

## **VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL SMARTPHONE PARA EL CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN**

### **NOMBRES DE LOS AUTORES**

Alicia Cristina Silva Calpa<sup>1</sup>

Silvio Augusto Delgado Unigarro<sup>2</sup>

Nancy Amparo Guaca<sup>3</sup>

### **RESUMEN**

En la era del auge de la tecnología, resalta la importancia de conocer los impactos que ocasiona el uso intensivo del "Smartphone" (Henríquez, Organista & Lavigne, 2013) y sus diversas aplicaciones, en el "clima laboral" (Mujica & Pérez, 2007), los cuales evidencian según Organista, McAnally y Lavigne (2013) "bondades y limitaciones" que afectan el comportamiento individual y colectivo y que redundan en las diferentes dimensiones del clima laboral universitario.

Esta investigación aborda un estudio cualitativo sobre el impacto ocasionado en el clima organizacional, basado en un "un proceso inductivo", Hernández, Fernández y Baptista (2010), para realizar la descripción de los efectos desde lo particular hacia lo

---

<sup>1</sup> Administradora de empresas, Especialista en Pedagogía para el Desarrollo del Aprendizaje Autónomo, Magister en Sistemas de Calidad y Productividad, PhD en Administración. Docente Ocasional UNAD – CCAV Pasto, grupo de Investigación Sindamanoy, correo electrónico alicia.silva@unad.edu.co, C.C. 59823146 de Pasto, Código ORCID [orcid.org/0000-0002-9329-0777](http://orcid.org/0000-0002-9329-0777)

<sup>2</sup> Administrador público, Especialista en educación cultura y política, Magister en Administración de Organizaciones. Docente Escuela Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, Investigador Grupo Sindamanoy, líneas de investigación: emprendimiento y cadenas productivas Correo electrónico silvio.delgado@unad.edu.co C.C. No. 12974980, Pasto, Cel. 3104145213. Código ORCID <http://orcid.org.000-0002-1801-5572>

<sup>3</sup> Magister en Administración de Organizaciones, Especialista en Redes y Comunicaciones, Candidata a Magister en Telecomunicaciones, Docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, nancy.guaca@unad.edu.co.

general en: la toma de decisiones, la interacción, la comunicación, los valores, el empoderamiento, "el compromiso institucional" (Jaik, Tena y Villanueva, 2010) y todas las dimensiones del clima laboral que puedan verse afectadas en la "interacción social" Henríquez, et al., (2013) organizacional.

### **Abstract**

In the era of the technology boom, highlight the importance of knowing the impacts caused by the intensive use of the "Smartphone" (Henríquez, Organista & Lavigne, 2013) and its various applications, in the "academic work climate" (Mujica & Pérez, 2007), which show according to Organist, McAnally and Lavigne (2013) "benefits and limitations" that affect individual and collective behavior and that result in different dimensions of the university work environment.

This research deals with a qualitative study about the impact caused in the teaching organizational climate, based on an "inductive process", Hernández, Fernández and Baptista (2010), to make the description of the effects from the particular to the general in: the decision-making, interaction, values, empowerment, institutional commitment (Jaik, Tena and Villanueva, 2010) and all the dimensions of the work climate that are affected in the "social interaction" Henríquez, et. al., (2013) organizational.

**Palabras clave.** Clima organizacional; repercusiones del Smartphone; tecnologías móviles; organización digital; significados del Smartphone.

**Keywords.** Organizational climate; repercussions of the smartphone; mobile technologies; digital organization; meanings of the Smartphone.

### **INTRODUCCIÓN**

El abordaje de esta investigación "busca los múltiples significados sociales e históricos contruidos de las experiencias individuales" Creswell, (2009), para proyectar constructos de comportamiento grupal, desde un diseño cuasiexperimental, por medio de "grupos que ya están formados antes del experimento" (Hernández et al., 2010) y un modelo transversal para registrar los datos de acuerdo a Ortiz (2004) "en un solo momento temporal" del segundo semestre 2015, e identificar acciones y reacciones individuales, que se ven influidas mutuamente, para establecer

correlaciones entre las variables de uso y el “desarrollo, espacio y las dimensiones del clima organizacional” (Aguilera, 2011).

Los resultados obtenidos permitirán a futuro plantear directrices de gestión para maximizar los beneficios y disminuir las debilidades del uso intensivo del celular, para el mejoramiento del clima laboral, en un ambiente cambiante inmerso en la tecnología de información y comunicación. Al momento presente, permite conocer las diversas influencias generadas por medio de la tecnología móvil del teléfono inteligente a la organización, sus miembros y sus comportamientos.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El creciente uso de los teléfonos celulares ha ocasionado cambios en el comportamiento de las personas, pues de acuerdo con Brazuelo y Gallego (2014), “las tecnologías móviles se han convertido en artefactos omnipresentes en la vida diaria de las personas” intensificando la comunicación a distancia, que en algunas ocasiones pudieran deteriorar la comunicación presencial, lo cual conlleva cambios de diversa índole en los comportamientos grupales que impactan las dimensiones del clima organizacional.

Gran parte del “capital intelectual” (Arias, Cruz, Pedraza, Ordoñez y Herrera, 2007) de las organizaciones, son las personas y el conocimiento, en donde está inmerso el aprendizaje y la memoria técnica de toda organización, los cuales ameritan una eficiente gestión. En el aspecto de comunicación, el sentido de interacción se constituye en una fuente de gratificación, de satisfacción individual y grupal, hacia la consolidación de las “dimensiones del clima organizacional” (Segredo, 2013), para fortalecer el trabajo en equipo, motivación, liderazgo, interrelaciones, compromiso, empoderamiento; pues la suma de los comportamientos individuales, construyen la “personalidad organizacional” (Cardona, et al., 2014).

Por ello esta investigación propone analizar el clima organizacional, influido por los cambios comportamentales que suponen el uso intensivo del celular y sus diversas aplicaciones en el ambiente universitario, para plantear indicadores de gestión que permitan regular las diversas variables que surjan de los nuevos comportamientos tanto a nivel individual como grupal.

“En el uso intensivo de la tecnología” (Marín, 2006) y específicamente del celular, se está observando un cambio vertiginoso en las formas de relacionarse e interactuar, causando una paradójica afectación al clima laboral real, pero abriendo otros espacios de mejora del clima laboral virtual. Hoy en día los cambios en las formas de relacionarse son totalmente diferentes al pasado, como plantea Páramo & Burbano (2013), “la conexión de las personas en un espacio electrónico que trasciende lo físico del ambiente”.

Los espacios de comunicación digital, agilizan la circulación de la información, pero a su vez ocasionando efectos negativos en la comunicación presencial, pues se dedica mayor tiempo al celular, debido a su diversidad de funciones y aplicaciones. El problema se centra en el deterioro de las dimensiones del “clima laboral” Mujica et al., (2007), tradicionalmente conocido desde la interacción física y presencial de los integrantes de la organización, dada por la irrupción de la comunicación virtual intensiva móvil y relacionada con las “ventajas y desventajas del teléfono celular” Organista et al., (2013).

Es así como, esta investigación permite contar con alcances de variables cualitativas del ambiente de trabajo, hacia la consolidación de pautas de gestión de la interacción con las nuevas tecnologías, la consolidación de la motivación, el sentido de pertenencia, la escala de valores, la solución de conflictos, la interacción, que permiten generalizar el comportamiento global dentro de las limitaciones de que suponen el análisis climas de ambiente de trabajo totalmente tradicional. Pues la tendencia hoy en día es la masificación de las tecnologías para mayor facilidad de interacción, formación, diseños pedagógicos y didácticos y el celular facilita su respectiva comunicación en tiempo real.

Por dichas razones, esta investigación contempla los temas de clima organizacional con sus respectivas “dimensiones de clima organizacional” Mujica et al., (2007), así como también el tema del uso intensivo de la telefonía celular por parte de los integrantes de la organización, en pro de la consecución de los objetivos personales y empresariales dentro de un clima laboral en creciente satisfacción, control y acertada toma de decisiones, enmarcadas en los valores éticos y de cultura organizacional. La eficiencia en el clima laboral supone la gerencia de variables mediante variables de gestión que permitan mantener o mejorar el clima laboral en medio del uso intensivo

de la tecnología celular, aprovechando el “aprendizaje móvil” Henríquez et al., (2013) y minimizando los efectos negativos del mismo.

La investigación propuesta se vincula al personal en diversas áreas, quienes pueden ver mejorado su clima laboral, en la medida que se identifiquen mecanismos de gestión de mejoramiento de las interacciones, en presencia del uso intensivo de las aplicaciones celulares, encontrando soluciones a las necesidades de mejorar la comunicación presencial, la toma de decisiones, el empoderamiento y el liderazgo en contraste con el clima laboral virtual. Los resultados permitirán establecer los cambios que se ejercen en el clima laboral, mediante el uso intensivo del celular, hacia el diseño de parámetros para el mejoramiento de sus dimensiones.

Es importante que esta investigación marque la pauta para la presentación de la doble connotación del clima laboral que se está viviendo entre las organizaciones, pues se destaca la asociación de acciones presenciales y virtuales, ante lo cual se debe marcar pautas de comportamiento individual y colectivo para mantener los niveles de satisfacción laboral, de empoderamiento, sentido de pertenencia, interacción, comunicación, toma de decisiones, liderazgo, entre otros rasgos del clima laboral, sin demeritar ninguno de los espacios de interacción, resaltando el uso del Smartphone por sus ventajas pero a la vez, rescatando los espacios de intercambio presencial que todo sano clima laboral amerita.

## Formulación del problema

¿Cuáles es la repercusión en el clima organizacional, del uso del Smartphone por parte de sus integrantes?

## Objetivos

**Objetivo general.** Establecer el impacto del uso del teléfono inteligente en el clima organizacional, por medio de la identificación de los beneficios y perjuicios de las nuevas prácticas de comunicación que redundan en la transformación del clima laboral, a raíz de los comportamientos individuales con respecto al uso del Smartphone.

### Objetivos específicos.

1. ¿Cuáles son las ventajas del uso del Smartphone para el clima organizacional?

2. ¿Cuáles son las desventajas del uso del Smartphone para el clima organizacional?
3. ¿Cuáles son las repercusiones en las dimensiones del clima organizacional, derivadas del uso intensivo del Smartphone?

### **Justificación**

Los crecientes cambios en las prácticas de comunicación de parte de los miembros de una organización, hacen que se esté presentando una situación atípica de incremento de comunicación virtual y disminución de la comunicación presencial, por los diversos compromisos de comunicación, comerciales, sociales, entre otros, lo cual permite llegar a un mayor número de personas por medio de las redes sociales, los foros de atención, los chats y en general los diversos medios sincrónicos y asincrónicos.

La comunicación se incrementa y el número de información emitida y recibida, adquiere una connotación de un menor ciclo de vida útil, en su quehacer cotidiano, que a su vez se incrementa con el uso intensivo del celular para fines personales y profesionales, haciendo que la telefonía móvil, cobre un especial interés de usabilidad en mayor proporción de tiempo que la interacción presencial, pues se están incrementando las relaciones labores remotas.

Es importante ahondar en los efectos del uso del Smartphone en el clima laboral, ya sea por los abusos que de él se puedan derivar o por el "potencial educativo de los recursos tecnológicos portátiles" Henríquez et al., (2013) en momentos en los cuales la humanidad se ve invadida por la tecnología celular, incluso en la privacidad, afectando aspectos de la vida personal y organizacional, para determinar su accionar como afectador o como suplidor de necesidades de estima en los usuarios y de utilidad para el mejoramiento de la labor realizada, lo que hace que se cuenten con mayores opciones de efectividad del clima organizacional.

Es por ello que el uso del celular por parte de los miembros de una organización, amerita un análisis profundo de sus impactos y connotaciones, para establecer hasta qué punto se aprovecha la utilización de diversas aplicaciones y desarrollo de competencias de "la red como plataforma de comunicación" Henríquez et al., (2013) y por otro lado identificar, los usos que pueden ocasionar pérdidas de tiempo, interrupción de procesos, ruptura de relaciones e interferencias de

comunicación presencial, que pueden afectar las habilidades individuales en contra de los desempeños grupales.

## **METODOLOGÍA**

Se plantea el desarrollo de una investigación cualitativa, con el método inductivo, reflexivo, llevando el análisis de lo general a lo particular y para realizar el análisis descriptivo de los beneficios y perjuicios del uso del teléfono inteligente, por medio de los comportamientos de la población objeto de estudio, que para esta investigación son los empleados de diversas empresas colombianas.

“El método inductivo se conoce como experimental y sus pasos son: 1) Observación, 2) Formulación de hipótesis, 3) Verificación, 4) Tesis, 5) Ley y 6) Teoría” (Dávila, N.G., 2006). El contexto de desarrollo son las empresas colombianas, por medio de entrevista en línea a sus trabajadores, la realización de narrativas y la triangulación con la teoría de estudio. La recolección de información se realizará mediante grupo de discusión en línea y los formatos no estructurados de narrativas. La muestra teórica, no probabilística, seleccionada por el método de casos típicos, la cual se compone de 30 trabajadores de diversas empresas del entorno colombiano.

## **Marco teórico**

### **Clima organizacional**

El clima organizacional es el ambiente laboral que se experimental a nivel individual y colectivo por parte de las personas que hacen parte de una institución. El clima organizacional, según Segredo (2013) “constituye un elemento esencial en el desarrollo de la estrategia organizacional planificada, posibilita una visión futura de la organización, y es un elemento de diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, pues permite identificar las necesidades reales de la institución”.

“La medición del clima permite diagnosticar a las organizaciones, generar reflexión y desencadenar consenso entre los trabajadores para permitir el desarrollo de cambios sustentables” Visbal, (2014). Las percepciones del clima organizacional se dan a nivel individual y ellas marcan influencia para la configuración de una percepción grupal. Olaz (2013), citando a Patterson, con respecto al clima laboral, expone que “se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral,

intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el entorno del trabajo”.

Mejías, Arzola & Reyes (2006), citando a “Litwin y Stringer, lo definen como el conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, percibido directamente o indirectamente por la gente que vive y trabaja en ese ambiente y que se supone que influye en sus motivaciones y comportamientos”. Zohan y Luria (2004), en Aguilera et al., (2011), argumentan que “el clima organizacional sería una representación socialmente construida y compartida de aquellos aspectos del ambiente laboral que informan sobre los roles de comportamiento específicos que son recompensados y apoyados en cualquier organización”.

Es por ello, el clima organizacional, son los comportamientos individuales y colectivos socialmente aceptados y que son percibidos por sus integrantes, como patrones de comportamiento asumidos como parte de una sistema organizado en función del cual todos las personas giran tanto para los procedimientos formales como informales, originando estructuras con cierto grado de rigidez o flexibilidad, en donde los miembros buscan niveles de satisfacción de diversas fuentes, ya sea por el reconocimiento, la remuneración, el liderazgo, la toma de decisiones, entre otros.

Son diversos los conceptos que se han emitido sobre clima organizacional, lo cual se debe a que las organizaciones se componen de personas, todas con diferentes comportamientos, el cual es cambiante incluso en la misma persona a lo largo del tiempo o a medida que atraviesa por una determinada experiencia laboral. Los cambios son la constante en el entorno organizacional y según ello cambia el clima laboral, de acuerdo a las variables que sobre el inciden y a los cambios que se suscitan día tras día.

“El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (García, 2009), pues los comportamientos grupales influyen en las personas y la suma de comportamientos individuales constituyen la “personalidad de la organización” (Cardona et al., 2014). Es por ello importante conocer y actuar sobre las variables o dimensiones del clima organizacional, para emprender acciones que lo beneficien, ya que en medio de un adecuado clima laboral se logran uno de los mayores niveles de productividad. (Goncalves, 2000 en García, 2009) “expone que los

factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros”, lo cual influye directamente en la organización y esta a su vez en los comportamientos de quienes la componen.

De acuerdo a Cardona et al., (2014) “el clima organizacional es el resultado de la interacción entre factores personales e individuales, las condiciones externas que proveen las instituciones u organizaciones y las expectativas generadas por dicha interacción”. Es por ello que el clima organizacional resultante se deriva de la congruencia entre las características personales y las características del ambiente organizacional, haciendo que se conforme un gran conjunto de variables con diferentes combinaciones, que pueden arrojar diversos resultados de clima laboral en diferentes espacios del tiempo y del espacio de interacción de las personas que la componen.

El clima organizacional se puede ver afectado positiva o negativamente por los diversos cambios que surgen en el entorno, en las formas de aprendizaje, en los avances científicos y tecnológicos y en todas aquellas actividades humanas que enriquecen los procesos de transmisión y generación del conocimiento.

Es por ello que se han realizado investigaciones en diversos contextos como es el caso de Cardona & Zambrano (2014), quienes establecen una “caracterización de diferentes instrumentos de evaluación de clima organizacional, a lo largo de 15 años de publicaciones, donde se halló que existe un grupo de 8 dimensiones que se repiten en la mayoría de los instrumentos”, es por ello que se resalta la importancia de la adecuada toma de decisiones, liderazgo, interacción, motivación, incentivos y supervisión, las cuales son idóneas para este estudio, teniendo que agregar para el caso de clima organizacional universitario, la gestión de información, comunicación, valores, empoderamiento, apertura al cambio, innovación y aprendizaje organizacional.

Aunque los estudios han identificado una serie de dimensiones de clima laboral, es importante que cada organización determine de manera óptima y analizada, cuáles serían las dimensiones de su injerencia, pues cada organización tiene una impronta propia en su clima laboral. El ambiente laboral de cada organización, la diferencia de otras, de acuerdo a sus dimensiones, sus variables y sus condiciones de trabajo, por tanto, cada institución, es un mundo de interacciones diversas, orientadas con diferenciación hacia el trabajo operativo, gerencial y social.

Por su parte estudios psicológicos debaten sobre la existencia de adicción al celular, “buscando determinar los factores que diferencian el uso del internet móvil y

saludable del patológico” (Sánchez-Carbonell, Baranuy, Castellan, Chamarro, & Oberst, 2012: 2), análisis que sirven de base para la presente investigación. Así, “los indicadores perceptuales más relevantes son: las políticas formales e informales y las prácticas y procedimientos organizacionales”. (Aguilera et al., 2011) y los indicadores cuantificables se pueden establecer desde los niveles de participación, de toma de decisiones, de reconocimientos, entre otros.

Cardona et al., (2014) “encontró que existen 21 dimensiones evaluadas del clima organizacional”, en diferentes estudios, las cuales se pueden retomar para establecer en cuáles de ellas tiene incidencia el uso intensivo del teléfono inteligente. Algunas de las dimensiones que se pueden retomar, serían: Toma de decisiones, innovación, manejo de conflictos, equidad institucional, interacción social, motivación, recompensas, seguridad, comunicación, valores, disposición al cambio, entre otras que se el estudio pueda detectar, en pro del compromiso institucional, el empoderamiento, la satisfacción laboral, así como las causas personales o grupales que las propician.

De acuerdo a (Jaik et al., 2010) “las insatisfacciones manifestadas por los participantes se ubican en las circunstancias personales que están referidas al interior del sujeto y sus interpretaciones personales y en las circunstancias del trabajo en el sentido más amplio”.

### **Uso del Smartphone**

Giulinani, Monteiro, Zambon y Borges, (2014) se establecen que “la variable edad como moderadora en las relaciones entre el uso de internet en Smartphone, la intención de uso y algunas variables psicosociales”, tienen relaciones intrínsecas. Hoy en día, es menor la edad de las personas para acceder al uso de un teléfono inteligente, haciendo que se acentúe cada vez más la “brecha generacional” (Bonnin, 2015), con respecto al uso de los dispositivos móviles. Dejando la integración de dos frentes importantes en el uso del teléfono inteligente, pues se integran sus usos con fines personales y organizacionales.

Con el tiempo, las organizaciones han incrementado su uso, por motivos personales porque el celular se constituye en un magnifico medio de comunicación inmediata y por otro lado, porque se han desarrollado diversas aplicaciones para usos operativos, mercantiles, logísticos, entre otros. La sociedad hoy en día cuenta con comunidades virtuales con un alto porcentaje de interacción por medio de teléfonos móviles, debido a la gran cantidad de aplicaciones, para diversos usos, por ello el uso

del Smartphone puede afectar las relaciones y la interacción tradicionales. Este aspecto que vale la pena regularse, ya que de acuerdo a Bonnin (2015) "sin autocontrol por parte del usuario, puede generarse una gran dependencia a este dispositivo".

Así mismo, surge la inquietud de una mayor dedicación al uso de celulares que a la comunicación tradicional. Según el estudio de Peñuela et al., (2014), se resaltan "la principal causa mencionada fue la distracción de la atención del interlocutor presente físicamente hacia quien está en línea", lo cual se constituye prácticamente en una paradoja, porque permite mejorar las relaciones con quienes están distantes y deteriorar las relaciones con quienes se encuentran presentes. Por ello ha venido "erigiéndose el denominado aprendizaje móvil (mobile learning, m - learning)" (Henríquez, González & Organista, 2013).

El m-Learning, está siendo cada vez mayor en la educación y en los procesos de capacitación e inducción de personal, por las enormes facilidades de integración de personas de diversos lugares de la geografía, la integración en diversos idiomas, la inmediatez de la comunicación, la facilidad de almacenamiento de datos en la nube. "Las características tecnológicas por las que destaca el m-Learning, según Valero, Redondo y Palacín (2012) son las siguientes: Portabilidad; inmediatez y conectividad y ubicuidad" (De la Peña et al., 2015). De acuerdo a Páramo y Burbano (2013) "las tecnologías informáticas y de la comunicación, no necesariamente están reemplazando los encuentros entre las personas", pues paradójicamente la comunicación virtual ha permitido validar y concretar un mayor número de encuentros presenciales.

A la vez, el uso de los dispositivos móviles, pueden ocasionar distracciones de las actividades laborales, por el hecho de dedicar tiempo a la consulta de redes y chats de tipo personal. Los funcionarios pueden encontrar en el teléfono inteligente, un sinnúmero de usos personales, una fuente de distracción de sus labores normales, que pudieran estar redundando en sus relaciones laborales.

Por otro lado, el acceso a las tecnologías móviles facilita los procesos de inducción y capacitación, de aprendizaje m-learning, de programas instructivos periódicos, para lo cual los colaboradores de una organización, han tenido que adaptar sus tiempos, espacios, equipos y sobre todo la disposición, pues hoy en día, prácticamente todas las personas cuentan con un Smartphone y están incursionando en las aplicaciones de m-learning.

## RESULTADOS

Es así como Peñuela, Paternina, Moreno y Camacho (2014), resaltan entre los usos negativos del celular, "la principal causa mencionada fue la distracción de la atención del interlocutor presente físicamente hacia quien está en línea", lo cual se constituye prácticamente en una paradoja, porque el uso del celular permite mejorar las relaciones con quienes están distantes y deteriorar las relaciones con quienes se encuentran presentes. Su uso va en crecimiento debido a las numerosas aplicaciones que surgen paulatinamente y a las facilidades y bondades (Organista et al., 2013), que ellas proporcionan a sus usuarios, condiciones que se deben seguir aprovechando sin descuidar la interacción humana presencial, haciendo que se humanice la tecnología y que se rediseñen los espacios de socialización física directa entre los miembros de una organización.

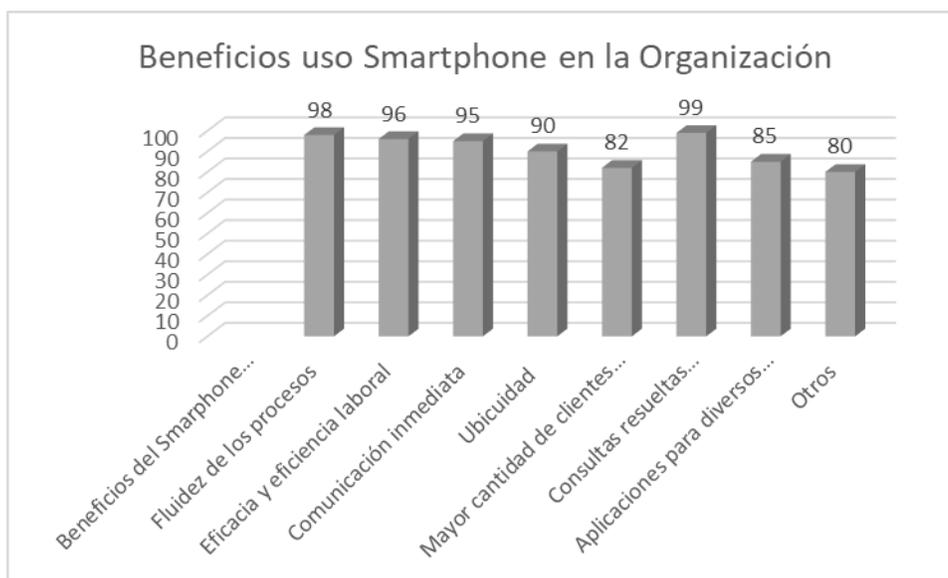
Por todo ello se justifica el estudio y debido a los innumerables usos que hoy en día tiene el celular, es importante contar con parámetros claros de gestión de la tecnología móvil en el ambiente laboral. Entre las enormes facilidades que proporcionan los dispositivos inteligentes, se encuentran: permiten mantener comunicación en tiempo real, contactos de audio y video, acceso a "correos electrónicos, redes sociales", (Henríquez, et al., 2013) televisión, radio, diversas aplicaciones para lectura, compras, publicidad, suscripciones, fotografía, noticias, entre muchas otras que captan la atención de sus usuarios, las cuales por su crecimiento deben ser reguladas.

Para los fines de inducción, capacitación y desarrollo de personal, la repercusión del uso del teléfono inteligente, en el clima organizacional es innegable, sobre todo en las aplicaciones dirigidas al aprendizaje, los simuladores, aulas virtuales, gestión de contenidos, wikis, comunidades virtuales, tecnologías de la web 2.0, con diversas herramientas gratuitas, traductores, bibliotecas, controladores remotos, editores de tareas, programas estadísticos, ejercicios interactivos, entre otros usos que pueden tener un efecto positivo sobre la productividad laboral mediada por las tecnologías, donde las interacciones de los miembros de la organización se elevan cada vez más a una dimensión virtual.

En este orden de ideas, es una realidad creciente que ocasiona desplazar las relaciones físicas para reemplazarlas por relaciones virtuales; de los diálogos con los compañeros a las búsquedas de interacción en línea, entre otros que buscan ser identificados como detonantes del cambio de los factores del ambiente de trabajo.

## Discusión

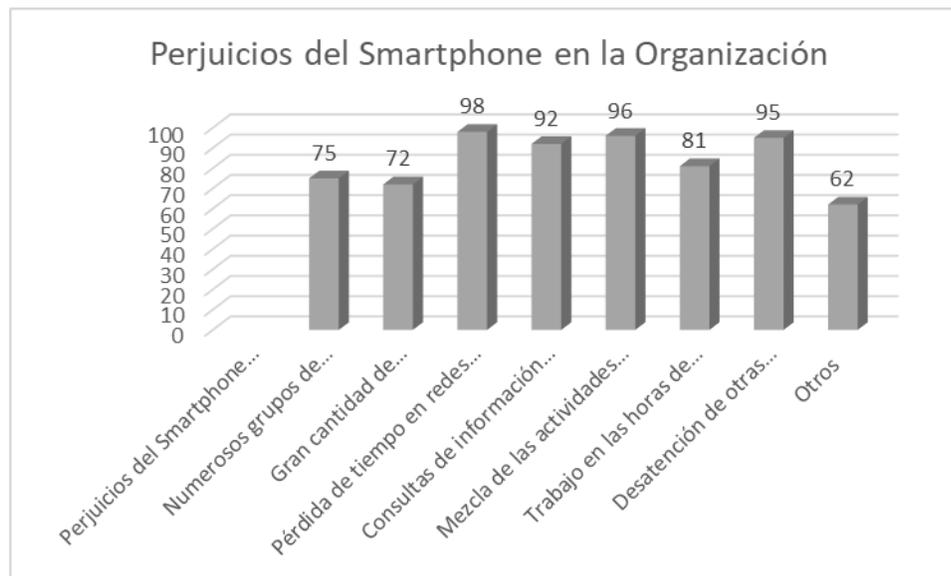
Los beneficios del uso del Smartphone, en cada una de las dimensiones del clima organizacional, se reflejan en mayor o menor porcentaje de acuerdo a cada organización, pero en general, la dimensión que más se beneficia es la de toma de decisiones, seguida del trabajo de equipo, paradójicamente se encuentra en tercer lugar la dimensión de comunicación, seguida de la innovación, el aprendizaje organizacional, la mejora en la resistencia al cambio y por último se benefician los aspectos de incentivos y motivación. Todos estos aspectos redundan en el aumento de la productividad.



*Gráfica 1.* En el cual se analizan los porcentajes de los mayores beneficios identificados del uso del Smartphone en la organización, derivado de esta investigación.

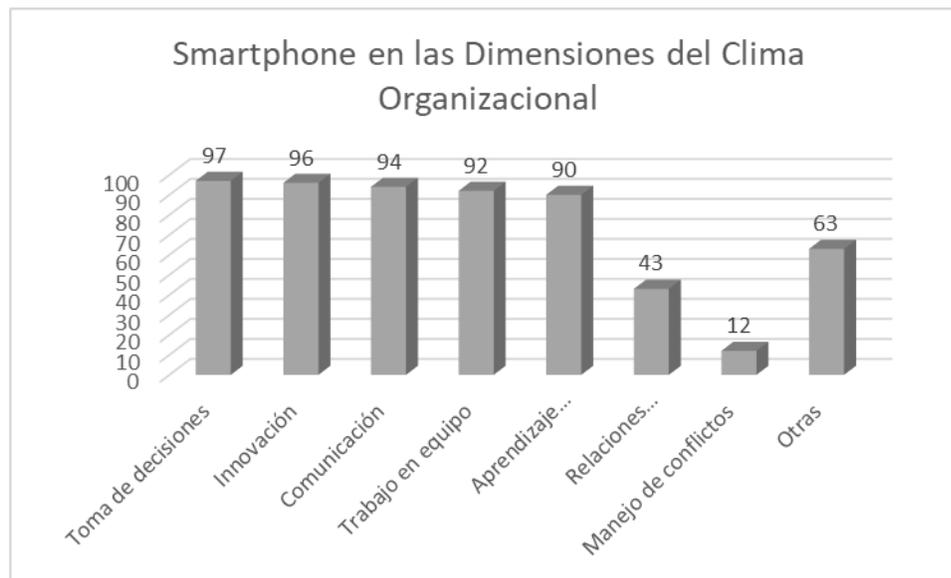
Así mismo se encuentra que se benefician la medición de logros individuales y grupales, la inversión de tiempo, la satisfacción individual y colectiva, lo cual permite incrementar el grado de aporte de los usos del teléfono inteligente al desempeño laboral.

Por su parte en el análisis de los perjuicios o desventajas del uso del teléfono inteligente, se puede observar que las dimensiones que se ven afectadas por el uso del teléfono inteligente en la organización son las relaciones interpersonales, el manejo del conflicto, la comunicación y sobre todo el manejo del tiempo por la distracción con las numerosas fuentes de información que proporciona el Smartphone.



Gráfica 2. En el cual se analizan los porcentajes de las desventajas identificadas del uso del Smartphone en la organización, derivado de esta investigación.

Teniendo en cuenta todos estos aspectos, se analiza que las dimensiones del clima organizacional que mayor influencia tiene en cuanto ventajas y desventajas derivadas del uso del Smartphone, paradójicamente dejan a la comunicación en tercer lugar, siendo en otras épocas el primer motivo de uso de un celular. Pero hoy en día con el uso del teléfono inteligente, los usos y potencialidades cambian, dejando muy claro que son mayores los beneficios que los perjuicios en la organización, en la medida en que se derive una adecuada administración personal y organización de dichos dispositivos, los cuales se propone que sean regulados mediante políticas precisas de uso institucional.



Gráfica 3. En el cual se analizan los porcentajes de las desventajas identificadas del uso del Smartphone en la organización, derivado de esta investigación.

Ello permite identificar la influencia de los nuevos comportamientos que surgen en cada una de las dimensiones propuestas, para así establecer las relaciones de los usos del Smartphone y cada una de las dimensiones identificadas. Esta herramienta por lo tanto sienta las bases estratégicas para optimizar los resultados beneficios en cada una de las dimensiones del clima organizacional, influenciado por el uso del Smartphone.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, Vásquez, V. (2011). *Liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la fundación creando futuro*. (Tesis doctoral inédita). Departamento de didáctica. Universidad de Alcalá.
- Arias, O.J., Cruz, M.H., Pedraza, R.M., Ordoñez, P.A. & Herrera, L. (2007). Los escenarios de la gestión del conocimiento y el capital intelectual en los procesos de investigación. *Signo y pensamiento*. 26 (50), 63 – 83. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=86005006>
- Brazuelo, G.F. & Gallego, G.D. (9 de diciembre de 2014). Estado del Mobile Learning en España. *Educación en Revista*. 99 – 128. DOI. 10.1590/0104-4060.38646. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/er/nspe4/0101-4358-er-esp-04-00099.pdf>
- Bonnin, A. (2015). Profesora de la Licenciatura en Recursos Humanos de UADE. Cronista.com. Lunes 13.07.2015 | 12:51. Recuperado de <http://www.cronista.com/itbusiness/Las-implicancias-de-llevar-la-oficina-en-el-smartphone-20150707-0033.html>
- Cardona, E.D. & Zambrano, C.R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios gerenciales*. 30 (131). 184 – 189.
- Creswell, J.W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (3rd ed.). Nebraska. SAGE Publications. Recuperado de [http://isites.harvard.edu/fs/docs/icb.topic1334586.files/2003\\_Creswell\\_A%20Framework%20for%20Design.pdf](http://isites.harvard.edu/fs/docs/icb.topic1334586.files/2003_Creswell_A%20Framework%20for%20Design.pdf)
- Dávila, N.G., (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12 (Ext), 180-205. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- De la Peña, E.F. & Burgos, G.M. (2015). Modelo práctico de aplicación (APP) para dispositivo móvil en las asignaturas universitarias de enseñanza a distancia. Experiencia con android para la asignatura dirección de operaciones. *EDUTECH. Revista electrónica de tecnología educativa*. 51, 1 – 22.
- García S.M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42) 43-61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Henríquez, R.P., González, B.C. & Organista, S.J. (Mayo, 2013). Clasificación de perfiles de uso de Smartphones en estudiantes y docentes de la Universidad

Autónoma de Baja California, México.

*Revista complutense de educación.* 25 (2), 245 – 270. DOI: 10.5209.

Recuperado

de:

<http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/41437/42935>

Hernández S.R., Fernández, C. & Baptista L. (2010). *Metodología de la Investigación.* (5ta ed.). México. D.F: Mc Graw Hill.

Jaik, D.A., Tena, J.A. y Villanueva, G.R. (18 de Agosto de 2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista electrónica diálogos educativos.* 19, 119 – 130. Recuperado [de](http://www.dialogoseducativos.cl/articulos/2010/dialogos-e-19-Articulo-Jaik-Satisfaccion-laboral-y-compromiso-institucional-de-los-docentes.pdf)

Marín, A.L. (2006). Las tecnologías de la información y la comunicación: Cambios en el modelo de comunicación. *Hologramática.* 4 (1), 15 – 33. Recuperado de Ciencia Red: [http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/195/hologramatica4pp\\_15\\_33.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/195/hologramatica4pp_15_33.pdf)

Mejía, A.A., Reyes, S.O. & Arzola, H.M. (2006). Medición del clima organizacional en instituciones de educación superior. *Universidad, ciencia y tecnología,* 10 (38), 55 – 61.

Mujica & Pérez, (2007). Gestión del clima organizacional: Una acción deseable en la Universidad. *Revista de educación Laurus.* 13 (24). 290 – 304.

Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico – descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Revista de ciencias sociales Apostá.* 56, 1 – 35. Recuperado de <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz1.pdf>

Organista, S.J., McAnally, S.L. & Lavigne, G. (abril, 2013). El teléfono inteligente (Smartphone) como herramienta pedagógica. *Revista Apertura.* 5 (1). 6 – 19. Recuperado de Redalyc: <http://www.redalyc.org/pdf/688/68830443002.pdf>

Ortiz, U.F. (2004). *Diccionario de la metodología de la investigación científica.* México D.F.: Editorial Limusa S.A.

Páramo, P. & Burbano M.A. (2013). Las NTIC y su efecto sobre distintas dimensiones sociales y lugares por donde transcurre la vida de las personas. *Pensamiento y Signo,* 23 (63), 170 – 189.

Peñuela, Paternina, Moreno & Camacho. (2014). El uso de los smartphones y las relaciones interpersonales de los jóvenes universitarios en la ciudad de Barranquilla – Colombia. *Salud uninorte.* 30 (3). 335 – 346.



Sánchez-Carbonell, X., Baranuy, M., Castellan. M.,

Chamarro, A. & Oberst, U. (2012). La adición a internet y al móvil: ¿moda o trastorno?. *Revista adicciones*. 20 (2). 149 – 159.

Segredo, P.A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista cubana de salud pública*. 39 (2), 385 – 393.

Visbal P.E. (2014). Clima organizacional para una cultura de calidad. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 10 (29), 121-144. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/709/70932556007.pdf>

