

Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL USO DE MEDIOS SOCIALES EN
UNA DEPENDENCIA PÚBLICA RESPECTO A LOS DESEMPEÑOS
PROFESIONALES DE SUS INTEGRANTES, AÑO 2018”**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS**

AUTOR:

HERNÁN OSWALDO VILLAFUERTE BARRETO

ASESOR:

DR. CARLOS MIGUEL FRANCO DEL CARPIO

JURADOS:

DR. SÁNCHEZ ORTIZ, FRANKLIN HUMBERTO

MG. CARRILLO BALCEDA, JESÚS ELÍAS

MG. PAUCAR LUNA, JORGE ANASTACIO PEDRO

LIMA – PERÚ

2020

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL USO DE MEDIOS SOCIALES EN
UNA DEPENDENCIA PÚBLICA RESPECTO A LOS DESEMPEÑOS
PROFESIONALES DE SUS INTEGRANTES, AÑO 2018**

Hernán Oswaldo Villafuerte Barreto

Índice

Resumen	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	1
I. Planteamiento del problema	2
1.1. Descripción del Problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Justificación e importancia de la Investigación	5
1.4. Limitaciones de la investigación	23
1.5. Objetivos.....	24
1.5.1. Objetivo general	24
1.5.2. Objetivos específicos.....	24
II. Marco teórico	26
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Antecedentes internacionales	5
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	16
2.2. Marco conceptual	26
2.3. Aspectos de responsabilidad social y medio ambiental.....	27
III. Método.....	28
3.1. Tipo de investigación.....	28
3.2. Población y Muestra	30
3.2.1. Población	30
3.2.2. Muestra	30
3.3. Hipótesis: General y específicas.....	24
3.3.1. Hipótesis General	25
3.3.2. Hipótesis Específicas.....	25
3.4. Operacionalización de variables:.....	31
3.4.1. Variable X: Medios sociales.....	31
3.4.2. Variable Y: Desempeño profesional.....	32
3.5. Instrumentos	35

3.5.1. Técnica.....	35
3.5.2. Instrumentos	37
3.6. Procedimientos	38
3.7. Análisis de datos.....	39
IV. Resultados	41
4.1. Contrastación de hipótesis.....	41
4.1.1. Contrastación hipótesis general.....	42
4.1.2. Contrastación de la hipótesis específica 1:.....	43
4.1.3. Contrastación de la hipótesis específica 2:.....	45
4.1.4. Contrastación de la hipótesis específica 3:.....	47
4.1.5. Contrastación de la hipótesis específica 4:.....	48
4.2. Análisis e interpretación.....	50
4.2.1. Análisis descriptivo de la percepción sobre los medios sociales.....	50
4.2.2. Análisis descriptivo de la percepción sobre las redes sociales.....	52
4.2.3. Análisis descriptivo de la percepción sobre la comunicación virtual.....	53
4.2.4. Análisis descriptivo de la percepción sobre el desempeño profesional.....	54
4.2.5. Análisis descriptivo de la percepción sobre el nivel de productividad.....	55
4.2.6. Análisis descriptivo de la percepción sobre la comunicación eficaz.....	56
V. Discusión de resultados	57
5.1. Discusión	57
5.2. Conclusiones.....	63
5.3. Recomendaciones	65
VI. Referencias	66
VII. Anexos	70

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable X: Uso de medios sociales	33
Tabla 2. Operacionalización de la variable Y: Niveles de desempeño profesional	34
Tabla 3. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	41
Tabla 4. Correlación entre los medios sociales y el desempeño profesional	42
Tabla 5. Correlación entre las redes sociales y el nivel de productividad.....	44
Tabla 6. Correlación entre las Redes sociales y la comunicación eficaz	46
Tabla 7. Correlación entre la comunicación virtual y el nivel de productividad.....	47
Tabla 8. Correlación entre la comunicación virtual y la comunicación eficaz.....	49
Tabla 9. Análisis descriptivo de la percepción sobre los medios sociales	51
Tabla 10. Análisis descriptivo de la percepción sobre las Redes sociales	52
Tabla 11. Análisis descriptivo de la percepción sobre la comunicación virtual.....	53
Tabla 12. Análisis descriptivo de la percepción sobre el desempeño profesional	54
Tabla 13. Análisis descriptivo de la percepción sobre el nivel de productividad	55
Tabla 14. Análisis descriptivo de la percepción sobre la comunicación eficaz	56

Lista de figuras

Figura 1. Análisis descriptivo de la percepción sobre los Medios sociales.....	51
Figura 2. Análisis descriptivo de la percepción sobre las Redes sociales	52
Figura 3. Análisis descriptivo de la percepción sobre la Comunicación virtual	53
Figura 4. Análisis descriptivo de la percepción sobre el Desempeño profesional	54
Figura 5. Análisis descriptivo de la percepción sobre el Nivel de productividad	55
Figura 6. Análisis descriptivo de la percepción sobre la Comunicación eficaz	56

“Evaluación del impacto del uso de medios sociales en una dependencia pública respecto a los desempeños profesionales de sus integrantes, año 2018”

Villafuerte Barreto Hernán Oswaldo

EUPG - UNFV

Resumen

Esta investigación, trata acerca del uso de los medios sociales por parte de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte y su relación con el desempeño profesional; es una investigación no experimental que utiliza un diseño correlacional. Se pone a prueba la hipótesis de que existe relación significativa entre el uso de medios sociales y los niveles de desempeño profesional. Lo cual contribuye al debate sobre la utilidad de las redes sociales y si toda implementación de nuevas tecnológicas trae consigo un beneficio para el ser humano y las instituciones que ha creado. Según los resultados analizados de forma introspectiva y contrastada se concluyó, que existe relación significativa entre el uso de medios sociales y los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, con un nivel de correlación positiva directamente proporcional de 0,876. Por lo tanto, considerando el coeficiente de variabilidad ($r^2 = 0,767$) se tiene que el Desempeño profesional está determinado en un 76,7% por los Medios sociales, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte. Esta investigación ayudará a corregir los niveles de desempeño laboral en los trabajadores de una dependencia pública, al saber cuánto afecta en ellos el uso de los medios sociales.

Palabras clave: Medios sociales, Desempeño profesional.

Abstract

This research is about the use of social media by workers of a public agency of the transport sector and its relationship with professional performance; it is a non-experimental investigation that uses a correlational design. The hypothesis that there is a significant relationship between the use of social media and levels of professional performance is tested. This contributes to the debate about the usefulness of social networks and if any implementation of new technologies brings a benefit for the human being and the institutions that he has created. According to the results analyzed in an introspective and contrasted way, it was concluded that there is a significant relationship between the use of social media and the levels of professional performance presented by workers in a public sector of the transport sector, with a directly proportional positive correlation level of 0.876. Therefore, considering the coefficient of variability ($r^2 = 0.767$), Professional Performance is determined to be 76.7% by Social Media, according to the perception of workers of a public dependency of the transport sector. This research will help to correct the levels of work performance in the workers of a public agency, knowing how much the use of social media affects them..

Keywords: Social media, Professional performance

I. Introducción

La evaluación del impacto del uso de medios sociales en una dependencia pública respecto a los desempeños profesionales de sus integrantes, año 2018; tienen por finalidad determinar cuánto se relacionan el uso de medios sociales con los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

Siguiendo las exigencias determinadas para informes en el contexto científico, la presente tesis se organiza considerando en el Capítulo I: Planteamiento del problema, se incluye la determinación y formulación del problema; los objetivos de la investigación y la importancia del problema y sus limitaciones. El problema general planteado fue: ¿En qué medida el uso de medios sociales se relaciona con los niveles de desempeño profesional que muestran los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018?

En el Capítulo II: Se determina el Marco teórico, manifestando los antecedentes del estudio relativos a las variables de investigación, asimismo el marco teórico y marco conceptual, organizándolo en función de las teorías y dimensiones relativas a cada variable de nuestra investigación.

En el Capítulo III: Se determinó el Método, se presenta el tipo de investigación, la población y muestra, Hipótesis y la operacionalización de variables, así como también los instrumentos, procedimientos y análisis de datos.

En el Capítulo IV: Resultados, se instauran la contrastación de las hipótesis y el análisis y la interpretación mediante tablas y figuras.

En el Capítulo V. Discusión de resultados, se describirá la discusión, complementariamente, se establecen las conclusiones a las que llega nuestra investigación y las recomendaciones necesarias al estudio.

Por último, se establecen las referencias que se utilizaron como complemento, tanto para el marco teórico como para el método de investigación. Finaliza este documento con los anexos respectivos.

1.1. Planteamiento del problema

El uso de los medios sociales y comunicación virtual, pese a ser un fenómeno de reciente aparición, ha sido ampliamente analizado. En los estudios de comunicación, el mensaje, receptor y emisor son piezas fundamentales de la investigación. Sobre esto están apareciendo voces que revisan y cuestionan las teorías clásicas, centrándose en estudiar otros fenómenos como por ejemplo la llamada “Web 2.0”. Un claro ejemplo es el libro Cultura de la convergencia (Jenkins, 2006: 47) o el de Scolari (2008) titulado Hipermediaciones, elementos para una teoría digital interactiva.

Sin embargo, el análisis del impacto de las redes sociales en la productividad ha tenido más incidencia sobre el desempeño académico que en el laboral, por lo que las muestras de población casi siempre refieren a un público joven. Por lo que se hace necesario realizar un estudio que involucre a un público adulto, por lo que trabajaremos con trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, los cuales suelen ser adultos en su mayoría.

No obstante, pese a esta diferencia en la población de los precedentes y nuestra investigación, se pueden extrapolar ciertas características de un grupo humano al otro, sobre todo aquellas que son inherentes a la naturaleza humana y los rasgos en común que tienen ambos colectivos estudiados: su pertenencia a la temporalidad actual, modo de vida occidental, similares tablas de valores, pertenencia a la misma nación, etc.

1.2. Descripción del problema

En el mundo globalizado es cada vez más urgente desarrollar competencias que sirvan para destacarse en el ámbito en el cual nos desarrollemos. Mejorar nuestras capacidades ha sido siempre preocupación del ser humano, sin embargo, hoy en día esto ha pasado a ser una necesidad. Aceptando esta realidad, debemos tomar en cuenta que no solo es necesario mejorar como individuo, sino también como colectivo o sociedad. En este sentido, las herramientas tecnológicas deben estar al servicio del ser humano para que se le faciliten los procesos que le son necesarios llevar a cabo, dejando tiempo libre para dedicarse a las cuestiones que requieren de la sensibilidad emocional y razonamiento divergente propio de los humanos.

Las redes sociales pueden contribuir a un mundo mejor en la medida que no representen un obstáculo para el desarrollo de nuestras actividades, sino que las potencien. Para lograr esto se requiere de un análisis que pueda diagnosticar cuál es el estado actual del uso de este tipo de medios y establecer su impacto en un determinado ámbito de nuestras vidas. Así mismo, el correo electrónico se ha vuelto una herramienta de trabajo y un medio de comunicación formal, por lo que su uso está menos relacionado con las distracciones propias de Internet.

La medición del desempeño profesional en relación al uso de medios sociales es un factor clave para contestar a la pregunta acerca de la utilidad de estas herramientas. De no realizarse, podemos caer en subjetivismos en torno a este tema. Los tecnófilos argumentarán a favor de su uso mientras que los neo-luditas dirán que emplearlas es inherentemente malo. Con la finalidad de resolver esta aporía es que nos hemos propuesto determinar, con el mayor grado de exactitud que nos sea posible, cuánto se relacionan el uso de medios sociales con los niveles de

desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, durante el año 2018.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿En qué medida el uso de medios sociales se relaciona con los niveles de desempeño profesional que muestran los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018?

1.3.2. Problemas específicos

PE1: ¿En qué medida se asocia el uso de redes sociales con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018?

PE2: ¿En qué medida se asocia el uso de redes sociales con la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018?

PE3: ¿En qué medida se asocia el uso de la comunicación virtual con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018?

PE4: ¿En qué medida se asocia el uso de Comunicación virtual con la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes internacionales

Con la finalidad de tener una referencia para tratar el tema de nuestra tesis, hemos recopilado diversas fuentes de información provenientes del extranjero, en especial trabajos de doctorado, maestría y licenciatura. Estos estudios tratan conceptual y metodológicamente de temas estrechamente vinculados al nuestro, por lo que los consideramos pertinentes para ser incluidos en este apartado. Debido a que en esta sección solo presentaremos las propuestas de los autores escogidos, será de carácter descriptivo.

El primer antecedente es la tesis doctoral de Oscar Fonseca (2015), la cual fue presentada en la Universidad de Málaga y cuyo título es “*Redes sociales y juventud: uso de Facebook por jóvenes de México, Argentina y Colombia*”. En ella se dividen los resultados en las siguientes secciones: así usan Facebook, cómo gestionan sus contenidos, cómo gestionan sus relaciones y cómo gestionan su privacidad. Las conclusiones toman a los resultados como punto de partida y comienzan afirmando que los jóvenes “están conectados a Facebook todo el día, todos los días, en todo lugar, en movimiento y mientras realizan otras actividades” (p. 277). Lo que nos da indicios de un uso intensivo de las personas, especialmente los jóvenes, de esta red social completa afirmando que:

El uso de Facebook, la mayoría de los casos, se hace mientras se está realizando por lo menos una actividad más. Vemos que la atención que los usuarios prestan a Facebook y a sus otras actividades, es fragmentada. (p. 277)

En cuanto a la innovación que ha traído la aparición de esta red social, Fonseca menciona que “propone unas nuevas maneras de conocer al otro, conocido y desconocido y además posibilita otras maneras de interacción social” (Ibíd.), lo que prosigue afirmando que:

Con una red social como Facebook y con la tecnología que hoy los jóvenes tienen a su alcance es posible producir y distribuir contenidos mucho más rápido, mucho más fácil y a un costo menor que en cualquier otro momento de la historia humanidad, eso es incuestionable. (pp. 277-278)

Sobre la interacción entre los usuarios aduce que “la elaboración de comentarios son prácticas poco frecuentes entre la mayoría de los usuarios. La acción más extendida en la red social es “solo mirar y dar “me gusta”” (p. 278). Fonseca describe luego uno de los problemas más notorios que se dan por el uso de este tipo de socialización virtual afirmando que “Frente a la socialización en Facebook encontramos que tiene muchos amigos y, pero pocas relaciones de amistad” (Ibíd.). Describiendo un aspecto más de esta cuestión al decir que:

Además, la amistad en Facebook obedece a otras características diferentes a la amistad en la vida offline. Por ejemplo, un porcentaje importante de encuestados son amigos de desconocidos o personas que nunca han visto cara a cara. [...] Aparecen entonces otras maneras de conocer y de socializar a través de la web no solamente con conocidos sino con personas con las que no hay un vínculo offline. (pp. 278 – 279)

Por otro lado, establece un vínculo entre las relaciones sociales y el uso de imágenes. “Se trata entonces de pensar con los ojos” (p. 279). Previene de las críticas hacia este hecho afirmando que “No se trata del fin de la

racionalidad, sino del surgimiento de otras formas de pensar, frente a lo cual hacen falta estudios posteriores” (Ibíd.).

La privacidad es uno de los asuntos más discutidos en torno a las problemáticas de las redes sociales, sobre esto el autor de esta tesis dice que “vemos como la mayoría de los jóvenes ha utilizado las configuraciones de Facebook para determinar quién puede ver su perfil, sin embargo, no ha leído la política de Facebook sobre el uso de sus datos personales” (p.279). Un posible motivo de esto es que “nadie les ha asesorado acerca de la gestión de su perfil de Facebook” (Ibíd.). Lo cual explicaría lo siguiente:

Se evidenciaron posiciones muy ingenuas por parte de la mayoría de los jóvenes entrevistados frente al uso que hace Facebook acerca de sus datos personales. En general se encontró a un usuario inocente que desconoce cómo su información es usada por la red social, el mercado, por los buscadores, incluso por entidades gubernamentales tal como lo indican los expertos consultados. (Ibíd.)

El segundo antecedente para nuestra investigación es la tesis doctoral de Cristina Vela Delfa (2006), quien presentó sus memorias tituladas *“El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género”* en la Universidad Complutense de Madrid. En dicho trabajo las conclusiones comienzan con una introducción y luego se dividen en “Clasificación enunciativa de la correspondencia electrónica” (p. 722), “Modos de interacción en la correspondencia electrónica” (p. 731), “El paratexto del correo electrónico” (p. 743), “Planificación y estructura de los mensajes de correo electrónico” (748) y “La lengua en el correo electrónico” (p. 755).

En cuanto a la clasificación del correo electrónico, comienza describiendo las herramientas de gestión y menciona que anteriormente a su investigación “Los procesos de interlocución analizados sitúan al correo electrónico entre los modelos de correspondencia epistolar y los esquemas típicos de otros entornos de CMO” (p. 719). Afirma luego que:

De la relación del discurso epistolar y el electrónico surge un esquema de interacción rico en matices que puede adaptarse a diferentes modelos de intercambio, tanto en el ámbito temporal, como en lo que concierne a otras instancias enunciativas. Las marcas de interactividad presentes en un arquetipo de tanta versatilidad participan de un abanico de posibilidades muy amplio, que se concretan según el interés de cada interlocutor en cada situación de comunicación. (p. 720)

Continúa la fundamentación del correo electrónico como un nuevo género al decir que este “supone la propuesta de nuevas soluciones a situaciones de enunciación preexistentes, lo que sitúa al género en una posición privilegiada, ya que combina nuevos y viejos recursos comunicativos” (Ibíd.). Esto justifica, a decir del autor, “la profusa generalización del empleo de este instrumento de comunicación” (Ibíd.). Mantendría de las cartas “el establecimiento de las convenciones que regulan la sucesión de las intervenciones, así como en el valor de algunas de sus unidades” (Ibíd.) y de las conversaciones virtuales “la confluencia con los géneros de la CMO, y, en especial, de la interacción con la mensajería instantánea, el correo electrónico ha tomado muchos elementos constitutivos” (p. 721).

Sobre el creciente uso de este medio de comunicación el autor hace una clasificación, las posibles formas de emplearlo son: “correo personal, correo

profesional, correo institucional, correo comercial y publicitario, correo de listas, cadenas de reenvío, correo spam, mensajes generados automáticamente y postales virtuales” (p. 722). Aclara que en su tesis destaca “la configuración del prototipo de la correspondencia electrónica los mensajes de carácter interpersonal, en los que prevalece como finalidad el establecimiento de un intercambio comunicativo simétrico de tipo privado” (Ibíd.). En el primer apartado de las conclusiones en el cual analiza sus propiedades enunciativas, menciona que:

La correspondencia digital se identifica con un modelo de enunciación en el que un locutor 1, remitente, enuncia un texto para un locutor 2, destinatario, que se transmite en un medio electrónico a través del empleo de un programa de gestión de correo electrónico. La situación de comunicación se caracteriza por un contexto marcado por la presencia del ordenador, que mediatiza el intercambio, permitiendo la comunicación in absentia, en un esquema de temporalidad diferida con ritmos negociables entre los interlocutores. (pp. 722 – 723)

Enmarca al correo electrónico dentro de los regímenes de correspondencia los cuales están “caracterizados por un esquema de interacción diferido en el que los coenunciadores no comparten ni el lugar ni el tiempo de enunciación” (p. 723); sin embargo, este tiene características propias “convirtiéndose en un arquetipo autónomo que no puede asimilarse a ningún modelo de correspondencia anterior” (Ibíd.).

En cuanto a los modos de interacción describe que “Los tres cortes temporales [...] se completan en un buen número de ocasiones con un cuarto momento en el que el receptor del correo produce un nuevo mensaje” (p. 731).

El que haya o no este cuarto momento determina que, el autor divida a este género “en función de su objetivo comunicativo: el de la correspondencia o la transmisión de una información” (Ibíd.). Y el segundo tipo a su vez se subdivide en “listas de distribución y los correos spam” (Ibíd.).

En el tercer apartado, el de las propiedades para-textuales, comienza afirmando que este tipo de comunicación “presenta una estructura para-textual específica que les otorga una identidad particular frente a otros géneros de correspondencia” (p. 743). Siendo sus características formales determinadas por la incidencia del medio digital, el cual deja su impronta en los siguientes ejes: “1) el ordenador, como soporte material del texto, 2) internet, como entorno de desarrollo interaccional, y 3) la interfaz de los programas de gestión de correo” (p. 743). A su vez la interfaz, si bien varía de acuerdo con el servicio de mensajería elegido, cuenta con ciertas funciones básicas que el autor identifica como: “1) gestión del envío de mensajes, 2) gestión de la recepción de mensajes nuevos, 3) redacción de mensajes, 4) lectura de mensajes, 5) almacenado de mensajes, 6) clasificación y búsqueda de mensajes, y 7) gestión de la lista de contactos” (p. 744). Además, desde una perspectiva semiótica, los para-textos que acompañan al mensaje pueden dividirse en “1) mensajes icónicos, 2) mensajes verbales escritos, y 3) mensajes sonoros” (Ibíd.).

Siguiendo con el orden en el que la Vela presenta sus conclusiones, nos encontramos con la planificación y estructura de este tipo de comunicación. La división estructural más básica “Se trata del asunto, como enunciado de recepción previa al resto del contenido, y el cuerpo del mensaje, que se corresponde con la secuencia de enunciados incluidos en la parte central del

correo” (p. 748). El primero “constituye uno de los elementos de identidad más característicos del género de la correspondencia electrónica” (Ibíd.) y “manifiesta valores muy diversos, aunque todos ellos giran en torno a una funcionalidad primordialmente presentadora y anticipadora” (p. 749) permitiendo “1) establecer las hipótesis de la relevancia del mensaje, determinando, en consecuencia, su apertura y recepción, 2) identificar el tipo de mensaje, y 3) integrarlo en el desarrollo de una historia interaccional” (Ibíd.). En cuanto al cuerpo del mensaje este cuenta con una “una estructura tripartita que reinterpreta la organización prototípica epistolar” (p. 752); sin embargo, “un número importante de mensajes que suprimen algunas de las categorías demarcativas de principio y fin de mensaje, apertura y cierres, y otros que, incluso, eliminan ambos elementos” (Ibíd.).

Por último, las conclusiones de este autor terminan con un apartado sobre la lengua que se utiliza en esta forma de comunicación. En él se destaca la rapidez, la cual “caracteriza al desarrollo de los intercambios de correo electrónico determina la aparición de un estilo que sacrifica la corrección en busca de la agilidad” (p. 755). Sobre la tendencia a utilizar cada vez menos palabras y acortar las expresiones afirma que “no supone una merma el poder expresivo de los interlocutores, sino una manera más de contribuir en la creación de un registro que transmite el dinamismo propio de los discursos interaccionales” (Ibíd.). Expande el tema diciendo que:

Todos los fenómenos de reducción lingüística tratados en las páginas de esta tesis sustentan la economía de producción en la suposición de una actitud colaboradora del receptor. En muchos mensajes de correo electrónico la estructura formal e informativa es imperfecta, pero el enunciador supone que el

coenunciador restituirá los elementos ausentes por medio de inferencias lógicas, gramaticales, cognitivas o textuales. El éxito de los procesos de reducción se encuentra asociado, en consecuencia, al grado de conocimiento compartido y a la actualidad del contexto de enunciación. El empleo desmedido de estos recursos, siempre que no puedan sustentarse en la labor inferencial de los interpretantes, puede dificultar la comprensión, hasta el punto de generar disfunciones discursivas que deben solventarse mediante procesos de reformulación. (p. 757)

El siguiente y último antecedente internacional fue presentado como tesis de maestría en la Universidad Rafael Landívar por Martín Pavón Maldonado (2015) y se titula “El uso de las redes sociales y sus efectos en el rendimiento académico de los alumnos del Instituto San José, El Progreso, Yoro-Honduras”. Presentaremos las veintidós conclusiones numeradas de manera idéntica a la original:

1. En relación a los datos obtenidos, se estableció que el principal dispositivo de acceso al internet y las redes sociales utilizado por los estudiantes es el teléfono celular, en segundo lugar, los estudiantes prefieren la computadora y por ultimo acceden a las redes sociales a través de las Tablet y otros dispositivos electrónicos. (p. 60)
2. De igual manera se determinó que la mayoría de los estudiantes poseen un plan de internet residencial. (Ibíd.).
3. Los resultados muestran que el tiempo promedio que los estudiantes le dedican diariamente a las redes sociales es de 3.42 horas, las estudiantes del sexo femenino por su parte, dedican una media de 3.74 horas diarias a las redes sociales, mientras que los estudiantes

de sexo masculino dedican en promedio 3.15 horas diarias a las redes sociales. (Ibíd.).

4. En cuanto al número de redes sociales que poseen los estudiantes, se identificó que la gran mayoría poseen más de tres cuentas en redes sociales, mientras que pequeño segmento de la muestra posee entre una y dos cuentas en redes sociales. (Ibíd.)
5. En relación a las principales actividades realizadas por los alumnos en las redes sociales, la gran mayoría de los estudiantes la utilizan para chatear con sus compañeros, amigos y familiares, mientras que el resto la utiliza principalmente para actividades como: subir fotografías, estudiar o jugar en línea. (Ibíd.)
6. En cuanto a la utilización de las redes sociales dentro del aula, la gran mayoría afirmó no utilizarlas mientras se encuentra recibiendo clases, esto debido en parte a que el uso de teléfonos celulares constituye una prohibición en el aula, sin embargo y pese a la prohibición, una pequeña parte de los alumnos lo han utilizado por lo menos de vez en cuando o a menudo. (p. 61)
7. En relación al número de contactos con que cuentan los estudiantes en las redes sociales, la gran mayoría tiene agregados en sus cuentas sociales de 200 a 500 personas, mientras que el resto posee entre 1 y 199 contactos en sus redes sociales. (Ibíd.)
8. Se pudo comprobar que la red social más popular fue Facebook, una pequeña porción de los alumnos prefirieron redes como Instagram o Twitter. (Ibíd.)

9. De determino que una gran parte de los estudiantes dedican entre 1 y tres horas a estudiar y elaborar tareas en sus casas , mientras que el resto le dedica más de cuatro horas diarias al estudio. (Ibíd.)
10. En cuanto a la percepción que los estudiantes tienen de su situación académica, la gran mayoría considera que su situación es regular o buena, mientras que un porcentaje más bajo considera su situación académica excelente, ni un solo estudiante tuvo la percepción de encontrarse en una situación académica mala. (Ibíd.)
11. La investigación de igual manera estableció mediante el sistema de notas de la institución que en el primer periodo del año 2015, la mayoría de los alumnos que conformaron la muestra mostraba un rendimiento académico ente satisfactorio y avanzado, mientras que una pequeña parte de los alumnos que conformaron la muestra obtuvieron notas que mostraron un rendimiento entre insuficiente y necesita mejorar. (pp. 61 – 62)
12. De igual manera los estudiantes que constituyeron la muestra de la investigación, afirmaron que las redes sociales interfieren muy poco con su rendimiento académico, mientras que una porción menor consideró, que las redes sociales sí interferían directamente con su rendimiento académico. (p. 62)
13. En relación a la edad y el tiempo que le dedicaban diariamente a las redes sociales, se puede inferir de acuerdo a los datos mostrados por la investigación, que sí existe una diferencia estadísticamente significativa entre los alumnos con más edad y los de menos edad,

esto quiere decir que en promedio los alumnos que tienen más años dedican más horas diarias a las redes sociales. (Ibíd.)

14. Basados en los datos obtenidos, se puede afirmar que no existe relación estadísticamente significativa entre la frecuencia en el uso de las redes sociales y el rendimiento académico de los alumnos y alumnas, eso indica que la cantidad de horas que un alumno le dedica diariamente a las redes sociales no influyen en su rendimiento académico. (Ibíd.)
15. Se puede deducir, de acuerdo a los resultados, que la cantidad de cuentas que los alumnos poseen en las redes sociales tampoco se relacionan estadísticamente el tiempo que dedican al estudio en su casa. (Ibíd.)
16. De igual manera se determinó que no existió una diferencia estadísticamente significativa entre el número de redes sociales con que cuenta un estudiante y su rendimiento académico. (p. 63)
17. En relación al grado que cursan los estudiantes y las horas que dedican a las redes sociales, no se pudo establecer una relación estadísticamente significativa, por lo tanto se descarta una posible relación entre estas dos variables. (Ibíd.)
18. En cuanto a la relación entre género y frecuencia en las redes, se comprobó que no existen diferencias estadísticamente significativas, por lo que se puede afirmar que el género no influye en el tiempo que los alumnos le dedican diariamente a las redes sociales. (Ibíd.)
19. Se determinó que entre poseer internet residencial o en un dispositivo móvil y el tiempo dedicado a las redes sociales, no

existen diferencias estadísticamente significativas, por lo tanto se induce que estas variables no se relacionan directa ni indirectamente.

(Ibíd.)

20. La investigación sí determino, que existen diferencias estadísticamente significativas entre la cantidad de amigos que un estudiante y las horas diarias que le dedica a las redes sociales.

(Ibíd.)

21. En cuanto al uso de las redes sociales dentro del aula y la variable rendimiento académico, se pudo notar, en base a los resultados, que sí existe diferencia significativamente estadística entre los que utilizan las redes dentro del aula para fines no educativos y su rendimiento académico, se puede concluir de alguna manera que los alumnos que usan las redes en el aula para fines no educativos, tienen rendimientos académicos más bajos que aquellos que no la utilizan. (pp. 63 – 64)

En relación al control de los padres sobre el tiempo que sus hijos le dedican a las redes sociales, se pudo identificar que un gran porcentaje de los padres no establecen controles a sus hijos en cuanto al tiempo y contenido que acceden en las redes sociales. (p. 64)

1.4.2. Antecedentes nacionales

El primer antecedente de procedencia nacional es la tesis de maestría de Carlos Huacho Aranda (2017), titulada *“Influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público del Callao – 2017”* y presentada en la Universidad César Vallejo, en la cual se presentaron las siguientes conclusiones:

Se pudo demostrar que existe una relación directa entre el uso de redes y la productividad laboral. Lo cual es de suma importancia para nuestro estudio por ser muy similar a lo que deseamos establecer, el autor resume sus conclusiones enumerándolas en:

Primera: El uso de redes sociales influye en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio público del Callao; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke = 0.564) de la varianza de redes sociales y productividad laboral (p. 87).

Segunda: El uso de redes sociales influye en la eficiencia de la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio público del Callao; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.374) de la varianza de redes y la eficiencia de la productividad. (Ibíd.)

Tercera: El uso de redes sociales influye en la eficacia de la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio público del Callao; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.402) de la varianza de redes y la eficacia de la productividad. (Ibíd.)

Cuarta: El uso de redes sociales influye en la efectividad de la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio público del Callao; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.440) de la varianza de redes y la efectividad de la productividad. (Ibíd.)

El siguiente antecedente fue presentado por Ismael López Alguiar (2009) en la Pontificia Universidad Católica Del Perú como tesis de maestría y se titula “Caracterización de una Estrategia de Comunicación Institucional Usando el Correo Electrónico: Caso Educación Al Día 2004-2006”. A continuación, resumiremos el contenido de sus conclusiones:

El autor comienza dando una descripción de este boletín para luego afirmar que “integra en uno solo cuatro formas distintas y complementarias de procesar y difundir información” (p. 149), estas formas son “Boletín Electrónico, Boletín Institucional, Monitoreo de medios y Síntesis informativa” (Ibíd.), de esta manera la forma como se distribuye el contenido “se concentra en un nuevo concepto Servicio informativo” (Ibíd.).

Sobre la transparencia como estrategia de comunicación “Educación Al Día es honesto al brindar un servicio informativo gratuito que intenta registrar toda la información que circula en el sector Educación y que los medios difunden sobre el Sector” (p. 150). Esto se ve reforzado al añadir que “El CNE resiste la tentación de construir la agenda informativa sectorial o manipularla en determinado sentido y se limita a registrar de acuerdo a ítems medianamente consensuados” (Ibíd.).

Además, este boletín “revaloriza y da un nuevo sentido al uso del correo electrónico, arma fundamental de marketing directo en Internet, pues no exige nada al usuario para inscribirse” (p.151), lo único necesario es “voluntad de recibir el correo y un correo electrónico válido” (Ibíd.) por lo que la información de los usuarios no se ve comprometido o, en palabras del autor, “No usa la data para otro envío que no sea de carácter informativo. La base de

lectores se construye de uno en uno y ha pedido” (Ibíd.). Sobre el uso adecuado del correo electrónico López afirma que:

El correo electrónico debe usarse estratégicamente tanto para comunicar como para generar un público interesado. Puede ser un medio de comunicación o una herramienta de relacionamiento muy eficaz siempre que se use de manera simple, sencilla y adaptada al público objetivo, considerando que su consumo varía de acuerdo a la diversidad, nivel de conocimiento, costumbres, posibilidades e intereses del usuario. Por ello, la lógica del uso del Internet se debe basar en el poder de lo simple. (p. 152)

Recomienda que una estrategia comunicacional que tome como base al correo electrónico “debe buscar adaptarse a la forma de consumo de los diversos usuarios y brindar las alternativas sencillas y adecuadas, pensadas para aquellos usuarios con menores recursos tecnológicos (en conocimiento y equipos)” (p. 153).

Por último, contamos con un antecedente presentado por Susan Hinojoza y Daniela Tuero (2017) en la Universidad Nacional de Huancavelica como tesis de licenciatura, cuyo título es “La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, oficina regional de Huancavelica – año 2014”, en donde se presentan las siguientes conclusiones enumeradas que citamos en su totalidad.

1. Las evidencias han corroborado la presencia de una influencia significativa entre la comunicación efectiva y la calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Oficina Regional de Huancavelica año 2014, la correlación identificada es del 77% que se

tipifica como correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es $P(t > 6,93) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 17,1% de los casos la comunicación efectiva es desfavorable, en el 77,1% es favorable y en el 5,7% es muy favorable; asimismo en lo referente a la calidad de servicio, el 14,3% de los casos es desfavorable, el 71,4% de los casos es favorable y el 14,3% de casos es muy favorable. (p. 80)

2. Se ha determinado la presencia de una incidencia significativa entre la dimensión intrapersonal de la comunicación efectiva y la calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Oficina Regional de Huancavelica año 2014, la correlación identificada es del 60% que se tipifica como correlación positiva media, la probabilidad asociada es $P(t > 4,31) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 20,0% de los casos la dimensión intrapersonal de la comunicación efectiva es desfavorable, en 77,1% es favorable y el 2,9% es muy favorable; el nivel favorable prevalece. (Ibíd.)

3. Se ha determinado la presencia de una incidencia significativa entre la dimensión interpersonal de la comunicación efectiva y la calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Oficina Regional de Huancavelicano 2014, la correlación identificada es del 90% que se tipifica como correlación positiva muy fuerte, la probabilidad asociada es $P(t > 12) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 17,1% de los casos la dimensión interpersonal de la comunicación efectiva es desfavorable, en 77,4% es favorable y el 11,4% es muy favorable; el nivel favorable prevalece. (pp. 80 – 81).

Se ha determinado la presencia de una incidencia significativa entre la dimensión social de la comunicación efectiva y la calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Oficina Regional de Huancavelica-año 2014, la correlación identificada es del 75% que se tipifica como correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es $P(t > 6,51) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es significativa. En el 20,0% de los casos la dimensión social de la comunicación efectiva es desfavorable, en 77,1% es favorable y el 2,9% es muy favorable; el nivel favorable prevalece. (p. 81).

1.5. Justificación de la Investigación

Esta investigación se justifica en que permitirá comprender cómo el reciente fenómeno de las redes de comunicación virtual afecta el desempeño de las personas en su centro de labores. Permitirá comprender la forma en que funcionan las llamadas redes sociales, la comunicación vía correo electrónico y en tiempo real. Hoy en día, este es un tema que afecta a la mayoría de la población medianamente educada, la cual cuenta con acceso a este tipo de tecnologías.

Desde el punto de vista epistemológico, refuerza la postura que afirma que el conocimiento puede ser obtenido y la hipótesis confirmada a través de la observación de los hechos sin mediar recreación experimental alguna. Desde la perspectiva metodológica, esta investigación nos permitirá determinar cuánto se relacionan el uso de medios sociales con los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, durante el año 2018. En el caso de este tipo de organismos gubernamentales, resulta interesante saber si se ven afectados o no por el tipo de telecomunicaciones más recientes.

Importancia de la investigación:**a) Teórica:**

Se pone a prueba la hipótesis de que existe relación significativa entre el uso de medios sociales y los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte. Lo cual contribuye al debate sobre la utilidad de las redes sociales y si toda implementación de las novedades tecnológicas trae consigo un beneficio para el ser humano y las instituciones que ha creado.

b) Metodológica:

A nivel metodológico se tratará un tema relacionado a la informática y administración, de tal modo que seguiremos un enfoque cuantitativo ya que vamos a utilizar la cuantificación de los resultados obtenidos en las mediciones correspondientes. Así mismo, el método que ocuparemos será el no experimental porque no vamos a recrear una realidad sino a observarla en su ambiente natural. En cuanto al tiempo, el diseño que vamos a emplear es transeccional, ya que no se hará el estudio a lo largo de un espacio de tiempo, sino que se recolectará una captura del momento. Y, por último, contaremos con un alcance correlacional - causal porque vamos a establecer la relación entre dos variables, en este caso el uso de los medios sociales y el desempeño profesional, estableciendo una relación proporcionalmente directa o inversa entre ambos.

c) Práctica:

A nivel práctico, esta tesis ayudará a corregir los niveles de desempeño laboral en los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, al saber cuánto afecta en ellos el uso de los medios sociales. Esto beneficiará a todas

aquellas personas que utilizan servicios de transporte debido a que estos estarán adecuadamente supervisados.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las siguientes limitaciones circunscribirán o condicionarán la investigación:

a) Heterogeneidad de la muestra:

Dentro de la población de trabajadores de una dependencia pública de transportes, existen varios estratos como los cargos ocupados o la edad de los trabajadores. No se puede decir que la muestra será homogénea porque no todos pertenecen a la misma generación ni cuentan con los mismos conocimientos acerca del uso de las redes sociales. Sin embargo, este punto se compensa con la posibilidad de acceso ya que la mayoría de personas hoy cuentan con un teléfono móvil con acceso a Internet y soporte para aplicativos sociales.

b) Disposición por parte de los trabajadores a colaborar:

Al ser un entorno laboral, pueden presentarse casos de personas que, por estar ocupadas o anímicamente afectadas por el trabajo, se nieguen a colaborar en la investigación. Además, esto puede ser más recurrente entre más alto cargo ocupe el posible entrevistado, interfiriendo de este modo en la representatividad del área administrativa.

c) Pocas publicaciones sobre la temática en el país

Esto podría repercutir negativamente en el marco teórico según el índice especificado por la entidad rectora de investigación. Al haber escasa bibliografía que trate nuestra temática general o específica en nuestro país, es difícil sentar unas adecuadas bases teóricas.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar cuánto se relacionan el uso de medios sociales con los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar el grado de asociación entre el uso de redes sociales y el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

OE2: Determinar el grado de asociación entre el uso de redes sociales y la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

OE3: Determinar el grado de asociación entre el uso de la comunicación virtual y el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

OE4: Determinar el grado de asociación entre el uso de la comunicación virtual y la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

1.8. Hipótesis

Arimatea (2008), expuso que “el desempeño y la hipótesis se evalúa para mejorar la calidad educativa y cualificar la profesión docente. Para esto, la evaluación presenta funciones y características bien determinadas que se tienen en cuenta en el momento de la aplicación” (p. 132).

1.8.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el uso de medios sociales y los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

1.8.2. Hipótesis Específicas

HE1: El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

HE2: El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

HE3: El uso de la comunicación virtual se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

HE4: El uso de la comunicación virtual se asocia significativamente con el nivel de la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

II. Marco teórico

2.1. Marco conceptual

- **Comunicación virtual:** vínculos, interacciones y relaciones tienen lugar, no en un espacio físico sino en un espacio virtual como Internet.

- **Desempeño profesional:** rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones y tareas principales.

- **Eficacia:** capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función u objetivo.

- **Eficiencia:** cumplimiento del objetivo con la mínima cantidad de recursos.

- **Facebook:** compañía estadounidense que ofrece servicios de redes sociales. Página con este mismo nombre. Se le llama también así a la cuenta personal dentro de esta red.

- **Información:** datos supervisados y ordenados que sirven para construir un mensaje.

- **Productividad:** capacidad de una estructura o individuo para desarrollar los productos y el nivel en el cual se aprovechan los recursos disponibles.

- **Red social:** sitio en la red cuya finalidad es permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades.
- **Tweets / tuits:** mensaje de texto plano de hasta 280 caracteres que se envía en la plataforma Twitter.
- **Twitter:** servicio de microblogging en línea.

2.2. Aspectos de responsabilidad social y medio ambiental

Al ser una de las variables el uso de medios sociales, se está contribuyendo al estudio de esta nueva problemática, en donde aún no están claros los efectos que puede tener su uso en las personas. Además al ser una dependencia pública la que se va a analizar, los resultados son de interés general para la sociedad peruana, ya que es con sus impuestos que se financian dichas dependencias. Se contribuye así al desarrollo socioeconómico de la localidad donde se llevará a cabo el estudio porque se analizará el desempeño laboral de los trabajadores públicos de la zona.

Por otro lado, al tratarse de una dependencia de transporte, la investigación está directamente relacionada con las personas que gestionan el uso de vehículos a gran escala en una localidad específica. Esto supone un vínculo directo con la quema de combustibles fósiles, factor medioambiental importantísimo, el cual puede verse optimizado si se toman en cuenta los resultados de nuestro estudio.

III. Método

3.1. Tipo de investigación

Es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes.

La primera es porque no creen que la relación entre estas variables sea accidental, es decir, un investigador aplicaría una encuesta cuya finalidad es conocer la percepción que tiene un grupo de personas previamente elegido.

La segunda razón por la que este tipo de investigación es conducida en lugar de la experimentación, es por la relación estadística causal entre las variables, de esta manera, los investigadores no pueden manipular las variables de forma independiente, puesto que es imposible, impráctico y poco ético.

Existen tres tipos de investigación correlacional (observación natural, encuestas y cuestionarios, análisis de información). De igual manera, la correlación entre las variables puede ser positiva (directamente proporcional) o negativa (inversamente proporcional). Indicando la manera en la que una variable puede afectar a la otra.

Usualmente se cree que la investigación correlacional debe involucrar dos variables cuantitativas, como puntajes, resultados del número de eventos repetidos dentro de un margen de tiempo.

Por otro lado, como no se van a manipular variables, podemos decir que nuestro diseño es de carácter no experimental. Sobre esto, Hernández et al. (2014) aclararon:

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (p. 152)

Este tipo de investigación es adecuada con nuestro estudio porque no se va a manipular el uso de medios sociales, sino que se realizará una medición sobre este para determinar cuánto influye en el desempeño profesional.

El diseño de investigación no experimental se divide en dos: transeccional y longitudinal. Como nuestro estudio se realizará en un momento único, será el diseño transeccional el que nos ocupe. Sobre este Hernández et al. (2014) dijeron que:

Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. [...] Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos. Por ejemplo, analizar el efecto que sobre la estabilidad emocional provocó dicho acto terrorista en niños, adolescentes y adultos. Pero siempre, la recolección de los datos ocurre en un momento único. A su vez, los diseños transeccionales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales. (pp. 154 – 155)

Este es, precisamente, el diseño que escogeremos para nuestra investigación. Se tomará una medición única del nivel uso de medios sociales una dependencia

pública respecto a los desempeños profesionales de sus integrantes, año 2018 y se relacionará con el desempeño profesional.

3.2. Población y Muestra

Después de tener definido el tipo de estudio, el siguiente paso es identificar ¿quiénes van a ser medidos? En esta fase del estudio, se definen la población relevante, los elementos de una población de la que se desea medir ciertos factores; así como los tipos y tamaños de muestras que se extraerán de la población (Namakforoosh, 2005). Población y muestra son dos temas que generalmente se tratan juntos, aunque tienen sus diferencias, que serán aclaradas a continuación (Tamayo, 2003).

3.2.1. Población

La población (o población objetivo), según Arias (2006) “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81). Sus características estarán determinadas por el problema a investigar y los objetivos de la investigación.

Teniendo en cuenta la definición de líneas anteriores, nuestra investigación tendrá como población de estudio a 85 trabajadores de una dependencia pública de transportes, del área de control y monitoreo de flota de la Gerencia de Operaciones.

3.2.2. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población (Arias, 2006). “A partir de la población cuantificada para una investigación, se determina la muestra, cuando

no es posible medir cada una de las entidades de población; esta muestra, se considera, es representativa de la población” (Tamayo, 2003, p. 176).

De igual forma teniendo en cuenta la definición de líneas anteriores, nuestra investigación tendrá como muestra de estudio a los 85 trabajadores del área de control y monitoreo de flota de la Gerencia de Operaciones de una dependencia pública del sector Transportes.

3.3. Operacionalización de variables:

3.3.1. Variable X: Medios sociales

Para Lana (2014), citado por Tabares y Miranda (2015), la Administración Estratégica constituye un proceso continuo e interactivo que se implementa para mantener a la organización como un todo integrado con su ambiente, planteamiento que sugiere un trabajo directivo en el cual se privilegien las capacidades de liderazgo y el fortalecimiento de la comunicación institucional.

Dimensiones:

1. Redes sociales

Indicadores:

- Facebook
- Twitter

2. Comunicación virtual

Indicadores:

- Comunicación vía E-mail
- Comunicación online en tiempo real

3.3.2. Variable Y: Desempeño profesional

Garritz y Padilla (2014) plantearon dos contextos: el desempeño del docente y el aprendizaje de los estudiantes; el primero es cuando el maestro cree que el alumno va a aprender y él cree que el maestro le puede enseñar y si esa jerarquía está clara, entonces hay contrato, y se puede desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje, por lo tanto verificar el desempeño profesional del docente en este caso.

Dimensiones:

1. Nivel de productividad

Indicadores:

- Nivel de eficiencia
- Nivel de eficacia

2. Comunicación eficaz

Indicadores:

- Nivel de fluidez de la información
- Nivel de claridad en la información
- Pertinencia en la información

Tabla 1
Operacionalización de la variable X: Uso de medios sociales

Dimensiones	Ítem	Nº ítems	%	Categorías	Nivel de medición
Uso de redes sociales	¿Influyen las redes sociales en la formación del trabajador?	1,2,3,4	40%	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Nominal
	¿Se vinculan las redes sociales con las TICS en una dependencia pública del sector transporte?				
	¿El avance de las redes sociales a nivel nacional, es el adecuado para el sector público?				
	¿Los trabajadores en una dependencia pública del sector transporte, son los protagonistas en este escenario de la red Social?				
Uso de la comunicación virtual	¿Se toma en cuenta la comunicación virtual en una dependencia pública del sector transporte?	5,6,7,8,9,10	60%		
	¿Tiene acceso directo a la comunicación virtual en una dependencia pública del sector transporte?				
	¿La búsqueda de información en Internet y la interacción es totalmente confiable?				
	¿Mediante la comunicación virtual se pierde el contacto personal en la sociedad tecnológica en la que vivimos?				
	¿La metodología de aprendizaje virtual es el adecuado en una dependencia pública del sector transporte?				
	¿La función del área de Comunicación Virtual en una dependencia pública del sector transporte es el pertinente?				

Tabla 2
Operacionalización de la variable Y: Niveles de desempeño profesional

Dimensiones	Ítem	Nº ítems	%	Categorías	Nivel de medición
Nivel de productividad	Desempeña correctamente su trabajo	1,2,3,4,5	50%	Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo	Ordinal
	Pone en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas para mejorar su desempeño.				
	Se capacita sobre temas relacionados con sus funciones de trabajo				
	Propone, desarrolla y mejora los procedimientos de trabajo				
Nivel de comunicación	Concretiza y cumple tareas encomendados según el tiempo	6,7,8,9,10	50%	Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo	Ordinal
	Se comunica adecuadamente con sus compañeros				
	Mantiene la calma y respeto al manifestar sus opiniones				
	Establece y mantiene canales de comunicación con sus superiores y compañeros				
	Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo se sientan bien				
	Logra aceptar las ideas, de las personas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas				

3.4. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizan en una investigación depende del tipo de técnica a elegir, mediante la recolección de datos es un proceso selectivo dado que no se puede abarcar todo, aunque se piense que sí se puede hacer (Miles & Huberman, 1994). Es importante resaltar, que las investigaciones cualitativas requieren mucho tiempo; por ejemplo, se necesita de dos a cinco veces más tiempo para procesar y ordenar los datos, que el tiempo necesario para recolectarlos (Miles & Huberman, 1994).

Existen varias técnicas e instrumentos para la recolección de datos cuantitativos, pero explicaremos los que se utilizaron en el proceso de nuestra investigación en específico.

3.4.1. Técnica

Encuesta

La encuesta sería el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía y otros, 1998, p.120). De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos.

Se debe recurrir tanto a fuentes primarias como secundarias para definir de mejor manera los objetivos y el diseño del estudio. El no conocer de manera adecuada los aspectos a investigar puede llevar a la acumulación de datos que

no aportan nada o que no alcanzan a justificar la inversión realizada en la investigación.

Observación

La técnica de observación se suele utilizar principalmente para observar el comportamiento de los consumidores y, por lo general, al usar esta técnica, el observador se mantiene encubierto, es decir, los sujetos de estudio no son conscientes de su presencia.

Podemos utilizar esta técnica de manera natural, por ejemplo, al observar conductas tal y como suceden en su medio natural, o en base a un plan estructurado, por ejemplo, al crear situaciones en donde podamos observar el comportamiento de los participantes.

Para poder usar esta técnica, en primer lugar debemos determinar nuestro objetivo o razón de investigación y, en segundo lugar, determinar la información que vamos a recabar, la cual nos permita cumplir con nuestro objetivo.

En este caso, utilizar esta técnica consiste en visitar sus locales y observar sus procesos, el desempeño de su personal, las reacciones de sus clientes, etc. O realizar visitas a los paraderos o zonas comerciales en donde se estacionen los buses de transporte y observar sus servicios (frecuencias, colas, retardos), sus precios (precios, descuentos), sus estrategias de promoción (medios publicitarios, mensajes publicitarios, lemas), etc. O también, optar por adquirir alguno de sus servicios para así poder entenderlos y analizarlos mejor.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario: Medios sociales

Uribe (2007), aseveró que “la evidencia nos indica que los trabajadores efectivos favorecen y crean un clima organizacional de apoyo a las actividades laborales; promueven objetivos comunes; incorporan a los demás trabajadores en la toma de decisiones, planifican y monitorean el trabajo profesional” (p.150). Es notorio que el desempeño profesional se ve afectado por múltiples factores, entre los que se cuentan, económicos, sociales, personales y organizacionales, pero dentro de estos últimos la literatura resalta conjuntamente el uso de los medios sociales en una dependencia pública.

Ficha de observación: Nivel de desempeño profesional

“El profesional tiene, en gran medida, la responsabilidad y la cultura de una sociedad y, por ende, debe ser consciente de la influencia personal y social que genera el desarrollo de su labor” (Jiménez, 2000). Desempeño profesional es así el accionar de laborar como profesional experto en el campo laboral y “comprende también el sentirse apropiado del saber profesional que es la creación de conocimientos que se van construyendo diariamente cuando se diseña y organiza el modo de interactuar con las personas” (Saravia y López, 2008, p. 89).

En este sentido se mide el nivel de desempeño profesional en los trabajadores mediante la aplicación de la Ficha de observación.

3.5. Procedimientos

En este proceso se manejará estadísticos de medida central para los resultados descriptivos. Mientras que, para realizar la asimilación entre ambas variables e indicadores, se hará uso del estadístico T de Student, y del ANOVA, según el caso observado.

Así mismo, para establecer la relación entre las variables estudiadas, se tomó en cuenta el coeficiente de correlación r de Pearson. Acopiada la información relacionada a las variables de la hipótesis se procederá a ordenar la información a fin de proceder a su procesamiento estadístico, para lo cual se procederá de la manera convencional.

Una vez seleccionada la muestra en cuestión se procede a aplicar los instrumentos (Cuestionario y ficha de observación) de forma colectiva. Consecuentemente aplicada dichas pruebas se pasa a calificarlas primero de forma manual, para luego realizar un control de las pruebas, depurando aquellas mal contestadas, ya sea con más de una alternativa marcada o con un ítem sin responder. Las pruebas eliminadas son reemplazadas por otras tomadas previniendo que sucedería esto. Posteriormente se procede a asegurar la rigurosidad de la calificación y el control de calidad del mismo.

De forma final, se determina una base de datos para que éstos sean procesados utilizando el paquete estadístico SPSS Versión 24.0, el cual permite realizar el análisis que requiere el presente estudio, como la correlación de Pearson, utilizada para relacionar en parejas nuestras variables y la regresión múltiple para Determinar cuánto se relacionan el uso de medios sociales con los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

3.6. Análisis de datos

Este es la parte de mayor primordialidad de nuestra investigación, ya que dependiendo de los métodos y técnicas que fueron utilizados pudimos verificar el nivel de asociación entre la variable X y la variable Y. En este punto hemos considerado:

- El cálculo de medida de resumen e indicadores
- La Descripción, análisis e interpretación de medidas de tendencia central

como:

Media Aritmética: Es la sumatoria de un conjunto de puntajes divididos por el número total de los mismos. Es el centro de gravedad de la distribución.

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_i = \frac{a_1 + a_2 + \dots + a_n}{n}$$

Moda: Es la medida de tendencia central, que se define como el valor que se presenta con mayor frecuencia en una serie o distribución de datos.

$$Moda = L_{i-1} + \left(\frac{D_1}{D_1 + D_2} \right) A$$

Mediana: Es el valor que divide a una distribución de frecuencias por la mitad, una vez ordenados los datos de manera ascendente o descendente.

$$\text{Mediana} = L1 + \frac{N/2 - ("f)1}{c}$$

Dónde:

L1 = frontera inferior de la clase de la mediana.

N = Número de datos (frecuencia total)

("f)1 = suma de frecuencias de las clases inferiores a la de la mediana.

f mediana = frecuencia de la clase de la mediana.

c = anchura del intervalo de clase de la mediana.

Varianza: Es aquella medida de dispersión que ostenta una variable aleatoria respecto a su esperanza. Sirve para identificar a la media de las desviaciones cuadráticas de una variable de carácter aleatorio, considerando el valor medio de ésta.

Prueba de hipótesis: En la prueba de hipótesis se utiliza T de Student.

$$V = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}$$

IV. Resultados

4.1. Contrastación de Hipótesis

Para la contrastación de las hipótesis se debía conocer las características de normalidad de la población estudiada. Teniendo en cuenta la normalidad de la población se formarían las pruebas estadísticas para la contrastación de hipótesis. Para la prueba de normalidad se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov.

A) Para aplicar la prueba de normalidad, planteamos las hipótesis de Trabajo:

H_1 Los datos de la población estudiada provienen de una distribución normal.

H_0 Los datos de la población estudiada no provienen de una distribución normal.

B) Para un nivel de significancia de alfa igual a 0,05 Se rechaza la hipótesis nula.

C) Para Sig. (Alfa) < 0,05 Se rechaza la hipótesis nula.

Para Sig. (Alfa) > 0,05 Se acepta la hipótesis nula.

D) El resultado de la prueba de normalidad para las variables fue:

Tabla 3
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Medios sociales	Desempeño profesional
N	85	85
Z de Kolmogorov-Smirnov	0,550	0,476
Sig. Asintót. (bilateral)	0,041	0,036

FUENTE: Elaboración propia

E) De los resultados de la prueba de Kolmogorov- Smirnov, se tiene:

1. El valor de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el valor de 0,041 y 0,036, luego el valor Sig. (alfa) < 0,05, entonces, se rechaza la hipótesis nula.
2. Luego los datos de las variables de estudio provienen de una distribución normal.
3. Este resultado permite aplicar la prueba paramétrica r de Pearson.

4.1.1. Contrastación hipótesis general

Existe relación significativa entre el uso de medios sociales y los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H₁: Existe relación significativa entre el uso de medios sociales y los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre el uso de medios sociales y los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

b) Para un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$

c) El estadístico de prueba correlación de Pearson

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r está en el intervalo:

$$-1 < r < 1$$

d) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 24.0)

Tabla 4
Correlación entre los Medios sociales y el Desempeño profesional

Correlación	Medios sociales	Desempeño profesional
Medios sociales	Correlación de Pearson	0,876(**)
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	85
Desempeño profesional	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	85

** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

e) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,00 y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Luego, del resultado obtenido se establece que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,876. Correlación positiva directamente proporcional entre los Medios sociales y el Desempeño profesional; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Este nivel de correlación se confirma al demostrarse en la variable X el valor “Casi siempre” como la calificación predominante, en tanto en la Variable Y el valor “Alto” como la calificación predominante de los trabajadores. Tomando en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2 = 0,767$) se tiene que el Desempeño profesional está determinado en un 76,7% por los Medios sociales, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

4.1.2. Contrastación de la hipótesis específica 1:

El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H_i : El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

H₀: El uso de redes sociales no se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

b) Para un nivel de significancia (Sig.), alfa < 0,05

c) El estadístico de prueba correlación de Pearson:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r está en el intervalo:

$$-1 < r < 1$$

e) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 24.0)

Tabla 5
Correlación entre las Redes sociales y el Nivel de productividad

Correlación	Redes sociales	Nivel de productividad
Redes sociales	Correlación de Pearson	0,835(**)
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	85
Nivel de productividad	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	85

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

f) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,00, y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Luego, del resultado obtenido se establece que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,835. Correlación positiva directamente proporcional entre las Redes sociales y el Nivel de Productividad; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Este nivel de correlación se confirma al demostrarse en la dimensión Redes sociales el valor “Casi siempre” como la calificación predominante, en tanto la dimensión Nivel de productividad con el valor “Alto” como la calificación predominante de los trabajadores. Tomando en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2 = 0,697$) se tiene que el Nivel de productividad está determinado en un 69,7% por las Redes sociales, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

4.1.3. Contrastación de la Hipótesis específica 2:

El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H_1 : El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

H_0 : El uso de redes sociales no se asocia significativamente con el nivel de comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

b) Para un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$

c) El estadístico de prueba Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r está en el intervalo:

$$-1 < r < 1$$

e) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 24.0)

Tabla 6
Correlación entre las Redes sociales y la Comunicación eficaz

Correlación		Redes sociales	Comunicación eficaz
Redes sociales	Correlación de Pearson	0,864(**)	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	85	85
Comunicación eficaz	Correlación de Pearson	1	0,864(**)
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	85	85

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

f) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,00, y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Luego, del resultado obtenido se establece que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,864. Correlación positiva directamente proporcional entre las Redes sociales y la Comunicación eficaz; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Este nivel de correlación se confirma al demostrarse en la dimensión Redes sociales el valor “Casi siempre” como la calificación predominante, en tanto la dimensión Comunicación eficaz el valor “Alto” como la calificación predominante de los trabajadores. Tomando en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2=0,746$) se tiene que la Comunicación eficaz está determinado en un 74,6% por las Redes sociales, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

4.1.4. Contrastación de la Hipótesis específica 3:

El uso de la comunicación virtual y se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H₁: El uso de la comunicación virtual se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

H₀: El uso de la comunicación virtual no se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

b) Para un nivel de significancia (Sig.), alfa < 0,05

c) El estadístico de prueba Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r está en el intervalo:

$$-1 < r < 1$$

e) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 24.0)

Tabla 7
Correlación entre la Comunicación virtual y el Nivel de productividad

Correlación		Comunicación virtual	Nivel de productividad
Comunicación virtual	Correlación de Pearson	0,643(**)	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	85	85
Nivel de productividad	Correlación de Pearson	1	0,643(**)
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	85	85

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

f) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,00, y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Luego, del resultado obtenido se establece que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,643. Correlación positiva directamente proporcional entre la Comunicación virtual y el Nivel de productividad; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Este nivel de correlación se confirma al demostrarse en la dimensión Comunicación virtual el valor “Siempre” como la calificación predominante, en tanto la dimensión Nivel de productividad el valor “Alto” como la calificación predominante de los trabajadores. Tomando en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2= 0,413$) se tiene que el Nivel de productividad está determinado en un 41,3% por la Comunicación virtual, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

4.1.5. Contrastación de la Hipótesis específica 4:

El uso de la comunicación virtual se asocia significativamente con el nivel de la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H₁: El uso de la comunicación virtual se asocia significativamente con el nivel de la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

H_0 : El uso de la comunicación virtual no se asocia significativamente con el nivel de la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

b) Para un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$

c) El estadístico de prueba Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r está en el intervalo:

$$-1 < r < 1$$

e) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 24.0)

Tabla 8
Correlación entre la Comunicación virtual y la Comunicación eficaz

Correlación		Comunicación virtual	Comunicación eficaz
Comunicación virtual	Correlación de Pearson	0,658(**)	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	85	85
Comunicación eficaz	Correlación de Pearson	1	0,658(**)
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	85	85

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

f) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,00, y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Luego, del resultado obtenido se establece que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,658. Correlación positiva directamente

proporcional entre la Comunicación virtual y la Comunicación eficaz; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Este nivel de correlación se confirma al demostrarse en la dimensión Comunicación virtual el valor “Siempre” como la calificación predominante, en tanto la dimensión Comunicación eficaz el valor “Alto” como la calificación predominante de los trabajadores. Tomando en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2= 0,433$) se tiene que la Comunicación eficaz está determinado en un 43,3% por la Comunicación virtual, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

4.2. Análisis e interpretación

A continuación presentamos las tablas y figuras en relación a las variables en estudio: Los Medios sociales y Desempeño profesional, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

4.2.1. Análisis descriptivo de la percepción sobre los Medios sociales

El ser humano, en su calidad de ser social, ha encontrado diversos métodos para estar en contacto con sus semejantes. Tras la aparición de la escritura, la correspondencia epistolar sirvió como medio para intercambiar información entre dos personas que se encontraban a distancia. Esto se ha mantenido con el tiempo y las innovaciones del mundo virtual y tecnológico han incidido también en este campo. “De una manera más táctica, la razón esencial para usar los medios sociales consiste en lograr la representación de la agencia o departamento correspondiente en todos los canales posibles” (Huacho, 2017, p.33).

En ese sentido, después de aplicar el Cuestionario, se determinó que el 30% de los trabajadores encuestados manifestaron que “Siempre” hacen uso de los Medios sociales, el 45% manifestaron que “Casi siempre”. En tanto que, el 18% de los encuestados manifestaron que “A veces”. Por consiguiente, el 5% de los encuestados manifestaron que “Casi nunca”. Finalmente el 2% de los trabajadores encuestados manifestaron que “Nunca” hacen uso de los Medios sociales en una dependencia pública del sector transporte, año 2018. Tal como se aprecia en la tabla y figura:

Tabla 9
Análisis descriptivo de la percepción sobre los Medios sociales

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	21	30.0%	30%	30%
Casi siempre	27	45.0%	45%	75%
A veces	16	17.5%	18%	93%
Casi nunca	11	5.0%	5%	98%
Nunca	10	2.5%	2%	100%
TOTAL	85	100.0%	100%	

FUENTE: Cuestionario “Uso de Medios sociales”

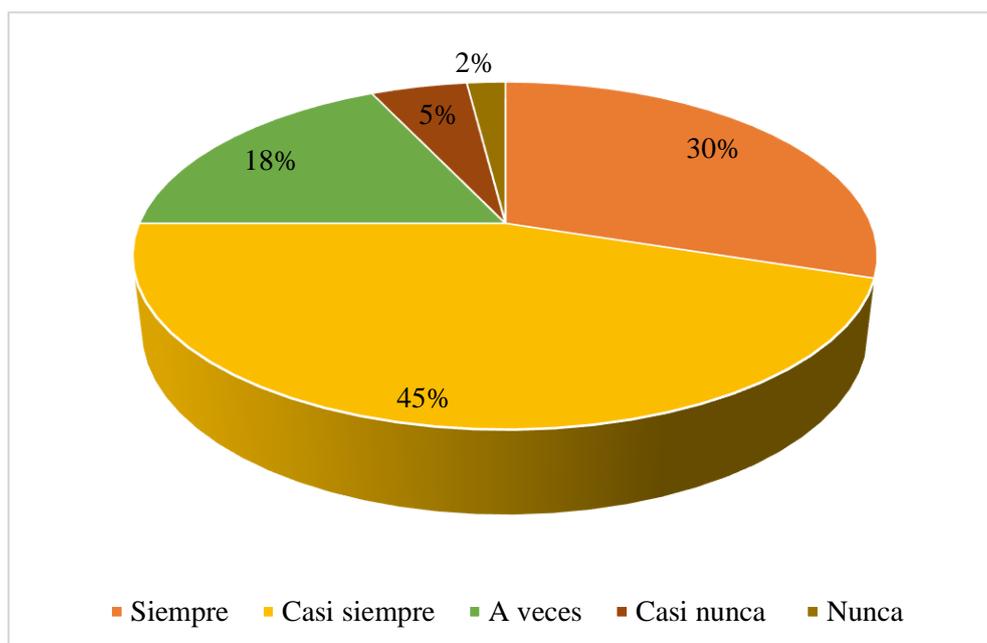


Figura 1. Análisis descriptivo de la percepción sobre los Medios sociales

4.2.2. Análisis descriptivo de la percepción sobre las Redes sociales

Analizando la tabla y figura, después de aplicar el Cuestionario, se determinó que el 25% de los trabajadores encuestados manifestaron que “Siempre” hacen uso de las Redes sociales, el 35% manifestaron que “Casi siempre”. En tanto que, el 20% de los encuestados manifestaron que “A veces”. Por consiguiente, el 15% de los encuestados manifestaron que “Casi nunca”. Finalmente el 5% de los trabajadores encuestados manifestaron que “Nunca” hacen uso de los Medios sociales en una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

Tabla 10
Análisis descriptivo de la percepción sobre las Redes sociales

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	19	25.0%	25%	25%
Casi siempre	23	35.0%	35%	60%
A veces	17	20.0%	20%	80%
Casi nunca	15	15.0%	15%	95%
Nunca	11	5.0%	5%	100%
TOTAL	85	100.0%	100%	

FUENTE: Cuestionario “Uso de Medios sociales”

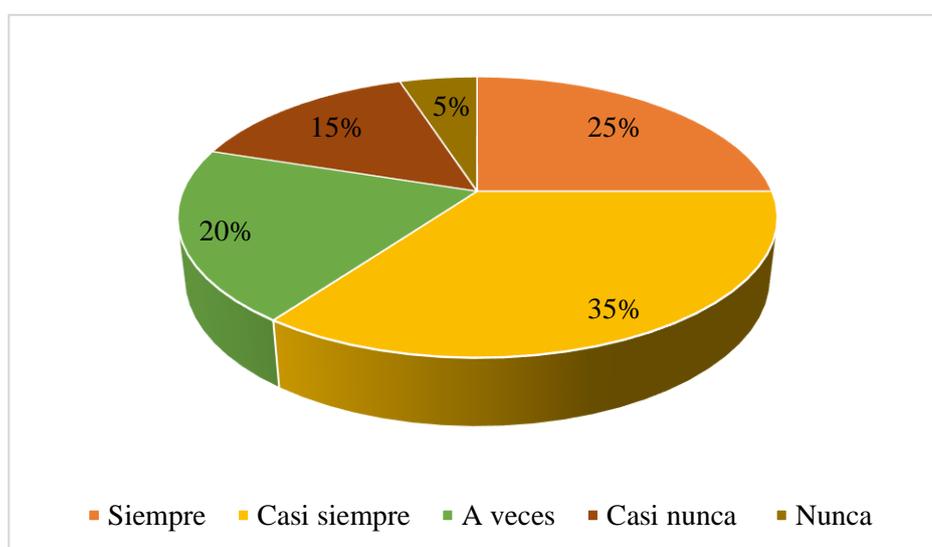


Figura 2. Análisis descriptivo de la percepción sobre las Redes sociales

4.2.3. Análisis descriptivo de la percepción sobre la Comunicación virtual

Analizando la tabla y figura, después de aplicar el Cuestionario, se determinó que el 40% de los trabajadores encuestados manifestaron que “Siempre” hacen uso de la Comunicación virtual, el 22% manifestaron que “Casi siempre”. En tanto que, el 28% de los encuestados manifestaron que “A veces”. Por consiguiente, el 8% de los encuestados manifestaron que “Casi nunca”. Finalmente el 2% de los trabajadores encuestados manifestaron que “Nunca” hacen uso de la Comunicación virtual en una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

Tabla 11
Análisis descriptivo de la percepción sobre la Comunicación virtual

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	40.0%	40%	40%
Casi siempre	18	22.5%	22%	62%
A veces	20	27.5%	28%	90%
Casi nunca	12	7.5%	8%	98%
Nunca	10	2.5%	2%	100%
TOTAL	85	100.0%	100%	

FUENTE: Cuestionario “Uso de Medios sociales”

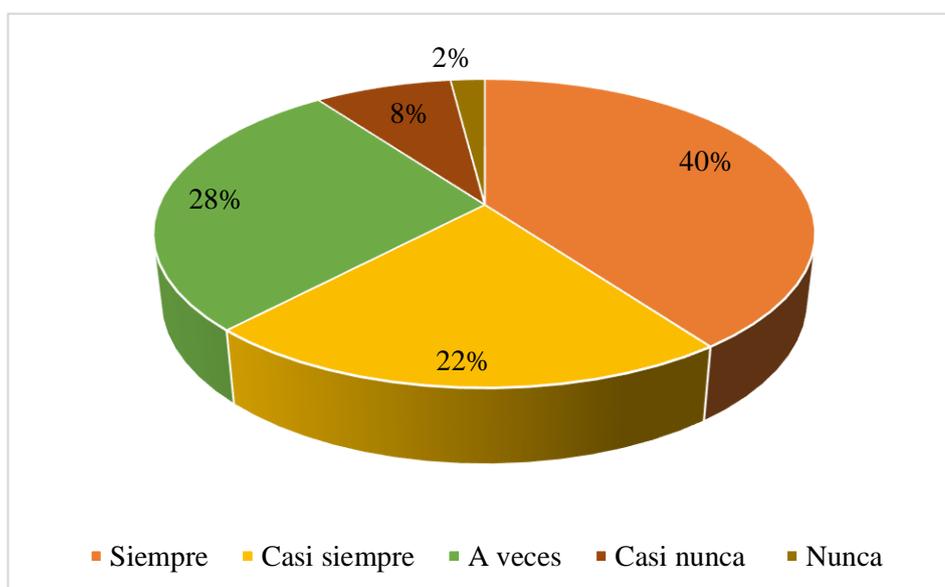


Figura 3. Análisis descriptivo de la percepción sobre la Comunicación virtual

4.2.4. Análisis descriptivo de la percepción sobre el Desempeño profesional

D´ Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño profesional como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Analizando la tabla y figura, después de aplicar la Ficha de observación, se determinó que el 30% de los trabajadores observados mantuvieron un nivel “Muy alto” sobre el Desempeño profesional, el 38% un nivel “Alto”. En tanto que, el 22% de los observados un nivel “Medio”. Por consiguiente, el 5% de los observados un nivel “Bajo”. Finalmente el 5% de los trabajadores observados mantuvieron un nivel “Muy bajo” sobre el Desempeño profesional en una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

Tabla 12
Análisis descriptivo de la percepción sobre el Desempeño profesional

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy alto	21	30.0%	30%	30%
Alto	24	37.5%	38%	68%
Medio	18	22.5%	22%	90%
Bajo	11	5.0%	5%	95%
Muy bajo	11	5.0%	5%	100%
TOTAL	85	100.0%	100%	

FUENTE: Ficha de observación “Nivel de Desempeño profesional”

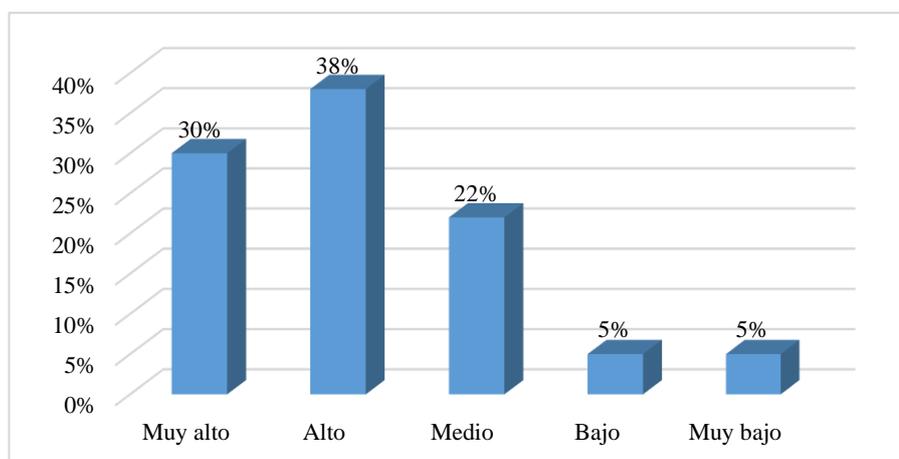


Figura 4. Análisis descriptivo de la percepción sobre el Desempeño profesional

4.2.5. Análisis descriptivo de la percepción sobre el Nivel de productividad

Analizando la tabla y figura, después de aplicar la Ficha de observación, se determinó que el 35% de los trabajadores observados mantuvieron un nivel “Muy alto” sobre el Nivel de productividad, el 38% un nivel “Alto”. En tanto que, el 20% de los observados un nivel “Medio”. Por consiguiente, el 5% de los observados un nivel “Bajo”. Finalmente el 2% de los trabajadores observados mantuvieron un nivel “Muy bajo” sobre el Nivel de productividad en una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

Tabla 13
Análisis descriptivo de la percepción sobre el Nivel de productividad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy alto	23	35.0%	35%	35%
Alto	24	37.5%	38%	73%
Medio	17	20.0%	20%	93%
Bajo	11	5.0%	5%	98%
Muy bajo	10	2.5%	2%	100%
TOTAL	85	100.0%	100%	

FUENTE: Ficha de observación “Nivel de Desempeño profesional”

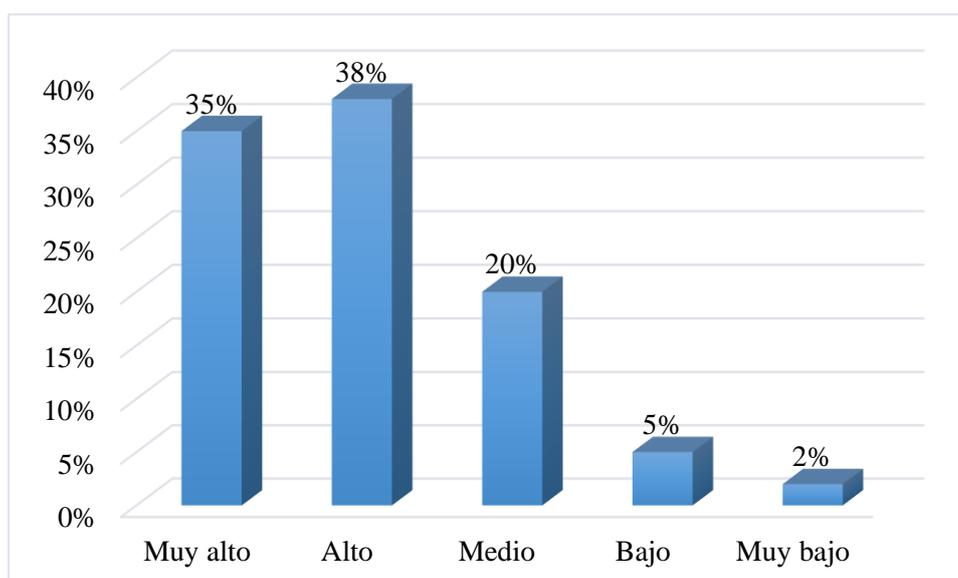


Figura 5. Análisis descriptivo de la percepción sobre el Nivel de productividad

4.2.6. Análisis descriptivo de la percepción sobre la Comunicación eficaz.

Analizando la tabla y figura, después de aplicar la Ficha de observación, se determinó que el 30% de los trabajadores observados mantuvieron un nivel “Muy alto” sobre la Comunicación eficaz, el 40% un nivel “Alto”. En tanto que, el 18% de los observados un nivel “Medio”. Por consiguiente, el 10% de los observados un nivel “Bajo”. Finalmente el 2% de los trabajadores observados mantuvieron un nivel “Muy bajo” sobre la Comunicación eficaz en una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

Tabla 14
Análisis descriptivo de la percepción sobre la Comunicación eficaz

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy alto	21	30.0%	30%	30%
Alto	25	40.0%	40%	70%
Medio	16	17.5%	18%	88%
Bajo	13	10.0%	10%	98%
Muy bajo	10	2.5%	2%	100%
TOTAL	85	100.0%	100%	

FUENTE: Ficha de observación “Nivel de Desempeño profesional”

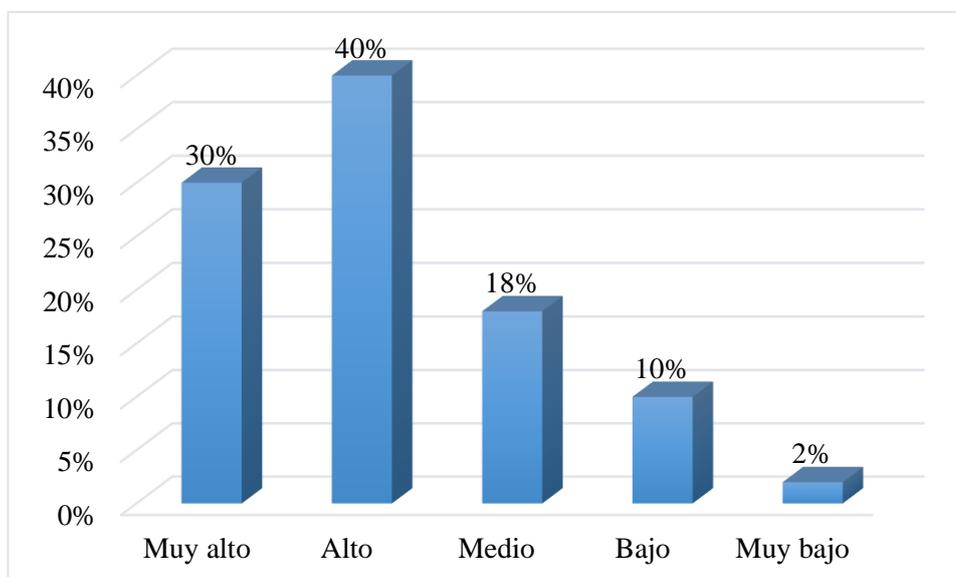


Figura 6. Análisis descriptivo de la percepción sobre la Comunicación eficaz

V. **Discusión de resultados**

5.1. **Discusión**

En concordancia, con la tabla 9 y figura 1, correspondiente a la variable “Medios sociales”, constituida por las dimensiones: “Redes sociales” y “Comunicación virtual” se determinó que el 30% de los trabajadores encuestados manifestaron que “Siempre” hacen uso de los Medios sociales, el 45% manifestaron que “Casi siempre” en la percepción de los trabajadores en una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

En tanto que, en la tabla 12 y figura 4, correspondiente a la variable “Desempeño profesional, constituida por los indicadores: “Nivel de productividad”, y “Comunicación eficaz” se determinó que el 30% de los trabajadores observados mantuvieron un nivel “Muy alto” sobre el Desempeño profesional, el 38% un nivel “Alto” en la observación hacia los trabajadores en una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

Al analizarse la correlación estadística, en la tabla 4, el resultado obtenido se establece que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,876. Correlación positiva directamente proporcional entre los Medios sociales y el Desempeño profesional; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Este nivel de correlación se confirma al demostrarse en la variable X el valor “Casi siempre” como la calificación predominante, en tanto en la Variable Y el valor “Alto” como la calificación predominante de los trabajadores. Tomando en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2 = 0,767$) se tiene que el Desempeño profesional está determinado en un 76,7% por los Medios sociales, según la

percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

Por lo tanto, existe una significativa asociación entre los Medios sociales y el desempeño profesional, en una dependencia pública del sector transporte.

En este contexto en la tesis de maestría de Carlos Huacho Aranda (2017), titulada *“Influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público del Callao – 2017”* y presentada en la Universidad César Vallejo, en la cual se presentaron las siguientes conclusiones:

Se pudo demostrar que existe una relación directa entre el uso de redes y la productividad laboral. Lo cual es de suma importancia para nuestro estudio por ser muy similar a lo que deseamos establecer, el autor resume sus conclusiones enumerándolas en:

Primera: El uso de redes sociales influye en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio público del Callao; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke = 0.564) de la varianza de redes sociales y productividad laboral (p. 87).

Segunda: El uso de redes sociales influye en la eficiencia de la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio público del Callao; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.374) de la varianza de redes y la eficiencia de la productividad. (Ibíd.)

Tercera: El uso de redes sociales influye en la eficacia de la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio público del Callao; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke= 0.402) de la varianza de redes y la eficacia de la productividad. (Ibíd.)

Cuarta: El uso de redes sociales influye en la efectividad de la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio público del Callao; debido a que el resultado es estadísticamente significativa, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke = 0.440) de la varianza de redes y la efectividad de la productividad. (Ibíd.)

Por lo expuesto, nuestra investigación tiene concordancia con ambas investigaciones, puesto que existe relación significativa entre el uso de medios sociales y los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018. Tal como se observa en la tabla 5, donde el resultado obtenido se establece que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,835. Correlación positiva directamente proporcional entre las Redes sociales y el Nivel de Productividad; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Este nivel de correlación se confirma al demostrarse en la dimensión Redes sociales el valor “Casi siempre” como la calificación predominante, en tanto la dimensión Nivel de productividad con el valor “Alto” como la calificación predominante de los trabajadores. Tomando en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2 = 0,697$) se tiene que el Nivel de productividad está determinado en un 69,7% por las Redes sociales, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

En concordancia, con la tabla 10 y figura 2, correspondiente a la dimensión “Redes sociales”, se determinó que el 25% de los trabajadores encuestados

manifestaron que “Siempre” hacen uso de las Redes sociales, el 35% manifestaron que “Casi siempre”. Por su parte, en la tabla 13 y figura 5, correspondiente a la dimensión Nivel de productividad, se determinó que el 35% de los trabajadores observados mantuvieron un nivel “Muy alto” sobre el Nivel de productividad, el 38% un nivel “Alto”, en la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte.

El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018. Tal como se observa en la tabla 6, donde el resultado obtenido se establece que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,864. Correlación positiva directamente proporcional entre las Redes sociales y la Comunicación eficaz; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Este nivel de correlación se confirma al demostrarse en la dimensión Redes sociales el valor “Casi siempre” como la calificación predominante, en tanto la dimensión Comunicación eficaz el valor “Alto” como la calificación predominante de los trabajadores. Tomando en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2=0,746$) se tiene que la Comunicación eficaz está determinado en un 74,6% por las Redes sociales, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

En concordancia, con la tabla 10 y figura 2, correspondiente a la dimensión “Redes sociales”, se determinó que el 25% de los trabajadores encuestados manifestaron que “Siempre” hacen uso de las Redes sociales, el 35% manifestaron que “Casi siempre”. Por su parte, en la tabla 14 y figura 6, correspondiente a la

dimensión Comunicación eficaz, se determinó que el 30% de los trabajadores observados mantuvieron un nivel “Muy alto” sobre la Comunicación eficaz, el 40% un nivel “Alto”, en la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte.

El uso de la comunicación virtual y se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018. Tal como se observa en la tabla 7, donde el resultado obtenido se establece que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,643. Correlación positiva directamente proporcional entre la Comunicación virtual y el Nivel de productividad; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Este nivel de correlación se confirma al demostrarse en la dimensión Comunicación virtual el valor “Siempre” como la calificación predominante, en tanto la dimensión Nivel de productividad el valor “Alto” como la calificación predominante de los trabajadores. Tomando en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2= 0,413$) se tiene que el Nivel de productividad está determinado en un 41,3% por la Comunicación virtual, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

En concordancia, con la tabla 11 y figura 3, correspondiente a la dimensión Comunicación virtual, se determinó que el 40% de los trabajadores encuestados manifestaron que “Siempre” hacen uso de la Comunicación virtual, el 22% manifestaron que “Casi siempre”. Por su parte, en la tabla 13 y figura 5, correspondiente a la dimensión Nivel de productividad, correspondiente a la dimensión Nivel de productividad, se determinó que el 35% de los trabajadores observados mantuvieron un nivel “Muy alto” sobre el Nivel de productividad, el

38% un nivel “Alto”, en la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte.

El uso de la comunicación virtual y se asocia significativamente con el nivel de la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018. Tal como se observa en la tabla 8, donde el resultado obtenido se establece que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,658.

Correlación positiva directamente proporcional entre la Comunicación virtual y la Comunicación eficaz; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Este nivel de correlación se confirma al demostrarse en la dimensión Comunicación virtual el valor “Siempre” como la calificación predominante, en tanto la dimensión Comunicación eficaz el valor “Alto” como la calificación predominante de los trabajadores. Tomando en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2= 0,433$) se tiene que la Comunicación eficaz está determinado en un 43,3% por la Comunicación virtual, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

En concordancia, con la tabla 11 y figura 3, correspondiente a la dimensión Comunicación virtual, se determinó que el 40% de los trabajadores encuestados manifestaron que “Siempre” hacen uso de la Comunicación virtual, el 22% manifestaron que “Casi siempre”. Por su parte, en la tabla 14 y figura 6, correspondiente a la dimensión Comunicación eficaz, se determinó que el 30% de los trabajadores observados mantuvieron un nivel “Muy alto” sobre la Comunicación eficaz, el 40% un nivel “Alto”, en la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte.

VI. Conclusiones

1. Existe relación significativa entre el uso de medios sociales y los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018, con un nivel de correlación positiva directamente proporcional de 0,876. Por lo tanto, si se toma en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2= 0,767$) se tiene que el Desempeño profesional está determinado en un 76,7% por los Medios sociales, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.
2. El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018, con un nivel de correlación positiva directamente proporcional de 0,835. Por lo tanto, si se toma en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2= 0,697$) se tiene que el Nivel de productividad está determinado en un 69,7% por las Redes sociales, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.
3. El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018, con un nivel de correlación positiva directamente proporcional de 0,864. Por lo tanto, si se toma en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2= 0,746$) se tiene que la Comunicación eficaz está determinado en un 74,6% por las Redes sociales, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

4. El uso de la comunicación virtual y se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018, con un nivel de correlación positiva directamente proporcional de 0,643. Por lo tanto, si se toma en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2= 0,413$) se tiene que el Nivel de productividad está determinado en un 41,3% por la Comunicación virtual, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

5. El uso de la comunicación virtual y se asocia significativamente con el nivel de la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018, con un nivel de correlación positiva directamente proporcional de 0,658. Por lo tanto, si se toma en consideración el coeficiente de variabilidad ($r^2= 0,433$) se tiene que la Comunicación eficaz está determinado en un 43,3% por la Comunicación virtual, según la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.

VII. Recomendaciones

1. Identificar algunos factores asociados a los Medios sociales, que estarían impactando de forma negativa en el Desempeño profesional, en la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte; de tal manera que puedan corregirse y obtener mejores resultados.
2. Establecer una identificación de los agentes asociados a las Redes sociales, que estarían impactando negativamente en el Nivel de productividad, en la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte; de tal manera que se pueda establecer una corrección de resultados.
3. Identificar los factores asociados a las Redes sociales, que estarían impactando negativamente en el Nivel de comunicación, en la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte; de tal manera que puedan corregirse y obtener óptimos resultados.
4. Establecer una identificación de los agentes asociados a la Comunicación virtual, que estarían impactando negativamente en el Nivel de productividad, en la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte; de tal manera que se pueda establecer una corrección de resultados.
5. Identificar los factores asociados a la Comunicación virtual, que estarían impactando negativamente en la Comunicación eficaz, en la percepción de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte; de tal manera que puedan corregirse y obtener óptimos resultados.

VII. Referencias

- Bohórquez, B. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios*. (Tesis inéditas). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Caldevilla, D. (2010). *Las Redes Sociales. Tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual*. Documentación de las Ciencias de la Información 2010, vol. 33, P.p. 45-68.
- Carrasc, R., Villar, E. y Tejedor, L. (2018). *Twitter como herramienta de comunicación política en el contexto del referéndum independentista catalán: asociaciones ciudadanas frente a instituciones públicas*. Icono 14, volumen 16 (1), pp. 64-85.
- Cassidy, J. (2006). *Me media: How hanging out on the Internet became big business*. The New Yorker. 41(32), 13 - 50.
- Ciuffoli, G. (2012). *Facebook es el mensaje*. Buenos Aires: La crujía.
- Gandasegui, V. (2011). *Mitos y realidades de las redes sociales*. Prisma Social: revista de ciencias sociales, (6), 340-366.
- García, E.2014. *La comunicación virtual a través de la web para el Fortalecimiento de la gestión administrativa en la Unidad Educativa Guaranda, de la provincia Bolívar, Cantón Guaranda, durante el período 2012 - 2013*. Tesis de maestría. Universidad estatal de Bolívar. Bolívar – Ecuador.
- Hafner, K. y Lyon, M. (1996). *Where wizards stay up late. The origins of the internet*. Nueva York: First Touchstone.
- Hernández, R. et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. Chile: Mc Grawll.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2017). *Las tecnologías de información y comunicación en los hogares*. Informe Técnico N.º 1. Lima: INEI.
- Jenkins, H. (2006). *Cultura de la convergencia*. New York: Paidós Comunicación.
- López, C. (2003b). *Un nuevo género: el correo electrónico*. En *Formes et identités génériques*, Université Montpellier III, Montpellier, 187- 198
- Muñoz, M., Fraguero, M. y Ayuso, M. (2013). *La importancia de las redes sociales en el ámbito educativo*. *Escuela Abierta*, 16, 91-104.
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI). (2011). *Las redes sociales en Internet*. Madrid: ONTSI.
- Pérez, S. (2015). *Usos periodísticos de Twitter: Una comparativa entre redacciones tradicionales y digitales en Catalunya y Bélgica*. Tesis doctoral. Universidad Ramón Llull. Cataluña – España.
- Santana, M., Franco, P. & Hernández, R. (2014). *Rol de las redes sociales en la elección de una universidad*. Lima: Universidad Esan.
- Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones*. Buenos Aires: Gedicia.
- Ticona, F. & Ramos, M. (2015). *Uso de las redes sociales en el Perú*. En *Revista Científica Investigación Andina*. Vol. 15 – N° 2. pp. 6 - 14.
- Vargas, E. (2012). *Estudio exploratorio del uso y riesgos de las redes sociales por parte de los niños y niñas en edad escolar del Área Metropolitana: caso de la escuela Juan Rafael Mora Porras y de la escuela Saint Juderene Bonilla Hernández*. Tesis de maestría. Universidad Estatal a Distancia. San José – Costa Rica.
- Vela, C. (2005). *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Madrid – España.

Bibliografía web:

- BBC. (2016). *Cómo se convirtió Mark Zuckerberg en político*. Recuperado el 4 de Mayo de 2018 de <http://www.bbc.com/mundo/noticias-38039516>
- Comscore. (2014). *Informe futuro digital en México*. Recuperado el 1 de Mayo de 2018 de <http://www.comscore.com/lat/Prensa-y-Eventos/Presentaciones-y-librosblancos/2014/2014-Mexico-Digital-Future-in-Focus>
- Kemp, S. (2018). *Digital in 2018: World's Internet users pass the 4 billion mark*. Recuperado el 28 de Abril del 2018 de <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>
- La Nación. (2017). *Facebook ya tiene 2000 millones de usuarios activos*. Recuperado el 30 de Abril del 2018 de <https://www.lanacion.com.ar/2037490-facebook-ya-tiene-2000-millones-de-usuarios-activos>

Documentos:

- Fonseca, O. (2015). *Redes sociales y juventud: uso de Facebook por jóvenes de México, Argentina y Colombia*. Tesis doctoral. Universidad de Málaga. Andalucía - España.
- Hinojoza, S., Tuero, D. (2017). *La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, oficina regional de Huancavelica – año 2014*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica - Perú.

- Huacho, C. (2017). Influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público del Callao – 2017. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima - Perú.
- López, I. (2009). Caracterización de una Estrategia de Comunicación Institucional Usando el Correo Electrónico: Caso Educación Al Día 2004-2006. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú
- Pavón, M. (2015). El uso de las redes sociales y sus efectos en el rendimiento académico de los alumnos del Instituto San José, El Progreso, Yoro - Honduras. Tesis de maestría. Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción - Guatemala.
- Vela, D. (2006). El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Madrid - España.

VII. Anexos

Anexo A: Matriz de Consistencia

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL USO DE MEDIOS SOCIALES EN UNA DEPENDENCIA PÚBLICA RESPECTO A LOS DESEMPEÑOS PROFESIONALES DE SUS INTEGRANTES, AÑO 2018

<p>Problema General ¿En qué medida el uso de medios sociales se relaciona con los niveles de desempeño profesional que muestran los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018?</p> <p>Problemas específicos: PE 1: ¿En qué medida se asocia el uso de redes sociales con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018? PE2: ¿En qué medida se asocia el uso de redes sociales con la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018? PE3: ¿En qué medida se asocia el uso de la comunicación virtual con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018? PE4: ¿En qué medida se asocia el uso de Comunicación virtual con la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar cuánto se relacionan el uso de medios sociales con los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: OE1: Determinar el grado de asociación entre el uso de redes sociales y el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018. OE2: Determinar el grado de asociación entre el uso de redes sociales y la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018. OE3: Determinar el grado de asociación entre el uso de la comunicación virtual y el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018. OE4: Determinar el grado de asociación entre el uso de la comunicación virtual y la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre el uso de medios sociales y los niveles de desempeño profesional que presentan los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas: HE 1: El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018. HE 2: El uso de redes sociales se asocia significativamente con el nivel de comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018. HE 3: El uso de la comunicación virtual y se asocia significativamente con el nivel de productividad de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018. HE 4: El uso de la comunicación virtual y se asocia significativamente con el nivel de la comunicación eficaz entre los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018.</p>	<p>Variable correlacional “X”: Uso de medios sociales :</p> <p>Dimensiones:</p> <p>1. Redes sociales Indicador: - Facebook - Twitter</p> <p>2. Comunicación virtual Indicador: - Comunicación vía E-mail - Comunicación online en tiempo real</p> <p>Variable Correlacional “Y”: Desempeño Profesional</p> <p>Dimensión:</p> <p>1. Nivel de productividad Indicadores: - Nivel de eficiencia - Nivel de eficacia</p> <p>2. Comunicación eficaz Indicadores: - Nivel de fluidez de la información. - Nivel de claridad en la información - Pertinencia de la información</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Técnicas de Recolección de Información: - Encuesta. - Observación</p> <p>Instrumentos de Investigación: - Cuestionario - Ficha de observación</p>
--	---	---	---	---

Anexo B: Cuestionario “Uso de medio sociales”

Presentación

El presente Cuestionario se aplica para determinar la percepción que tienen los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018, sobre el Uso de los medios sociales.

Indicaciones:

1. Encuestar a los trabajadores de la muestra.
2. El uso de los medios sociales, en la percepción de los trabajadores se medirá de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

3. Marque con un aspa (X) el número que corresponda, de acuerdo a la sugerencia precedente.

N°	Ítems	Escala				
		5	4	3	2	1
01	¿Influyen las redes sociales en la formación del trabajador?					
02	¿Se vinculan las redes sociales con las TICS en una dependencia pública del sector transporte?					
03	¿El avance de las redes sociales a nivel nacional, es el adecuado para el sector público?					
04	¿Los trabajadores en una dependencia pública del sector transporte, son los protagonistas en este escenario de la red Social?					
05	¿Se toma en cuenta la comunicación virtual en una dependencia pública del sector transporte?					
06	¿Tiene acceso directo a la comunicación virtual en una dependencia pública del sector transporte?					
07	¿La búsqueda de información en Internet y la interacción es totalmente confiable?					
08	¿Mediante la comunicación virtual se pierde el contacto personal en la sociedad tecnológica en la que vivimos?					
09	¿La metodología de aprendizaje virtual es el adecuado en una dependencia pública del sector transporte?					
10	¿La función del área de Comunicación Virtual en una dependencia pública del sector transporte es el pertinente?					

Anexo C: Ficha de observación “Desempeño profesional”

Presentación

La Ficha de observación se aplica para determinar la observación hacia los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, año 2018, sobre el Desempeño profesional.

Indicaciones:

1. Proceda a observar a los trabajadores de la muestra.
2. El Desempeño profesional, en la observación que se medirá de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

Muy alto (5) Alto (4) Medio (3) Bajo (2) Muy bajo (1)

3. Marque con un aspa (X) el número que corresponda, de acuerdo a la sugerencia precedente.

N°	Ítems	Escala				
		5	4	3	2	1
01	Desempeña correctamente su trabajo					
02	Pone en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas para mejorar su desempeño.					
03	Se capacita sobre temas relacionados con sus funciones de trabajo					
04	Propone, desarrolla y mejora los procedimientos de trabajo					
05	Concretiza y cumple tareas encomendados según el tiempo					
06	Se comunica adecuadamente con sus compañeros					
07	Mantiene la calma y respeto al manifestar sus opiniones					
08	Establece y mantiene canales de comunicación con sus superiores y compañeros					
09	Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo se sientan bien					
10	Logra aceptar las ideas, de las personas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas					

Anexo D: Informe de validación de instrumento por juicio de expertos
Cuestionario: Uso de los medios visuales

I. Datos generales:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE:**
Dr. Víctor Bendezú Hernández
- 1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:**
Docente Universidad Privada San Juan Bautista.
- 1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**
Cuestionario: Uso de los medios visuales
- 1.4. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:**
Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la variable correlacional de la investigación.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO :**
Hernán JURADO – Exalumno de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Federico Villarreal

II. Aspectos de Validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro.					88%
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					88%
Actualidad	Está de acuerdo a los avances de las teorías sobre Medios sociales					88%
Organización	Existe una organización lógica y coherente.					88%
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					88%
Intencionalidad	Adecuado para establecer los niveles sobre las dimensiones de los medios sociales					88%
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos de Medios sociales					88%
Coherencia	Entre los índices e indicadores					88%
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación no experimental de diseño correlacional.					88%

III.- Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento presenta validez interna. Se observa coherencia y cohesión entre los ítems que conforman el instrumento y relación directa con la variable que pretende medir.

IV.- Promedio de valoración

88 %

Lima, 13 de abril del 2018

Firma del Experto Informante

Apéndice E: Informe de validación de instrumento por juicio de expertos
Ficha de observación: Nivel de desempeño profesional

I.- Datos Generales:

- 1.1.** APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE:
Dr. Víctor Bendezú Hernández
- 1.2.** CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:
Docente Universidad Privada San Juan Bautista
- 1.3.** NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
Ficha de valoración: Nivel de desempeño docente
- 1.4.** OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:
Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la variable correlacional de la investigación.
- 1.5.** AUTOR DEL INSTRUMENTO :
Hernan JURADO – Exalumno de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Federico Villarreal

II.- Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro.					92%
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					92%
Actualidad	Está de acuerdo a los avances de las teorías sobre Desempeño profesional					92%
Organización	Existe una organización lógica y coherente.					92%
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					92%
Intencionalidad	Adecuado para establecer los niveles sobre las dimensiones de Desempeño profesional					92%
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos de Desempeño profesional					92%
Coherencia	Entre los índices e indicadores					92%
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación no experimental de diseño correlacional..					92%

III.- Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento presenta validez interna. Se observa coherencia y cohesión entre los ítems que conforman el instrumento y relación directa con la variable que pretende medir.

IV.- Promedio de valoración

92 %

Lima, 13 de abril del 2018

Firma del Experto informante

Anexo F: Confiabilidad de instrumentos
Prueba de confiabilidad del cuestionario: “Uso de los medios sociales”

Para la prueba de confiabilidad el Cuestionario: “Uso de los medios sociales”, se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach; De acuerdo a Hernández (2004) la confiabilidad se define como el grado en que un test es consistente al medir la variable que mide. La fórmula de Alfa de Cronbach:

Donde.

- K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
 S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems
 α : Coeficiente de alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Para obtener la confiabilidad del instrumento, el cuestionario “Uso de los medios sociales”, aplicado a la muestra, de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, que no forman parte de la muestra pero si de la población, a continuación se siguieron los pasos:

- a) Se determinó una muestra piloto de 20 trabajadores de una dependencia pública del sector transporte.
- b) Se aplicó el cuestionario validado por juicio de expertos a la muestra.
- c) Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Software estadístico SPSS para análisis de confiabilidad es el siguiente:

Prueba de confiabilidad del uso de los medios sociales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,907	10

- d) Aplicando el cuestionario de 10 ítems a una muestra piloto de 20 trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, se obtiene un valor de alfa de 0,907, este valor indica que el test tiene alta consistencia interna. La muestra obtenida para la aplicación de la prueba de confiabilidad fue tomada de la población.

Prueba de confiabilidad de la Ficha de observación: “Nivel de desempeño profesional”

Para la prueba de confiabilidad de la Ficha de observación: “Nivel de desempeño profesional”, se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach; De acuerdo a Hernández (2004) la confiabilidad se define como el grado en que un test es consistente al medir la variable que mide. La fórmula de Alfa de Cronbach:

Donde.

- K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
 S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems
 α : Coeficiente de alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Para obtener la confiabilidad del instrumento, Ficha de observación: “Nivel de desempeño profesional”, aplicado a la muestra, de los trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, que no forman parte de la muestra pero si de la población, a continuación se siguieron los pasos:

- Se determinó una muestra piloto de 20 trabajadores de una dependencia pública del sector transporte.
- Se aplicó la Ficha de observación validado por juicio de expertos a la muestra.
- Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Software estadístico SPSS para análisis de confiabilidad es el siguiente:

Prueba de confiabilidad del Nivel de desempeño profesional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,882	10

- Aplicando la Ficha de observación de 10 ítems a una muestra piloto de 20 trabajadores de una dependencia pública del sector transporte, se obtiene un valor de alfa de 0,882, este valor indica que el test tiene alta consistencia interna. La muestra obtenida para la aplicación de la prueba de confiabilidad fue tomada de la población.