

Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL)

AMCIS 2012 Proceedings

Proceedings

Facebook and Organizational External Communication / El Impacto de Facebook en la Comunicacion Organizacional Externa

Nancy Espinoza-Reyes

Universidad ESAN, Lima, Lima, Peru., 0810193@esan.edu.pe

Karina Huiman-Diaz

Universidad ESAN, Lima, Lima, Peru., 0810197@esan.edu.pe

Jose Melendez-Cuadros

Universidad ESAN, Lima, Lima, Peru., 0810365@esan.edu.pe

Rosario Suazo-Veliz

Universidad ESAN, Lima, Lima, Peru., 0810366@esan.edu.pe

Jose Robles-Flores

Inf. Systems & Technology, ESAN University, Surco, Peru., jrobles@esan.edu.pe

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/amcis2012>

Recommended Citation

Espinoza-Reyes, Nancy; Huiman-Diaz, Karina; Melendez-Cuadros, Jose; Suazo-Veliz, Rosario; and Robles-Flores, Jose, "Facebook and Organizational External Communication / El Impacto de Facebook en la Comunicacion Organizacional Externa" (2012). *AMCIS 2012 Proceedings*. 77.

<http://aisel.aisnet.org/amcis2012/proceedings/Posters/77>

This material is brought to you by the Americas Conference on Information Systems (AMCIS) at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in AMCIS 2012 Proceedings by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact elibrary@aisnet.org.

Facebook and Organizational External Communication El Impacto de Facebook en la Comunicación Externa

Nancy R. Espinoza-Reyes
Universidad ESAN
0810193@esan.edu.pe

Karina E. Huiman-Díaz
Universidad ESAN
0810197@esan.edu.pe

José Carlos Meléndez-Cuadros
Universidad ESAN
0810365@esan.edu.pe

Rosario A. Suazo-Véliz
Universidad ESAN
0810366@esan.edu.pe

José Antonio Robles-Flores*
Universidad ESAN
jrobles@esan.edu.pe

*Corresponding author

ABSTRACT

Este artículo describe un estudio de investigación sobre la efectividad de Facebook, una plataforma de red social, como un medio de comunicación externa de las organizaciones. Partiendo del modelo de éxito de los sistemas de información de DeLone & McLean (2004), se plantea un modelo de investigación que relaciona el “uso de Facebook” y “la efectividad percibida de la comunicación organizacional externa”. Para poner a prueba las hipótesis se desarrolló un instrumento sobre la base de la literatura. Dicho instrumento se puso a prueba en un estudio piloto y se hicieron los ajustes necesarios. El instrumento mide la percepción de los encargados de las estrategias de redes sociales y comunicación externa. Cuarenta y nueve empresas enfocadas en consumidores finales participaron en el estudio. El estudio concluye que existe una significativa percepción de que Facebook es una herramienta que contribuye a la efectividad de la comunicación organizacional externa.

Keywords

Facebook, comunicación externa, efectividad, modelo de éxito de los sistemas de información.