



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Uso de redes sociales asociado al desempeño laboral del usuario
interno en un hospital de Nivel II, Lima -2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Villanueva Haro, Kely Giovana (orcid.org.0000-0003-3100-5472)

ASESORA:

Dra. Diaz Mujica, Juana Yris (orcid.org. 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con cariño para mi padre que desde el cielo guía mis pasos, a mi madre por su apoyo incondicional.

A mi esposo e hijos por alentarme, y ser mi soporte para cumplir una meta más en mi vida profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme salud y a mi familia mi gran apoyo.

A mis profesores por la enseñanza impartida.

A mi asesora por la gran labor realizada para cumplir con éxito el grado.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, Unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	
3.7. Aspectos éticos	
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1 Confiabilidad de variables	18
Tabla 2 Frecuencias según el desempeño laboral del usuario interno	19
Tabla 3 Frecuencias según el uso de las redes sociales del usuario interno	20
Tabla 4 Relación entre el uso de las redes sociales y la dimensión eficiencia del desempeño laboral	21
Tabla 5 Relación entre el uso de las redes sociales y la dimensión eficacia del desempeño laboral	22
Tabla 6 Relación entre el uso de las redes sociales y la dimensión efectividad del desempeño laboral	22
Tabla 7 Asociación entre el uso de las redes sociales y el desempeño laboral del usuario interno	23
Tabla 8 Relación entre uso de redes sociales y desempeño laboral.	24
Tabla 9 Relación uso de redes sociales y dimensión eficiencia del desempeño laboral	25
Tabla 10 Relación uso de redes sociales y dimensión eficacia del desempeño laboral	26
Tabla 11 Relación uso de redes sociales y dimensión efectividad del desempeño laboral	27

Índice de gráficos y figuras

Figura1 Diseño de investigación	15
Figura 2 Algoritmo de la muestra	16
Figura 3 Frecuencias según el desempeño laboral del usuario interno.	20
Figura 4 Frecuencias según el uso de redes sociales del usuario interno.	21

RESUMEN

En la investigación titulada: Uso de redes sociales asociado al desempeño laboral del usuario interno en un hospital de Nivel II, Lima 2022, tuvo como objetivo determinar la asociación entre el uso de las redes sociales y el desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022. La muestra fue de 70 trabajadores siendo un muestreo no probabilístico. El estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional transversal, con un diseño no experimental. La técnica que se desarrolló fue la encuesta, se utilizó dos cuestionarios que evalúan las variables uso de redes sociales y desempeño laboral. Se utilizó el software SPSS versión 22 para procesar los datos. Los resultados se presentaron a través de tablas de contingencia y el estadístico Chi cuadrado.

Los resultados correlacionales muestran que existe asociación significativa entre el uso de redes sociales y el desempeño laboral (p calculado = 0.022) < (p tabular= 0.05), asimismo se encontró que la variable uso de redes sociales se correlaciona significativamente con las dimensiones de desempeño laboral que son la eficacia, eficiencia y efectividad. Se concluye que la variable uso de redes sociales se asocia con el desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

Palabras clave: redes sociales, desempeño laboral, eficacia, eficiencia, efectividad.

ABSTRACT

In the research entitled: Use of social networks associated with the work performance of the internal user in a Level II hospital, Lima 2022, the objective was to determine the association between the use of social networks and the work performance of the internal user in a Hospital of Level II, 2022. The sample consisted of 70 workers, being a non-probabilistic sampling. The study was quantitative, cross-sectional correlational, with a non-experimental design. The technique that was developed was the survey, two questionnaires were used that evaluate the variables use of social networks and work performance. SPSS version 22 software was used to process the data. The results were presented through contingency tables and the Chi square statistic.

The correlational results show that there is a significant association between the use of social networks and job performance (p calculated = 0.022) < (p tabular = 0.05), it was also found that the variable use of social networks is significantly correlated with the performance dimensions which are effectiveness, efficiency and effectiveness. It is concluded that the variable use of social networks is associated with the work performance of the internal user in a Level II Hospital, 2022. Correlational results show that there is a significant association between social media use and job performance (p calculated = 0.022) < (p tabular= 0.05), it was also found that the variable use of social networks correlates significantly with the dimensions of work performance that effectiveness, efficiency and effectiveness. It is concluded that the variable use of social networks is associated with the work performance of the internal user in a Level II Hospital, 2022.

Keywords: social networks, job performance, efficacy, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Los trabajadores del sector salud tienen mayores actividades laborales durante espacios prolongados y esto se debe a la nueva forma de vida que afrontamos debido a la pandemia por la Covid19, los trabajadores con la finalidad de acrecentar algunas actividades por su alta rapidez en la comunicación entre los colaboradores, como también se ha convertido en un medio de distracción por sus contenidos que se difunden en las redes sociales (RS) , (Facebook, Instagram, Tik tok y WhatsApp). Por otra parte, la OMS menciona que bastantes personas se informan por medio de las redes sociales, y es bastante viable que estas plataformas sean fuentes de información aún más relevantes para las futuras generaciones. Creemos que hablamos de una cuestión crítica y que debemos laborar colectivamente con el propósito de salvaguardar la buena salud y la vida. (Organización Mundial de la Salud) OMS (2021).

De acuerdo las últimas estimaciones publicadas 2 millones de empleados fallecen cada año realizando sus actividades, dentro de ellas 2,1 millones se relacionan con malestares asociadas al desempeño laboral y 37.5 millones de empleados padecen accidentes realizando sus actividades laborales. Asimismo, veinte tres millones de personas quedaron en situación de inacción y dejaron de buscar ocupación frente a la carencia de oportunidades gracias a la enfermedad pandémica, poco bastante más de la mitad de los nuevos inactivos fueron féminas y 6 millones fueron hombres adolescentes entre 15 y 24 años. La tasa de desocupación juvenil, además, subió 2,7 puntos de vista porcentuales hasta 23,2%, un grado que no fue registrado previamente, y que involucra que alrededor de uno de cada 4 adolescentes en el mercado gremial estaba sin trabajo al tercer trimestre de 2020. (Organización Internacional del Trabajo 2019)

La entidad pública y privada deben ofrecer ambientes asignados al desarrollo de las actividades físicas previamente, mientras o seguido de las actividades laborales, los asistentes de los establecimientos públicos y privados, deberían impulsar durante el trabajo pausas activas o también ejercicios que sea de corto tiempo, porque coadyuva a evitar el desarrollo de enfermedades, disminuir

los niveles de estrés, fomentar un mejor estado anímico; y contribuyen al beneficio de las actividades encomendadas. (Ministerio de Salud 2018)

En un estudio realizado sobre el desempeño laboral (DL) en profesionales sanitarios en el año 2020, se encontró que el 24% de los colaboradores presentaron un deficiente desempeño en sus labores, en cuanto a sus características generales se encontró: el 78% de los trabajadores aproximadamente tienen seis años de servicio, el 63% mencionaron tener sobrecarga laboral, el 70% mencionaron no contar con capacitaciones y el 66% mencionaron que tienen restringido el acceso a la red social en las computadoras de uso múltiple. (Ministerio de salud 2018).

A medida que se ven los estragos ocasionados por la pandemia e incluso el continuo impacto en el mundo, se muestra el incremento de los usuarios de RS. Según las últimas estimaciones hay 4,620 millones de usuarios de redes sociales a nivel mundial, que indica un crecimiento interanual mayor al 10% equivalente a 424 millones de nuevos usuarios, desde el año anterior, representado por el 58% de la población mundial (Digital 2022).

Actualmente en el Hospital existe restricción en cuanto al uso de redes sociales en los equipos que pertenecen al hospital, se encuentran bloqueados para uso de redes sociales, debido a que son de uso para labores propias de la institución, pero los trabajadores no están prohibidos del uso de su aparato móvil donde si pueden hacer uso RS. Por ello, es importante y necesaria esta investigación en el hospital, para lo cual se planteará la siguiente pregunta: ¿Cuál es la asociación entre el uso de las redes sociales y el desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022? Los problemas específicos son: ¿Conocer cuál es la asociación entre el uso de las redes sociales con las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022?.

El presente estudio es fundamental porque el uso de RS en la actualidad es considerado una herramienta indispensable en la vida cotidiana. Estas tecnologías facilitan la interacción entre las personas de manera remota e independiente del

lugar de ubicación. El uso de las redes sociales, genera diversos cambios en los individuos, proporcionando ventajas (facilita la interacción entre los trabajadores, rapidez de la información y compartir conocimiento) y desventajas (afecta las relaciones personales, afecta la concentración durante el desarrollo de las actividades, disminuye la producción laboral y publicación de informaciones falsas).

También reviste importancia por el impacto que representa el uso RS en el DL del usuario interno, puesto que con los resultados que se obtendrán se podrá generar estrategias y herramientas que mejore las dimensiones del desempeño laboral, de tal manera se logre que dicha institución represente competitividad en comparación con otras instituciones. El presente estudio basará su instrumento en las dimensiones del desempeño laboral según Chiavenato (2011). Asimismo, los resultados obtenidos permitirán fortalecer las debilidades en el uso de las redes sociales durante las horas de trabajo, también será un aporte para la parte administrativa quienes si bien no interactúan directamente, las redes sociales podría facilitar la rapidez en el envío de información.

El estudio es relevante porque actualmente existen pocas investigaciones a nivel nacional como internacional sobre el desempeño laboral del usuario interno y asociación con el uso de la redes sociales. Además, el presente estudio tiene como finalidad contribuir a la sociedad científica como el uso de RS favorece o perjudica el desempeño laboral en los trabajadores. Asimismo, el estudio podrá ser útil para futuras investigaciones a lo largo del tiempo.

Este estudio presentará como objetivo general: Determinar la asociación entre el uso de las redes sociales y el desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022. Los objetivos específicos serán: Identificar la asociación entre el uso de las redes sociales con las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

En la investigación, se planteó la hipótesis general que existe asociación significativa entre el uso de las redes sociales y el desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022. Las hipótesis específicas que se plantearon

fueron que existe asociación significativa entre el uso de las redes sociales y las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

II **MARCO TEÓRICO**

En referencia a las investigaciones a nivel nacional se tiene el estudio de Lázaro (2021), sus resultados mostraron que el buen desempeño en los usuarios internos en el área de salud es fundamental para el beneficio de las metas instituciones. El 45% de los profesionales médicos menciona que se debe continuar brindando una atención de calidad con eficiencia y efectividad a los diferentes inconvenientes con la salud que la población o el usuario logre exponer, esto involucra la plena satisfacción del usuario.

Encontramos también a Medina & Arévalo (2019), demostró que no existen asociación significativa entre las variables adicción a la red social y el desempeño laboral (Pearson = 0.346), así también tenemos a Ticona & Ramos (2019) concluyó que el comportamiento de los trabajadores que hace uso del internet suele ser más divertidos y entretenidos debido a que la principal red social que se utiliza en el Perú es el Facebook.

Así también Huacho (2017) en su estudio concluyó que existe una relación con estadística significativa entre el uso de RS y la productividad laboral ($p = 0.000$), el 38% de los trabajadores tuvieron una productividad laboral de nivel regular, el 47% de los trabajadores tuvieron una productividad laboral eficiente, el 39% de los trabajadores tuvieron una eficacia regular de la productividad laboral y el 79% de los trabajadores tuvieron una efectividad adecuada de la productividad laboral.

Díaz y Lázaro (2017) en la investigación adicción al Whatsapp y sus implicaciones en las habilidades sociales”, Obtuvo como resultados que no existe de una relación directa sobre las variables estudiadas, a su vez recomendó la importancia de ampliar la muestra para conocer los distintos niveles de adicción y

habilidades sociales.

Según el estudio de Rodríguez (2021), encontró que las tecnologías por medio de las redes sociales tienen la posibilidad de ser relevantes para la selección y el reclutamiento de personal para la organización. El análisis dijo que las redes sociales son herramientas capaces de aproximar al reclutador candidatos capaces de llevar a la organización de forma responsable y que no hay barreras en el planeta virtual para hallar al candidato ideal, las redes sociales que fueron utilizados fueron LinkedIn (45%) Facebook (39%).

Delgado et al. (2020) realizó la investigaron en estudiantes de secundaria Demostrando los altos índices de adicción al material encontrado en las redes sociales influyen negativamente en ellos, encontrando efectos en su comportamiento como siendo solitarios y presentaron dificultades para socializar e interactuar con otros individuos truncando sus habilidades sociales.

También encontramos el estudio de Villafuerte (2020), En sus resultados se encontró que existen asociación significativa en las variables uso de los medios de red social y el nivel de desempeño profesional que muestran los trabajadores ($p < 0.05$), el desempeño laboral de los usuarios fue de nivel regular en un 76%, el 34% de los trabajadores se vieron afectados su desempeño laboral por causas de las redes sociales. El estudio concluye que los niveles de DL en los colaboradores de una dependencia pública se ven afectadas por el uso de los medios sociales.

Así mismo Morandeira et al. (2019) en su estudio tuvo como resultado que las redes más famosas fueron: Facebook (84%), YouTube (63%), LinkedIn (60%), y Twitter (53%), las dos últimas fueron las redes más empleadas con objetivos expertos. En medio de las utilidades expertos resaltan las ocupaciones formativas (85%) y el contacto con otros expertos (82%). Concluyeron que las redes sociales son convenientes para la publicación de datos sobre sucesos científicos y ocupaciones dirigidas a la formación, la actualización y compra de conocimientos y la comunicación entre expertos.

Según Amador (2018), sus resultados mostraron que el 61% de los trabajadores menciona que es fundamental el uso de la red social en el trabajo porque facilita la comunicación con personal, las características sociales fueron la edad promedio es de 34 años, aproximadamente el tiempo de trabajo por semana fue de 40 horas y el 47% de los usuarios menciona utilizar el WhatsApp como medio de comunicación rápida, así también Rodríguez & Aceves (2018) sus resultados proponen que el beneficio de las RS en el trabajo tiene una interrelación positiva con la satisfacción, que puede ser bastante eficaz para incrementar las ocupaciones en las empresas.

Por otro lado Guillen (2019), encontró que las principales acciones realizadas por los usuarios en internet son: visualizar sus RS (76%), chatear (50%), buscar de información (47%) y leer correos electrónicos (30%). Aunque a su vez consideran otras utilidades según los rangos de edad: en jóvenes entre 18 y 34 años prefieren oír música, visualizar videos, series y películas en red; los adultos entre 35 y 50 años indagan sobre información de su interés más que él de otros; y las personas entre 51 y 70 años de edad leen correos más seguido.

Así también Anyaipoma (2019) en su investigación sobre el uso las redes sociales y el proceso del aprendizaje, encontró que existe asociación moderada en las variables con un r de 0,576. además efectuó una aproximación con un tema con poco estudio y realizó el reconocimiento del problema a partiendo de la observación participante.

Por su parte en la investigación realizada por Alarcón & Estrada (2017), sus resultados mostraron que la utilización del celular en el sitio de trabajo todavía está en debate, en nuestro estado las medidas a tomarse dependen del entorno organizacional y tienen la posibilidad de estar inmersas dentro del reglamento interno de trabajo y llegaron a la conclusión que la utilización del teléfono celular y redes sociales en la actualidad es algo que compete tanto a adolescentes como adultos debido a que vivimos en la época de la tecnología no obstante en el campo gremial es fundamental llevar a cabo políticas que regularicen su uso.

En relación a Aucay & Herrera (2017), en su investigación demostraron que el 60% de los trabajadores hacen uso de la red social, el 58% de los empleados utiliza Facebook, el 19% de los trabajadores utiliza WhatsApp, el 22% menciona que utiliza las redes sociales porque es más rápido la comunicación con sus compañeros de trabajo. Así también Estrada (2017), en su investigación se encontró que el 70% de los colaboradores de sexo femenino hacen uso las redes sociales con la finalidad de interactuar con sus amigos, en relación al uso: los varones hacen uso todos los días de las red social a diferencia de las mujeres que solo hacen uso de la red social cuatro veces por semana. Las redes sociales con mayor uso fueron Facebook y WhatsApp. El estudio concluye que el uso de la red social tiene correlación positiva con el desempeño laboral.

Según Romero & Cadena (2017), mostraron que el 73% de los trabajadores tuvieron acceso a la red social , el 70% de los trabajadores considera que las redes sociales son un distractor en el trabajo, el 86% de los colaboradores hace uso de la red social aproximadamente 4 horas por día, el 63% de los trabajadores mencionó que no puede usar libremente las redes sociales, el 63% de los trabajadores menciona que las RS no ayudan al desempeño de la institución y la red social con mayor uso fue WhatsApp 64%. También se encontró a Cerdán (2017), en su trabajo, obtuvo que existen niveles de riesgos de adicción a las RS, con el 65% que inician con riesgo bajo, 25% tiene riesgos de nivel moderado, 2% tienen riesgos de nivel alto y 11% no presentaron riesgo, siendo este significativo para el desenvolvimiento de la variable en los participantes obteniendo un alto nivel de predisposición a la adicción a la red social.

Se encontró que Dominguez (2016) observó que la adicción a las RS de Internet tiene una relación con significancia ($p < 0,01$) con las habilidades sociales (HS), infiere que a mayor adicción a las RS se encuentra un bajo nivel de HS en los adolescentes.

La teoría de desempeño laboral menciona que consiste en la actitud que tienen los empleados frente a su trabajo. Dicha acción se valora en el proceso de su rendimiento, para ello se tiene en consideración diversos factores como la

capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar de forma individual a los empleados. En las revisiones sobre el rendimiento laboral se realizan cada año y pueden establecer el aumento de la elegibilidad de un empleado, concluir si es apto para ser promovido o hasta si correspondiera ser separado. (Chiavenato 2011)

Por otro lado Chiang (2019) también reconoce como rendimiento laboral al comportamiento del colaborador en el cumplimiento de sus actividades. El desempeño hace referencia al cumplimiento de las tareas del empleado, concernientes con los estándares y los objetivos que busca por la institución. El desempeño está conformado por la pericia y las competencias que asume el empleado en el cumplimiento de sus labores, por su actitud y responsabilidad, así también por sus logros y resultados aprehendidos.

Según la OMS (2019) es importante entonces, que en todas las organizaciones una vez que se ha seleccionado al colaborador, se le informe la misión, visión, valores y todo lo relacionado con la filosofía de la organización a su ingreso, recorrer todos los ambientes por donde supuestamente va a deambular y orientarlo en cuanto a sus tareas, procedimientos y responsabilidades del cargo asumido. Así como también la OIT (2018) refiere que en las organizaciones se puede hablar de la evaluación de desempeño, cuando los colaboradores son instruidos claramente en lo que deben realizar, es así que la evaluación del desempeño considera a la retroalimentación, acompañamiento y seguimiento como proceso constante entre el jefe de turno y el colaborador, que es particularmente participativo y dinámico, que fomenta el aprendizaje recíproco haciéndolos responsables del progreso de sus competencias en la continua mejora de los procesos y el alcance de los objetivos de la organización. La evaluación del desempeño es una estrategia en la administración que conlleva interacciones permanentes (diálogo continuo) lo cual concede al colaborador el desarrollo de su cargo a desempeñar, comprometiéndose por sus resultados.

El desempeño en general como una autorregulación de cada individuo, en relación a las funciones que realiza, los objetivos y conclusiones que se propone

alcanzar en el lugar donde le toque. La estimación del desarrollo de la autoevaluación de desempeño en general, será menester entonces saber necesariamente las funciones a las cuales les será destinado para poder aplicar con claridad sus conocimientos al respecto y así con el transcurso de los días, semanas o tiempo que se le designe, evaluar los resultados de las labores que realizaría el trabajador en el lugar de origen laboral. (ONU 2021)

Las dimensiones del desempeño laboral son Dimensión Eficiencia: Hace referencia al grado mayor de rendimiento que usa la menor proporción de insumos para poder hacer la más grande proporción de resultados. La eficiencia necesita minimizar la proporción de recursos innecesarios usados para generar un resultado definido, integrado la época y la energía personal. Es un criterio medible que se puede establecer usando la interacción entre la producción eficaz y el ingreso total. Disminuyendo el derroche de recursos sean estos materiales físicos, energía y tiempo mientras consigue el resultado anhelado. La eficiencia es una cualidad esencial porque los insumos son limitados. La era, el dinero y las materias primas son precarios y es esencial preservarlos mientras existe un nivel aceptable de producción. Una sociedad eficiente tiene mayor capacidad de servir a sus pobladores y funcionar de manera competitiva. (Robbins 2015).

Dimensión Eficacia: Hace referencia al grado de calidad con el que se desarrolla una labor o proceso que, en última instancia, conduce a un más grande rendimiento general, como además es qué tan bien una organización y los individuos que la unen hacen labores de construcción de costo, y qué tan bien las funcionalidades de la compañía valen la pena en términos generales. Fleitman (2007) nombrado por Garcés (2016), refirió a la eficacia como la capacidad para alcanzar los resultados planificados. (p. 23).

Garcés (2016) define a la efectividad como la relación existente de la eficiencia y la eficacia, es decir optimizar los recursos para el logro de resultados. Koontz et al. (2012) mencionaron a la efectividad como el logro de objetivos. (p. 14) esta se puede ejercer a muchas piezas de las ocupaciones comerciales. A partir de un criterio gerencial, una compañía es positiva si su gente está llevando a cabo las

labores requeridas. Cuanto más consistentemente los empleados realicen las labores de manera correcta, más efectivos van a ser. Esto incluye la utilización conveniente de la comunicación, la tecnología, el razonamiento organizacional e personal y los recursos. Las medidas de efectividad además tienen la posibilidad de utilizar para explicar la producción en un ámbito de construcción. En esta situación, un proceso se estima efectivo si el resultado alcanzó las especificaciones deseadas. (Robbins 2015)

Por otro lado, Zegarra (2019) menciona que la magnitud efectividad se refiere al efecto que se alcanza gracias a una acción hecha en condiciones usuales. Es la posibilidad en que el individuo o su colectivo se favorezca de un procedimiento o práctica médica. En el campo sanitario, argumentará al análisis del efecto de un curso de acción sanitaria, bajo contextos comunes de experiencia médica, sobre el nivel de salud de un grupo.

Tomando en cuenta a Chiavenato (2011), que menciona que una vez instaurado un programa de evaluación del funcionamiento bien organizado, coordinado y desarrollado, comúnmente trae ventajas a corto, mediano y extenso plazo. Los primordiales favorecidos son, primordialmente, el evaluado, el líder, la compañía y la sociedad.

Las redes sociales se conocen como una sociedad virtual o lugar de perfiles, una red social es un portal web que centra a los individuos para dialogar, compartir ideas e intereses o hacer nuevos amigos. Esta clase de participación y uso compartido se sabe cómo RS (OIT, 2018). Además, Una red social es un website que posibilita que personas con intereses semejantes se reúnan y compartan información, fotos y clip de videos. Los individuos relacionados en las redes sociales tienen la posibilidad de realizarlo como un esfuerzo personal o comercial. Esos que se implican en sitios de RS como un esfuerzo personal interactúan utilizando numerosas maneras de medios para polemizar sobre sus vidas e intereses. Las RS más famosas para esta clase de relación familiar integran Facebook, WhatsApp, Instagram y Twitter. Aunque estas y otras redes sociales tienen la posibilidad de usarse con objetivos comerciales, en especial de marketing,

las redes sociales hay especialmente para las redes sociales empresariales (Mayo Clinic 2022).

Asimismo, el MINSA (2018) menciona los tipos de redes sociales: usados con mayor frecuencia son Classmates: Uno de los sitios web más grandes para conectar amigos de la escuela secundaria y mantenerse en contacto con ellos y futuras reuniones. Facebook: El sitio web de red social con mayor extensión en Internet donde los usuarios establecen un espacio personal y se conectan con amigos, intercambiando fotos, compartiendo películas, hablen sobre su hacer cotidiano, etc. Instagram: Una aplicación y un servicio para compartir fotos móviles disponibles para las plataformas iPhone, Android y Windows Phone. LinkedIn: Una de las mejores, ubicación para conectarse con compañeros de trabajo actuales y anteriores y posibles empleadores futuros. Pinterest: Un popular servicio que permite compartir imágenes a cualquier persona, crear colecciones y más. Snapchat: Una aplicación para teléfonos inteligentes que se enfoca en fotos y videos de retratos que desaparecen después de recibirse. Twitter: Permite que publicaciones de 140 caracteres puedan ser subidas desde sus teléfonos y en Internet. Una forma fantástica de tomar el pulso de lo que está pasando en todo el mundo. YouTube: Una excelente red de usuarios que publican video blogs y otros videos divertidos y emocionantes. WhatsApp: forma parte del grupo de la red social que funciona desde 2009, su función es principalmente mensajería instantánea (Ipsos 2020).

En el estudio de Cueto (2021), menciona los beneficios de la red social posibilita conectarse con otras personas internacionalmente: Una de los beneficios más resaltantes del uso de la red social es la función de llegar instantáneamente súbitamente a los individuos desde cualquier sitio ejemplificando: Usa Facebook para mantenerte en contacto con tus amigos del colegio que se mudaron por todo el territorio, inicia un chat a partir de WhatsApp con familiares que viven al otro lado de todo el mundo o conoce gente nueva en Twitter de metrópolis o zonas en las que jamás has estado e inclusive has oído dialogar previamente.

Comunicación Simple e Inmediata: Permite estar conectados dondequiera que nos encontremos, no se depende de teléfonos fijos, contestadores automáticos o correspondencia postal para estar comunicados con alguien. Sencillamente tenemos la posibilidad de abrir nuestras propias Pcs portátiles o alzar nuestros propios teléfonos capaces y de inmediato iniciar a estar comunicados con cualquiera en diferentes plataformas. Hallazgo de información y noticias en tiempo real. Para enterarse de lo que sucede en el planeta, sólo se necesita conectarse a la RS. Una virtud complementaria es la posibilidad de personalizar sus vivencias de hallazgo de noticias e información escogiendo continuar lo que elige. Monumentales ocasiones para los empresarios tienen la posibilidad de conectarse con consumidores recientes, ofertar sus productos y extender su alcance utilizando las RS. Diversión y goce general: Bastantes personas recurren a él una vez que disponen de tiempo libre en el trabajo o sencillamente anhelan relajarse en el hogar. (Moreau 2021)

En el estudio de Moreau (2021) menciona que dentro de las desventajas de la red social se encuentra la sobrecarga de información: Siempre se encontraran personas en redes sociales tuiteando enlaces y publicando selfies como compartiendo clip de videos de YouTube, siendo bastante ruidoso. Sentirse agobiado por demasiados amigos de Facebook para seguir estando al día o demasiadas fotos de Instagram para navegar no es tan raro. Con la época, tendemos a juntar una enorme proporción de amigos y seguidores, y aquello puede ofrecer sitio a una gigantesca proporción de fuentes de noticias infladas con bastante contenido que no nos atrae en absoluto. Inconvenientes de privacidad: Se comparte tanto online en dichos días que los inconvenientes de privacidad se permanecen convirtiendo en una inquietud cada vez más grande. Inclusive hay inconvenientes en el trabajo luego de twittear algo inapropiado, compartir bastante con el público puede producir toda clase de inconvenientes que en ocasiones jamás se puede desbaratar. Presión social de los compañeros y acoso cibernético: Para los individuos que luchan por encajar con sus compañeros, en especial jóvenes y adultos adolescentes, la presión de hacer ciertas cosas o actuar de determinada forma podría ser todavía peor en las redes sociales.

Cueto R. (2021) menciona que, en algunas ocasiones extremas, la abrumadora presión de encajar con los usuarios en las RS o transformarse en la finalidad de un ataque de ciberacoso puede ocasionar estrés grave, ansiedad e inclusive depresión. Incremento de las emociones de separación social: Ya que los individuos ahora permanecen conectados constantemente y puede abrir el perfil social de un amigo con un clic del ratón o un toque de su smartphone, es muchísimo más simple utilizar la relación online como sustituto de la relación presencial.

Distracción: Los individuos se distraen con cada una de las aplicaciones sociales, las noticias y los mensajes que reciben, lo cual produce toda clase de inconvenientes, como distracciones al conducir o la carencia de atención total de alguien a lo largo de un dialogo o a lo largo del funcionamiento gremial. Hábitos de vida sedentaria y variación del sueño: Las RS se hacen en cualquier tipo de PC o dispositivo móvil, en ocasiones puede impulsar bastante sentarse en un espacio a lo largo de bastante tiempo. De igual modo, observar la luz artificial de una PC o de la pantalla de un teléfono por la noche puede influir de manera negativa su capacidad para descansar bien por la noche.

En la investigación se consideraron tres dimensiones: la compulsión, la prioridad y la frecuencia en el uso de la red social asociados a la adicción que es considerada como un tipo de enfermedad sea esta física o psicológica dirigida a una actividad, sustancia o relación afectiva que conlleva a una dependencia (OMS 2010).

Así también Young (1998) investigó como lo adictivo de Internet puede considerarse como un trastorno en el control de los impulsos no implicando una intoxicación.

La primera dimensión es la compulsión donde existen diversas conductas que se manifiestan en acciones dirigidas a evitar situaciones donde se involucran emociones que no están dispuestos a sentir, una conducta compulsiva generalmente inadecuada de alta prioridad que se realiza evitando confrontar situaciones difíciles usualmente de naturaleza emocional. Garrido 2008 (p.112).

La segunda dimensión es la Prioridad: Fraile (2009), indica que las prioridades parten de una comparación. Una prioridad es algo relevante frente a otra cosa (p. 156). Cuando una persona se siente una y otra vez preocupado y evoca la actividad anterior online o adelanta la siguiente sesión; siente la obligación de pasar mayor tiempo en internet, dejando de realizar otras tareas perdiendo su inclinación hacia ellas y optando por pasar más tiempo en internet, para sentirse bien. (Aucay 2017).

La siguiente dimensión es la frecuencia: definida como una magnitud medible de las repeticiones en un tiempo definido de un fenómeno o suceso. Garrido 2008. Está relacionado con el tiempo invertido en las redes sociales. (Aucay 2017).

III. METODOLOGÍA

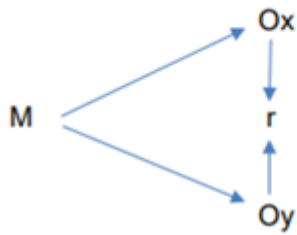
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Según Hernández, et al. (2017) el estudio realizado es de tipo básica con el enfoque de tipo cuantitativo determinado como el estudio fundamentado en utilizar los números para investigar, analizar y comprobar información y datos; así también especifica y delimita la correlación entre dos o más variables.

3.1.2 El diseño usado es de tipo no experimental porque no existió manipulación de la variable. Además, es de nivel descriptivo debido a que estima parámetros partiendo de una muestra, considerada como objeto de estudio la población. Es necesario el análisis estadístico para contrastar los objetivos propios del estudio (Hernández, et al. 2017). Así también fue de tipo analítico correlacional definido como una medida no paramétrica que indaga la correlación entre dos variables, fue de corte transversal porque la medición de la variable se realizó en un solo momento, prospectivo porque la información se obtuvo directamente de la fuente captada por el investigador, siendo así los datos más confiables (Vásquez W 2020).

Figura 1:

Diseño de Investigación



|

Dónde

M= Muestra de la investigación

V1 = Variable1: Uso de redes sociales

V2 = Variable2: Desempeño Laboral

r = Relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Uso de redes sociales

Definición conceptual:

Se consideran como estructuras integradas en Internet por individuos u organizaciones conectadas que parten de intereses o valores comunes. Mediante ellas, inician relaciones de forma rápida, sin una jerarquía o algún límite físico (Moreau 2021).

Definición operacional: Se define como el número de horas que utiliza el usuario interno en las RS con la finalidad de establecer contacto con individuos o búsqueda de información de interés personal, medidos bajo las siguientes dimensiones compulsión, prioridad y frecuencia.

Variable 2: Desempeño laboral del usuario interno

Definición conceptual: Es el comportamiento del colaborador en la busca de los objetivos trazados dentro de la organización; estableciendo una estrategia individual para poder alcanzarlos (Chiavenato 2011).

Definición operacional: Es el desempeño laboral del usuario interno frente al uso de la RS en el Hospital, según sus dimensiones: cognitiva, actitudinal y técnica, el cual utilizará una medición de tipo Escala de Likert y cuyo resultados finales serán malo, regular y bueno (Palomino E, 2022)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

La población de estudio estuvo constituida por los usuarios internos de un departamento del hospital ubicado en la provincia Lima. Se tiene información estadística de 84 usuarios internos, datos obtenidos del Departamento de Articulación Prestacional de dicha institución.

Criterios de inclusión

Usuario interno activo no menor a 6 meses en el hospital.

Usuario interno con al menos un perfil en las redes sociales.

Usuario interno que acepte ser parte del estudio y complete el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

Usuario interno de otros establecimientos de salud.

Usuario interno sin perfil en las redes sociales.

Usuario interno activo con tiempo menor a 6 meses, de vacaciones o licencia.

Usuario interno que no desea participar del estudio.

3.3.2 Muestra

Para hallar la muestra se utilizó el siguiente algoritmo y como muestra se obtuvo 70 usuarios internos del Hospital.

Figura 02: Algoritmo para obtener la muestra

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: Muestra Calculada

N: Población

Z: 1,96

p: (0.5)

q: (1-p):

d: (0.05) Máximo error, precisión deseada

$$n = \frac{945 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (945 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

3.3.3 Muestreo

En muestreo se usó el no probabilístico accidental debido a que se realizó la encuesta conforme los días hasta completar la cantidad de datos requeridos en la muestra del estudio. Hernández, et al. (2017)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La técnica que se utilizó en el estudio fue la encuesta. La encuesta definida como un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva para la recopilación de datos por medio del cuestionario previamente diseñado. Hernández, et al. (2017)

Instrumento: En el presente estudio se utilizó como instrumentos dos cuestionarios del autor Huacho C, 2017, adaptado y validado. Se procede a describirlos.

El cuestionario para la variable desempeño laboral está conformado por 20 preguntas y se encuentra dividido en tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad, para la medición de las variables se utilizará la escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y siempre. Finalmente el desempeño laboral será medido en adecuada (74 a 100 puntos), Regular (47 a 73) e Inadecuada de 20 a 46), de acuerdo a la puntuación obtenida en cada uno de los cuestionarios.

Luego para la medición de la variable redes sociales se utilizó un cuestionario conformado por 20 preguntas y se encuentra dividido en tres dimensiones: compulsión, prioridad y frecuencia, para la medición se utilizaría respuesta de tipo dicotómica. Finalmente la variable uso de la red social será medida como Alto (14 a 20), Medio (7 a 13) y bajo (0 a 6) de acuerdo a la puntuación obtenida en cada uno de los cuestionarios.

Validez: Los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio fueron validados por el autor Huacho en el año 2017 en su estudio "Influencia de la red social en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público", teniendo como resultado aplicable.

Confiabilidad: Se describe en el cuadro la confiabilidad del autor que validó la prueba.

Tabla 1

Confiabilidad de variables

Variables / dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño Laboral	0.835	48
Redes sociales	0.835	48

3.5 Procedimientos

Para el proceso de la recolección de los datos, se pidió la anuencia del Director del Hospital; luego, se procedió a coordinar con el jefe de selección del personal para coordinar los días a realizar las visitas. La recolección de la información se realizó los días martes, miércoles y viernes durante 15 días hábiles.

3.6. Método de Análisis de datos

Para la elaboración del presente estudio se utilizó el programa Microsoft Word y para la elaboración de tablas y el análisis inferencial se utilizó el paquete estadístico SPSS en la versión 24, donde se procedió a crear las tablas de frecuencia y gráficos que serán mostrados en los resultados del presente estudio.

En el estudio se realizó la estadística descriptiva en donde las variables cualitativas son expresadas en frecuencias absolutas y relativas. Para las variables cuantitativas se tomará en cuenta las medidas de tendencia central (moda, mediana, media).

En el estudio se consideró la estadística inferencial que permitió estimar parámetros poblacionales de la muestra utilizada, y realizar la contrastación de la hipótesis. Para ello se utilizó la prueba no paramétrica del chi cuadrado. Utilizando como nivel de confianza el 95% y el 5% como margen de error.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación cumple con las normas de citación APA.

La presente investigación cumple con las normas vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

La presente investigación cumple con las normas internacionales y nacionales sobre investigación en humanos (animales o microorganismos) así como las disposiciones vigentes en bioseguridad. Se cumplirá con los siguientes principios éticos.

Principio de Autonomía:

Se aplicó el consentimiento informado, donde se brindó la información sobre el estudio, donde podrían tomar la decisión de participar del estudio de forma voluntaria, como también teniendo la plena libertad de abandonarlo, cabe mencionar que el estudio solo tuvo fines de investigación en donde sus datos serán protegidos por el investigador.

Principio de Justicia:

En el estudio todos los usuarios serán tratados con respeto, adecuada comunicación e igualdad, respetando sus derechos dentro del estudio.

Principio de Beneficencia:

El estudio permitirá fomentar el uso adecuado de la red social en el sistema de salud el cual implica un adecuado desempeño laboral del usuario.

Principio de No Maleficencia:

El estudio no ocasionará riesgos ni malestar en los usuarios internos en el momento de realizar la recolección de la información ya que se contará con el consentimiento informado y la autorización de la Institución.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

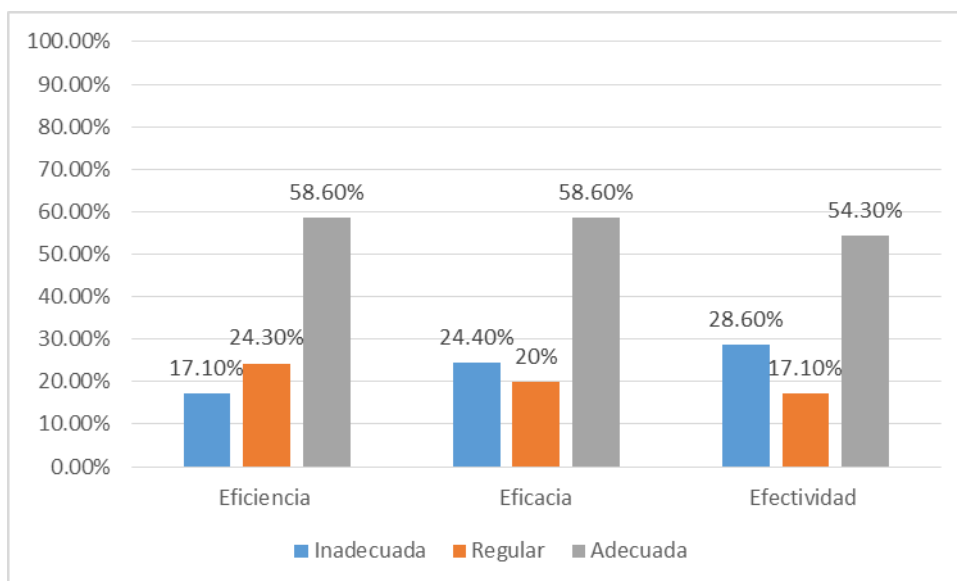
Tabla 02

Frecuencias según el DL del usuario interno.

	Desempeño Laboral					
	Eficiencia		Eficacia		Efectividad	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Inadecuada	12	17.1%	15	24.4%	20	28.6%
Regular	17	24.3%	14	20%	12	17.1%
Adecuada	41	58.6%	41	58.6%	38	54.3%
Total	70	100%	70	100%	70	100%

Figura 3

Frecuencias según el DL del usuario interno



En la tabla 02 y Figura 3 se puede observar que el 58.6% de los usuarios internos tuvieron una adecuada eficiencia con respecto al desempeño laboral, de igual manera el 58.6% de los usuarios internos tuvieron una adecuada eficacia con sus labores encargadas y el 54.3% de los usuarios tuvieron una adecuada efectividad con relación a su desempeño laboral.

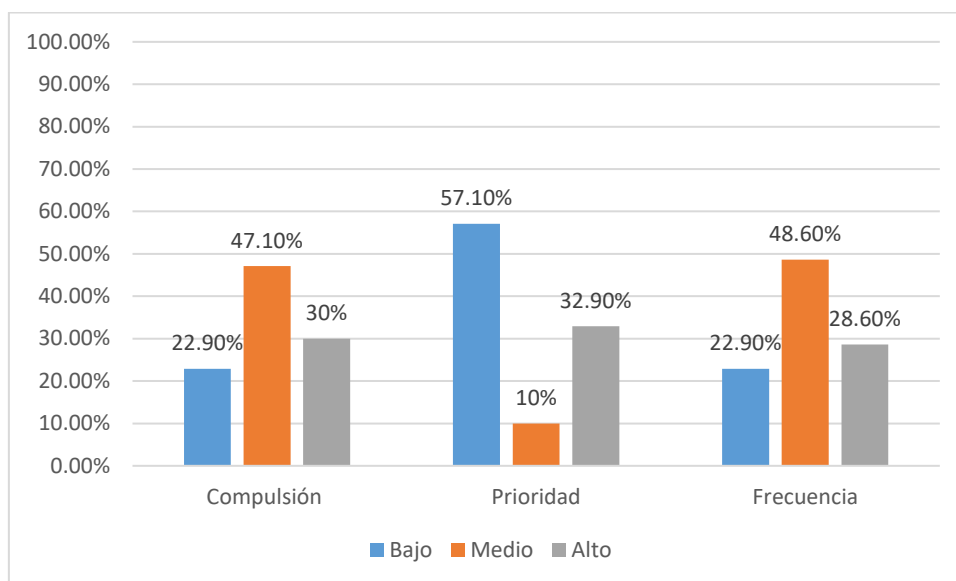
Tabla 03

Frecuencias según el uso de las RS del usuario interno

	Redes Sociales					
	Compulsión		Prioridad		Frecuencia	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	16	22.9%	40	57.1%	16	22.9%
Medio	33	47.1%	7	10%	34	48.6%
Alto	21	30%	23	32.9%	20	28.6%
Total	70	100%	70	100%	70	100%

Figura 4

Frecuencias según el uso de las RS del usuario interno



En la tabla 03 y Figura 4 observamos que el 47.1% de los usuarios internos tuvieron un nivel medio de compulsión con respecto a las RS, el 57.1% de los usuarios internos presentaron un nivel de prioridad bajo a las redes sociales y el 48.6% de los usuarios tuvieron un nivel medio en el uso de RS.

Tabla 04

Relación entre el uso de las RS y la dimensión eficiencia del DL.

Dimensión eficiencia del desempeño laboral	Red Social		
	Bajo	Medio	Alto
Inadecuada	1(9.1%)	4(36.4%)	6(54.5%)
Regular	2(11.8%)	6(35.3%)	9(52.9%)
Adecuada	3(7.3%)	33(80.5%)	5(12.2%)
Total	6(8.7%)	15(21.7%)	48(69.6%)

En la tabla 04 podemos observar que el 80.5% de los usuarios internos que tuvieron una adecuada eficiencia en su desempeño laboral, en el uso de las redes sociales fue de nivel medio.

Tabla 05*Relación entre el uso de las RS y la dimensión eficacia del DL.*

Dimensión eficacia del desempeño laboral	Red Social		
	Bajo	Medio	Alto
Inadecuada	2(13.3%)	2(13.3%)	11(73.3%)
Regular	1(7.1%)	3(21.4%)	10(71.4%)
Adecuada	3(7.5%)	10(25%)	27(67.5%)
Total	6(8.7%)	15(21.7%)	48(69.6%)

En la tabla 05 podemos observar que el 69.6% de los usuarios internos que tuvieron una adecuada eficacia en su DL y el uso de las redes sociales fue de nivel alto.

Tabla 06*Relación entre el uso de las RS y la dimensión efectividad del DL.*

Dimensión efectividad del desempeño laboral	Red Social		
	Bajo	Medio	Alto
Inadecuada	0	8(40%)	12(60%)
Regular	2(16.7%)	1(8.3%)	9(75%)
Adecuada	4(10.8%)	27(73%)	6(16.2%)
Total	6(8.7%)	15(21.7%)	48(69.6%)

En la tabla 06 podemos observar que el 73% de los usuarios internos que tuvieron una adecuada efectividad en su DLI y el uso de RS fue de nivel medio.

Tabla N°07

Asociación entre el uso de RS y el DLI del usuario interno.

Desempeño laboral	Red Social		
	Bajo	Medio	Alto
Inadecuada	2(25%)	3(37.5%)	3(37.5%)
Regular	4(8.5%)	9(19.1%)	34(72.3%)
Adecuada	0	3(21.4%)	11(78.6%)
Total	8 (8.7%)	15(21.7%)	48(69.6%)

En la tabla 07 podemos observar que el 72.3% de los usuarios internos que tuvieron un regular desempeño laboral, el uso de las redes sociales fue de nivel alto.

Análisis inferencial

Hipótesis general

H Existe asociación entre el uso de las redes sociales y el desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

Ha. No existe asociación entre el uso de las redes sociales y el desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022

Tabla 08

Prueba de hipótesis general.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	360,186 ^a	308	,022
Razón de verosimilitud	206,091	308	1,000
Asociación lineal por lineal	,178	1	,673
N de casos válidos	70		

a. 348 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,01.

En la tabla 08 se observó con los datos de ambas variables que el valor $p=0.022$ el cual indica la existencia de asociación significativa entre las variables interno, por lo que se infiere la aceptación de la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 1

H Existe asociación entre el uso de las RS y la dimensión eficiencia del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

Ha No existe asociación significativa entre el uso de las RS y la dimensión eficiencia del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

Tabla 09*Prueba de hipótesis específica 1*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	176,082 ^a	110	,000
Razón de verosimilitud	114,944	110	,354
Asociación lineal por lineal	1,212	1	,271
N de casos válidos	70		

a. 132 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,01.

En la tabla 09 podemos observar que el valor $p=0.000$ el cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna teniendo como resultado que existe asociación significativa entre el uso de las redes sociales y la dimensión eficiencia del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

Hipótesis específica 2

H existe asociación significativa entre el uso de las redes sociales y la dimensión eficacia del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

Ha no existe asociación significativa entre el uso de las redes sociales y la dimensión eficacia del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

Tabla 10*Prueba de hipótesis específica 2*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	186,683 ^a	132	,001
Razón de verosimilitud	123,384	132	,692
Asociación lineal por lineal	,006	1	,939
N de casos válidos	70		

a. 156 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,01.

En la tabla 10 podemos observar que el valor $p=0.001$ el cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna teniendo como resultado que existe asociación significativa entre el uso de las redes sociales y la dimensión eficacia del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

Hipótesis específica 3

H existe asociación significativa entre el uso de las redes sociales y la dimensión efectividad del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

Ha no existe asociación significativa entre el uso de las redes sociales y la dimensión efectividad del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022.

Tabla 11*Prueba de hipótesis específica 3*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	224,720 ^a	132	,000
Razón de verosimilitud	142,872	132	,244
Asociación lineal por lineal	,037	1	,846
N de casos válidos	70		

a. 156 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,01.

En la tabla 11 podemos observar que el valor $p=0.000$ el cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna teniendo como resultado que existe asociación significativa entre el uso de las redes sociales y la dimensión efectividad del desempeño laboral en un Hospital de Nivel II, 2022.

V DISCUSIÓN

En la presente investigación, se planteó como objetivo general determinar la asociación entre el uso de las redes sociales y el desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022, según los resultados obtenidos ($p = 0.022$) menor a 0.05, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y queda contrastada la hipótesis de investigación encontrando la asociación entre el uso de redes sociales y el desempeño. Se evidencia que el uso de RS en el trabajo permite un adecuado DL, así también el 72.3% de los usuarios internos que tuvieron un regular desempeño laboral, y en el uso de las redes sociales fue de nivel alto.

Este resultado coincide con, Huacho (2017) que también evidenció la relación estadísticamente significativa entre el uso de RS y la productividad laboral ($p = 0.000$). Así también lo corroboró Villafuerte (2020) que encontró asociación

significativa en las variables uso de los medios de red social y el nivel de desempeño profesional que muestran los trabajadores ($p < 0.05$), el desempeño laboral de los usuarios fue de regular nivel en un 76%, también encontró que el 34% de los trabajadores se vieron afectados su desempeño laboral por causas de las redes sociales, por lo que los niveles de desempeño laboral en los trabajadores se ven afectadas por el uso de los medios sociales. También encontramos coincidencia con Amador (2018) que encontró que el 61% de los trabajadores menciona que es fundamental el uso de la red social en el trabajo porque facilita la comunicación con personal, las características sociales fueron la edad promedio es de 34 años, aproximadamente el tiempo de trabajo por semana fue de 40 horas y el 47% de los usuarios menciona utilizar el WhatsApp como medio de comunicación rápida.

Los resultados discrepan con la investigación de Medina (2019) que concluyó la existencia de la relación inversa entre las variables adicción a las redes sociales y desempeño laboral de los colaboradores de la cadena comercializadora de agroquímicos Agromedina Chota, (Pearson = 0.346) indicando la asociación entre las variables.

En tal sentido lo referido con anterioridad y al análisis de resultados se confirma que el uso de las RS actualmente es una herramienta esencial e indispensable en la vida tanto cotidiana como laboral, lo que facilita una mejor interacción entre los individuos independientemente de sus ubicaciones. Su uso con el tiempo puede generar ventajas en la interacción, la información y el conocimiento, como en la comunicación interna entre usuarios dentro de una institución garantiza que sus colaboradores realicen sus actividades eficazmente. Damián (2021); Así también ciertas desventajas como la circulación de información falsa, inadecuada concentración en las actividades e incluso afectar la producción laboral. La asociación entre el uso de RS no siempre debe considerarse como factor negativo, en el desempeño laboral, aunque se debe valorar el tipo de labor realizada, la red social más usada, etc en futuras investigaciones.

En el análisis descriptivo de la variable desempeño laboral se observó en cuanto a sus dimensiones que el 58.6% de los usuarios internos tuvieron una adecuada eficiencia, el 58.6% de los usuarios internos tuvieron una adecuada eficacia en el

desenvolvimiento de sus tareas laborales y el 54.3% de los usuarios tuvieron una adecuada efectividad con relación al desempeño laboral. El adecuado desempeño en todas las dimensiones nos indicaría la responsabilidad y compromiso del usuario interno con su institución para el logro de los objetivos institucionales. El buen desempeño de los usuarios internos es fundamental para alcanzar los objetivos así como las metas de las instituciones se debe continuar brindando una atención de calidad con eficiencia y efectividad a los diferentes inconvenientes con la salud que la población o el usuario logre exponer, esto involucra la plena satisfacción del usuario. En referencia a las investigaciones a nivel nacional se tiene el estudio de Lázaro (2021), sus resultados mostraron que el buen desempeño en los usuarios internos en el área de salud es fundamental para el beneficio de las metas instituciones. El 45% de los profesionales médicos menciona que se debe continuar brindando una atención de calidad con eficiencia y efectividad a los diferentes inconvenientes con la salud que la población o el usuario logre exponer, esto involucra la plena satisfacción del usuario.

En el análisis descriptivo de la variable RS se observó en cuanto a sus dimensiones que el 47.1% de los usuarios internos tuvieron un nivel medio de compulsión con respecto a las RS, el 57.1% de los usuarios internos presentaron un nivel de prioridad bajo a las redes sociales y el 48.6% de los usuarios tuvieron un nivel medio de uso de RS. Las dimensiones consideradas para esta variable son: La dimensión compulsión Gonzales (2008), hace mención a las conductas usualmente inadecuados realizadas para impedir hacer frente a situaciones difíciles o no agradables, normalmente de naturaleza emocional. Asimismo, Echeburúa (2010), menciona a la compulsión como el deseo de permanecer conectado en la RS, llegando incluso a permanecer por más de 18 horas en conexión y a la expectativa de su red social, impactando su aspecto psicológico.

La dimensión prioridad, Gonzales (2008) la refiere como la anticipación a una acción respecto a otra en un tiempo u orden. También Fraile (2009) menciona como la comparación entre cosas indica la prioridad. La dimensión Frecuencia Gonzales (2008) la define como el registro de un acontecimiento, en un momento en el tiempo. Williams (2008) menciona que los individuos pueden utilizar las RS

como medio de anonimato, flexibilidad, facilidad de interacciones múltiples, lenguajes y formas de expresión, siendo un estímulo para la información constante de las personas logrando desarrollar interacciones positivas y rápidas. Su asociación con el DL aún amerita continuar investigando. El impacto del uso de las redes sociales se viene modificando con el tiempo y el aumento de uso en la Pandemia COVID 19 y las repercusiones de ello se reflejarán en futuras investigaciones.

En la investigación se planteó el primer objetivo específico para tener conocimiento sobre la asociación entre el uso de las redes sociales y la dimensión eficiencia del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022. Se encontró el valor (p calculado=0.000) al ser menor de 0.05, lo que indica la existencia de la asociación significativa entre el uso de redes sociales y la dimensión eficiencia del desempeño laboral, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica. Coincide con Huacho (2017) que encontró el valor $p = 0.000 < 0.05$ demostrando la influencia de las redes sociales en la eficiencia del desempeño laboral. Se corrobora que el uso de RS tiene ventaja sobre el desarrollo laboral, (Moreau 2022). La eficiencia hace mención a que el usuario hace lo correcto según lo establecido en la institución, tiene la capacidad de resolver problemas, trabajar en equipo, cumpliendo las tareas asignadas. (Toro, 2002, p.269). Al realizar las actividades correctamente de acuerdo a lo indicado por sus superiores, haciendo uso a la vez de las redes sociales se infiere que esto sería una ventaja para la eficiencia.

En la investigación según su objetivo específico el resultado con el valor de correlación 0.001 menor a 0.05 permite establecer la asociación entre el uso de las redes sociales y la dimensión eficacia del desempeño laboral, y a la vez permite el rechazo de la hipótesis nula y se aceptación de la hipótesis alterna, el uso de redes influye significativamente en la dimensión eficacia del desempeño laboral del usuario interno, coincide con Huacho (2017) encontró como valor $p = 0.000$ menor a 0.05 y se debe al uso de redes y eficacia en la productividad en donde el uso de redes influyó en la eficacia de la productividad de los trabajadores. Esta dimensión resalta el logro de los trabajadores contribuyendo así al logro de los objetivos de la institución, fijados por los encargados de cada servicio en un tiempo determinado y

con un buen desenvolvimiento (Toro, 2002, p.275). Por lo que el uso de las redes contribuye a la dimensión eficacia.

En la investigación como tercer objetivo específico según el resultado de correlación p calculado=0.000 siendo menor a $< p$ tabular=0.05, usando la prueba chi cuadrado, se infiere la asociación significativa entre el uso de las redes sociales y la dimensión efectividad del desempeño laboral del usuario interno en un Hospital de Nivel II, 2022, el mencionado valor permite el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, el uso de redes influye significativamente en la dimensión efectividad del desempeño laboral del usuario interno, coincide con Huacho (2017) que en su resultado $p = 0.000 < 0.05$ con el valor mencionado indica que el uso de redes influye en la efectividad en el desempeño de los trabajadores del ministerio público. Así también (Santana 2011) las redes sociales actúan como un recurso semejante a la red estructurada formal, permitiendo la adecuada cooperación en equipo, la fluidez de información y de conocimiento; favorece la resolución de conflictos laborales o relacionarse extra laboralmente dentro o fuera del área de labores, mejorando así el clima laboral. Efectividad es lograr en un determinado tiempo los resultados esperados, aminorando costos, optimizando recursos empleando sus conocimientos, habilidades y experiencia (Toro, 2002, p.266). Smith (2007) señala las RS revisten importancia para la realización de las tareas, contribuyen a la relación entre colaboradores con diferentes cargos, funciones, costumbres y necesidades que permiten una mejor adaptación.

Si bien es cierto es conocido la gran repercusión de la tecnología aún no se cuenta con demasiadas investigaciones que la asocien al desempeño laboral y específicamente considerando una red social. En la investigación se encontró cierta dificultad para la realización de los cuestionarios, debido a que en conjunto son 40 preguntas que pudieron ser engorroso para el usuario interno y esto ocasionar que por cansancio no respondan adecuadamente, así como también para recabar mayor información se debieran incluir más preguntas siendo más dificultoso la participación. El servicio y la labor que realiza el usuario interno es un factor que puede impedir el uso de RS o falta de accesibilidad. Entonces surge la interrogante, si fuera más accesible, la utilizarían con mayor frecuencia y afectaría el

desempeño? Un limitante es que hay áreas restringidas donde no fue posible la resolución del cuestionario en el servicio, futuras investigaciones deben considerar estos factores para investigar y contribuir con ello al uso adecuado de las redes y fortalecer el desempeño laboral.

VI CONCLUSIONES

Primera:

Se logró determinar la asociación-del uso de las redes sociales en el desempeño laboral del usuario interno de un hospital Nivel II, Lima 2022 debido a que se observa en el resultado, el valor $p = 0.022 < 0.05$ el cual permitió aceptar la hipótesis de la Investigación, existe asociación significativa de uso de redes sociales y desempeño laboral.

Segunda:

Se aseveró la asociación del uso de las redes sociales y la dimensión eficiencia del desempeño laboral del usuario interno con en el resultado, el valor $p = 0.000$ menor a 0.05 lo que confiere aceptar la hipótesis de la Investigación existe significancia estadística entre el uso RS y la dimensión eficiencia.

Tercera:

Luego del resultado del valor correlacional 0.001 siendo este < 0.05 que facultó el rechazo de la hipótesis nula, y se aseveró la asociación significativa del uso redes sociales y la dimensión eficacia.

Cuarta:

Se demuestra la premisa de asociación entre el uso de las RS y la dimensión efectividad del desempeño laboral del usuario interno, con el resultado del valor $p = 0.000 < 0.05$ según ese valor de significancia se acepta la hipótesis de Investigación donde se determina que existe asociación significativa entre las variables.

VI RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda continuar con estudios desde el enfoque cuantitativo y cualitativo que permitan ahondar en el uso de redes sociales, en el tipo de red social usada mayormente en las organizaciones y su influencia en el desempeño laboral.

Segunda:

Se sugiere advertir al área administrativa monitorear la eficiencia del desempeño laboral y a su vez recoger de los usuarios internos, sugerencias para fortalecer su eficiencia y fomentar que el uso de las RS como herramienta continua que favorece el desempeño laboral.

Tercera:

Se aconseja a los supervisores de todos los departamentos realizar talleres que promuevan el uso responsable de las RS evitando los riesgos de adicción, y poder implementar con ayuda de expertos e incluso de ideas de colaboradores nuevas formas de utilizarlas para realización de las tareas laborales.

Cuarta:

Se exhorta al área administrativa que evalúe la posibilidad de implementar el uso de redes sociales como una herramienta para flexibilizar y agilizar la comunicación en las diversas áreas.

REFERENCIAS

- Alarcón A. (2017) *Redes sociales y su impacto en el desempeño laboral de colaboradores de recursos humanos*. [Tesis] Universidad San Carlos de Guatemala. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/8327/1/T13%20%283136%29.pdf>
- Amador Licon, Norma et al. "Work performance according to the work health status and use of the mobile in laboral organizations." *Nova scientia* 10.21 (2018): 423–440. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200707052018000200423&Ingles.
- Anyaipoma Hurtado, D. (2019). *El uso de las redes sociales y el proceso del aprendizaje en los estudiantes de la asignatura Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo año 2019*.
- Araujo M. y Guerra M. *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. 2ª edición. 2007.
- Aucay E. (2017) *Level of use of social networks in the communication process in the micro and small sized enterprises of Cuenca.. Rev. Ciencias de la Administración y Economía*. 7(14). <https://revistas.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/14.2017.04>
- Banton C. (2020) *Conceptualización de la eficiencia*. INVESTOPIA. Consultado el 18 de abril del 2022. <https://www.investopedia.com/terms/e/efficiency.asp#toc-types-of-efficiency>
- Borges, R. R., Albolaez, M. P., Machado, N. R., & Corría, B. R. (2018). *Las redes sociales académicas: espacios de intercambio científico en las ciencias de la salud*. *Edumecentro*, 10(2), 188-200. <http://www.revedumecentro.sld.cu/>
- Boston C. (2021) *Conceptualización de la eficacia*. MYACCOUNTING. Consultado el 24 de abril del 2022. <https://www.myaccountingcourse.com/accounting-dictionary/effectiveness>
- Brazzolotto S. *Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones [publicación periódica en línea] 2012. [19 p]*. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-deinvestigacion.pdf.

- Chanduví S. (2020). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión-Sechura 2019*.
- Chiang M. (2019) *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. *Rev. Cienc Trab*, 7(54): 159-165. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001&Ingles.
- Chiavenato. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Cueto R. (2021) *Influencia de las redes sociales en el trabajo de profesionales de la información especializados en salud*. [Tesis] Universidad de Málaga. Disponible: <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/22239>
- Damián Foronda, J., Castillo Saavedra, E., Reyes Alfaro, C., Salas Sánchez, R., & Ayala Jara, C. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19*. *Medisur*, 19(4), 624-632. Recuperado de <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>
- Delgado. A. E., Ecurra. L. M., Atalaya, M. C., Pequena, J., Cuzcano, A. y Rodríguez y cols. (2020). *Las habilidades sociales y el uso de redes sociales virtuales en estudiantes de quinto grado de secundaria de instituciones educativas estatales y no estatales de Lima Metropolitana*. *Persona*, 23(1), 21-43. doi:10.26439/persona2020.n023(1).4831
- Díaz, D., & Lázaro, P. (2017). La adicción al Whatsapp en adolescentes y sus implicaciones en las habilidades sociales. *Tendencias pedagógicas*, 121-133.
- Digital 2022: *INFORME GENERA GLOBAL* <https://datareportal.com/reports/digital-2022-global-overview-report>
- Domínguez Vergara, J. A., & Ybañez Carranza, J. (2016). *Addiction to Social Networks and Social Skills in Students from a Private Educational Institution*.
- Echeburúa, E., & de Corral, P. (2010). *Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto*. *Adicciones*, 22(2), 91-96. doi:<http://dx.doi.org/10.20882/adicciones.196>

- Escurra Mayaute, Miguel, & Salas Blas, Edwin. (2014). Construcción y validación del cuestionario de adicción a redes sociales (ARS). *Liberabit*, 20(1), 73-91. Recuperado en 29 de abril de 2022, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000100007&lng=es&tlng=es
- Estrada V. (2017) *Redes sociales y su impacto en el desempeño laboral de colaboradores de recursos humanos*. [Tesis] Universidad San Carlos de Guatemala. <https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUSAC8199>
- García K. *Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo*. [Tesis]. Universidad Nacional de San Agustín
- Gillen O. (2019) *Uso de redes sociales por estudiantes de pregrado de una facultad de medicina en Lima, Perú*. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v30i2.3550>.
- González, C. (2008). *Emociones con Video juegos: Incrementando la Motivación para el Aprendizaje*. *Revista Electrónica Teorías de la Educación, Educación y Cultura en la Sociedad de la Informática*, 9 (3). 1- 24. disponible en: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1320/1/Ortiz%20Galvez%2C%20Gustavo%20Adolfo.pdf>.
- Hanco (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de Enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención de EsSalud Cusco – 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Cusco. Recuperado de <https://bit.ly/2JKcUmC>.
- Heather,S; James, M; Satyendra, S (2007). *Developing information technology strategy for business value*. *Journal of Information Technology Management* volumen 18
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2017) *Metodología de la investigación*. DF, México: Mc Graw Hill.
- Huacho C. (2017) *Influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los trabajadores*. [Tesis] Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9961/Huacho_AC.pdf?sequence=1

Ikemiyashiro, I. (2017). *Uso de las redes sociales virtuales y habilidades sociales en adolescentes y jóvenes adultos de Lima metropolitana*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.

Ipsos. (2020) *Uso de redes sociales entre peruanos conectados*. IPSOS. Consultado el 26 de febrero del 2022. <https://www.ipsos.com/es-pe/uso-de-redes-sociales-entre-peruanos-conectados-2020>

Isea J. Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones. 1° edición. México: Editorial Académica Española. 2013.

Key Performance Indicators (KPIs) By ALEXANDRA TWIN

Lázaro J. (2021) *Desempeño laboral de los médicos en los Establecimientos de Salud en la DIRIS Lima Sur*. [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59536/L%c3%a1zaro_GJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mayo Clinic. (2022) *Redes sociales y salud: Para qué sirven y cómo usarlas*. MAYOCLINIC. Consultado el 26 de abril del 2022. <https://clinic-cloud.com/blog/redes-sociales-y-salud-usos-ventajas-y-peligros/>

Medina W. (2019) *Adicción a las redes sociales y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores*. [Tesis] Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2251/Willian_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MINSA. (2018) *Sistema de gestión de la calidad en salud y las redes sociales*. Minsa. Consultado el 25 de abril del 2022. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDD-1.pdf

MINSA. (2019) *Redes sociales y adicción*. Minsa. Consultado 26 de abril del 2022. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/49244-se-recomienda-menos-de-cuatro-horas-diarias-de-internet-para-evitar-adiccion-en-menores-de-edad>

MINSA. *Pausas activas en ambientes laborales contribuyen a mejorar el rendimiento laboral*. MINSA. Consultado el 12 de abril del 2022. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/17974-pausas-activas-en-ambientes-laborales-contribuyen-a-prevenir-enfermedades-y-mejorar-el-rendimiento>

- Moreau E. (2021) *Los pros y contras de las redes sociales y salud*. LIFEWIRE. Consultado el 26 de abril del 2022. <https://www.lifewire.com/advantages-and-disadvantages-of-social-networking-3486020>
- OIT. (2018) *Usando las redes sociales y el desempeño laboral en el Trabajo*. OIT. Consultado el 14 de abril del 2022. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf
- OIT. *Las redes sociales y su contribución en la salud*. OIT. Consultado el 11 de abril del 2022. <https://www.paho.org/es/noticias/5-5-2020-redes-sociales-covid-19-contribucion-bireme>
- OIT. *Panorama laboral: América Latina y el Caribe*. OIT. Consultado el 10 de abril del 2022. Disponible: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- OIT. *Seguridad y salud en el futuro centro de trabajo*. OIT. Consultado el 10 de abril del 2022. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- OMS. (2019) *Entornos Laborales Saludables*. OMS. Consultado el 12 de abril del 2022. http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- OMS. (2021) *Redes Sociales se alían para difundir información*. OMS. Consultado el 10 de abril del 2022. <https://saluddigital.com/plataformas-digitales/redes-sociales-se-alian-con-la-oms-para-difundir-informacion-validada-sobre-coronavirus/>
- ONU. (2021) *Condiciones en el Trabajo y Salud en el Trabajo*. ONU. Consultado 18 de abril del 2022. <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001446/144666s.pdf>
- Oyague D. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis, 2018*.
- Oyarce (2019). *Diagnóstico de clima organizacional y desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas – 2018* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Perú. Recuperado en <https://bit.ly/37MWBze>.

- Palacios Uscanga (2019). *Evaluación de la calidad en el desempeño de la Clínica de Colposcopia del Hospital Militar de Especialidades de la Mujer y Neonatología*. México, 2019. Recuperado en <https://bit.ly/3hyU4LN>.
- Peña (2019) *Los factores sociodemográficos y la adicción a las redes sociales como factores de riesgo del despido laboral de trabajadores de las microempresas de la Provincia de Ica – 2019* <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3399>
- Pernía K. y Carrera M. *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC socio psicodramático*. 1ª edición. México: EAE. 2014.
- Portero C. *Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*. *Rev Latino-Am Enfermagem Forthcoming*, 4(12). <http://bit.ly/2kOdJOP>
- Quintana D. (2020) *Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao*. *Rev. Archivos de Medicina*, 20 (1) 123-132. http://www.hhv.gob.pe/wpcontent/uploads/ogc/2019/DOC_TECNICOS/PLAN_SERVQUAL_DEL_HHV_2019.pdf
- Robbins P. (2015) *Administración*. 12º Edición. México. Edit. Pearson.
- Rodas M. (2019). *Gestión del talento humano en el desempeño del personal de salud del Hospital de Rehabilitación del Callao*, 2019.
- Rodríguez R. (2021). *La tecnología de las redes sociales y la gestión de personas en la captación y selección de sus empleados*. *Rev. Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 07(12): 74-90. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/empleados>
- Romero M, (2017) *Redes sociales, desempeño laboral, clima laboral, comunicación social, tics, gestión de talento humano, evaluación del desempeño*. [Tesis] *Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23997>
- Santana, M; Cabello, J; Cubas, R; Medina, V. *Redes sociales como soporte a la gestión del conocimiento*. – Lima: Universidad ESAN, 2011. – 168 p. – (Serie Gerencia Global ; 21)

Stoner J. (1999) *Administración*. Sexta edición. México. Editorial Pearson.

Tapia, María Lourdes y Cornejo, Marqueza (2011). *Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. Fundamentos en Humanidades, XII (24)*, 219-229. [fecha de Consulta 29 de Abril de 2022]. ISSN: 1515-4467. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010>

Updated July 06, 2021 Reviewed by MARGARET JAMES

Vásquez W (2020) *Metodología de la Investigación*. USMP. Consultado el 25 de abril del 2022. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Zegarra, S. (2019) *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno* *Rev. Salud Pública*, 4(25). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&nrm=iso

Williams, A.L., & Merten, M.J. (2008). *A review of online social networking profiles by adolescents; implications for future research and intervention. Adolescence*, 43(170), 253-274.

Wong & Yen (2019) *Associations of parental bonding and adolescent internet addiction symptoms with depression and anxiety in parents of adolescents with attention deficit/hyperactivity disorder.*

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala	Valor
Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados dentro de la misma; este mismo establece una estrategia individual para poder lograr alcanzarlos	Se define como las competencias, atributos personales, que soportan el desempeño superior, y se conectan con los requerimientos del proceso de trabajo o de los cargos, expresadas en términos de ejecución de tareas, de aporte de valor, de la solución de problemas y de la generación de mejoras.	Eficiencia	Recurso que se utiliza para el cumplimiento del trabajo	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Eficacia	Cumplimiento de lo planificado en el tiempo programado	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Efectividad	Mejora la calidad de atención en el departamento de ginecología y obstetricia	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

<p>Son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos</p>	<p>Se define como el intercambio digital de información, fotos, videos y comentarios con diferentes usuarios conectados a una red social.</p>	Compulsión	<p>Forma de uso</p> <p>Facilidad de acceso</p>	Nominal	<p>1. No</p> <p>2. Si</p>
		Prioridad	<p>Necesidad de estar conectado</p> <p>Interrupción de actividades</p>	Nominal	<p>1. No</p> <p>2. Si</p>
		Frecuencia	<p>Horas</p> <p>Días</p> <p>Tipo de redes sociales</p>	Nominal	<p>1. No</p> <p>2. Si</p>

Anexo 2: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO QUE MIDE LA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL USUARIO INTERNO

Este cuestionario consta de 20 preguntas. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómesese el tiempo para contestarlas todas “ES NECESARIO QUE RESPONDA TODAS”; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta. Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

Nº	ÍTEMS	1.Nunca	2. casi nunca	3. a veces	4.Casi Siempre	5. Siempre
Dimensión Eficiencia						
1	Hace uso racionalizado de los recursos durante el trabajo realizado en su área					
2	Los procedimientos que la institución ha implementado están normados para su óptimo cumplimiento					
3	Se logra ahorrar materiales en el desarrollo de las actividades laborales pues la supervisión es deficiente					
4	El recurso humano encargado de las tareas es suficiente para cumplir con la productividad establecida.					
5	El desarrollo de las actividades es constante a pesar de la carencia de recursos materiales.					
6	El desempeño laboral, ha sido beneficiado por la infraestructura de la institución.					
Dimensión Eficacia						
7	El jefe inmediato conoce el tiempo que emplea los usuarios internos en el desarrollo de las actividades encargadas					
8	La ubicación de los materiales y herramientas que utilizan los usuarios internos se encuentran en lugares					

	de fácil acceso					
9	Se supervisa el trabajo que realiza el usuario interno y se propone estrategias para simplificar algunas tareas					
10	Los usuarios internos cumplen con las metas establecidas en los tiempos planificados					
11	El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es adecuado para la carga laboral existente.					
12	Los procedimientos laborales y actividades se han visto favorecidos por la infraestructura de la institución.					
Dimensión Efectividad						
13	El desempeño laboral que tiene cada usuario interno es efectivo, lo que favorece positivamente el desarrollo de la institución.					
14	Las actividades realizadas son reconocidas por la calidad de servicio brindado					
15	El servicio incrementa su productividad por la calidad de atención del usuario interno					
16	La seguridad laboral está garantizada en la institución					
17	El desempeño laboral del usuario interno ha mejorado por los ambientes adecuados en la institución.					
18	La calidad de la atención está garantizada en el servicio por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los usuarios internos					
19	El jefe del departamento se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción					
20	El desempeño laboral se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas					

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario Desempeño Laboral
Autor:	Huacho C, 2017
Aplicación:	Individual
Tiempo de duración:	Aproximadamente 20 minutos
Dirigido:	Usuario interno
Valor:	Preguntas de opción múltiple.
Descripción:	El cuestionario consta de 20 preguntas y se encuentra dividido en tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad, para la medición de las variables se utilizará la escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y siempre.
Resultados:	Los resultados obtenidos demostraron que el instrumento puede ser aplicable y en la prueba de confiabilidad se obtuvo como resultado una excelente confiabilidad (0.84).

CUESTIONARIO DE USO REDES SOCIALES EN LOS USUARIOS INTERNOS

Este cuestionario consta de 20 preguntas. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómesese el tiempo para contestarlas “ES NECESARIO QUE RESPONDA TODAS”; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta. Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

Nº	ÍTEMS	1. No	2. Sí
Dimensión Compulsión			
1	Al conocer a alguien, el tema para entablar conversación son: Redes sociales		
2	Consideras importante el uso del internet.		
3	Las relaciones de amistad que establece a través de las redes sociales, le resultan más gratificantes que con las personas de tu entorno laboral?		
4	Se siente enojada(o) o frustrada(o) cuando una de las redes sociales no está disponible y no puedes acceder a ella.		
5	Visita internet o las redes sociales sin ningún propósito laboral.		
6	Durante el trabajo, accedes con facilidad a redes sociales desde cualquier dispositivo.		
7	Cuenta con más de una cuenta activa en redes sociales, que revisa diariamente.		
8	Tiene conocimiento que las redes sociales puede ser adictivas.		
Dimensión Prioridad			
9	Al realizar alguna actividad laboral, ingresa primero a sus redes sociales.		
10	Sus compañeros de trabajo le mencionan que pasa mucho en redes sociales.		
11	En el área donde labora, utiliza las redes sociales mientras el espacio está desordenado.		
12	En el trabajo, está conectado a redes todo el tiempo.		

13	Falta al trabajo por haberse desvelado en redes sociales.		
14	Le resulta difícil reducir el tiempo que pasa en las redes sociales, durante el trabajo.		
15	En el trabajo le dedica mayor tiempo a las redes sociales.		
Dimensión Frecuencia			
16	Se acuesta tarde por estar conectado en redes sociales.		
17	Mientras busca información, utiliza las redes sociales.		
18	Utiliza las redes sociales todas las mañanas antes de ir a trabajar.		
19	Omite tareas por pasar mucho tiempo en las redes sociales.		
20	Utilizas alguna red social para "chatear" con compañeros de trabajo a cualquier hora del día.		

Gonzales (2008) Autor de las dimensiones.

Adaptado

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de Redes Sociales

Autor: Huacho C, 2017

Aplicación: Individual

Tiempo de duración: Aproximadamente 15 minutos

Dirigido: Usuario interno

Valor: Preguntas de con respuestas cerradas.

Descripción: El cuestionario consta de 20 preguntas y se encuentra dividido en tres dimensiones: compulsión, prioridad y frecuencia, para la medición se utilizaría respuesta de tipo dicotómica.

Resultados: Los resultados obtenidos demostraron que el instrumento puede ser aplicable y en la prueba de confiabilidad se obtuvo como resultado una excelente confiabilidad (0.89).

Anexo 3: Validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE USO DE REDES SOCIALES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	COMPULSIÓN Si conoce a alguien, el tema para entablar conversación son las Redes sociales	X		X		X		-----
2	Consideras importante el uso del internet.	X		X		X		
3	Las relaciones de amistad que has establecido en las redes sociales te resultan más gratificantes que las que tienes con las personas de tu entorno laboral.	X		X		X		
4	Se sientes enojado(a) o frustrado(a) cuando una de tus redes sociales no está disponible y no puedes acceder a ella.	X		X		X		
5	Visitas internet o tus redes sociales sin ningún propósito laboral.	X		X		X		
6	Durante el trabajo, accedes con facilidad a redes sociales desde cualquier dispositivo.	X		X		X		
7	Tienes más de una cuenta activa en redes sociales, que revisa diariamente.	X		X		X		
8	Tiene conocimiento que las redes sociales puedan ser adictivas.	X		X		X		
	PRIORIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Al realizar alguna actividad laboral, ingresa primero a sus redes sociales.	X		X		X		
10	Sus compañeros de trabajo le han mencionado que pasa mucho tiempo en redes sociales.	X		X		X		
11	En su área de trabajo, utiliza redes sociales mientras el espacio está desordenado.	X		X		X		
12	En su trabajo, está conectado a redes sociales todo el tiempo.	X		X		X		
13	Falta al trabajo por haberse desvelado en redes sociales.	X		X		X		
14	Alguna vez intentó reducir el tiempo que pasa en las redes sociales durante el trabajo y le resultó difícil hacerlo.	X		X		X		
15	En el trabajo le ha dedicado mayor tiempo a las redes sociales	X		X		X		
	FRECUENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se ha acostado tarde por estar conectado en redes sociales.	X		X		X		
17	Ha utilizado las redes sociales mientras busca información.	X		X		X		
18	Utiliza las redes sociales todas las mañanas antes de ir a trabajar.	X		X		X		
19	Ha omitido tareas por pasar mucho tiempo en redes sociales.	X		X		X		
20	Ha utilizado alguna red social para "Chatear" con compañeros de trabajo a cualquier hora del día.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. CARRANZA ESTELA Teodoro..... DNI: 08074405

Especialidad del validador: **Metodólogo** **Temático**
 Grado del especialista: **Maestro** **Doctor**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de junio del 2022
 DR. TEOCINDO CARRANZA ESTELA
 D.C. EN ADMINISTRACIÓN
 CIAD 08171

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Hace uso racionalizado de los recursos durante el trabajo realizado en su área	X		X		X		-----
2	Los procedimientos que la institución ha implementado están normados para su óptimo cumplimiento.	X		X		X		
3	Se generan pérdida de materiales en el desarrollo de las actividades laborales pues la supervisión es deficiente.	X		X		X		
4	El recurso humano que conforma encargado de las tareas es insuficiente lo que limita la productividad.	X		X		X		
5	El desarrollo de las actividades se limita por la carencia de recursos materiales.	X		X		X		
6	Durante el desarrollo del desempeño laboral los recursos a utilizar se afectaron por que la infraestructura no se encontró en buenas condiciones	X		X		X		
	EFICACIA	X		X		X		
7	El jefe inmediato conoce el tiempo que emplea los usuarios internos en el desarrollo de las actividades encargadas ¿Crees que las redes sociales puedan ser adictivas?	X		X		X		
8	La ubicación de los materiales y herramientas que utilizan los usuarios internos se encuentran en lugares de fácil acceso	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se supervisa el trabajo que realiza el usuario interno y se propone estrategias para simplificar algunas tareas.	X		X		X		
10	Los usuarios internos cumplen con las metas establecidas en los tiempos planificados.	X		X		X		
11	El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es inadecuado por la sobre carga laboral que existe.	X		X		X		
12	La infraestructura de la institución limita los procedimientos laborales y actividades del usuario interno.	X		X		X		
	EFFECTIVIDAD	X		X		X		
13	El desempeño laboral que tiene cada usuario interno es efectivo, lo que favorece positivamente el desarrollo de la institución.	X		X		X		
14	Las actividades realizadas son reconocidas por la calidad de servicio brindado	X		X		X		
15	El servicio incrementa su productividad por la calidad de atención del usuario interno	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La seguridad laboral está garantizada en la institución	X		X		X		
17	El desempeño laboral del usuario interno ha mejorado por los ambientes adecuados en la institución.	X		X		X		
18	La calidad de la atención está garantizada en el servicio por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los usuarios internos.	X		X		X		
19	El jefe del departamento se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción.	X		X		X		
20	El desempeño laboral se evalúa en períodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. CARRANZA ESTELA Teodoro..... DNI: 08074405

Especialidad del validador: **Metodólogo** **Temático**

Grado del especialista: **Maestro** **Doctor**

04 de junio de 2022
 DR. TEOCINDO CARRANZA ESTELA
 D.C. EN ADMINISTRACIÓN
 CIAD 08171

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE USO DE REDES SOCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMPULSION								
1	Al conocer a alguien, le tema para entablar conversación con las Redes sociales	✓		✓		✓	
2	Considera importante el uso del internet.	✓		✓		✓		
3	Las relaciones de amistad que establece a través de las redes sociales, le resultan más gratificantes que con las personas de su entorno laboral.	✓		✓		✓		
4	Se siente enojada(o) o frustrada(o) cuando una de las redes sociales no está disponible y no puede acceder a ella.	✓		✓		✓		
5	Visita internet o las redes sociales sin ningún propósito laboral.	✓		✓		✓		
6	Durante el trabajo, accede con facilidad a redes sociales desde cualquier dispositivo.	✓		✓		✓		
7	Cuenta con más de una cuenta activa en redes sociales, que revisa diariamente.	✓		✓		✓		
8	Tiene conocimiento que las redes sociales puedan ser adictivas.	✓		✓		✓		
PRIORIDAD								
9	Al realizar alguna actividad laboral, ingresa primero a sus redes sociales.	✓		✓		✓		
10	Sus compañeros de trabajo le mencionan que pasa mucho tiempo en redes sociales.	✓		✓		✓		
11	En el área donde labora, utiliza redes sociales mientras el espacio está desordenado.	✓		✓		✓		
12	En el trabajo, está conectado a las redes sociales todo el tiempo.	✓		✓		✓		
13	Falta al trabajo por haberse desvelado en redes sociales.	✓		✓		✓		
14	Le resulta difícil reducir el tiempo que pasa en las redes sociales, durante el trabajo.	✓		✓		✓		
15	En el trabajo le dedica mayor tiempo a las redes sociales	✓		✓		✓		
FRECUENCIA								
16	Se acuesta tarde por estar conectado en redes sociales.	✓		✓		✓		
17	Mientras busca información, utiliza las redes sociales.	✓		✓		✓		
18	Utiliza las redes sociales todas las mañanas antes de ir a trabajar.	✓		✓		✓		
19	Omite tareas por pasar mucho tiempo en las redes sociales.	✓		✓		✓		
20	Utiliza alguna red social para "Chatear" con compañeros de trabajo a cualquier hora del día.	✓		✓		✓		

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable USO DE REDES SOCIALES.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Chalco Ramos, Lourdes Nancy DNI: 09038356

Especialidad del validador: Metodólogo Temático

Grado del especialista: Maestro Doctor

16 de junio del 2022



Dra Lourdes Nancy Chalco Ramos
Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICIENCIA								
1	Hace uso racionalizado de los recursos durante el trabajo realizado en su área	✓		✓		✓	
2	Los procedimientos que la institución implementa están normados para su óptimo cumplimiento.	✓		✓		✓		
3	Se logra ahorrar materiales en el desarrollo de las actividades laborales pues la supervisión es eficiente.	✓		✓		✓		
4	El recurso humano encargado de las tareas es suficiente para cumplir con la productividad establecida.	✓		✓		✓		
5	El desarrollo de las actividades es constante a pesar de la carencia de recursos materiales.	✓		✓		✓		
6	El desempeño laboral, ha sido beneficiado por la infraestructura de la institución.	✓		✓		✓		
EFICACIA								
7	El jefe inmediato conoce el tiempo que emplea los usuarios internos en el desarrollo de las actividades encargadas.	✓		✓		✓		
8	La ubicación de los materiales y herramientas que utilizan los usuarios internos se encuentran en lugares de fácil acceso	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se supervisa el trabajo que realiza el usuario interno y se propone estrategias para simplificar algunas tareas.	✓		✓		✓		
10	Los usuarios internos cumplen con las metas establecidas en los tiempos planificados.	✓		✓		✓		
11	El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es adecuado para la carga laboral existente.	✓		✓		✓		
12	Los procedimientos laborales y actividades se han visto favorecidos por la infraestructura de la institución.	✓		✓		✓		
EFFECTIVIDAD								
13	El desempeño laboral que tiene cada usuario interno es efectivo, lo que favorece positivamente al desarrollo de la institución.	✓		✓		✓		
14	Las actividades realizadas son reconocidas por la calidad de servicio brindado	✓		✓		✓		
15	El servicio incrementa su productividad por la calidad de atención del usuario interno	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La seguridad laboral está garantizada en la institución	✓		✓		✓		
17	El desempeño laboral del usuario interno, mejora por los ambientes adecuados en la institución.	✓		✓		✓		
18	La calidad de la atención está garantizada en el servicio por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los usuarios internos.	✓		✓		✓		
19	El jefe del departamento se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción.	✓		✓		✓		
20	El desempeño laboral se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas	✓		✓		✓		

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable DESEMPEÑO LABORAL.

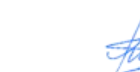
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Chalco Ramos, Lourdes Nancy DNI: 09038356

Especialidad del validador: Metodólogo Temático

Grado del especialista: Maestro Doctor

16 de junio del 2022



Dra Lourdes Nancy Chalco Ramos
Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE USO DE REDES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Al conocer a alguien, el tema para entablar conversación son las Redes sociales	✓		✓		✓	
2	Considera importante el uso del internet.	✓		✓		✓		
3	Las relaciones de amistad que establece a través de las redes sociales, le resultan más gratificantes que con las personas de su entorno laboral.	✓		✓		✓		
4	Se siente enojada(o) o frustrada(o) cuando una de las redes sociales no está disponible y no puede acceder a ella.	✓		✓		✓		
5	Visita internet o las redes sociales sin ningún propósito laboral.	✓		✓		✓		
6	Durante el trabajo, accede con facilidad a redes sociales desde cualquier dispositivo.	✓		✓		✓		
7	Cuenta con más de una cuenta activa en redes sociales, que revisa diariamente.	✓		✓		✓		
8	Tiene conocimiento que las redes sociales puedan ser adictivas.	✓		✓		✓		
	PRIORIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Al realizar alguna actividad laboral, ingresa primero a sus redes sociales.	✓		✓		✓		
10	Sus compañeros de trabajo le mencionan que pasa mucho tiempo en redes sociales.	✓		✓		✓		
11	En el área donde labora, utiliza redes sociales mientras el espacio está desordenado.	✓		✓		✓		
12	En el trabajo, está conectado a las redes sociales todo el tiempo.	✓		✓		✓		
13	Falta al trabajo por haberse desvelado en redes sociales.	✓		✓		✓		
14	Le resulta difícil reducir el tiempo que pasa en las redes sociales, durante el trabajo.	✓		✓		✓		
15	En el trabajo le dedica mayor tiempo a las redes sociales	✓		✓		✓		
	FRECUENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se acuesta tarde por estar conectado en redes sociales.	✓		✓		✓		
17	Mientras busca información, utiliza las redes sociales.	✓		✓		✓		
18	Utiliza las redes sociales todas las mañanas antes de ir a trabajar.	✓		✓		✓		
19	Omite tareas por pasar mucho tiempo en las redes sociales.	✓		✓		✓		
20	Utiliza alguna red social para "Chatear" con compañeros de trabajo a cualquier hora del día.	✓		✓		✓		

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable USO DE REDES SOCIALES.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: *Jimmy Díaz Manrique* DNI: 25713875

Especialidad del validador: Metodólogo Temático
 Grado del especialista: Maestro Doctor

16 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EFICIENCIA							
1	Hace uso racionalizado de los recursos durante el trabajo realizado en su área	✓		✓		✓	
2	Los procedimientos que la institución implementa están normados para su óptimo cumplimiento.	✓		✓		✓		
3	Se logra ahorrar materiales en el desarrollo de las actividades laborales pues la supervisión es eficiente.	✓		✓		✓		
4	El recurso humano encargado de las tareas es suficiente para cumplir con la productividad establecida.	✓		✓		✓		
5	El desarrollo de las actividades es constante a pesar de la carencia de recursos materiales.	✓		✓		✓		
6	El desempeño laboral, ha sido beneficiado por la infraestructura de la institución.	✓		✓		✓		
	EFICACIA							
7	El jefe inmediato conoce el tiempo que emplea los usuarios internos en el desarrollo de las actividades encargadas.	✓		✓		✓		
8	La ubicación de los materiales y herramientas que utilizan los usuarios internos se encuentran en lugares de fácil acceso	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se supervisa el trabajo que realiza el usuario interno y se propone estrategias para simplificar algunas tareas.	✓		✓		✓		
10	Los usuarios internos cumplen con las metas establecidas en los tiempos planificados.	✓		✓		✓		
11	El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es adecuado para la carga laboral existente.	✓		✓		✓		
12	Los procedimientos laborales y actividades se han visto favorecidos por la infraestructura de la institución.	✓		✓		✓		
	EFFECTIVIDAD							
13	El desempeño laboral que tiene cada usuario interno es efectivo, lo que favorece positivamente el desarrollo de la institución.	✓		✓		✓		
14	Las actividades realizadas son reconocidas por la calidad de servicio brindado	✓		✓		✓		
15	El servicio incrementa su productividad por la calidad de atención del usuario interno	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La seguridad laboral está garantizada en la institución	✓		✓		✓		
17	El desempeño laboral del usuario interno, mejora por los ambientes adecuados en la institución.	✓		✓		✓		
18	La calidad de la atención está garantizada en el servicio por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los usuarios internos.	✓		✓		✓		
19	El jefe del departamento se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción.	✓		✓		✓		
20	El desempeño laboral se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas	✓		✓		✓		

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable DESEMPEÑO LABORAL

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: *Díaz Manrique, Jimmy* DNI: 25713875

Especialidad del validador: Metodólogo Temático
 Grado del especialista: Maestro Doctor

16 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
Dr. Jimmy Díaz Manrique
 Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Confiabilidad

Variables / dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño Laboral	0.835	48
Redes sociales	0.835	48

VALIDEZ

Validez de contenido del instrumento de redes sociales por juicio de expertos

Experto	DNI	Nombre y apellidos	Aplicable
1		Teodoro Carranza Estela	Aplicable
2		Lourdes Chalco Ramos	Aplicable
3		Jimmy Diaz Manrique	Aplicable

Anexo 5: Base de datos

base de datos (2) [base de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

16 DESEM 1 4 Vista de 45 de 45 variables

	DESEM 1	DESEM 2	DESEM 3	DESEM 4	DESEM 5	DESEM 6	DESEM 7	DESEM 8	DESEM 9	DESEM 10	DESEM 11	DESEM 12
1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
9	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4
10	5	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4
11	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5
12	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4
13	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5
14	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5
15	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
16	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
22	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

base de datos (2) [base de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

16 DESEM 4 Vista de 45 de 45 variables

	DESEM 10	DESEM 11	DESEM 12	DESEM 13	DESEM 14	DESEM 15	DESEM 16	DESEM 17	DESEM 18	DESEM 19	DESEM 20
1	3	3	1	3	3	4	4	3	2	3	2
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
10	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4
11	5	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5
12	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3
13	5	5	3	5	4	4	3	3	4	5	5
14	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	5
15	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
16	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4
21	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
22	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo 1608 10/07/2022

base de datos (2) [base de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

16 DESEM 4 Vista de 45 de 45 variables

	RS 1	RS 2	RS 3	RS 4	RS 5	RS 6	RS 7	RS 8	RS 9	RS 10	RS 11
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1
5	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
7	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
8	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
9	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
10	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1
11	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1
12	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
13	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
14	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
15	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
16	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
17	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1
20	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
21	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1
22	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
23	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo 1610 10/07/2022

base de datos (2) [base de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

16 DESEM 4 Vista de 45 de 45 variables

	RS 11	RS 12	RS 13	RS 14	RS 15	RS 16	RS 17	RS 18	RS 19	RS 20	DeSEM 6
1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3
4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3
5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3
6	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3
7	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3
8	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3
9	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2
10	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2
11	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2
12	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3
13	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3
14	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3
15	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3
16	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
18	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3
19	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3
20	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3
21	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3
22	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo 1612 10/07/2022

Anexo 6:

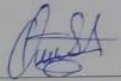
CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación Uso de Redes Sociales asociado a desempeño laboral en el usuario interno de un hospital nivel II, lima 2022.

El objetivo principal es: Determinar la asociación entre el uso de redes sociales y el desempeño laboral en el usuario interno de un hospital nivel II, lima 2022. El estudio realizado esta en mi responsabilidad como estudiante de la Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud en la universidad Cesar Vallejo.

Confidencialidad: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso, no es necesario que las encuestas tengan los nombres de los encuestados. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

Otra Información: Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, la investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.



46247125

Firma del participante

20 de junio del 2022



KELY GIOVANA VILLANUEVA HARO.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación Uso de Redes Sociales asociado a desempeño laboral en el usuario interno de un hospital nivel II, lima 2022.

El objetivo principal es: Determinar la asociación entre el uso de redes sociales y el desempeño laboral en el usuario interno de un hospital nivel II, lima 2022. El estudio realizado esta en mi responsabilidad como estudiante de la Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud en la universidad Cesar Vallejo.

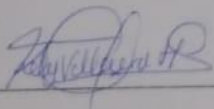
Confidencialidad: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso, no es necesario que las encuestas tengan los nombres de los encuestados. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

Otra Información: Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, la investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.

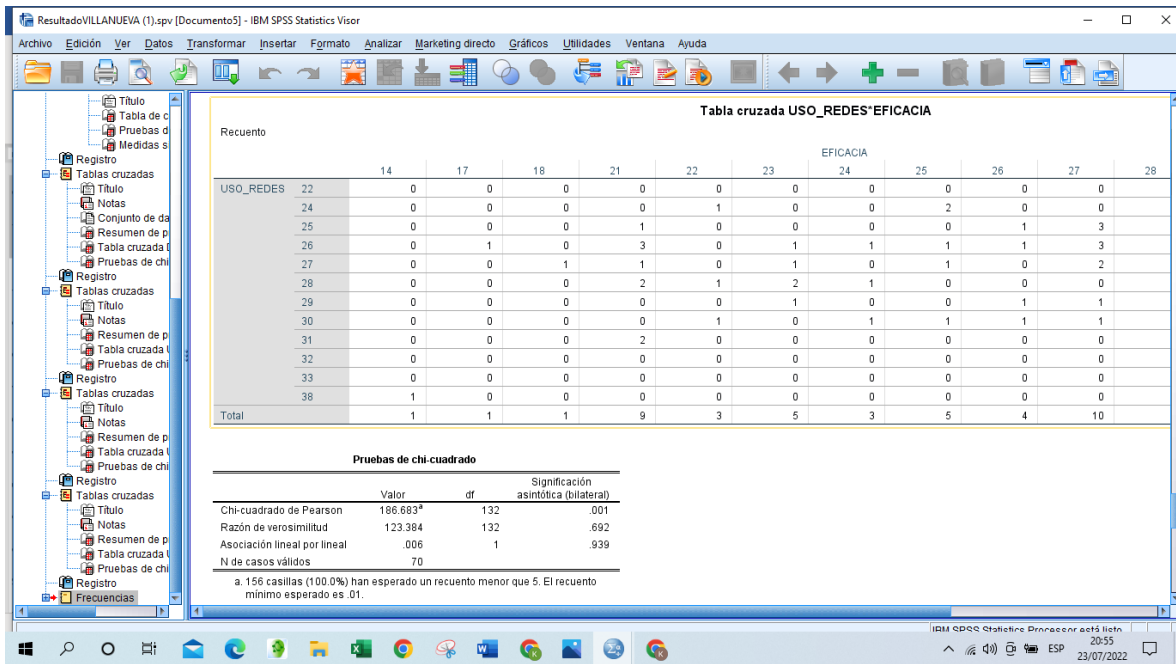
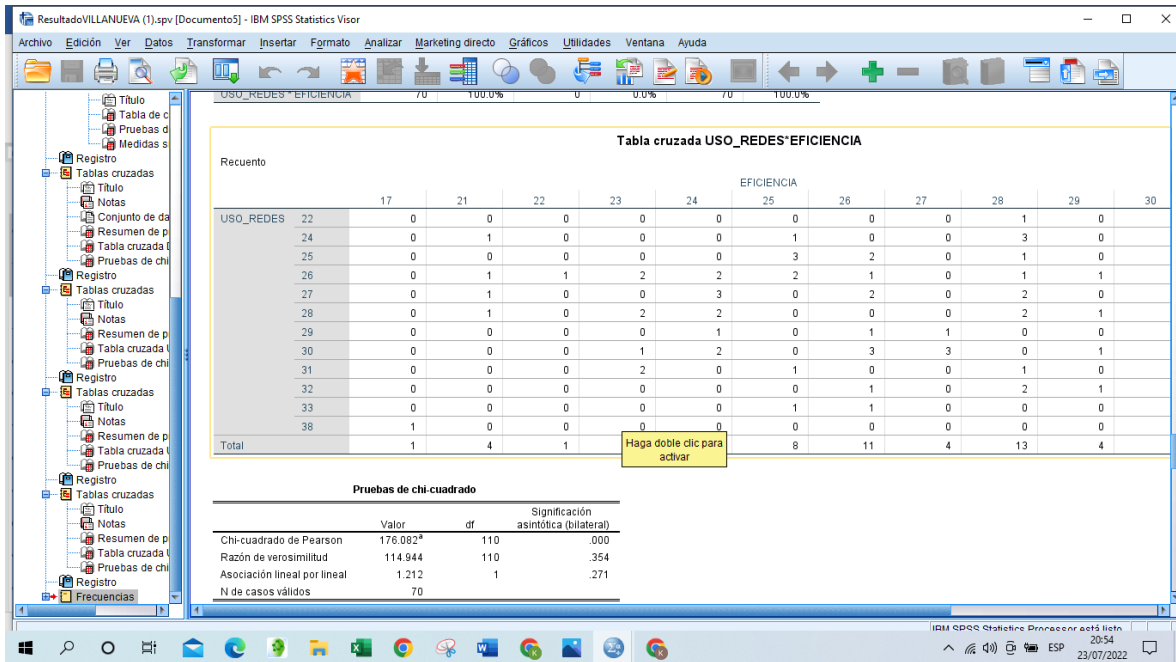


Firma del participante
40340446

20 de junio del 2022



KELY GIOVANA VILLANUEVA HARO.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ MUJICA JUANA YRIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Uso de redes sociales asociado al desempeño laboral del usuario interno en un hospital Nivel II, Lima-2022", cuyo autor es VILLANUEVA HARO KELLY GIOVANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ MUJICA JUANA YRIS DNI: 09395072 ORCID 0000-0001-8268-4626	Firmado digitalmente por: JDIAZMU el 07-08-2022 00:45:19

Código documento Trilce: TRI - 0397862