurada se basó en un guión establecido previamente que contenía 10 preguntas, en las cuales se establecieron los objetivos específicos que se trato de alcanzar. Estos eran los siguientes:

- Indagar que buscaban los usuarios de las redes sociales cibernéticas.
- Identificar cómo se manifiesta a nivel subjetivo el uso excesivo de las Redes Sociales.
- Identificar cómo se manifiesta a nivel intersubjetivo el uso excesivo de las Redes Sociales.

2.2.1.4 Testimonio

Este constituyó un relato de las actividades de los participantes en base a la utilización de las redes sociales cibernéticas. El testimonio es un método muy importante pues muestra como las personas perciben estos medios de comunicación, así como la valoración que les dan a estas redes. Permitió evaluar sin intermediarios hechos y situaciones en las cuales se vieron inmersas por el uso adecuado o inadecuado de las redes sociales, así también movilizó mecanismos de identificación y proyección de los participantes. Con esta técnica se buscó describir como se refleja la influencia de las redes sociales en la constitución del psiquismo de los colaboradores. No se contó con un formato establecido para realizar dicha técnica, solamente la opinión libre de los participantes sobre lo que ellos consideraran más significativo, en base a las redes sociales cibernéticas.

2.2.1.5 Talleres

Se utilizó esta técnica debido a que transmite un aprendizaje rápido, corto, intensivo, dinámico y además dentro de la educación es común este medio de enseñanza, útil para la transmisión de información y la adquisición de capacidades, además está diseñada para una cantidad relativamente pequeña de personas, ideal para ser utilizada dentro del departamento. Asiendo énfasis en la participación y resolución de problemas dentro de un tema determinado.

Se contó con una planificación realizada previamente en la cual se trataron temas que combinaran la teoría y la práctica, efectuándola de forma participativa y dinámica así como creando reflexión y síntesis de las experiencias vividas tanto negativas como positivas dentro de estos medios de comunicación masiva y buscando mejorar el uso de las redes sociales cibernéticas.

La interpretación de los resultados se basó en técnicas que permitieron tener una visión más amplia y general de las respuestas de los participantes de dicha investigación.

2.2.2 Instrumentos

2.2.2.1 Observación

Los datos obtenidos a través de la observación se registraron en un protocolo de observación, específicamente permitió ordenar lo siguiente, repitencia de la conducta, tiempo de utilización de las redes sociales, que género tendía a la utilización con más frecuencia de las redes sociales.

2.2.2.2 Entrevista semí-estructurada

La entrevista se estructuró en 10 ítems en el número se busco conocer la frecuencia con que ingresaban los colaboradores a las redes sociales, así como las razones que los motivaban a ingresar fue la disyuntiva de la interrogante dos, la interrogante tres nos ayudo a conocer como el permanecer conectado a dichas redes constantemente afecta el desempeño en las labores de los colaboradores, en la número cuatro se considero como se ha modificado la forma de pensar en base a las publicaciones realizadas en dichas redes, por su parte la interrogante cinco nos indico si se ha afectado la relación entre los compañeros de trabajo a causá de mantenerse conectado, en la número seis conocimos los cambios emocionales generados por las redes sociales en los colaboradores según las publicaciones realizadas. Conocer la manera en que se

han visto afectados los colaboradores debido a las redes sociales, fue la interrogante siete o ha modificado de alguna manera nuestro autoconcepto la número ocho, la pregunta nueve busco conocer como ha influenciado en nuestras relaciones familiares. Y por ultimo como ha influenciado en nuestras opiniones tanto personales, políticas y sociales.

2.3 Técnicas de análisis de los datos

Los datos obtenidos de cada una de las interrogantes planteadas se tabularon a través de gráficas de barra para obtener un porcentaje estadístico de cada una de las preguntas realizadas, así mismo, se realizó una frecuencia de las respuestas y opiniones dadas por la población sobre el impacto que tienen las redes sociales cibernéticas en su vida.

Para los testimonios se realizó un analisis cualitativo de las opiniones obtenidas, tomando unicamente la información considerada relevante para dicho estudio de investigación. Esta técnica se realizó solamente con 10 de los trabajadores del centro de pagos del call center de la empresa Claro S, A.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente apartado se detallan los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas y las inferencias deducidas a través del análisis.

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar

La investigación fue realizada en el call center del centro de pagos de la empresa Claro, S.A. ubicada en la 21 av. 9-45 de la zona 6. Barrio San Antonio, su función es realizar el cobro de facturas de los servicios que la empresa ofrece y la venta de tiempo de aire para telefonía móvil tanto a usuarios de Guatemala, Honduras y Costa Rica.

El call center se encuentra ubicado a dos cuadras de la calle principal de la zona siendo de esta manera accesible para la movilización de los empleados; además de contar con servicio de bus para los empleados que se desempeñan en horario nocturno. Se encuentra en una bodega, amplia en donde comparten instalaciones otros servicios de la empresa; las áreas cuentan con buena iluminación, aire acondicionado, clínica médica que funciona de 10:00 a 16:00 horas, cafetería para uso de los empleados, lockers y parqueo.

Además se cuenta con tres computadoras con acceso a internet para uso personal de los empleados en horarios libres.

3.1.2 Características de la población

La muestra comprendió a 20 empleados del call center, incluyendo supervisores que laboran durante la jornada nocturna comprendida entre 18 a 24 horas. La mayor parte de la población de género femenino, de edades entre 22 a

45 años, en su mayoría con un nivel socioeconómico, medio medio y una minoría medio alto.

Se emplearon instrumentos de recolección de información como observaciones, entrevistas y testimonios en el departamento del centro de pagos, las cuales se realizaron durante los meses de noviembre y diciembre del año 2013 y enero 2014.

La población muestra, se encuentra inmersa en un medio en el que las telecomunicaciones son el pan de cada día y como parte de estas el uso de redes sociales es imprescindible, dentro de los usuarios se observa que se mantienen en constante comunicación entre ellos no por motivos de trabajo sino como parte de su interrelación personal a tal punto que existen conversaciones generadas a nivel grupal entre los colaboradores, para exponer opiniones sobre algún acontecimiento relevante dentro del área de trabajo y además para hacerse bromas entre ellos o sencillamente exponer alguna idea.

Aunque el uso de dispositivos móviles está prohibido dentro del centro la población muestra, no solo utiliza los mismos en horario de trabajo sino que además conecta dichos aparatos a las computadoras de la empresa para poder cargarlos.

3.2 Análisis cualitativo

3.2.1 Análisis de observación general

El trabajo de campo se realizó durante los meses de noviembre y diciembre del año 2013 y enero del año 2014 a través de observaciones, entrevistas y testimonios de los participantes. Cuando se mencionó el uso de redes sociales dentro del área de trabajo existió resistencia por parte de un alto porcentaje de colaboradores en admitir el uso de los mismos, esto debido a que

dentro de esta área está prohibido el uso de móviles por seguridad de los datos que se manejan.

Se observó que aunque el uso del teléfono móvil no está permitido dentro del área de trabajo, más del 45% de la población que labora dentro del departamento de pagos, utilizó su teléfono móvil para ingresar a redes sociales. En base en los resultados de la investigación se evidenció que el género masculino es el que se conectó constantemente a las redes sociales, argumentando que lo hacen para mantenerse informados de lo que sucede en su medio, así como con sus amistades, visitar sitios de deportes, música o juegos en línea. El género femenino también se conectó a diario a las redes, pero no de forma continua, sino durante el tiempo libre, ellas ingresaron por motivos de comunicación ya sea con amigos (as) o familiares o por informarse de lo que sucedía con sus conocidos, así como ingresar a sitios de moda, belleza, cocina y compra de productos.

Los resultados reflejaron que las mujeres son las más vulnerables a la influencia de las redes sociales, estas modifican su forma de pensar debido a las publicaciones hechas en las mismas. Argumentan que adquieren nuevos conocimientos, formas de expresión, así como cambios emocionales positivos, como alegría, enojo, tristeza, frustración, y negativos porque consideraron que son persuadidas, manipuladas y sugestionadas por los medios políticos y sociales, sin embargo, esto no significa que no le ocurrió también al género masculino, pero fue en una minoría. Moscovici, indica que la experiencia de la socialización, es uno de los factores que interviene en los individuos según el género, es decir, que es diferente para los hombres y para las mujeres; por lo tanto, las mujeres se conforman más que los hombres, lo que hace a éstos menos sensibles a la presión del grupo y a las mujeres más vulnerables e influenciadas por las opiniones en las cuentas de redes sociales.

Otro de los descubrimientos que se dieron con base en los resultados de la investigación fue que los participantes se sienten comprometidos con estar al tanto de las publicaciones de sus contactos, el posteo de artículos y en la actualización de perfiles. Según Serge Moscovici y su teoría de las representaciones sociales, *“la amplitud de los medios de comunicación modernos es tal que el individuo difícilmente puede ignorar lo que piensan los demás sobre la mayoría de las cuestiones que piden una respuesta de su parte. Cada vez tiene menos posibilidades de hacerse una opinión “por sí mismo” y de adquirir, de forma personal, informaciones directas y no transmitidas socialmente³¹”*.

También se hicieron evidentes distintas situaciones como el uso desmedido de las redes sociales provocando problemas generados entre parejas, compañeros de trabajo, pérdida de amistades a causa del uso de las mismas; solo una minoría de la población sintió que las redes sociales han alterado de manera negativa la relación familiar a causa de publicaciones realizadas en las redes sociales, debido a que éstas dieron lugar a mala información y generaron desconfianza; si bien es cierto que son un medio de comunicación útil que han favorecido el acercamiento con familiares fuera o en el interior del país, también dan lugar a hacer públicas situaciones o conflictos personales, las cuales se prestaron a dimes y diretes que acabaron con relaciones o favorecieron el alejamiento temporal o definitivo de las redes sociales e incluso han acabado con lo que se suponía una buena amistad, de esta manera se confirmó la influencia que las redes sociales cibernéticas tienen en el psiquismo de los participantes.

³¹ Moscovici, Serge. “Psicología Social I”. Ediciones Paidós. Barcelona, España. 1985

Moscovici también menciona que la persona modifica su posición en dirección de la posición de un grupo. Se dice que ha sido influenciada por un grupo si al principio estaba en desacuerdo con él y después cambió para ir hacia él creando en sí una conformidad, en este sentido el sujeto deja de ser él mismo para querer pertenecer a un determinado grupo.

El individuo va perdiendo gradualmente su identidad, al momento de conformarse como parte de una sociedad, convirtiéndose en un autómata; en lugar de que la sociedad y el individuo se afecten mutuamente, éste último obedece de manera inconsciente a las demandas que la opinión popular ejerce sobre él, se ve obligado a formar parte de uno u otro criterio, sin formar el suyo propio.

Al conversar con los participantes, sostienen que la búsqueda de artículos, información, publicaciones y páginas se da de acuerdo a sus intereses, sin embargo, estos generan ansiedad por observar o buscar las nuevas publicaciones o información proporcionada por sus contactos en dichas redes, lo cual les hace estar actualizados en lo que sucede no solo en la vida de las amistades tanto cercanas como lejanas sino que también en la nueva información que adquieren, esto les permite no solo ampliar su conocimiento y estar actualizado de lo que sucede a su alrededor, sino implementar nuevos conocimientos a su forma de pensar que repercute inevitablemente en su comportamiento, modificando su conducta para consigo mismo y con los demás. En algunas ocasiones los colaboradores permanecen hasta altas horas de la madrugada conectados, lo cual ha generado en algunos insomnio debido a que permanecen en las redes sociales cibernéticas durante largo tiempo, alejándolo de la convivencia con sus familiares o amigos.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1. La importancia de las redes sociales cibernéticas para los usuarios radica en determinar la importancia y/o popularidad delante de los demás, así como la aceptación que tienen sus ideas y modus vivendi por sus pares; el valor que otorga el ojo social a ellos como individuos y parte de determinado círculo social.
2. El comportamiento de los usuarios se vio modificado en ocasiones debido a las publicaciones en redes sociales, en cuanto a su estado de ánimo, evidenciando en algunos: tristeza, enojo, ansiedad o alegría.
3. El autoconcepto de algunos usuarios de redes sociales cibernéticas, se convierte en un tema de orden social, mermando así la propia concepción debido a la opinión de terceros.
4. El individuo se convierte en un consumidor, debido a que busca satisfacer su necesidad de aceptación dentro de la sociedad e introyecta además nuevas ideas de temas de su interés que sean socialmente aceptables.
5. La falta de atención, ansiedad y tristeza son los principales productos del uso de redes sociales que convierten al individuo en un títere del ojo social, incapacitándole para emitir un juicio objetivo en cuanto a sí mismo y a los demás y compromete además en ocasiones sus principios y creencias.

4.2 Recomendaciones

1. Cada individuo debe reconocerse a sí mismo como un ser importante dentro de la sociedad, independientemente del concepto que los demás posean de él, buscar la aceptación de los demás antes que la propia, genera frustración por lo que debe tenerse en cuenta que no siempre se contará con la aprobación de todos y mantener además una buena autoestima.
2. Las publicaciones hechas en redes sociales obedecen únicamente a ideas personales y no a leyes universales, por lo que no se debe permitir que las mismas influyeran o modifiquen el estado de ánimo.
3. Es importante mantener una buena base de principios y valores que permitan al usuario de redes sociales, poder incrementar su acervo cultural sin comprometer su ideología o modificar su conducta radicalmente.
4. Se debe considerar que no todas las premisas que se exponen son verídicas o irrefutables, además de tener presente que los bienes materiales no otorgan valor a las personas y que en la diferencia de ideologías se encuentra la riqueza de la cultura.
5. Es necesario recordar que cada individuo decide a que le brinda o no el poder de afectarle, así cómo, qué críticas debe o no aceptar, pero sobre todo debe ser consciente de sus fortalezas y áreas de oportunidad para que la opinión pública no pueda moverle de su base, alterando su estado emocional.

BIBLIOGRAFÍA

- Batres, Jorge. "Subjetividad". Presentación expositora. Catedrático Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC- Año 2011. P. 11
- Bernal Torres, César Augusto. "Metodología de la investigación". Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 2ª Edición. Person Educación, México, 2006. P. 460 ISBN 9702606454
- Castels, Paulino/ Ignasi de Bofarull. "Enganchados a las pantallas". Televisión, videojuegos, Internet y móviles. 2ª Edición, Editorial Planeta, S.A., Barcelona, España, 2002. P. 234. P. ISBN 8408042637
- E. Pichón Riviere. "El proceso Grupal". Nueva Visión. 1985. Folleto docente, año 2011. P. 28
- E. Pichón Riviere. "Psicología de la Vida Cotidiana". 1ª Edición, Nueva Visión. 1985. Folleto docente, año 2011. P. 16
- Fazio Vengoa, Hugo Antonio. "Cambio de paradigma. De la globalización a la historia global". Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales. Departamento de historia, CESO. Ediciones Uniandes, 2007. P.161. ISBN 9789586953030
- Freud, Sigmund. "Compendio del psicoanálisis". (Versión Digital)
- González Rey, Fernando L. "Sujeto y subjetividad: una aproximación histórico-cultural". International Thompson Editores. México, 2002. P. 248 ISBN 9706861750
- Hernández Sampieri, Roberto et al. "Metodología de la investigación". 5ª Edición. Mc Graw Hill. México, D.F. 2010. P. 613. ISBN 9786071502919
- Martín-Baró, Ignacio. Acción e Ideología. Psicología social desde Centroamérica. UCA Editores, 1990. San Salvador, El Salvador, C. A. P. 459. ISBN 8484050513
- Martos Rubio, Ana. "Redes Sociales". Ediciones Anaya Multimedia. Madrid, España. 2010. P. 127. ISBN 9788441527249

Moscovici, Serge. "Psicología Social I". Ediciones Paidós. Barcelona, España. 1985. P. 332. ISBN 8475093426

Revista de Psicología de la Universidad de Chile. "Pensar la subjetividad, complejidad, vínculos y emergencia". Programa de Informática, Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. 1998. P. 60

Salamanca Castro, Ana Belén/Cristina Martín-Crespo Blanco. "Muestreo en la investigación cualitativa". Departamento de investigación. Revista NURE Investigación No. 27, Marzo-Abril 2007.

Vander Zanden, James. "Manual de Psicología Social". Paidós. Barcelona, España. 1986. P. 697. ISBN 039433020X

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación "EL IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES CIBERNÉTICAS EN EL PSIQUISMO DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE PAGOS DE LA EMPRESA CLARO" es conducida por Nancy Brisseth Karina Alvarez Vargas / Clara Luz Ortiz García De la Universidad San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista, y que comparta sus experiencias a través de su testimonio.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya se le agradece su participación.

Nombre del Participante _____

Firma _____

Nombre de la entrevistadora: Nancy Brisseth Karina Alvarez V. / Clara Luz Ortiz

Firma _____

Fecha _____

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano

Escuela de Ciencias Psicológicas

CIEPS

“EL IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES CIBERNÉTICAS EN EL PSIQUISMO
DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE PAGOS DE LA EMPRESA
CLARO”

Observación general

Jornada nocturna

Fecha: _____

No.	ASPECTOS A OBSERVAR	Si	No
1	Ingresa su celular al área de trabajo.		
2	Está conectado a la Red Social al mismo tiempo que atiende llamadas.		
3	Corta llamadas por interactuar en la red social.		
4	Pone más atención en los mensajes recibidos que al cliente que está atendiendo.		

Comentarios.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano

Escuela de Ciencias Psicológicas

CIEPS

“EL IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES CIBERNÉTICAS EN EL PSQUISMO
DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE PAGOS DE LA EMPRESA
CLARO”

Entrevista

No. de Entrevista: _____

Fecha de la entrevista: - ___/___/___

Género: M ___ F ___

Estado civil: _____

Fecha de nacimiento: ___/___/___

Profesión/Oficio: _____

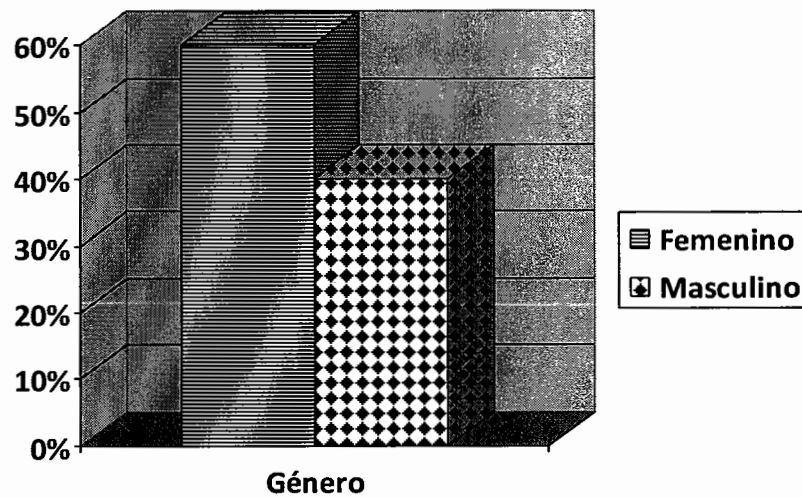
Cuestionario Base

1. ¿Con qué frecuencia ingresa a sus redes sociales?
2. ¿Qué razones lo motivan a ingresar a las redes sociales?
3. ¿Estar conectado a las Redes Sociales, a afectado el desempeño en su trabajo?
4. ¿Considera que se ha modificado su forma de pensar debido a las publicaciones en las redes sociales?

5. ¿Se ha afectado su relación con los compañeros de trabajo a causa de mantenerse conectado a las redes sociales?
6. ¿Ha generado algún cambio en sus emociones las publicaciones hechas en las redes sociales?
7. ¿Sus amigos en las Redes Sociales han influenciado de alguna forma su manera de actuar?
8. ¿Las redes sociales han modificado su autoconcepto?
9. ¿El uso de redes sociales ha influenciado de alguna manera sus relaciones familiares?
10. ¿Las redes sociales han influenciado de alguna forma su opinión social o política?

3.2.2 Análisis de Gráficas

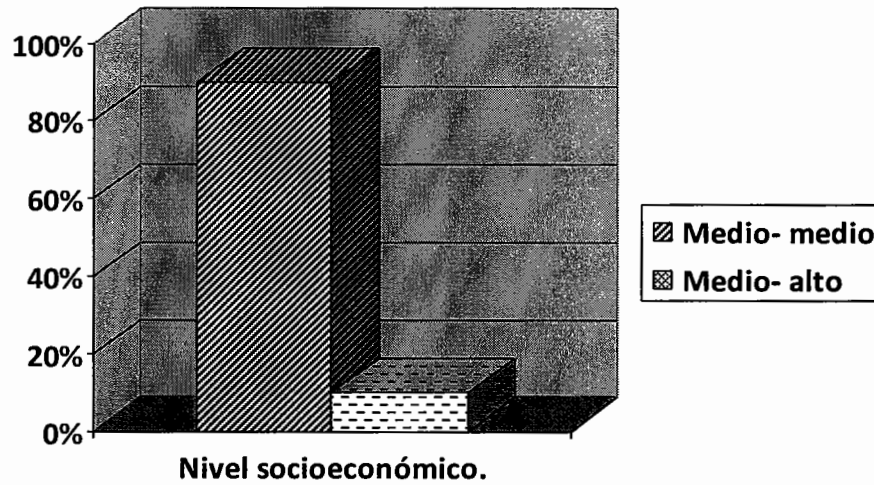
Gráfica No.1
Genero



Fuente: Entrevista realizada a trabajadores de la empresa Claro, jornada nocturna.

Del 100% de la población muestra de estudio el 60 % fueron de género femenino lo que equivale a 12 personas y un 40% de género masculino, equivalente a 8 personas, dando un total de 20 encuestados.

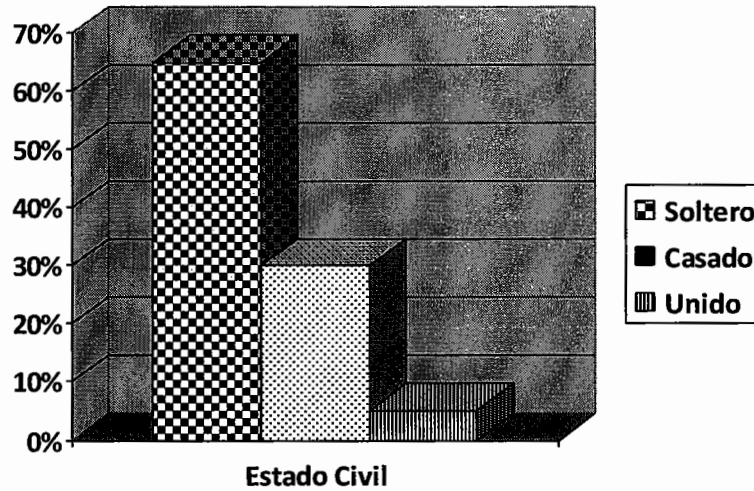
Gráfica No.2
Nivel socioeconómico



Fuente: Entrevista realizada a trabajadores de la empresa Claro, jornada nocturna.

El nivel socioeconómico de la población muestra de estudio es en su mayoría de un nivel medio, medio y solo una minoría entre ellos los supervisores de un nivel medio alto.

Gráfica No.3
Estado civil

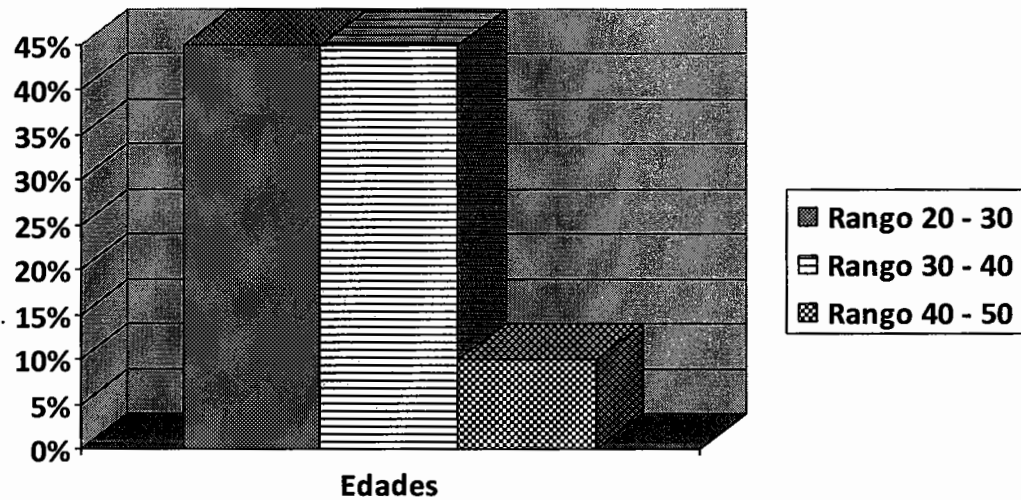


Fuente: Entrevista realizada a trabajadores de la empresa Claro, jornada nocturna.

La gráfica muestra que un 65% de la población evaluada, equivalente a 13 personas, dijo poseer un estado civil soltero, mientras que un 30% dijo estar casado lo que equivale a 6 personas y un 5% de la población se encuentra actualmente unida.

Gráfica No. 4

Edad



Fuente: Entrevista realizada a trabajadores de la empresa Claro, jornada nocturna.

Se establecieron las edades de la población muestra de estudio en base a un rango, el primero comprende de 20 a 30 años, entre los evaluados 9 personas pertenecen a este rango lo que nos da un 45% de personas con este rango de edad. Al igual que hay un total de 9 personas comprendidas entre el rango de edad de 30 a 40 años, con un resultado del 45%. Solo un 10% de la población se encuentra en el último rango de edad que va de los 40 a 50 años.

- La frecuencia con la que ingresan a las redes sociales, la entrevista reflejó que el 30% de la población perteneciente al género masculino siempre está conectado, mientras que el 40% del género femenino ingresa a diario. Un 20% entre hombres y mujeres lo hacen de 2 a 3 veces por semana y solo un 10% de la población de ambos géneros ingresan una vez por semana. Lo que demuestra que la mayor parte de la población revisa diariamente las redes sociales cibernéticas.

- El 30% de la población, manifestó que las razones que motivan a ingresar a las redes sociales, es para comunicarse chateando con amigos, familiares o conocidos tanto cercanos como lejanos o de otros países, un 15% lo hace para obtener información sobre noticias, música, deportes, cultura, moda, belleza, se encontró que un 15% lo hacen por distracción, como juegos online, otro 15 % lo hace para subir información propia al perfil o cuenta y revisar publicaciones de sus amistades, solo el 14% lo hace por estudios. 5% ingresa para controlar la vida de sus amistades o familiares enterándose de sus publicaciones y solo una minoría ingresa por motivos de negocios.
- Se encontró que el 40% de la población masculina si ha visto influenciado de manera negativa su desempeño laboral por estar conectado a las redes sociales, haciéndose acreedor de llamadas de atención por parte de sus supervisores así como distracción o falta de concentración al momento de atender a los usuarios del servicio, mientras que al género femenino solo lo ha afectado en un 20%. Un 35% de mujeres a pesar de estar conectadas a las redes sociales no ha tenido problemas en su desempeño laboral así como un 5% de hombres.
- Un 40% de mujeres consideran que si han realizado modificaciones en su forma de pensamiento debido a las publicaciones realizadas así como el 20% de hombres. Entre las modificaciones realizadas mencionaron adquisición de nuevos conocimientos así como formas de expresión y cambios emocionales (enojo, alegría y tristeza) en base a las publicaciones hechas en las redes sociales. El resto de la población considero que no ha generado ningún cambio o modificación en su forma de pensar.
- Las relaciones con los compañeros de trabajo a causa de mantenerse conectado a las redes sociales un 35% de la población considero que las

redes sociales han afectado de manera negativa la relación con los compañeros de trabajo, provocando aislamiento, poca convivencia y retraimiento, el 65% de la población entre hombre y mujeres consideran que sus relaciones laborales no tienen que ver con el uso de las redes sociales en el trabajo

- Un 40% de mujeres y un 20% de hombres considero que el uso de redes sociales, si ha generado algún tipo de cambio en sus emociones así como un. Entre los cambios negativos mencionaron sentimientos de enojo o tristeza cuando se trataba de comentarios, fotografías o graficas desagradables para ellos, al igual que sentimientos positivos y de alegría si eran buenos comentarios. El resto de la población de ambos géneros considera que no se ha visto afectada por las publicaciones hechas en las cuentas de redes sociales cibernéticas.
- Por otra parte, al contestar la séptima, octava y novena pregunta de investigación, sobre la influencia que han tendido las amistades de las redes sociales en la manera de actuar, la modificación del autoconcepto e influencia en las relaciones familiares debido a las redes sociales. El 75% de la población entrevistada de ambos géneros considera que sus actos, autoconcepto o relaciones familiares no han sido influenciadas por las redes sociales. El otro 25% de población acepto que si ha sido influencia tanto de manera positiva como negativa. Entre la influencia de las amistades algunos consideran que los comentarios u opiniones subidas a sus cuentas de redes sociales ha cambiado la forma en que actúan esto lo hacen según ellos para quedar bien con los demás y ser aceptados por los amigos. El autoconcepto de algunos también ha sufrido cambios positivos en base a los comentarios realizados. La relación familiar es la que más modificaciones ha sufrido según la población, la cual ha sido de manera negativa, pues consideraron que por

estar conectados a las redes sociales descuidaban la relación con sus hijos o cónyuges.

- El 60% de la población entrevistada considera que si han sido influenciados en sus opiniones sociales y políticas, las mujeres son las que más manifestaron haberse sentido persuadidas o manipuladas por las opiniones políticas o siendo sugestionadas por medios sociales, buscando información sobre temas de actualidad en lo que se refiere a música, moda, deportes, compra de productos o invirtiendo su tiempo libre en juegos online así como chateando con personas de otros países que no conocen personalmente. Mientras que el 40% de la población de ambos géneros considera que no han sido afectados de manera significativa en sus opiniones ya sea de manera social o política.

3.2.4 Análisis de Testimonios

- Iniciales del nombre: S.B. /// Género: Masculino /// Edad: 37

“A mi si me dio problemas estar mucho en las redes sociales, yo si soy vicioso de eso, antes con mi familia me decían que no les ponía atención, que me hablaban y no les oía. Tuve varios problemas porque no solo pasaba acá en el trabajo, sino que al llegar a la casa también, pegado al celular.

Igual acá en el trabajo los compañeros me han dicho que me pasó solo metido en Facebook, incluso la otra vez uno de mis subalternos envió una carta quejándose de que no hacia lo que tenía que hacer por estar metido en mi celular. Las redes sociales aparte de informarme de viejas amistades y de temas que me interesan propios de mi carrera, cosas que yo busco, si me distraen mucho, yo puedo pasar todo el día ahí metido.

Por eso ahora mejor saliendo de la puerta de acá y apago el teléfono, así me evito de problemas, si me estaba robando mucho la atención”.

- Iniciales del nombre: B.A. /// Género: Femenino /// Edad: 28 años

“En lo personal más que generarme problemas, me quitó la paz por varios días, resulta que a través de redes sociales me di cuenta de la cantidad de personas con las que mi novio se conecta, muchos de los perfiles que tiene entre sus amigos, dejan mucho que pensar, solo con ver su foto de perfil.

En particular lo que me tuvo intranquila fue que después de haberle preguntado si una chica a la que acabamos de conocer le llamaba la atención, me dijo que no, y un par de días después me doy cuenta que la tenía en su perfil, si no le interesaba ¿para qué le envió invitación?.

Por varios días estuvimos enojados y aunque él me juraba que era solo por amistad y que no tenía el más mínimo interés, yo no podía comprender como dices no tener interés pero lo muestras con tus actos; aparte de sentirme ofendida me sentí muy dolida; tanto que no pude estar un poco más tranquila hasta que la eliminé.

Yo sé que el hecho de haberla eliminado, no me asegura que no tenga contacto con ella. Lo cierto es que las redes sociales si bien es cierto te sirven para conocer gente, facilitar la comunicación y demás; también te quitan la paz, permiten que te enteres de situaciones que en otras circunstancias no conocerías. Ahora intento mantenerme un poco alejada, más por mi salud y mi paz; aunque no niego que de vez en cuando hago uso del poder de control que me brindan”.

- Iniciales del nombre: J.A. //// Género: Femenino ///// Edad: 29 años

“En lo personal las redes sociales me han facilitado la interacción con amigos y familiares, logrando estar al tanto de ellos y conocer las noticias relevantes que desean compartir.

Como todo tiene ventajas y desventajas, entre estas últimas, puedo destacar la falta de interacción física con personas de relación diaria adicional de la desconcentración en el trabajo lo que ocasiona errores en la ejecución del mismo.

Por ejemplo en una ocasión mantenía una muy amena conversación, mientras ingresaba datos de una base a otra, cuando me percate la información había sido colocada de manera errónea lo cual me ocasiono volver a revisar todo y comenzar de nuevo.

Evito en la medida de lo posible utilizar el teléfono mientras realizo alguna actividad en el trabajo que requiera mi total atención, sin embargo, siempre que tengo un tiempo libre utilizo mi móvil”.

- Iniciales del nombre: M.G.A. //// Género: Femenino /// Edad: 31 años

“La otra vez tuvimos un problema que si fue bastante serio, hasta a la oficina de la jefa fuimos a parar, porque unas compañeras empezaron a colocar mensajes ofensivos en su muro hacia mí y otra persona haciéndose ver a ellas como muy correctas y que nosotras éramos unas cualquiera. A mí me enojaron porque no

son tan tranquilas como ellas dicen y además que nada que ver con lo del trabajo, pero si nos dijo la jefa que ella no quería problemas y que si seguíamos así nos iba a levantar memo. Me enoja porque yo nada que ver en sus clavos pero a ver si mi amiga así aprende a ver con quienes hace amistad.

Igual yo tenía un amigo con el que hablábamos por internet, y mi esposo se enojó porque él me mandaba fotos de él y también me mando unas de unos tatuajes que tenía y yo las borraba pero una vez se me olvidó borrarlas y mi esposo las vio; já que gran clavo el que me armo y me hizo borrarlas. Aunque yo también le he encontrado conversaciones con chavas, coqueteándoles y así como casaqueándose, la otra vez hasta me mandaron mensajes en mi perfil diciéndome que el andaba con otra, a mí me enoja porque yo vi las conversaciones y si él les da largas y después me dice a mí que no, ya nos hemos peleado un par de veces por eso”.

- Iniciales del nombre: F.B. //// Género: Masculino //// Edad: 28 años
“Una vez me llego una notificación de un mensaje por una chavita con la que andaba, en el mensaje me mando una foto de nosotros, y mi esposa lo vio, eso fue en la mañana antes de salir al trabajo mientras yo me estaba bañando; cuando regresé al cuarto, ella estaba como indiferente conmigo, pero cuando yo le pregunté me dijo que nada, entonces terminé de alistarme y me fui. Cuando iba hacia el trabajo se me ocurrió revisar mi teléfono, porque yo tenía configurado para recibir las notificaciones de mi perfil en el celular; ahí me di cuenta que tenía un mensaje que acababa de recibir ya visto. Ahí empezaron los problemas con mi esposa por no usar adecuadamente las opciones de las redes sociales”.

- Iniciales del nombre: S.A.M. //// Género: Femenino //// Edad: 32 años
“Considero que en lo particular las redes sociales me han sido muy beneficiosas pues tengo familiares en los Estados Unidos y puedo comunicarme

constantemente con ellos, los puedo ver y estar al pendiente de lo que sucede con sus vidas. Me han servido en mis estudios pues me comunico con mis amistades y me informo de las tareas cuando no puedo asistir a clases. Lo malo es que uno no sabe cómo usar las nuevas tecnologías, debido a que muchas personas dejan de hacer cosas importantes por estar inmerso en las publicaciones o en conversaciones en vez de vivir la vida con las personas que tienen a su lado. ¡Claro! Que me han afectado en algún momento de mi vida. Hubo un tiempo cuando no tenía trabajo y tenía muchísimo tiempo libre, me pasaba pendiente de lo que otros publicaban en su perfil del Facebook y de los likes o comentarios que hacían en mi perfil. Cuando miraba todo lo que mis amistades subían los lugares que visitaban los trabajos o puestos que tenían me sentía frustrada, triste y decepcionada porque mi vida estaba mal y yo no había obtenido el éxito profesional que otros a quienes conocía, me daba envidia ver los lugares a los cuales asistían y lo bien que lo pasaban “supuestamente”, y yo no podía ir a ninguna parte porque no tenía ni un “quinto”. En vez de ponerme feliz me ponía triste pero no sé porque, era como una adicción porque me gustaba estar allí, a pesar que no era muy bueno para mí, revisaba todo lo que podía y pasaba horas y horas viendo los perfiles de otros y visitando paginas de moda, de las cuales jamás he comprado nada solo les daba me gusta y ya, o viendo tips de belleza o como bajar de peso, dietas las cuales nunca he hecho. ¡Jajajajaja! Creo que ese tiempo lo desperdicié porque en vez de revisar cuantas de mis amistades o subir pensamiento o comentarios, hubiera estudiado algo. ¡Pero bueno! Gracias a Dios ya no paso todo el día metida en las redes sociales, sí, las reviso a diario pero en momentos que tengo tiempo y más por las noches”.

- Iniciales del nombre: B.O //// Género: Femenino ///// Edad: 24 años
“Para mí es un espacio donde puedo decir qué estoy haciendo o cómo me siento y, a la vez, enterarme de qué es lo que sucede con cada uno de mis contactos”.
“aunque las redes sociales también tienen su lado negativo porque las personas

no son sinceras, algunos suben cosas que no hacen o pasatiempos que no tienen, yo por mi trabajo casi no salgo de paseo pero he visto los perfiles de algunas amigas que siempre están paseando, en ocasiones me pregunto si es cierto, porque por estos medios se puede mentir fácilmente”. Por medio de Facebook encontré a un antiguo enamorado, nos empezamos a enviar chats y con el tiempo nos hicimos novios, aun seguimos juntos y salimos a pasear los fines de semana, pero cuando estamos en nuestros trabajos siempre estamos en contacto, eso es algo positivo de las redes sociales se pueden tener relaciones a distancia, conocer personas o mantenerte en contacto con amigos que no has visto durante años, indico B.O.”

- Iniciales del nombre: L.B.O //// Género: Masculino //// Edad: 28 años L. indica: “¡Yo si vos!, creo que soy fan de las redes sociales. Que te puedo decir me han sido útiles pero a la vez perjudiciales, nosotros los seres humanos en ocasiones no sabes cómo utilizar todos estos avances tecnológicos y terminamos haciendo mal uso de ellos” dijo. Ha sido tan rápido todo el avance que cuando nos damos cuenta estamos dentro de ellos y no sabemos cómo utilizarlos para nuestro propio beneficio”.

“Recuerdo que hace unos años me reunía mensualmente con mis amigos del colegio para platicar sobre las clases, nos ayudábamos con las tareas, nos juntábamos en la casa de algún cuate, para estudiar “supuestamente”, para los exámenes, hablábamos de las novias, en que queríamos trabajar, jugábamos futbol o PlayStation, pero ahora si bien nos va nos reunimos una vez al año, jajaja. Pero ahora, con la llegada del Internet, es más cómodo para todos platicar por chat o actualizarnos a través de Facebook, ya que eso nos ahorra tiempo y nos mantenemos en comunicación, si no existieran las redes sociales creo que nuestra amistad hubiera desaparecido, pues todos tenemos vidas ocupadas y muchos de mis cuates ya están casados, otros trabajan fuera de la capital y por medio de los chas estamos siempre en contacto y solemos hacerlo

más seguido, aunque no nos veamos seguido sabemos, sé que mis amistades están allí”. Explica L.

- Iniciales del nombre: M.O //// Género: Masculino //// Edad: 38 años
“¡Las Redes Sociales, dijo!” “siempre estoy disponible por medio de mi celular en lo particular no publico mayor cosa, pero si reviso lo que publican mis amigos, me gusta distraerme, miro las noticias, busco información sobre algún tema que me interese durante el momento, me gusta conocer otras culturas”. Pero desde hace algunos años que ya no soy muy adicto a esto, creo que todas las personas en algún momento cuando descubrimos este tipo de medios de comunicación nos sumergimos hasta el cuello en ello, hasta que con el tiempo aprendimos a usarlo”. Para mí el Facebook es un rompe hogares, jajaja... no me quejo porque también he conocido personas y conservado amistades. Te cuento, cuando estaba casado con, M. descubrí el famoso Facebook, Messenger y otros, y lo primero que hice fue empezar a hacer amigas, ¡Sí! Más amigas que amigos, nos enviábamos fotos, música y muchos chats algunos con contenido sexual, muchas eran chavas que conocía y otras que jamás conocí, ni conoceré porque eran de otros países, estaban empezando a consumir mi tiempo con M. ella se enojaba que solo pasaba pendiente de la computadora o el celular. Era todos los día desde que habría los ojos hasta que me dormía y a cada rato revisaba mi teléfono, era un poco estresante... ella se canso y nos separamos, ¡aparte que también me descubrió! Jajajaja. Ahora chateo con una chica, pero no como antes”.

- Iniciales del nombre: J.G //// Género: Masculino //// Edad: 24 años
Afirma que “si no se está conectado a la red en todo momento, no se está en nada” YO, estoy conectado todo el tiempo, me es imposible no revisar constantemente mi celular para ver lo que otros publican, yo no publico casi nada, pero me gusta husmear en la vida de los demás”. Considero que las redes sociales han servido para acercarnos a aquellos que están lejos, pero también

han logrado alejarnos de quienes están más cerca, al igual que ha provocado que privilegiemos más a los 'amigos' que hacemos por internet que a los reales. Creo que las redes sociales hoy en día se han convertido en arma de doble filo, por lo cual cuando estas son bien usadas se puede llevar una sana "relación de amistad" online con personas de otros países, pero cuando esto se vuelve una adicción y se lo prefiere por encima de la interacción en persona ya estamos hablando de una adicción peligrosa. Estas han afectado la atención en mi trabajo con mi familia que siempre me dicen "te voy a tirar ese teléfono para que dejes de verlo", jajajaja. Pero a la vez me han favorecido, realizo negocios por medio de ellas, compro y vendo".

3.2.6 Análisis de talleres

Taller “Redes sociales cibernéticas”

Dinámica el Imitador: consistió en que cada uno de los participantes se presenta indicando su nombre y seguido realiza una mueca graciosa que todos los demás deben imitar.

Lluvia de ideas: Con la ayuda de una pizarra y un marcador se solicitó la participación de los trabajadores en cuanto a comentar que opinan de las redes sociales.

Se charló con los trabajadores sobre los beneficios y limitaciones de las redes sociales cibernéticas más utilizadas hoy día.

Se dió tiempo a los participantes para hacer preguntas sobre el tema o comentar experiencias respecto al uso de redes sociales.

El trabajo de campo se realizó dentro de las mismas instalaciones durante los períodos de comida de los empleados debido a que la demanda del servicio solo lo permitía de esa manera; solo fue posible el primer taller, por lo que fue necesario prescindir de los demás talleres, que se tenían programados debido a que por el tipo de servicio y su demanda no era posible desconectar a los asesores por tiempos muy prolongados y al proponerles el participar de ellos fuera de su horario laboral, no era factible para ellos por las actividades extra-laborales que realizan.

Durante se mencionó el uso de redes sociales dentro del área de trabajo existió resistencia por parte de un alto porcentaje a admitir del uso de las mismas; debido a que dentro del área de trabajo está prohibido el uso de móviles por seguridad de los datos que se manejan. Al finalizar, durante la fase de testimonio existió mayor apertura al relatar diversas experiencias en referencia al tema de la investigación, aunque en su mayoría eran de carácter personal y no dentro del ámbito laboral.

Planificación taller “Redes sociales cibernéticas 1”

-Surgimiento de las redes sociales cibernéticas-

Institución: Empresa Claro, S.A., 21 av. 9-45 zona 6 Barrio San Antonio

Turno: jornada tarde- noche

OBJETIVO GENERAL: Brindar a los trabajadores del centro de pagos del call center, de la empresa CLARO, S.A. herramientas para hacer uso adecuado de las redes sociales Cibernéticas dentro del área de trabajo.

Objetivos específicos	Tema	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
<p>Informar del surgimiento e inicio de las redes sociales cibernéticas.</p> <p>Dar a conocer las redes sociales cibernéticas más utilizadas.</p>	<p>Como se iniciaron las redes sociales.</p> <p>Redes sociales más utilizadas.</p>	<p>Saludo y presentación</p> <p>Dinámica rompehielos.</p> <p>Lluvia de ideas, ¿Cómo surgieron las primeras redes sociales?</p> <p>Reseña Histórica de las redes sociales y cuáles son las más utilizadas.</p> <p>Preguntas y Comentarios</p> <p>Despedida</p>	<p>HUMANOS: Psicólogos Trabajadores.</p> <p>MATERIALES: Marcadores de pizarrón Pizarrón. Cañonera Computadora. Hojas en blanco. Lápices</p>	<p>Responsables: Nancy Brisseth K. Álvarez Vargas Clara Luz Ortiz García</p>	<p>1 hora</p>

Planificación taller “Redes sociales cibernéticas 2”

- Uso adecuado de las redes sociales -

Institución: Empresa Claro, S.A., 21 av. 9-45 zona 6 Barrio San Antonio

Turno: jornada tarde- noche

OBJETIVO GENERAL: Brindar a los trabajadores del centro de pagos del call center, de la empresa CLARO, S.A. herramientas para hacer uso adecuado de las redes sociales Cibernéticas dentro del área de trabajo.

Objetivos específicos	Tema	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
<p>Transmitir herramientas a los trabajadores sobre el uso adecuado de las redes sociales cibernéticas dentro del área de trabajo</p> <p>Propiciar el cambio de comportamiento durante el horario de trabajo.</p>	<p>Panorama actual de las redes sociales cibernética.</p> <p>Seguridad de las redes sociales.</p> <p>Peligros de las redes sociales.</p>	<p>Saludo y presentación</p> <p>Dinámica rompehielos.</p> <p>¿Qué conocimientos tienen sobre el tema y que tipos de redes sociales cibernéticas son las que más utilizan?</p> <p>Video sobre las redes sociales.</p> <p>Desarrollo del tema (breve definición de los conceptos antes mencionados)</p> <p>Dinámicas motivacionales: Mensajes confusos. Imitando. Despedida</p>	<p>HUMANOS:</p> <p>Psicólogos</p> <p>Trabajadores.</p> <p>MATERIALES:</p> <p>Marcadores de pizarrón</p> <p>Hojas con imágenes.</p> <p>Hojas en blanco.</p> <p>Lápices</p> <p>Carteles</p>	<p>Responsables:</p> <p>Nancy Brisseth K. Álvarez Vargas</p> <p>Clara Luz Ortiz García</p>	<p>1 hora</p>