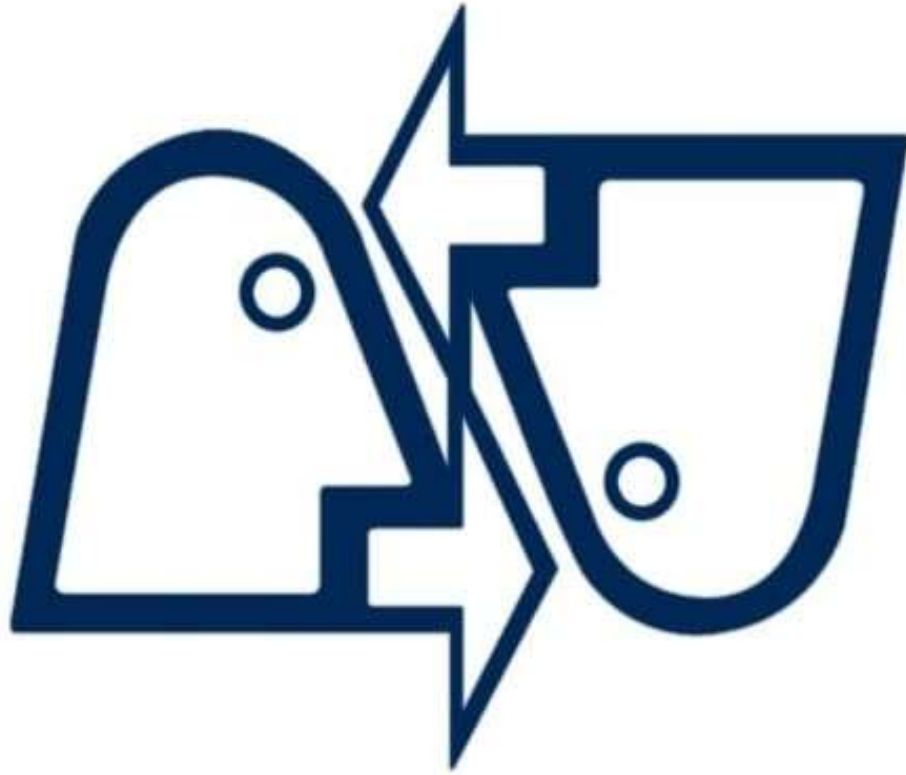


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

**Uso de Facebook como herramienta de comunicación externa
en la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala**

Francisco Javier Polanco Hernández

Guatemala, octubre de 2021.



Comunicación
creando futuro

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

**Uso de Facebook como herramienta de comunicación externa
en la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala**

Trabajo de tesis presentado por:

Francisco Javier Polanco Hernández

Previo a optar al título de

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesor de tesis

PhD. Marco Julio Ochoa España

Guatemala, octubre de 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

Licenciando César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representante Docente

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante Egresados

MSc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Tribunal Examinador

PhD. Marco Julio Ochoa España, Asesor

M.A. Donaldo Vásquez Zamora, Lector-examinador

Ing. Sergio Giovanni Gatica, Lector-examinador



Guatemala, 13 de octubre de 2021
Orden de impresión
Ref. CG-Akmg- No. 023-2021

Licenciado
Francisco Javier Polanco Hernández
Carné: 2557 90465 0101
Registro académico 200818473
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado Licenciado

Nos complace informarle que, con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título Uso de Facebook como herramienta de comunicación externa en la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala. Se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados en un plazo no mayor de 30 días calendario

- a) Un (1) ejemplar impreso y un CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado para la Biblioteca Central.
- b) Dos (2) ejemplares impresos para la Biblioteca Flavio Herrera y dos (2) CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

"Id y enseñad a todos"




PhD. Aracelly Kriahna Mérida González
Coordinadora Comisión de Grado


Vo.bo. Lic. César Augusto Paiz Fernández
Director ECC



c.c. archivo
AKMG/Lucial

**Para efectos legales el autor
es el único responsable del contenido de este trabajo.**

Dedicatorias y Agradecimientos

- A Dios:** Por haberme permitido llegar hasta aquí con salud y lograr uno de mis primeros objetivos académicos, además de su infinita bondad y amor.
- A mi madre:** Por haberme apoyado en todo momento y soportar mis errores, gracias por los valores inculcados.
- A mi padre:** Por el ejemplo de perseverancia, por haber infundado siempre el amor al trabajo y al estudio.
- A mi familia:** A mi hermana que está en el cielo, mis hermanos y sobrinos que me apoyan en todo momento,
- A mi novia:** Por el amor y apoyo incondicional en cada una de las etapas recorridas.
- A mis amigos:** Que me han apoyado desde siempre y los que nos apoyamos en todo momento en nuestra formación académica en especial a Carlos y Kike.
- A la USAC:** A la Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala la cual me a formado laboral y académicamente en especial a la Escuela de Ciencias de la Comunicación por permitirme formar parte de una generación de comunicadores diferentes.

Índice

Resumen.....	i
Introducción	1
1. Marco conceptual	2
1.1. Título del tema	2
1.2. Antecedentes	2
1.3. Justificación	3
1.4. Planteamiento del problema.....	5
1.5. Alcances y límites de la investigación.....	6
1.5.1 Objeto de estudio.....	6
1.5.2 Ámbito geográfico.....	6
1.5.3 Ámbito institucional	6
1.5.4. Ámbito poblacional	6
1.5.5. Ámbito temporal.....	6
1.5.6. Límites de la investigación	6
CAPÍTULO II	7
2. Marco teórico	7
2.1. Teoría de comunicación de masas.....	7
2.2. El determinismo tecnológico Marshall MacLuhan.....	8
2.3. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).....	9
2.3.1. Tipos y características de las TIC.....	11
2.4. Realidad nacional guatemalteca	13
2.5. Universidad de San Carlos de Guatemala	14
2.6. Escuela de Ciencias de la Comunicación.....	15
2.6.1. Organización académica.....	17
2.7. El jubilado.....	19
2.8. La comunicación en Guatemala.....	19
2.9. Internet	20

2.9.1. La Intranet	21
2.10.1. Tipos de redes sociales	24
2.11. Facebook	25
2.11.1. Facebook historia y evolución	26
2.11.2. Facebook como plataforma de comunicación	27
2.11.3. Tercera edad y uso de Facebook	29
2.12. Redes sociales en Guatemala	30
2.12.1. Acceso a redes sociales en Guatemala	31
2.13. Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala (ASIJUGUA).....	32
2.13.1. Necesidades humanas	35
CAPÍTULO III.....	37
3. Marco metodológico	37
3.1. Tipo de Investigación.....	37
3.2. Método de investigación	38
3.3. Objetivos:	38
3.3.1. General:	38
3.3.2. Específicos:	38
3.4. Técnicas de investigación	39
3.5. Instrumentos	39
3.6. Universo	40
3.7. Muestra	40
3.8. Procedimiento metodológico	42
4. Análisis y descripción de resultados.....	43
4.1. Análisis descriptivo del uso de Facebook como herramienta de comunicación externa en la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala, ASIJUGUA.....	43
4.2. Análisis y presentación de resultados en gráficas	43
Conclusiones	50
Recomendaciones	51
Referencias bibliográficas	52
E-grafías.....	53

Resumen

Nombre:	Uso de Facebook como herramienta de comunicación externa en la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala.
Autor:	Francisco Javier Polanco Hernández.
Universidad:	Universidad de San Carlos de Guatemala.
Unidad Académica:	Escuela de Ciencias de la Comunicación.
Problema investigado:	¿Qué uso hace la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala (ASIJUGUA) de la Red social de Facebook como herramienta de comunicación externa?
Instrumento:	Cuestionario a través de Google Forms.
Procedimiento:	Se hizo una recolección de datos por medio de libros y páginas web. Asimismo, se entrevistó a dirigentes de ASIJUGUA y se obtuvo información mediante encuestas, enviadas a seguidores de la página en Facebook, a través de Google Forms.
Conclusión:	Gracias a los resultados obtenidos por medio de las encuestas efectuadas a los seguidores de la página y entrevistas realizadas a las autoridades, se concluyó que la página de Facebook perteneciente a la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala es de utilidad, como herramienta de comunicación externa.

Recomendación:

Luego de las conclusiones obtenidas se sugiere la interacción con los usuarios, que reaccionan y comentan las publicaciones de la página de ASIJUGUA, atendiendo las interrogantes que presentan para que tengan mejor acceso a la información que se comparte por esa red social.

Introducción

La interacción que proporciona Facebook ha logrado grandes cosas en la sociedad actual, por ejemplo, la facilidad con la que se obtiene información acerca de casi cualquier tema. La importancia que se le ha dado a esta red social ha generado desarrollo en la forma en la que interactúan las personas, pues ha influido en la manera de comunicarse y ha modificado el procedimiento de reunir a los grupos sociales, desde páginas institucionales o grupos políticos que se dirigen a las masas para difundir información.

Por lo mismo, el siguiente trabajo de investigación tuvo como propósito identificar los beneficios que obtienen los usuarios de ASIJUGUA cuando utilizan la red social Facebook como fuente primaria de información, así como determinar los obstáculos que encontraron durante el proceso de adaptación a una era digital que exige conocimientos, habilidades y actitudes en todo lo que se realiza en la actualidad.

Las redes sociales han marcado una era en el mundo, pues, gracias a su difusión masiva, a su alcance e impacto en la sociedad, últimamente son las más utilizadas tanto por personas individuales como por instituciones, organizaciones, empresas, etcétera, debido a que permiten una comunicación interactiva, clara, dinámica y eficaz.

En los últimos años han surgido muchas redes sociales, de diferentes tipos, en el ámbito social y general, corporativo, para comunicación, información o simplemente para manejar temas específicos de interés de grupos o segmentos determinados.

No obstante, el objetivo común se cumple cuando se logra una comunicación fluida, eficaz y dinámica, interactuando con grupos específicos de interés, desde la posibilidad de atender la necesidad de las personas hasta facilitar la proyección y posicionamiento de empresas e instituciones para incentivar bienes y servicios o para realizar campañas políticas.

CAPÍTULO I

1. Marco conceptual

1.1. Título del tema

Uso de Facebook como herramienta de comunicación externa en la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala.

1.2. Antecedentes

En Guatemala, durante los últimos años se ha observado y puesto en evidencia que las redes sociales han cambiado la forma de vida para sus habitantes, tanto en lo social, en lo económico como en lo político. Con estas nuevas formas de comunicación, como la plataforma Facebook, se ha modificado la manera de interrelacionarse entre individuos y la manera de informarse del acontecer nacional y mundial, especialmente en las personas de la tercera edad quienes buscan adaptarse a este crecimiento tecnológico.

Dentro de las investigaciones relacionadas con el tema, se encuentra la tesis de Alba Mariana Anleu Mejía, realizada en el 2017, cuyo título es “Aportes de la red social Facebook en el campo de la comunicación digital”, en donde señala que, dentro de esas mismas ideas, los nuevos medios son un sistema digital integrado que engloba todas las anteriores prácticas comunicacionales. Considera que es necesario para crear un medio de comunicación distinto a las convencionales, combinar dos o más que conformen un híbrido.

También se consultó el trabajo presentado por Loren Stefany Salazar Talé, “El uso de Facebook como herramienta de comunicación externa entre los vecinos y la Municipalidad de Amatitlán”, en la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el 2016; en el cual concluye que es importante analizar cómo se logra una comunicación externa entre personas de diferentes edades y de cómo se trató el tema de la comunicación en ese trabajo.

Además, se ubicó el estudio de investigación realizado por Ivana Gabriela Carías García, titulado “Uso de Facebook como red social de los partidos políticos en la campaña electoral 2015”, donde concluye en que la red social Facebook ha ayudado a muchas personas, con poder económico, para llegar a más gente, a través de ese nuevo medio de comunicación masiva. Asimismo, aborda las estrategias de comunicación realizadas tácticamente para tener una comunicación externa con personas de varias edades.

De igual forma, se analizó la investigación denominada “Periodismo radiofónico frente al periodismo digital”, de Rosa María Duarte, efectuada en el 2014, en la que hace referencia a que, alrededor de 15 años después de las primeras noticias en línea, Guatemala es el país de Centroamérica con mayor oferta informativa en Internet, los medios convencionales han pasado de lleno a la era digital en un mundo globalizado por las comunicaciones. El periodismo escrito, radial y televisivo ha incursionado en la web para ponerse a la vanguardia de sus competidores informativos.

Por otro lado, Nadia Guadal Villatoro De León en su tesis “Los cibermedios y su utilización en la administración de las comunidades virtuales”, realizada en el 2013, menciona que los cibermedios son de utilidad, ya que se puede inferir acerca de cómo se utilizan algunas plataformas o medios de comunicación a través de Internet para organizar una comunidad a través de ellas, sin necesidad de moverse de lugar.

1.3. Justificación

La importancia del presente estudio radica en que las redes sociales, como Facebook, de acuerdo con una investigación de The Reuters Institute for the Study of Journalism, han superado a la televisión como fuente de acceso primario de información entre la población joven. El estudio, basado en una encuesta, muestra que estas nuevas herramientas se han consolidado como espacios donde los usuarios consumen noticias.

Es decir, las redes sociales son significativamente más importantes para los jóvenes que para los adultos y personas de la tercera edad, ya sea porque los adultos aún no están acostumbrados o sencillamente no están interesados en usar estas herramientas que, en la actualidad, son necesarias para estar al día en la coyuntura nacional e internacional.

Las redes sociales no solo ayudan a informar, sino también a comunicar. Por lo mismo, se ha observado la tendencia en cuanto a que muchas personas de mayor edad han estado usando o tratando de utilizar las redes sociales de páginas institucionales, organizaciones o empresas para comunicarse con ellos sin tener que ir hasta la ubicación exacta y estar al tanto, con facilidad y rapidez.

Debido a ello es importante que, al analizar la evolución de la comunicación, a lo largo de la historia, se percibe que el ser humano se ha comunicado de diferentes formas y se quiere evidenciar cómo, a través de la red social Facebook, las personas de la tercera edad logran informarse con más facilidad para poder integrarse y formar parte de este mundo digital.

El tema investigado es significativo para la academia debido a que es pertinente, para los profesionales de las Ciencias de la Comunicación, saber cómo la información llega a las personas de todas las edades y, en particular, a las de la tercera edad, a través de las diferentes plataformas digitales. El estudio también representa importancia para la Escuela de Ciencias de la Comunicación gracias a que existen muchos profesionales, docentes y estudiantes que buscan hacer llegar información hasta las personas de la tercera edad usando las plataformas digitales.

En cuanto a la sociedad guatemalteca, el tema de investigación es apropiado si se tiene en cuenta que explica la forma de uso de la red social Facebook y la inclusión de las personas de la tercera edad a esta fuente primaria de información.

1.4. Planteamiento del problema

Las redes sociales son una herramienta de empoderamiento social, así como un medio masivo de información y comunicación. Las nuevas formas de comunicación digital han contribuido con el proceso de comunicación, ya que las redes sociales facilitan el acceso de los ciudadanos a gran cantidad de información y les permiten organizarse para participar, en la formación de la opinión pública, a través del intercambio de información y opiniones que es la interacción más significativa.

La red social más utilizada en el mundo, Facebook, es una plataforma importante para transmitir información, pero para las personas de la tercera edad es muy complicada la transición de los medios tradicionales (periódico) a los digitales (Internet), debido a que les es difícil adaptarse a las nuevas tecnologías en esta sociedad tan cambiante.

La participación en las redes sociales contribuye con el empoderamiento ciudadano, favorece la solidaridad social, concienciando acerca de determinados temas, y facultando a las personas para que hagan trascender su realidad local a un ámbito más global. Debido a ello, Facebook, que es la red social más utilizada, logra llegar a millones de personas en casi todo el mundo.

Facebook es una fuente primaria de información para la sociedad, por lo que, durante el desarrollo de la investigación, se describen las ventajas y desventajas que esta tiene, (en el momento de ser utilizada), por las personas de la tercera edad, para lograr una comunicación fluida y eficaz.

Con base en lo mencionado con anterioridad, surge la siguiente pregunta: ¿Qué uso hace ASIJUGUA de la plataforma Facebook?

1.5. Alcances y límites de la investigación

1.5.1 Objeto de estudio

Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala.

1.5.2 Ámbito geográfico

ASIJUGUA, ubicada en la 7ª. Avenida. 39-60 zona 8.

1.5.3 Ámbito institucional

ASIJUGUA.

1.5.4. Ámbito poblacional

Personas jubiladas, comprendidas entre las edades de 60 a 70 años.

1.5.5. Ámbito temporal

Publicaciones específicas en Facebook durante septiembre y octubre de 2020.

1.5.6. Límites de la investigación

Solo se estudió el uso de la red social Facebook, por parte de las personas jubiladas, en la institución ASIJUGUA.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1. Teoría de comunicación de masas

Esta teoría comprende el estudio de los medios de comunicación y se clasifica de forma ordenada. Cada una de sus clasificaciones genera importante contenido a lo que se busca transmitir, como lo interpreta el autor Mcquail (2011:34). “En el estudio acerca de la teoría de comunicación masiva deben analizarse sus cuatro clasificaciones: La teoría de ciencias sociales, teoría normativa, teoría operativa y teoría del día a día”.

Para el trabajo de investigación y desarrollo de la comunicación, se logra ver un campo social, ya que, en el mundo, la utilización de la comunicación es importante para distribuir mensajes y lograr las funciones con la naturaleza para terminar las acciones, como lo señala Mcquail (2011:35), “La comunicación de masas se considera como uno de los diferentes procesos de comunicación a escala de toda una sociedad, que se encuentran en el vértice de una situación piramidal de todos los procesos de comunicación”.

A la difusión de mensajes hacia muchas personas se le puede denominar “comunicación de masas” como a la transmisión de mensajes, a gran cantidad de receptores, que realizan la radio, televisión, prensa, periódico para hacerles llegar información importante. A todo lo anterior, en la actualidad, con el surgimiento las redes sociales, se une una nueva modalidad.

Aguado (2004:78) comenta que “La sociedad es el sistema de todas las comunicaciones posibles y necesarias, ya que la comunicación mantiene la operación por la que el sistema social se desarrolla y evoluciona”. Esto define, con claridad, la evolución de las formas masivas para comunicarse, ya que, debido a que la sociedad crece aceleradamente, también lo hace la forma de comunicarse.

La comunicación masiva tiene como fin llevar información gracias a los medios de gran cobertura, ya sea para difundir datos o para la manipulación a través de la comunicación.

2.2. El determinismo tecnológico Marshall MacLuhan

Aguiar (2002:36) señala que no hay una definición unánime del concepto “determinismo tecnológico” debido a la sorprendente “flexibilidad de su significado”, “el término se utiliza de una manera confusa e imprecisa”. Sin embargo, a continuación, pueden verse algunas definiciones expuestas en la tesis de Aguiar (2002:36).

- El cambio tecnológico es causa del cambio social.

- La tecnología es autónoma e independiente de las influencias sociales.

- Según esta tesis existiría un vínculo unidireccional entre la tecnología y la sociedad, o, en otros términos, los desarrollos tecnológicos influenciarían significativamente el orden social, mientras la tecnología permanecería impermeable a la influencia de factores sociales.

- Según esta tesis, la tecnología sigue su propio curso al margen de las intervenciones humanas. El cambio tecnológico es, en algún sentido, autónomo, externo a la sociedad. La tecnología se presenta como separada y abstraída de la sociedad, evolucionando según sus propios dictados. La tecnología determina a la tecnología.

Según Sanmartín (1990:150), un primer acercamiento al determinismo tecnológico se refiere a las diferentes doctrinas que tienen en cuenta a las tecnologías actuales como respuestas principales de las estructuraciones sociales. En esta visión, se considera a la tecnología como un agente de cambio, pues, sin lugar a duda, se cree que ella determina o condiciona fuertemente en el ámbito social.

El determinismo tecnológico de Marshall comprende una de las respuestas más acaparadas acerca de la relación entre tecnología y sociedad. Como lo indica Aguiar (2002:35), básicamente se cree que el desarrollo tecnológico condiciona más que cualquier otro aspecto el cambio y la estructura sociales. En otros términos, las innovaciones tecnológicas, a lo largo de la historia, han afectado, según este punto de vista, todos los ámbitos sociales: la cultura, la economía, la política etcétera.

En el artículo titulado “Tres caras del determinismo tecnológico”, Bimber, Bruce (1996), citado por Parente (2006:80), distingue tres interpretaciones del determinismo tecnológico (la normativa, la nomológica y la de consecuencias imprevistas). También anota un par de características que deben cumplirse para hablar inteligiblemente de determinismo tecnológico:

- a) Permitir que un cambio social sea decretado causalmente por manifestaciones o leyes anteriores.
- b) Lograr que la lógica de estas leyes sea necesariamente dependiente de características de las tecnologías o que ellas sean su vehículo. Bimber (1996: 106).

De acuerdo con Bimber, solamente la declaración nomológica sacia ambas exigencias. Desde su punto de vista, el determinismo radica en “la visión de la historia en la que el individuo no desempeña ningún papel real, en la que la cultura de la sociedad, la organización de la sociedad y los valores proceden de leyes de la naturaleza que se exponen a través de la tecnología”. Bimber (1996: 115).

2.3. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Las TIC son necesarias para la administración y variación de la información, mayoritariamente en el uso de computadoras y programas que permiten crear, almacenar, proteger, modificar y recuperar esa información. Las computadoras son fundamentales para la identificación, selección y registro de la información.

Las TIC, como su nombre lo indica y según Belloch (1998:5), “Son una agrupación de tecnologías que ceden el acceso, tratamiento, producción y comunicación de datos e información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido...)”. El componente más representativo de las nuevas tecnologías es, sin lugar a duda, la computadora y esencialmente el Internet. Como dicen varios autores, Internet supone un gran salto cualitativo y de gran envergadura, cambiando y redefiniendo los modos de relacionarse y conocer del ser humano.

Las TIC se desenvuelven a partir de los nuevos avances y evoluciones científicos inducidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones.

Por lo general, puede decirse que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, como dice Cabero (1998:198), “se convierten en las que rotan en torno a tres medios básicos: la microelectrónica, la informática y las telecomunicaciones. Pero no solo giran de forma aislada, sino aún más significativo es decir que de manera interactiva e interconexiónadas, permitiendo conseguir nuevas verdades comunicativas”.

Las TIC, de acuerdo con Sánchez (2007:156), logran iniciarse como el universo de dos agrupaciones, figuradas por las cotidianas tecnologías de la comunicación (TC), representadas principal y normalmente por la radio, la televisión, la telefonía convencional y también por las tecnologías de la información (TI) distinguidas por la digitalización de las tecnologías con registros de contenidos como la informática, las comunicaciones, telemática y las interfaces. Esta noción es importante, no solo porque incluye a las tecnologías modernas, sino también a los medios de comunicación social cotidianos, como la radio, televisión y la telefonía convencional. En la actualidad se torna esencial porque, en términos indefinidos, la sociedad presente se identifica por el rápido despliegue y desenvolvimiento de la ciencia y tecnología, así también por la globalización de la información.

Las TIC han producido un cambio magnífico y drástico en todas las instituciones y en ese sentido, el Internet es el contexto más revolucionario. El uso cotidiano y normal que se le da, como elemento de comunicación, y de difusión de información, ha conseguido que su tecnología se implante a nivel empresarial por medio de la utilización de varios utensilios informáticos propicios para la colaboración. Por lo que, por la necesidad de conseguir grandes cuerpos de datos y de comunicarse e interactuar eficiente y efectivamente en el interior de las organizaciones, inició la Intranet según lo indica Belloch (1998:9).

Puede decirse que las Intranets son una consecuencia del Internet, ganancia de la aplicación de sus tecnologías en el interno de la organización, que inician como explicación a la necesidad de avanzar con la productividad, escatimar y reducir en los costes, manteniendo los sistemas de datos existentes. Su practicidad de uso y entrada ha atendido que una vasta cantidad de usuarios la acepten como un medio para conseguir información de calidad, confiable y de fácil utilización en el ámbito interno de la institución.

2.3.1. Tipos y características de las TIC

Puede llegarse a conseguir un esquema general de las tecnologías de la información y la comunicación en terminales, redes y servicios.

- **Redes:** Entre las principales, en este ámbito, se encuentran la banda ancha del Internet u otros componentes, la telefonía fija que normalmente proporcionan estas empresas cotidianas, la telefonía móvil que también suministran las instituciones mencionadas con anterioridad y la televisión o las redes en la vivienda.

- **Terminales:** Se encuentran varios terminales que forman parte de las TIC. Por ejemplo, la computadora, el navegador para el uso de Internet, las agrupaciones de sistemas operativos para las diferentes computadoras, los teléfonos celulares para la comunicación cotidiana, las televisiones, los reproductores de audio y video o las diferentes consolas de videojuego.

- **Servicios en las TIC:** Entre los más importantes servicios que prestan las TIC pueden mencionarse el correo electrónico, los buscadores de información en Internet, la banca en línea, audio, música, televisión, las ventas a través de Internet, educación, videojuegos y los servicios móviles. A lo largo de los últimos años se han postulado más servicios como blogs o comunidades virtuales.

Algunas características que diferentes autores catalogan como representativas de las TIC, recogidas por Cabero (1998:200), son:

- **Inmaterialidad:** Por lo regular, las TIC realizan la iniciación, el desarrollo y la comunicación de la información. Estos datos son básicamente inmateriales y pueden llevarse de forma transparente y rápida a lugares recónditos.
- **Interactividad:** Es, con seguridad, el elemento más importante de las TIC en el campo educativo. A través de esta se logra un intercambio de información entre el usuario y la computadora.
- **Interconexión:** Esta característica ejemplifica la iniciación de nuevas potencias tecnológicas empezando con la conexión entre dos tecnologías.
- **Instantaneidad:** Las redes sociales han aportado comunicación y su integración con la tecnología, también han hecho posible el uso de servicios que permiten la interacción y transmisión de la información, entre lugares lejanos físicamente, de la manera más rápida posible.
- **Digitalización:** Su motivo principal es que la información de diferente tipo- texto, imágenes, sonidos- pueda ser difundida por los medios al estar identificada en un formato universal y único.
- **Innovación:** Las TIC están generando una mutación constante en todas las esferas sociales. Pero, debe resaltarse que estas variaciones no siempre indican un retroceso a las tecnologías o medios anteriores, sino que, en ciertos casos, se genera un suceso de simbiosis con diferentes medios.
- **Diversidad:** Las tecnologías pueden tener una utilidad diversa, iniciando desde la comunicación entre las personas y finalizando por el proceso de la información para generar nuevas informaciones.

2.4. Realidad nacional guatemalteca

Desde hace aproximadamente un siglo a la sociedad guatemalteca, desde una concepción política-económica y social, debido a la estructura de producción capitalista, se le caracteriza como manipulada por vivir la peor crisis de su historia, pues enfrenta problemas de corrupción, impunidad, devaluación de la moneda, desempleo, pobreza extrema, analfabetismo, desigualdad y exclusión en la distribución de la riqueza, discriminación y racismo, unido a altas tasas de mortalidad infantil y general, violencia institucionalizada y un Estado cooptado y debilitado por desfalcos y dominado por la oligarquía terrateniente del país.

En la sociedad de Guatemala, las estructuras productivas, como la producción industrial, la agrícola y los servicios mínimos se encuentran sin control, es decir, nadie se ocupa de velar por los intereses de las personas que venden su mano de obra a cambio de explotación, pues, aunque cuenten con especializaciones o capacitaciones, no encuentran un trabajo idóneo y, algunas veces deben soportar, aparte de la explotación, represión y hasta exponerse a morir a causa de la violencia.

La sociedad guatemalteca está coaptada por la estructura neoliberal, que se basa en la economía de mercado y la globalización inhumana y se refleja en los gobiernos que poseen el mandato a cambio de impunidad, hambre, corrupción, miseria y represión psicológica sobre sus habitantes.

Rodríguez, Oscar (2010) comenta en relación con los habitantes de Guatemala, aduciendo que no se encuentran inmunes, más que todo por la realidad nacional que se vive en la actualidad.

Su actual crisis afecta la psicología de los guatemaltecos, (aunque esto se ha venido dando desde hace 500 años) y en el caso del jubilado de la ASIJUGUA, ubicado dentro de la clase pequeñoburguesa, es una dificultad social, económica y política, donde pueden presentarse crisis de valores que afecten su personalidad si no se manejan estrategias, de duelos, por

ejemplo, a manera de identificar su medio social y mejorar su adaptación psicosocial para mantener su salud mental.

En la realidad nacional guatemalteca afecta la forma de tenencia de la tierra y los medios de producción, pues está en manos de la clase dominante (latifundistas, explotadores) y tiene carácter privado, lo cual determina las relaciones sociales, es decir, la espiritualidad de los miembros de la sociedad: formas de pensar, sentir, actuar y expectativas de realización psicosocial.

2.5. Universidad de San Carlos de Guatemala

Es bueno realizar la observación puntual que, constitucionalmente, la Universidad de San Carlos de Guatemala es una institución que posee autonomía con temperamento jurídico. En su personalidad de única Universidad estatal le pertenece la exclusividad de dirigir, organizar e incrementar la educación máxima del Estado y la educación profesional universitaria estatal, así como la transmisión de la cultura en todas sus apariciones.

Se resalta por todos los medios, su alcance en la investigación, en todas las formas del entender humano y coopera con el estudio, juntamente con la solución de los inconvenientes nacionales.

En consecuencia, es una institución académica, con herencia propia y cuya inclinación continúa hacia la excelencia académica en la formación integral de estudiantes, profesionales, técnicos y académicos con valores éticos muy sólidos, compromiso social y sensibilidad humana, para aportar en la solución de los inconvenientes nacionales, incentivando la participación en la sociedad desde dentro y fuera.

Es obligación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, como responsable de la educación superior, mostrarse hacia toda la población, teniendo en consideración el ambiente pluricultural, multilingüe y multiétnico, especialmente procurando ser una universidad democrática, creativa y propositiva, mejorando su legitimación, identidad y memoria histórica. Su tarea es ser no solo para sí misma, sino también para otros.

Debido a ello debe incidir, por siempre, en la reforma del modelo educativo nacional, en la iniciación e incitación de políticas de educación, salud, vivienda, trabajo y las otras que tengan que mejorar el nivel de vida de todos los ciudadanos guatemaltecos, tanto colectiva como individualmente.

Dentro de la estructura organizacional de la Universidad de San Carlos de Guatemala y sus unidades académicas se ubican las Facultades, Escuelas y Centros universitarios.

2.6. Escuela de Ciencias de la Comunicación

Los estudios de periodismo, a nivel universitario, se iniciaron en Guatemala en 1952 con la fundación de la Escuela Centroamericana de Periodismo. Aunque la creación de una escuela de esta naturaleza fue aprobada por el Consejo Superior Universitario en 1947, no fue sino hasta 1951 que, con motivo de la realización de un Congreso Centroamericano de Periodistas en San Salvador, al que asistió una delegación de la Asociación de Periodistas de Guatemala; se planteó la necesidad impostergable de poner en marcha un centro regional de esta naturaleza. Los delegados de la APG obtuvieron la aprobación para que la sede fuera en Guatemala.

La Escuela Centroamericana de Periodismo (ECAP), inició sus actividades académicas en agosto de 1952, adscrita a la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos, autorizada para conceder el título de Periodista Profesional en la carrera intermedia de tres años y el grado académico de Licenciado en Periodismo después de cinco años de estudio.

En 1975 se realizó un Congreso de Transformación que señaló la urgencia de dotar a la Escuela de mayor rigor científico, una estrecha vinculación de la teoría y la práctica, un serio conocimiento del país, así como de las más eficaces y modernas técnicas pedagógicas.

Como resultado de estos planteamientos, se produjo la separación de la Facultad de Humanidades y el 26 de noviembre de 1975, el Consejo Superior Universitario acordó la creación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación para la carrera de cinco años, conforme las leyes universitarias.

El 8 de febrero de 1984 el Consejo Superior Universitario aprobó la creación de otras tres carreras intermedias: Fotografía Profesional, Locución Profesional y Publicista Profesional, de las cuales actualmente se imparten las últimas dos mencionadas.

OBJETIVOS:

- Formar profesionales de la comunicación, capaces de intervenir humana, técnica y científicamente en el proceso de transformación del país.
- Formar profesionales capaces de investigar, analizar e informar sobre diversos hechos sociales para que desarrollen una dinámica y eficiente función en la resolución de la problemática nacional.
- Establecer y fomentar la adecuación del estudiante de Ciencias de la Comunicación al medio guatemalteco, proporcionándole los conocimientos teóricos y prácticos, que le permitan la interpretación de los fenómenos socioeconómicos del país y de la función que el profesional de las ciencias de la comunicación desempeña.
- Promover la dinámica entre estudiantes y profesores, en los procesos tendentes a formar una conciencia crítica en torno a los problemas del subdesarrollo y proyectar su acción, con miras a incorporar a la mayoría de la población en la búsqueda de soluciones que permitan la transformación de Guatemala.
- Formar profesionales de la comunicación que asuman objetivamente su papel de comunicadores y enlazadores entre los fenómenos sociales y la opinión pública.

MISIÓN:

La Escuela de Ciencias de la Comunicación, institución de educación superior articulada a la formación, investigación y la extensión de manera integral, participativa y propositiva, consolida de forma sostenible y estratégica con visión de largo plazo, la preparación profesional de sus estudiantes. Procura la pertinencia, competitividad y creatividad, mediante el vínculo, el compromiso y la identificación con la sociedad, cuyo propósito es formar profesionales de alta calidad tanto a nivel de las carreras técnicas como de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y los postgrados con especialidad en la materia.

VISIÓN:

La Escuela de Ciencias de la Comunicación es una institución de educación superior encargada de la formación de comunicadores con un alto sentido profesional, ético y competitivo, que responda a la demanda de una formación moderna y humanista, comprometida con la búsqueda del desarrollo integral de la Universidad y del país.

Recuperado de <https://www.usac.edu.gt/catalogo/comunicacion.pdf> el 16 de agosto de 2020.

2.6.1. Organización académica

De acuerdo con el reglamento de la Escuela de Ciencias de la comunicación, el Consejo Directivo Paritario es la máxima autoridad que se encarga de dirigir los destinos de la Escuela, a través de la planificación, organización y administración de esta.

Se integra por seis miembros. Tres catedráticos (uno de los cuales será el Director) y tres estudiantes, los representantes de los catedráticos duran en sus funciones dos años y los miembros estudiantiles un año.

El Consejo Directivo Paritario, posee, a su vez, un organismo asesor y ejecutor de asuntos técnico-docentes, la cual recibe el nombre de Comisión Académica. Se encuentra integrado por los cuatro directores de área (técnica, socioeconómica, comunicación y filosófica-literaria) y cuatro estudiantes de reingreso. La Coordinación Académica es dirigida por uno de los directores, previa nominación del Consejo Directivo Paritario.

Dentro de las funciones de la Comisión Académica, le corresponde asesorar en la planificación de la actividades académicas de la Escuela y los cambios necesarios que se determinen a través de la evaluación de estas. Recomendar las modalidades de organización docente, supervisar la metodología y técnicas aplicables para la enseñanza aprendizaje. Revisar los programas de los ciclos académicos con el fin de que cumpla con los requerimientos de adecuación interna y externa del currículum.

JORNADAS:

En la Escuela de Ciencias de la Comunicación existen tres tipos de horarios que incluyen la jornada vespertina, cuyo horario va de 14:00 a 17:00 horas y la nocturna, cuyo horario es de 17:30 a 20:30 horas y por último la jornada sabatina, de 8:00 a 16:30 horas.

HORARIO DE LABORES:

La Administración tiene un horario de 13:00 a 20:30 horas, la Biblioteca de la ECC, labora de 14:00 a 20:00 horas. Las sedes de la ECC se ubican en el Edificio Bienestar Estudiantil donde ocupa los primeros dos niveles, y el Edificio “M2” donde se encuentra la Administración y la docencia.

CAMPO DE ACTIVIDADES:

Las nuevas tecnologías de los medios de comunicación social, sumando a ello el desenvolvimiento económico-social alcanzado por el país en los últimos años, permite al profesional egresado de la ECC, ya sea Periodista, Publicista o Locutor desempeñarse como fotógrafo, redactor de noticias, reportajes, comentarista, publicista, entrevistador o investigador.

El egresado de licenciatura puede desenvolver su rol profesional en tres áreas: estructuración y realización de planes o programas de difusión cultural, asesoría en instituciones o conjuntos que realizan trabajos de campo de la especialidad, investigación científica y como organizador de empresas.

GRADO Y TÍTULO:

La Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC), ofrece en el nivel o carrera intermedia, estas especialidades: Periodista Profesional, Locutor Profesional y Publicista Profesional. Al finalizar las especialidades pueden continuarse estudios a nivel de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, previo a la elaboración de un trabajo de investigación. Recuperado de <https://www.usac.edu.gt/catalogo/comunicacion.pdf> el 22 de agosto de 2020.

2.7. El jubilado

Una persona jubilada es un individuo que después de haber cumplido o no con su ciclo laboral, deja de laborar por alguna razón, generalmente es debido a su avanzada edad. En la Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala la edad de jubilación está fijada en los 60 años, aunque puede haber otras causas que la adelanten.

Tipos de jubilación:

La jubilación puede darse de diferentes formas, no necesariamente por tener edad avanzada, resalta la denominada ordinaria, que suele suceder por vejez-sobrevivencia y por alguna enfermedad ocupacional.

2.8. La comunicación en Guatemala

Hacer referencia respecto de la comunicación en Guatemala nos traslada hasta 1884 cuando surgió el primer teléfono de la empresa de Roderico Toledo, quien logró cambiar la manera de comunicarse debido a que se empezó a acortar las distancias entre las familias y también facilitó mucho la negociación de productos de región a región.

Las comunicaciones en Guatemala son una representación del desarrollo gracias a que la información logra llegar a los sectores más lejanos de manera casi inmediata. En la actualidad, Guatemala es el país centroamericano con mayor cobertura, con mayor índice de usuarios en Internet, y con mayores mercados en comunicaciones, debido a la apertura del mercado. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/jubilado.html> el 23 de agosto de 2020.

En total existen 21 millones 716 mil 357 líneas de teléfonos móviles en el país; 929 mil 277 más que las que se registraron al cierre de 2012, reflejándose un crecimiento de 4.4%, según el boletín de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT). (SIT, 2012).

2.9. Internet

Según Vallejos (1998:4), "Internet" es una colección de miles de redes de ordenadores. También se le conoce como "Superautopista de la información". De lo anterior se deduce que a partir de "Internet" se integra un monstruo sociocultural de importancia mayoritaria, pues es otra manera de aprender acerca de las comunicaciones que están cambiando al mundo, gracias a los millones de personas que entran en la fuente de información más grande que haya existido y que realizan el traslado de conocimientos entre ellos.

El denominado "Internet" hace referencia a una gran cadena, en todo el mundo, de computadoras entrelazadas por medio de diferentes formas de enlaces satelitales. Esta gigantesca red otorga el poder para compartir información y tiene varias singularidades. Es barata o incluso gratis, pública, práctica, está de moda y proporciona trabajo.

El concepto de una red informática es tan ambiguo como la computación. Prácticamente, una red es una agrupación de dos o más dispositivos u ordenadores entrelazados entre sí generando que los individuos puedan comunicarse para interactuar y compartir algunos dispositivos como una impresora, archivos y hasta bases de datos. Conectadas entre sí, las computadoras añaden su productividad y eficiencia.

Debido a que en Internet ronda una basta cantidad de datos se le ha denominado "La autopista de la información". En esta red existen miles de millones de usuarios, o personas que "navegan", por Internet, en el ámbito mundial. Entre muchos de los beneficios de Internet resalta que potencia la conexión con todo tipo de dispositivos que tengan acceso a él, desde los personales, hasta los industriales que pueden ocupar habitaciones enteras.

Aun cuando en ocasiones se utilicen como sinónimos, como lo dice el portal de Internet, solo ciencia Internet no es lo mismo que Web, la red no obtuvo un inicio publicitado, ya que en realidad fue un plan de seguridad nacional que ideó el ejército estadounidense e impulsado por catedráticos y docentes que convirtieron a esta red en un suceso mundial. Navegar por Internet permite el uso de diferentes servicios para intercambiar datos que fueron incluidos sobre esta red física, World Wide Web o normalmente "la Web", es el instrumento más utilizado en Internet. Ya que permite, ver en la pantalla del navegador, "páginas web" con datos alojados en los computadores remotos denominados "sitios".

Internet también permite un acercamiento con las personas mediante los sitios, correo electrónico o redes sociales, para lograr una comunicación estratégica, pero (sobre todo), clara y eficaz. Las ventajas que Internet ofrece son muchas, entre las más importantes pueden mencionarse el acceso global, que permite que todas las personas, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, tengan acceso a la información y comunicación. Otra de las ventajas es su bajo costo o gratuidad como en la mayoría de los sitios web, por ejemplo, los sitios web de instituciones no son de paga, ya que son páginas comunicacionales e informativas, como en el caso ASIJUGUA.

2.9.1. La Intranet

Puede considerarse que la Intranet es un sitio web interno, esto quiere decir que la comunicación puede realizarse solo a nivel interno, ya sea de un establecimiento, institución, empresa, etcétera.

Fue diseñado para usarlo dentro de los límites de la empresa, como lo expresa Sanz Monge (2008:4): "La Intranet es una agrupación entrelazada, privada, corporativa, es decir una red que utiliza para su conformación y manejo operativo los protocolos de la tecnología de Internet, la IP, localizada en un servidor privado y a la que pueden acceder solamente las personas autorizadas".

La Intranet es de las más eficientes tecnologías que se emplean en una institución u organización, si se genera de manera conveniente. Su diseño y ejecución, en relación con las metas organizacionales, da a la organización un instrumento primordial para la ejecución de los datos que tributa a la gestión del conocimiento, y para la interacción interna, que admite un aumento y agilización de la dinámica institucional.

Lo anterior se logra cuando los trabajadores participan activamente en su mantenimiento y actualización, pues se genera un acercamiento a la tecnología mencionada, empezando por su concepto en sí y su caracterización en el ámbito de las organizaciones. Se observa su visión como instrumento para la administración de los datos y como medio de comunicación.

De acuerdo con la Fundación Consejo para el Proyecto Argentino del 2000, hay personas que la definen como la “Internet Privada” funcionando como una página web diseñada para adjuntar distintos contextos de trabajo con los instrumentos necesarios para la administración, persecución de planes, toma de decisiones, control de trabajos y la generación de las tareas a través de Internet.

Principalmente consiste en concentrar y ordenar el intercambio automático de datos o información entre diferentes niveles de una institución u organización, dejando a disposición los instrumentos necesarios para dar seguimiento a las políticas establecidas y que resultan efectivos en el cumplimiento de los objetivos y planes. Fundación Consejo para el Proyecto Argentino del (2000:5).

La Intranet desempeña un papel estratégico en el proceso de gestión empresarial, ya que es una herramienta que utilizan las grandes instituciones, organizaciones y empresas internacionales que la tienen en cuenta como una herramienta poderosa para dirigir los negocios con inteligencia.

La Intranet también ayuda a mejorar la comunicación interna entre las personas de la misma institución como en el caso de ASIJUGUA, que trata de realizar una comunicación tanto interna como externa con la mayor claridad y eficacia posible.

2.10. Redes sociales

Las diferentes redes de Internet o redes sociales se caracterizan por prestar diferentes servicios online, permiten el acceso a los usuarios que generan una cuenta dentro del sistema, donde conforman una lista de amigos con los que pueden relacionarse. También pueden observar las conexiones individuales y las de los demás usuarios. Boyd y Elli (2007) citado por Flores, Morán y Rodríguez (2013:45).

García y Del Hoyo (2013:115) consideran que las redes sociales integran una fracción de lo que se denomina tecnologías web 2.0. Que son observables con el desenvolvimiento de las actuales tecnologías de la información y el conocimiento (celulares inteligentes, computadoras, tabletas), formando una nueva población mundial.

Las redes sociales poseen la habilidad de suministrar una interacción fácil, eficaz y rápida, por lo que consiguen convertirse en un evento que da continuamente usuarios en el ámbito mundial. De esa forma, las redes sociales se posicionan como el servicio más solicitado de las nuevas tecnologías para las relaciones interpersonales y para muchos aspectos de diferente índole.

Como lo indica Oliva (2012), citado por María Rosell (2015:5), las redes sociales tienen una importancia e influencia muy grande en la vida de cada individuo, pues, a través de ellas, no solo podemos relacionarnos, sino que también regalan variedad de herramientas en diferentes ámbitos de la vida. Oliva (2012).

Por su lado, Díaz (2011:6), defiende que se encuentran nuevas maneras de socializar a través de la red que se caracteriza por la eficacia y practicidad de la comunicación que no se logra en un contexto vivo sino en el virtual.

Puede decirse que “las redes sociales son usadas por varias personas y para varios fines, como las relaciones interpersonales, académicas, laborales y políticas, entre algunas otras. Las universidades también utilizan las redes para inducir la administración del aprendizaje”. Flores, Morán y Rodríguez (2009:54).

Las redes sociales son atractivas para adolescentes, jóvenes, niños y también para los adultos, pues aparte de ser un espacio creado de forma virtual para facilitar la interacción entre personas, proporciona un esquema de comunicación a larga distancia y da acceso para satisfacer necesidades de comunicación de manera rápida y eficaz, así como divertida. En la actualidad, las redes sociales están obteniendo mucha relevancia en los diferentes contextos de la vida, lo que da lugar al inicio de una nueva cultura.

Por medio de las redes sociales y de sus distintas plataformas se puede estar informado acerca de lo que hace determinada persona, en cada momento. La comunicación está avanzando hacia las nuevas formas de intercambiar información.

2.10.1. Tipos de redes sociales

Existen muchos y diferentes tipos de redes sociales, varían de acuerdo con su origen y función, como se detalla a continuación:

Redes genéricas: Son bastas y populares, entre las se encuentran Facebook, Instagram y Twitter.

Redes profesionales: Estas son las de uso profesional como LinkedIn, ya que introducen usuarios que comparten el contexto laboral o que pretenden aumentar sus fronteras de trabajo, también pueden dividirse en abiertas o cerradas.

Redes temáticas: Estas se asocian con individuos que tienen intereses en común, como los hobbies, la música o los deportes.

Otra clasificación acerca de los tipos de redes sociales es la propuesta por el proyecto de la OEA (2009:8).

Redes Masivas: Pueden identificarse desde que un individuo u organización consigue generar o colaborar. En los diferentes ámbitos, el usuario se identifica con el propósito de repartir contenidos y de hacer nuevos amigos a través de la red. La comunicación entre los internautas es mucho mejor y mayor. Las redes sociales más conocidas en este ámbito masivo son: Facebook, Instagram, WhatsApp, Twitter y los Blogs.

Redes cerradas: Estas se crean para conceder el acceso a una sola agrupación de usuarios que pertenezca a un conjunto en particular, por ejemplo, las redes universitarias.

2.11. Facebook

Facebook es la red social más utilizada en el mundo debido a que es una plataforma de comunicación e información muy atractiva porque es fácil de usar, se puede interactuar con otros usuarios y permite ver videos, imágenes y texto. Ureña (2011:65).

Esta plataforma es una red social gratuita que ayuda a mantener contacto con amigos, familiares o conocidos alrededor del mundo. Además, permite generar relaciones profesionales al establecer contacto directo con empresas, instituciones, organizaciones o perfiles de usuario. Por sus características, ofrece la oportunidad de conocer más gente y compartir, con otros usuarios: publicaciones, música, videos, aplicaciones, juegos y fotografías.

Facebook es una red social para todo tipo de personas y por supuesto familiar. En el inicio fue muy utilizada por los jóvenes, pero también por gran cantidad de gente mayor. Esta plataforma es de las pocas donde pueden encontrarse publicaciones de compañeros, amigos, tíos, tías o padres.

Es la red social favorita entre jóvenes y adolescentes, es decir la prefieren los millennials o la generación X como se hacen llamar estos grupos en específico. Por lo mismo, se encuentra cualquier tipo de publicaciones en las páginas o muros.

Facebook sirve para mantenerse en contacto con amigos, familiares y conocidos. Se puede compartir con ellos lo que se desee sin importar su ubicación geográfica.

En Facebook (como lo dice tu manual de Facebook, realizado por la empresa guik), puede crearse una cuenta a partir de las necesidades que se tengan, existen tres tipos:

- Persona: Esta opción es la que más usuarios utilizan para compartir con todos sus amigos la información que gusten. Permite generar un espacio personalizado y subir fotografías, videos, hacer publicaciones de la vida diaria.
- Grupos: Son creados por usuarios de Facebook con la finalidad de reunir personas con intereses en común. Estos grupos permiten añadir fotos, videos, mensajes, compartir enlaces, actualizar el estado del grupo, comentar. Todo relacionado con el tema por el cual se ha fundado el grupo.
- Página oficial: Estas páginas se crean con fines específicos y a diferencia de los grupos, no contienen foros de discusión, ya que se enfocan en promocionar marcas o personalidades.

2.11.1. Facebook historia y evolución

La historia de Facebook se remonta a febrero de 2004, cuando Mark Zuckerberg durante sus años de estudiante, en Harvard, inició esta red social con dos compañeros de universidad, con una versión digital, interactiva e informativa. Facebook comenzó como un pretexto de anuario de académicos a quienes se les concedía interactuar y conocer a más usuarios de la universidad.

La versión inicial se concibió en tan sólo un par de semanas y, en poco tiempo, ya tenía gran éxito. Su página web se multiplicó y difundió en el principio por todas las Facultades de la Universidad de Harvard, para luego alcanzar el resto de las universidades estadounidenses, logrando, en un corto periodo, dos millones de usuarios aproximadamente. Torres (2008:683).

A decir de Torres (2008:684), Zuckerberg impuso la mayor parte de las aplicaciones y utilidades que todavía en la actualidad siguen utilizándose. El próximo y esencial descubrimiento de la aplicación fue el tema económico de medio millón de dólares que obtuvo de su *partner* Peter Thiel y los 13 millones de inversores que se adjuntaron a fondos con intereses en la CIA moviéndose así la organización de Palo Alto, California.

Empezando el 2006, se conocieron noticias realmente destacadas. Una de ellas fue cuando Zuckerberg presentó el mencionado news feed, que denominó como una de las herramientas escenciales de su plataforma gracias a los mecanismos de interacción que logra entre los usuarios. Mantuvo el plan de conceder el acceso a todo el mundo a Facebook, pasando de ser una red exclusiva para estudiantes a facilitar la interacción con otras aplicaciones.

Como lo indica Torres (2008:17), Facebook es una de las mayores redes sociales en Internet. Su número de usuarios supera los cien millones. Carballar (2013:44) comenta que desde que inició la plataforma en el 2004, esta red social ha sido una de las aplicaciones más concretas y con mayor número de personas que la utilizan en el ámbito mundial.

Su ambiente generalista y cotidiano, ha permitido que empresas, instituciones personas, políticos, etcétera, incluyan la conveniencia de enseñar sus datos públicamente y agregar amigos, familia y compañeros para generar una interacción.

Scolari (2004:56), señala que la interfaz es una agrupación de transformaciones, reglas y convenciones que dan acceso a la comunicación entre el ser humano y las máquinas. Para ofrecer una mejor experiencia y lograr una mayor y mejor accesibilidad para las personas, Facebook ha evolucionado constantemente su interfaz, con el propósito de que todos la tengan como su red social principal.

2.11.2. Facebook como plataforma de comunicación

Las redes sociales como Facebook funcionan a través de los sitios en Internet de manera paralela a las sociedades y comunidades físicas, esta plataforma tiene la capacidad para hacer socializar a un grupo de personas creando una identidad colectiva.

Facebook se propone como la plataforma más adecuada, dentro de las redes sociales en el tema de comunicación, por la globalidad de los usuarios y las posibilidades que presenta para informar y comunicar con facilidad. La rápida comunicación a través de Facebook puede ayudar en todos los procesos de trabajo, ajustándose a la convergencia necesaria entre administradores y usuarios.

El uso de Facebook como herramienta de comunicación se ha incrementado, a tal punto, que se ha convertido en un instrumento clave de comunicación masiva en las instituciones. Su notorio desarrollo y popularidad se presentan como una oportunidad para los profesionales de la Comunicación y de las Relaciones Públicas para generar mayor interacción con los públicos.

Como comentan Cho, Furey, & Mohr (2016), citados por Zeler (2017:34), las páginas de Facebook conceden a las instituciones tener una semejanza pública propia en esta red social por medio de la cual se puede compartir contenido relacionado con la propia institución. Es por ello por lo que el propio Facebook asevera que el significado de darle like y seguir a una página puede ofrecer a las personas el medio para acceder a las publicaciones de esa página, así como compartir con otros usuarios previamente agregados y hacer comentarios acerca de las publicaciones, aumentando la interactividad y alcance de la página.

Zeler (2017:35), afirma que las instituciones consideran a Facebook como un instrumento de observación, interacción, participación y eficacia, gracias a que permite crear perfiles institucionales, empresariales, etcétera. Las instituciones también se benefician con la posibilidad de dar a conocer las organizaciones, su área comercial o marcas, así como sus productos y servicios.

Las ventajas de la red social Facebook pueden tener varios servicios, por ejemplo, contactar con gente que está lejos, en otra parte del mundo o en un país cercano, conocer gente nueva, compartir archivos, documentos, música, fotografías, entre otros, de manera rápida y sencilla. Aunque también existe un aspecto negativo, que halla en la carencia de privacidad, porque los archivos o publicaciones de los usuarios, muchas veces, caen en manos de personas desconocidas que los usan con fines malévolos.

Otro de los aspectos peligrosos es el acceso a contenidos sensibles, como pornográficos o violentos, en esta app se pueden topar, muchas veces, con contenido inadecuado, sobre todo para agrupaciones o conjuntos sociales vulnerables, como los adolescentes y principalmente los niños. Esto se evidencia en diferentes casos de violaciones y acosos, o con los mismos compañeros de la escuela que buscan burlarse de otros.

2.11.3. Tercera edad y uso de Facebook

En la actualidad, toda la familia, desde el más niño hasta el más anciano tiene un dispositivo móvil con acceso a redes sociales, lo cual los ha distanciado de las cosas tan normales como leer un libro, practicar un deporte o simplemente tener un hobby como distracción.

Para Ureña (2011:12), la red social es como “un apartado en la web, cuyo fin es conceder a las personas relacionarse, comunicarse e interactuar”, o como un instrumento de “democratización de los datos que cambian a los usuarios en receptores y en productores de contenidos”.

La red social Facebook ha beneficiado a los usuarios de la tercera edad quienes son seguidores de los medios de comunicación y ven (en Facebook) una herramienta para la ampliación de la información sin necesidad de esperar que salga publicado en los espacios impresos.

La transmisión o recepción de la información a través de este tipo de redes sociales se desliga de una ubicación geográfica concreta posibilitando al usuario tener conocimiento de hechos y sucesos en tiempo real, transmitir su opinión acerca de estos, al tiempo que traslada su actividad del entorno real al entorno virtual y la comparte con los otros usuarios.

Lo anterior puede verse reflejado en el séptimo estudio de la firma ILIFEBELT en relación con el uso de las redes sociales en Centroamérica y el Caribe en donde la tendencia más interesante fue la participación de usuarios de 51 a 60 años en las redes sociales, quienes son el grupo que más crecimiento ha tenido del 2017 hasta la actualidad. ILIFEBELT (2017).

Cesar Cifuentes, experto en redes sociales de la empresa IDEAWORKS INTERNATIONAL, explica que las generaciones de baby boomers (52-72 años) han comenzado a utilizar las redes sociales y en su mayoría Facebook para lograr introducirse en una sociedad que, en cierta manera, los había hecho a un lado.

Cabe aclarar que las relaciones reales no son lo mismo que las virtuales y que es importante desarrollarnos como sociedad, pero en un entorno personal, social, familiar y cultural.

2.12. Redes sociales en Guatemala

Las redes sociales más utilizadas en Guatemala son Facebook y WhatsApp, ya que ambas se tienen en cuenta por la facilidad de crear grupos, interactuar con personas, comunicarse e informarse acerca de temas específicos. Para nadie es un secreto que dentro los círculos sociales y familiares la mayoría está dentro de un grupo en estas aplicaciones.

En Guatemala y en el mundo, WhatsApp está catalogada como una de las aplicaciones más usadas en interacción, pero no supera al número de usuarios con el que cuenta Facebook, ya que esta aplicación depende de un número de teléfono para su creación y Facebook es realizado por medio de perfiles lo que permite que una persona pueda manejar más de un perfil o página de esta red social.

2.12.1. Acceso a redes sociales en Guatemala

El séptimo estudio de la firma ILIFEBELT respecto del uso de las redes sociales en Centroamérica y el Caribe refleja que el 45.6% de los usuarios de las redes sociales son menores de 30 años y que el nivel académico de los usuarios está encabezado por los estudiantes universitarios con un 44.7%.

Este mismo estudio describe que el 33.9% de la población pasa más de 3 horas diarias en las redes sociales, esto quiere decir que nuestra sociedad invierte muy buena parte de su tiempo en estar conectados.

En febrero de 2018, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), publicó el panorama social de América Latina en donde se coloca a Guatemala como el segundo país más pobre del continente con una incidencia de pobreza del 70.5% basados en temas como la desigualdad de ingresos, personas sin hogar y el mercado laboral.

Pese a que estamos catalogados como un país pobre, más del 44% de los guatemaltecos tienen acceso a redes sociales y en su mayoría a través de un dispositivo móvil. La red social posiblemente no nos lleve a ser mejor sociedad, pero cada vez estamos volviéndonos indiferentes ante las problemáticas que existen a nuestro alrededor.

Si se intenta catalogar a las redes sociales como buenas o malas no podría lograrse porque estas son una herramienta tecnológica que la vida y la época exige manejar para no ser excluidos de lo que se llama sociedad.

Ross y Sigüenza (2010:34), manifiestan: “Las redes sociales están definidas como la forma de interacción social, donde se le permite a la persona realizar una comunicación con amigos o incluso formar nuevas amistades”, en estas plataformas virtuales pueden formarse varios vínculos que pueden ser personales o profesionales, así como compartir información o crear comunidades o grupos con tendencias similares.

Esta es una forma de acercarse a otras personas y seres queridos, entonces la herramienta no es mala, lo malo es el uso que se le da y cómo las personas, por medio de ellas, se alejan de su calidad humana y se vuelven indiferentes.

Estas nuevas tecnologías se han convertido en las principales ventanas para darse a conocer y formar parte de las relaciones sociales, lo que ha provocado su uso excesivo y descontrolado ocasionando trastornos psicológicos de ansiedad o abstinencia. Estas vías de comunicación han logrado crear un gran número de posibilidades de interacción social, incluso para las personas que no lo pueden hacer frente a frente.

Todo lo anterior ha generado cambios en el desarrollo psicológico de las personas frente a su entorno, tanto así que les preocupa si alguien les da un me gusta en una fotografía o si coloca un me enoja. Es decir, las personas se vuelvan dependientes de la opinión de quien los sigue en la red social.

Al respecto, la Licenciada Ángela Reyes Padilla de la Liga Guatemalteca de Higiene Mental (LHM), indica que las redes sociales, como Facebook, permiten mostrarnos ante los demás, como parte de cumplir esa fantasía o necesidad humana de ser admirado y ser aceptado por los otros.

Los “me gusta” o los “me encanta” son como un cariñito o una pequeña muestra de afecto, el cual no se pide, pero que en una red social es necesario para hacernos sentir bien. Lo anterior también forma parte de la deshumanización de nuestra sociedad, debido a que se preocupan más por como lucen en las fotografías en una red social y no por cómo se ven en la vida real.

2.13. Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala (ASIJUGUA)

La historia del Colegio Profesional de Ingenieros se remonta a la implantación de la carrera de Ingeniería en el país, la cual comenzó con la creación, en 1873, de la Escuela Politécnica.

Junto a ella se establecieron las carreras de Ingenieros Topógrafos, Ingenieros de Telégrafos y otros. Seis años después, se separó de esta institución militar, ya que por decreto de 23 de noviembre de 1882 adquirió estatus universitario, cuando se crearon las Facultades. De esa cuenta, puede mencionarse que entre sus primeros decanos sobresalen los Ingenieros Cayetano Batres del Castillo, Jorge Vélez y José E. Irungaray. (Estatutos de ASIJUGUA, 2009).

Con esta nueva posición educativa, a finales de 1887, se unió, nuevamente, la Escuela de Ingeniería a la Escuela Politécnica conforme decreto número 215, el 12 de julio de 1888, pretextando escasos recursos económicos. Desde esa fecha hasta 1959, cuando la Facultad de Ingeniería fue trasladada al Campus Central de la Universidad de San Carlos en la zona 12, ocupó otras sedes como la del edificio que actualmente es la sede de la Dirección Departamental de Educación, en la 6ª Avenida y 2ª calle de la zona 2, frente al Parque Jocotenango.

La Asociación es una entidad privada de carácter civil, no lucrativa, apolítica, laica, social, cultural y educativa. En relación con los antecedentes de formación del Colegio Profesional de Ingenieros resalta el hecho de que el 6 de mayo de 1878 se creó la Sociedad de Ingenieros, cuyo Director tenía a su cargo la revisión oficial de los expedientes de agrimensura; sin embargo, esta desapareció por defectos en su organización, decretándose posteriormente, con fecha 16 de noviembre de 1889, la fundación de una Oficina de Revisores, que comenzó a regir el 1º de enero de 1890.

El domicilio de la Asociación se constituye en el Departamento de Guatemala y su sede en la Ciudad Capital, pudiendo, en caso necesario, fundar o establecer subsedes en otros municipios de cualquier departamento de la república. El cambio de sede podrá llevarse a cabo sin que sea necesario modificar los estatutos, bastando, para el efecto, que lo acuerde así la Junta Directiva.

La Asociación se organiza para fortalecer y defender el prestigio de la INGENIERIA en general y la guatemalteca en particular, para fomentar la solidaridad gremial y apoyar la actividad académica, exponiendo, por todos los medios a su alcance, las ideas que al respecto se estime necesarias; para contribuir a la formación de una opinión pública auténtica sobre la ingeniería, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

La Asociación persigue, como fin esencial, Procurar la dignificación de sus asociados, así como el bienestar máximo de los mismos, tanto en el aspecto material, espiritual, social y económico, como en el cultural y profesional; así también, contribuir con el mantenimiento de su salud física y mental y conseguir que mantengan los principios éticos más elevados.

ASIJUGUA, además busca Promover el acercamiento de sus asociados y el de estos con la Asociación, con el propósito de solucionar los problemas comunes de los mismos. De igual forma, busca Procurar la obtención de los medios físicos, monetarios y de servicios que garanticen, a sus asociados, una vejez digna y decorosa, acorde con su status profesional.

La Asociación busca Contribuir con la exaltación de los valores de la ingeniería guatemalteca, así como Fomentar el estudio y análisis de los problemas nacionales que se relacionen, directa o indirectamente, con la ingeniería.

Los asociados o miembros de ASIJUGUA pueden ser: fundadores, activos, honorarios y contribuyentes. Son miembros contribuyentes, las personas que, sin ser asociados activos, contribuyen económicamente con el sostenimiento de la Asociación. Su admisión será decidida por la Asamblea General, a propuesta de la Junta Directiva.

La Asamblea General de ASIJUGUA, como la autoridad máxima de la entidad, se integra con todos los asociados activos. La Asamblea General se reúne, en forma ordinaria, el primer día hábil de abril de cada año y, en forma extraordinaria, cuando la Junta Directiva lo estime conveniente o, cuando lo solicite, por lo menos, el diez por ciento de los asociados activos.

La Junta Directiva de la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala se integra con los cargos siguientes: a) Presidente, b) Vicepresidente, c) Secretario, d) Tesorero, e) Vocal Primero, f) Vocal Segundo, y g) Vocal Tercero. El sistema de elección para integrar la Junta Directiva es por planilla. La votación es secreta y resultarán electos quienes pertenezcan a la planilla que obtenga mayoría simple de votos. Para ejercer el sufragio es necesario estar solvente en el pago de todas las cuotas, ordinarias y extraordinarias.

2.13.1. Necesidades humanas

En relación con las necesidades del jubilado de ingeniería no se limitan a las simples exigencias orgánicas.

Para el jubilado surge toda una jerarquía de necesidades e intereses personales, la cual es tanto universal como unitaria. Las necesidades e intereses no son únicamente sustanciales y abundantes, sino también multiformes en todos los ámbitos esenciales de la actividad humana, por lo que ponen de manifiesto sus relaciones prácticas respecto del mundo y su dependencia con este.

La existencia de las necesidades demuestra que el jubilado de ingeniería siente que le falta algo que se encuentra lejos de él, ya sean objetos externos o bien otro ser humano; lo que significa que es un ser dependiente. Las necesidades del jubilado son los impulsos primarios de su actividad y debido a ellos reacciona como un ser activo, actuante y apasionado.

Las necesidades del jubilado de ingeniería pueden clasificarse de la siguiente manera:

NECESIDADES MATERIALES

NECESIDADES ESPIRITUALES

Ambos tipos de necesidades están vinculadas entre sí, se incluyen mutuamente, aunque sean distintas una de otra.

NECESIDADES MATERIALES U ORGÁNICAS

Estas necesidades están vinculadas con la vida orgánica y sus exigencias, por ejemplo: el alimento, calor, protección, etcétera. En la evolución histórica, estas necesidades no solamente se despliegan, refinan y diferencian, sino que también aparecen otras nuevas, que no están inmediatamente vinculadas a las ya existentes. Así surge la necesidad por el aprendizaje, la literatura, por la asistencia al teatro y por escuchar la música.

Las necesidades que logran percibirse abren paso a los deseos u objetivos que se buscan, por lo que la tensión se hace presente provocando acciones con el fin de lograr objetivos y terminar de satisfacer los deseos.

NECESIDADES ESPIRITUALES

El contexto tiene una muy importante influencia sobre la percepción de las necesidades secundarias o espirituales, pues estas inducen un comportamiento diferente. El placer de calmar una necesidad puede despertar el deseo de satisfacer otras más, pues siempre se busca un desarrollo lineal de mejoramiento en la vida.

Los deseos de saber y comprender son motivos reales que surgen de necesidades básicas. La satisfacción de necesidades intelectuales es imprescindible para el ser humano y para el jubilado de ingeniería no es la excepción, pues una frustración puede ir seguida de trastornos en el desarrollo y el funcionamiento de la personalidad, lo que puede traducirse en un interés reducido por la vida, indiferencia y falta de curiosidad y creatividad o realización personal y problemas con el manejo de las emociones, como desorden por estrés, depresión, somatización, hipomanía, etcétera. (Rubinstein S.L., 1974, Principios de Psicología, Editorial Editores Mexicanos Unidos, México, pág. 324).

CAPÍTULO III

3. Marco metodológico

Delimitación del problema:

Tiempo:

El trabajo de campo se realizó durante marzo y abril del presente año, mientras que el procesamiento de los datos, su análisis e interpretación, así como la redacción del informe final se hizo en mayo del mismo año.

Lugar:

La investigación se efectuó en la sede que ocupa la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala (ASIJUGUA).

Población:

Del universo representado por 470 jubilados de la página de Facebook de ASIJUGUA se trabajó con una muestra representada por 212 personas.

3.1. Tipo de Investigación

Se utilizó el tipo de investigación cualitativa, debido a que el objetivo fue describir el “porqué” o la naturaleza de los vínculos entre la información no estructurada, y se interpretaron los porcentajes de las respuestas brindadas por los participantes producto de la aplicación de encuesta para saber cómo se daba el uso en Facebook por parte de los adultos mayores jubilados de ASIJUGUA, para llegar a una conclusión lógica y cuantificar si las personas de la tercera edad, de esta asociación, dan el empleo correcto a esa red social dentro de su gremio.

El propósito fue obtener una perspectiva para determinar si existía comunicación clara y directa o indirecta y confusa en la interacción entre los jubilados del perfil de Facebook de ASIJUGUA y los administradores de la institución para el mejoramiento continuo y el logro de los objetivos propuestos en la Asociación.

3.2. Método de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se seleccionó el método de investigación descriptivo, ya que se estudia una sola población, la cual se describe en función de un grupo de variables en donde se vinculan con los objetivos del estudio y se analizan algunas relaciones entre esas variables de la misma población, haciendo uso del control y su manejo para presentar el atributo de medición. Esta información matemática permitió establecer el grado de interrelación entre variables.

En esta investigación se desarrolló el razonamiento deductivo, pues es una forma específica para extraer conclusiones lógicas, válidas y cuantificables mediante la obtención de datos a partir de un conjunto de personas. También se indagó de lo general a lo específico utilizando el instrumento determinado para obtener esos datos, realizando encuestas acerca de cómo los Jubilado de ASIJUGUA utilizan la red social Facebook.

3.3. Objetivos:

3.3.1. General:

- Describir el uso de la red social Facebook como fuente de información para los integrantes de ASIJUGUA y conocer ventajas y desventajas (limitantes) que ellos tengan para integrarse en esta red.

3.3.2. Específicos:

- Establecer la percepción y conocimiento que el ingeniero jubilado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala tiene acerca de la red social Facebook.
- Cuantificar los elementos que integran la red social Facebook, para los jubilados de ASIJUGUA, que les facilitan el uso correcto y así contribuir con la solución de la necesidad de comunicación dentro y entre los agremiados.
- Determinar las ventajas y desventajas del uso de la red social como fuente de información para los integrantes de ASIJUGUA.

3.4. Técnicas de investigación

Se eligió una muestra aleatoria simple que le da, a los jubilados de ASIJUGUA de la Facultad de Ingeniería, igual oportunidad de ser seleccionados, es decir, se definió como muestra a una población integrada tanto por hombres como mujeres y de todas las edades. Se tomó, como mínimo, el diez por ciento (10%) de jubilados, es decir, 212 personas, de 470 jubilados legalmente inscritos, durante el 2021.

Para efectos del análisis de resultados, se utilizó la técnica del análisis de contenido de la información recopilada acerca del uso de Facebook como herramienta de comunicación externa para la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala, en relación con 212 jubilados de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Lo anterior permitió hacer inferencias válidas y confiables de los datos respecto de su contexto. Esta técnica, además, permitió describir tendencias en el contenido, revelar diferencias entre los propios investigados e, incluso, identificar centros de interés para el jubilado.

Se usaron encuestas para lograr percibir cómo es la comunicación entre usuarios y administradores. Se persiguió conseguir mejores datos acerca de si es clara y directa o indirecta y confusa la comunicación que tiene ASIJUGUA con sus usuarios, para poder construir y analizar las ventajas y desventajas del uso de la red social Facebook, como fuente de información.

3.5. Instrumentos

La presente investigación usó un corte transversal, centrado en la elaboración de una caracterización de la población estudiada a partir de la construcción de un cuestionario integrado por diez categorías (ver anexo); consecuentemente, se consideró pertinente utilizar un diseño descriptivo, ya que el investigador se limita a describir cuidadosamente las diferentes percepciones y el conocimiento del uso de Facebook como herramienta de comunicación externa para la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala, encontrados en la población estudiada, en un periodo de tiempo determinado.

La recolección de datos se realizó por medio de un cuestionario auto administrado, de manera individual, y su estructura de preguntas cerradas y abiertas permitió, al jubilado, la oportunidad de exponer los argumentos de sus respuestas. Este instrumento fue respondido por los jubilados dentro de la sede de la asociación. El uso de un instrumento con estas características permitió profundizar en la percepción, conocimientos, conceptos, pensamientos y experiencias que el jubilado tiene acerca del tema en cuestión.

A su vez, la abundancia de respuestas concedió una enorme riqueza de interpretación, lo cual permitió argumentar, con mayores elementos, todas aquellas conclusiones que se obtuvo del análisis.

La información recopilada se digitó con el fin de elaborar los cuadros necesarios para hacer el análisis que los objetivos propuestos exigían.

3.6. Universo

El objeto de la investigación fueron 212 usuarios de ASIJUGUA que utilizan la red social Facebook para comunicarse e informarse. Gracias a los datos recopilados se logró determinar la cantidad de miembros de esta Asociación que usan la red social Facebook.

3.7. Muestra

La muestra se determinó teniendo en cuenta el total de seguidores que tiene la página de la red social Facebook de la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala. ASIJUGUA cuenta con 470 seguidores jubilados, en su perfil, por lo que se aplicó la fórmula de población finita, y se trabajó con una muestra representada por 212 personas.

Para observar la interacción que se crea en la página con los usuarios, se monitoreó para obtener datos acerca de la muestra de seguidores y, posteriormente, con las herramientas, en este caso las entrevistas y encuestas, lograr un sondeo amplio acerca de los datos de interés.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

La fórmula se interpreta de la siguiente manera:

N = Total de la población.

Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%).

p = Proporción esperada (en este caso 5% = 0.05).

q = 1 –p (en este caso 1-0.05 = 0.95) • **d** = precisión (en su investigación use un 5%).

3.7.1. Técnica de muestreo

La investigación se realizó mediante la aplicación de un cuestionario elaborado para el efecto, se obtuvo la muestra a través de la técnica de muestreo aleatorio simple que le dio a todos y cada uno de los jubilados igual oportunidad de ser seleccionados, debiendo ser características de las unidades de análisis, las siguientes: ser jubilado inscrito activo en la Asociación de Jubilados de Ingeniería de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala sin distinciones de edad, hombres y mujeres.

La muestra de la investigación fue determinada por la cantidad de hombres y mujeres, sin distinción de edades, miembros de ASIJUGUA que utilizan la plataforma social Facebook como fuente de información primaria. Todo ello utilizando instrumentos que determinaron un sondeo respecto de la información que proporcionaron los datos.

3.8. Procedimiento metodológico

Técnica de análisis estadístico

Para la presentación e interpretación de los datos se elaboraron cuadros en los que aparecen la percepción y el conocimiento, la frecuencia, el porcentaje, los motivos, (por qué), frecuencias y porcentajes, así como las conclusiones de los resultados obtenidos, producto de la aplicación del instrumento de recopilación de información.

El presente estudio alcanzó unidades muestrales del grupo de jubilados de ASIJUGUA, dándole un carácter no paramétrico que establece relaciones estadístico-descriptivas al cuantificar los hallazgos . El investigador se limitó a estudiar algunas variables, ya que, por la naturaleza del problema, en muchos fenómenos de la psicología, se dificulta medir las variables causales.

CAPÍTULO IV

4. Análisis y descripción de resultados

4.1. Análisis descriptivo del uso de Facebook como herramienta de comunicación externa en la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala, ASIJUGUA

La información que se consiguió a través de las encuestas refleja datos acerca de la interacción que tienen los seguidores de la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala en su página de Facebook, también proporciona gráficas respecto de cómo es la experiencia con la página de ASIJUGUA cuyo total de seguidores es de 470, de los cuales se encuestaron 212 conforme a la fórmula de poblaciones finitas.

4.2. Análisis y presentación de resultados en gráficas

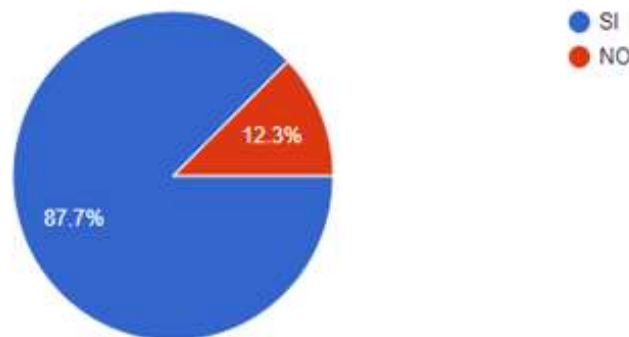
En este capítulo se resumen y presentan, de manera gráfica, los datos recopilados respecto de la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala, conforme los resultados de la encuesta formada por seis preguntas que fue realizada, de manera digital, utilizando un formulario de Google.

Pregunta 1

¿Considera importante el uso de la red social Facebook de la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala (ASIJUGUA) para brindar información hacia sus usuarios?

Respuesta	Cantidad	%
Sí	186	87.7
No	26	12.3
Total	212	100

212 respuestas



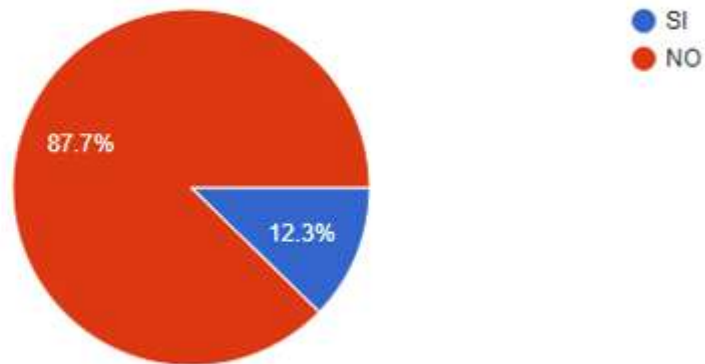
Como se observa en el cuadro y gráfica anteriores, un 87.7%, que equivale a 186 de los encuestados, respecto de la pregunta realizada, considera que el uso de la red social Facebook de la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala (ASIJUGUA), es importante para brindar información a los usuarios. El otro 12.3%, equivalente a 26 personas, respondió en forma negativa, es decir que el uso de la red social no es importante para brindar información.

Pregunta 2

¿Considera que la página de Facebook de ASIJUGUA publica información relevante y actualizada?

Respuesta	Cantidad	%
Sí	26	12.3
No	186	87.7
Total	212	100

212 respuestas



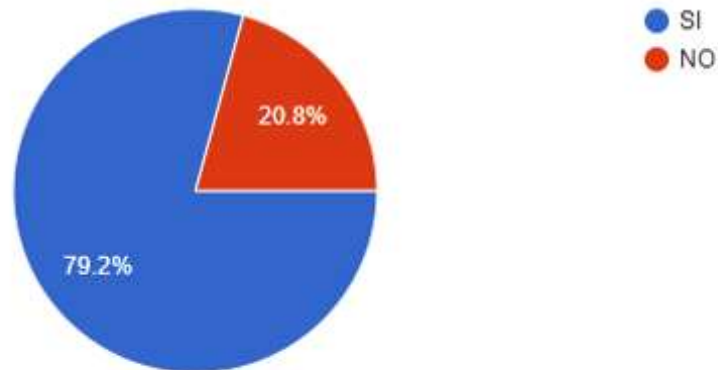
La mayoría de las personas encuestadas (87.7%, 186 individuos), indicó que la página de Facebook de ASIJUGUA no publica información relevante y actualizada. El otro 12.3% consideró lo contrario, pues respondió que la página de Facebook de ASIJUGUA sí coloca información relevante y actualizada en su muro.

Pregunta 3

¿Considera que Facebook es la red social más adecuada para que ASIJUGUA brinde información?

Respuesta	Cantidad	%
Sí	168	79.2
No	44	20.8
Total	212	100

212 respuestas



De acuerdo con las respuestas emitidas por los encuestados, el 79.2% (168 personas), cree que Facebook es la red social más adecuada para que ASIJUGUA brinde información a sus usuarios, el otro 20.8%, correspondiente a 44 personas, respondió que Facebook no es la red social más adecuada para transmitir información a sus usuarios.

Pregunta 4

A su criterio ¿qué deficiencias tiene la página de Facebook de ASIJUGUA?

Respuesta	Cantidad	%
No tiene mucha información	81	38.2
No tiene información actualizada	42	19.8
No responden a consultas de usuarios	62	29.2
Todo está bien	27	12.7
Total	212	100

A su criterio ¿Qué deficiencias tiene la página de Facebook de ASIJUGUA?

212 respuestas



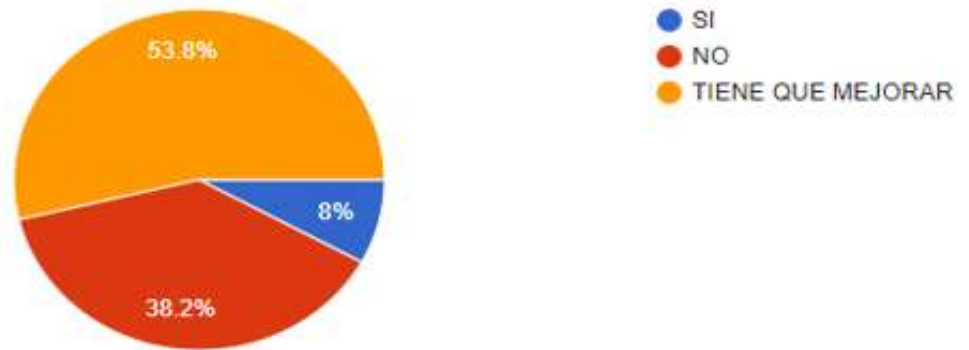
Del total de encuestados, 81 personas, que equivalen al 38.2%, manifestaron que la principal deficiencia de la página de Facebook de ASIJUGUA es que no tiene mucha información en su perfil. En segundo lugar, con el 29.2%, 62 personas expusieron que la deficiencia es que no responden a consultas que realizan los usuarios. Siguen quienes indicaron que no tienen información actualizada con un 19.8 que corresponde a 42 personas. Al final, el 12.7% de los encuestados cree que todo está bien.

Pregunta 5

¿Considera usted que la red social Facebook de ASIJUGUA responde en forma eficiente y eficaz, a las expectativas del agremiado?

Respuesta	Cantidad	%
Sí	17	8
No	81	38.2
Tiene que mejorar	114	53.8
Total	212	100

212 respuestas



La gráfica muestra que 114 encuestados (53.8%) piensan que la página de Facebook de ASIJUGUA tiene que mejorar respecto de su retroalimentación, mientras que un 38.2% (81 personas) cree que la página de Facebook de ASIJUGUA no responde de manera eficiente y eficaz. El resto de encuestados, 8% comentó que la página sí responde de manera eficiente y eficaz.

Pregunta 6

¿Qué elementos considera usted que debe incluir la red social Facebook que utiliza la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala?

Respuesta	Cantidad	%
Más fotografías y videos	117	55.2
Transmisión de actividades en vivo	62	29.2
Todo está bien	33	15.6
Total	212	100

212 respuestas



Más de la mitad de los encuestados, un 55.2% señaló que la página de Facebook de ASIJUGUA debería incluir, en su perfil, más contenido multimedia como fotografías y videos. Otro 29.2% piensa que ASIJUGUA debería realizar más transmisiones en vivo y el 15.6% restante consideró que todo está bien en la página.

Conclusiones

Teniendo como base los resultados obtenidos mediante la encuesta, así como el análisis de las gráficas, se llegó a las conclusiones siguientes:

- 1) El uso principal que le da la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala, a su página en la red social Facebook, es como herramienta de comunicación e información externa, ya que llega a cierta cantidad de personas. El perfil de ASIJUGUA tiene la tarea de informar acerca de los eventos y convocatorias que se realizan.
- 2) Los integrantes de la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala consideran que Facebook es la red social más adecuada para que ASIJUGUA brinde información a sus usuarios y creen que la página es importante para mantenerse actualizados.
- 3) La mayoría de los jubilados cree que la página de Facebook de ASIJUGUA no publica información relevante y actualizada.
- 4) Los ingenieros encuestados mencionaron que la principal deficiencia de la página de Facebook de ASIJUGUA es que no tiene casi ninguna información en su perfil, así como que no hay interacción porque no responden a las consultas que realizan los usuarios y no actualizan la información que publican.
- 5) Casi todos los ingenieros jubilados que respondieron la encuesta consideran que la página de Facebook de ASIJUGUA tiene que mejorar respecto de su retroalimentación hacia los usuarios.
- 6) Los usuarios de ASIJUGUA opinan que la página de Facebook debería incluir, en su perfil, más contenido multimedia como fotografías y videos y realizar transmisiones en vivo de los eventos para que quienes no puedan asistir también los vean.

Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones anteriores, a quienes manejan la página de Facebook de la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala, se recomienda lo siguiente:

- 1) Aprovechar al máximo todas las ventajas que la red social Facebook otorga para que la utilicen como una buena herramienta de comunicación e información externa.
- 2) Fortalecer la información, comunicación e interacción con los usuarios de la página de la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala.
- 3) Generar más tiempo de interacción con los usuarios, realizando más publicaciones relevantes e interactivas para los ingenieros jubilados que siguen la página.
- 4) Brindar más información en el perfil de Facebook de ASIJUGUA y velar porque esta sea actualizada y relevante.
- 5) Se aconseja que contraten a un experto en redes sociales (community manager) para mejorar la retroalimentación con los usuarios y que la respuesta a sus consultas sea eficiente y eficaz.
- 6) Publicar más contenido multimedia como fotos y videos, así como realizar más transmisiones en vivo de los eventos que programa ASIJUGUA.

Referencias bibliográficas

1. Aguado, J. M. (2004). Introducción a las teorías de la información y comunicación. Murcia. España.
2. Anleu Mejía, Alba Mariana. (2017). “Aportes de la red social Facebook en el campo de la comunicación digital “Periodismo radiofónico frente al periodismo digital”.
3. Mcquail, D. (2011). Introducción a la teoría de comunicación de masas. Barcelona: Paidós.
4. Parente, Diego (2006) Algunas precisiones sobre el determinismo tecnológico y la tecnología autónoma. Una lectura sobre la filosofía de Langdon Winner Redes. Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, Argentina
5. Ross Munguia P., y Mojica Siguenza. (2010). La problemática familiar e investigación de la comunicación. Universidad del Valle de México. México.
6. Scolari, C. (2004). Hacer Click. Barcelona. Gedisa.
7. Sanmartín, J. (1990). Tecnología y futuro humano, Barcelona.
8. Sanz Monge, Emma. (2008). La Intranet en las empresas. Madrid. España
9. Villatoro De León, Nadia Guadal. (2013). “Los cibermedios y su utilización en la administración de las comunidades virtuales”. Tesis. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
10. Zeler Pighin Ileana Lis. (2017). Facebook como instrumento de comunicación en las empresas de América Latina. Tarragona España.

E-grafías

1. Belloch Ortí, Consuelo. 1998. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (T.I.C.) Valencia España. Recuperado:
<https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
2. Cabero, J. (1998) Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Lorenzo, M. y otros Recuperado:
<http://ardilladigital.com/DOCUMENTOS/TECNOLOGIA%20EDUCATIVA/TICs/T2%20NNTT%20Y%20N%20ED/CABERO%20organizacion%20ed..pdf>
3. Díaz, V (2011). Mitos y realidades de las redes sociales. Prisma Social. 6. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353744578007.pdf>
4. Flores, J. y Morán, J. y Rodríguez, J. (2009). Las redes sociales. Boletín electrónico de la Unidad de Virtualización Académica. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado:
<https://www.usmp.edu.pe/publicaciones/boletin/fia/info69/sociales.pdf>
5. Fundación consejo para el proyecto argentino. (2000). Argentina Recuperado:
<https://www.monografias.com/trabajos-pdf4/intranet-corporativa/intranet-corporativa.pdf>
6. Guardia, N. V. (2009). Lenguaje y Comunicación. San José: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana Recuperado:
https://ceccsica.info/sites/default/files/content/Volumen_25.pdf
7. Martín Rosell, María. (2015) JÓVENES Y REDES SOCIALES. España Recuperado:
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2511/Jovenes%20Y%20redes%20sociales.pdf?sequence=1>

8. PROYECTO OEA “EXPANSIÓN DEL COMPROMISO HEMISFÉRICO CON LA EDUCACIÓN TEMPRANA A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA Y LAS REDES DE COMUNICACIÓN”. Perú y Colombia. 2009. Recuperado:
<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=RHIdC3cS3Qw%3D&tabid=1483>
9. Sánchez Duarte, Esmeralda. (2007). Las tecnologías de información y comunicación (tic) Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
10. Torres Salinas, David. (2008). “Mark Zuckerberg, fundador de Facebook, en la Universidad de Navarra”. Recuperado:
http://eprints.rclis.org/13896/1/Torres-Salinas%2C_Daniel-
11. Ureña, A. *et. al.* (2011). Las Redes sociales en Internet. Madrid. Ontsi Recuperado:
https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=3614
12. Vallejos, Oscar. 1998. Argentina. Recuperado:
<http://ing.unne.edu.ar/pub/internet.pdf>

ANEXO

ANEXO I

BOLETA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Cuestionario acerca del uso de Facebook, como herramienta de comunicación externa, para la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala.

INSTRUCCIONES:

Respetable jubilado, con el propósito de recopilar datos para la realización de la investigación titulada: **Uso de Facebook como herramienta de comunicación externa para la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala**, sírvase contestar las siguientes preguntas:

1. ¿Considera importante el uso de la red social Facebook de la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala (ASIJUGUA) para brindar información hacia sus usuarios?

Sí_____ No_____

2. ¿Considera que la página de Facebook de ASIJUGUA publica información relevante y actualizada?

Sí_____ No_____

3. ¿Considera que Facebook es la red social más adecuada para que ASIJUGUA brinde información?

Sí_____ No_____

4. A su criterio ¿qué deficiencias tiene la página de Facebook de ASIJUGUA?

- No tiene mucha información.
- No tiene información actualizada
- No responden a consultas de usuarios.
- Todo está bien.

5. ¿Considera usted que la red social Facebook de ASIJUGUA responde en forma eficiente y eficaz, a las expectativas del agremiado?

Sí _____ No _____ Tiene que mejorar _____

6. ¿Qué elementos considera usted que debe incluir la red social Facebook que utiliza la Asociación de Ingenieros Jubilados de Guatemala?

- Más fotografías y videos.
- Transmisiones de actividades en vivo.
- Todo está bien.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN