

**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO  
PÚBLICO “SAN MARCOS” -SAN MARCOS-**



**LA RED SOCIAL WHATSAPP Y EL DESARROLLO DE LAS  
HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LOS ESTUDIANTES DEL 5º  
GRADO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "24 DE JUNIO" DE  
HUAYOBAMBA, PEDRO GÁLVEZ - SAN MARCOS, 2021**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**GOMEZ HUAMAN, Lelis Elizabeth**

**MUÑOZ MENDOZA, Catalina Mardelí**

**MUÑOZ MENDOZA, Lucía Magaly**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE PROFESOR DE COMPUTACIÓN E  
INFORMÁTICA**

**ASESORA: Mag. Tania Judit Olano Araujo**

**SAN MARCOS - CAJAMARCA - PERÚ**

**2022**

**LA RED SOCIAL WHATSAPP Y EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES  
COMUNICATIVAS EN LOS ESTUDIANTES DEL 5° GRADO DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA "24 DE JUNIO" DE HUAYOBAMBA, PEDRO GÁLVEZ - SAN  
MARCOS, 2021**

Especialmente a mis padres que con sus limitaciones se convirtieron en el acicate para lograr mis metas, así mismo dedico mi trabajo al profesor Abel Guizado por su apoyo incondicional y su enseñanza para conquistar mis sueños.

## **DEDICATORIA**

**Lelis Elizabeth**

A mi hijo Neymar por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder seguir superándome y de esta manera tener una carrera para que tengamos una mejor oportunidad y un futuro mejor. De igual manera a mis padres por brindarme su apoyo incondicional en cada momento, quienes fueron mi fuerza y siempre estuvieron presentes en mis alegrías y tristezas y no me dejaron caer, motivándome a seguir adelante y así cumplir con mis metas forjadas.

**Catalina Mardelí**

A mis padres por su apoyo incondicional y por haberme forjado para ser una persona de bien, del mismo modo dedico este trabajo a mis hijos, quienes son mi motivación para lograr alcanzar mis metas.

**Lucía Magaly**

## **AGRADECIMIENTO**

Expresamos nuestro profundo agradecimiento a Dios por habernos dado salud y vida y de esta manera cumplir nuestras metas.

Al director y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Marcos”, por su valiosa enseñanza, por su apoyo y por orientarnos durante nuestra formación profesional, para lograr ser exitosas.

A la profesora Tania Judit Olano Araujo, asesora de la presente investigación, quien nos brindó todo su apoyo incondicional para poder cumplir con esta larga labor.

Al profesor Baldomero Cabanillas Cabanillas, director de la Institución Educativa “24 de junio” de Huayobamba, quien nos brindó su apoyo, conjuntamente con sus estudiantes, para hacer realidad la ejecución del presente proyecto de investigación.

**Las autoras**

## PRESENTACIÓN

Estimados miembros del jurado calificador:

Con el debido respeto presentamos a continuación la investigación titulada: **“La red social WhatsApp y el desarrollo de las habilidades comunicativas en los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa "24 De junio"- de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, 2021”**; indicando que esta investigación es descriptivo de diseño correlacional, su importancia radica en que mediante esta investigación se pudo determinar el nivel correlacional que se presentan entre las variables de estudio; así mismo se encuentra organizado principalmente en cuatro capítulos, donde cada uno de ellos contiene los siguiente:

El primer capítulo contiene el del planteamiento del estudio donde se argumente la presencia de la problemática, seguidamente se presentan limitaciones, justificación, y los respectivos objetivos, tanto general como específicos.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico el mismo que contiene Antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos.

El tercer capítulo trata sobre el marco metodológico, donde se presenta desde el tipo de investigación, diseño, operacionalización de variables, hipótesis, técnicas de investigación, técnicas de tratamiento de datos, entre otras partes.

En el cuarto capítulo se ubica todo el tratamiento de resultados, conjuntamente con la propuesta de mejora.

Por último, se encuentra las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

**Las Autoras**

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
ÍNDICE .....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	12
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	13
1.2. Justificación del problema .....	16
1.2.1. Justificación legal.....	16
1.2.2. Justificación Didáctica.....	20
1.3. Limitaciones de la investigación .....	20
1.3.1. Tiempo.....	20
1.3.2. De coordinación.....	20
1.3.3. Económicas.....	21
1.3.4. Conectividad.....	21
1.4. Delimitación de objetivos.....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	21

CAPÍTULO II .....	23
MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1. Internacionales.....	24
2.1.2. Nacionales.....	27
2.1.3. Regionales.....	29
2.2. Bases Teóricas .....	31
2.2.1. SUBCAPÍTULO I: La red social WhatsApp.....	31
2.2.2. SUBCAPÍTULO II: Habilidades comunicativas.....	37
2.3. Definición de términos y conceptos básicos.....	49
2.3.1. Aprendizaje cooperativo .....	49
2.3.2. Comunicación no verbal .....	50
2.3.3. Escuchar .....	50
2.3.4. Entorno virtual de aprendizaje .....	50
2.3.5. Habilidades comunicativas .....	50
2.3.6. Herramientas digitales .....	51
2.3.7. Comunicación .....	51
2.3.8. Conversación.....	51
2.3.9. La escritura.....	52
2.3.10. La lectura .....	52
2.3.11. Las TIC .....	52
2.3.12. Red Social .....	52
CAPÍTULO III .....	54

MARCO METODOLÓGICO.....	54
3.1. Tipo de investigación.....	55
3.2. Método de investigación.....	55
3.3. Diseño de investigación.....	55
3.4. Población y muestra.....	56
3.5. Variables de estudio.....	57
3.5.1. Variable 1. Red social WhatsApp.....	57
3.5.2. Variable 2. Habilidades comunicativas.....	57
3.5.3. Operacionalización de variables. ....	57
3.7. Hipótesis de trabajo u operacionales. ....	59
3.7.1. Hipótesis general.....	59
3.7.2. Hipótesis específicas.....	60
3.7.3. Técnicas de procesamiento y análisis de datos. ....	60
CAPÍTULO IV.....	61
RESULTADOS.....	61
4.1. Selección de instrumentos.....	62
4.1.1. Variable 1: Red social WhatsApp .....	62
4.1.2. Variable 2: Habilidades comunicativas .....	62
4.2. Tratamiento estadístico e interpretación de datos. ....	63
4.3. Prueba de hipótesis.....	72
4.4. Propuesta de mejora .....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	79
CONCLUSIONES .....	79

RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXOS .....	86
Anexo 1. Instrumentos de investigación .....	86
Anexo 2. Validación de instrumentos .....	88
Anexo 3. Fichas de validación .....	90
Anexo 4. Prueba de normalidad .....	90
Anexo 5. Base de datos .....	91

## RESUMEN

La presente investigación titulada “La red social WhatsApp y el desarrollo de las habilidades comunicativas en los estudiantes del 5° Grado de la Institución Educativa "24 de Junio" de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, 2021”. , tuvo como objetivo: Determinar la correlación que se presenta entre el uso del WhatsApp y el desarrollo de las habilidades comunicativas en los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa “24 de junio” de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, año 2021, es una investigación cuantitativa de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 35 estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa "24 de Junio" de Huayobamba, de quienes se determinó su nivel de uso de la red social WhatsApp y el nivel de habilidades comunicativas a través de dos instrumentos, un cuestionario de encuesta y una ficha de observación, los resultados obtenidos se procesaron estadísticamente y se presentan en tablas y figuras estadísticas, las mismas que permiten evidenciar el comportamiento de cada una de las variables de estudio, seguidamente se determinó el nivel de correlación entre las respectivas variables; llegando a la conclusión: la relación que se presenta entre el uso de la red social WhatsApp y el desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes de 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio”, 2021, es altamente significativa, así se demuestra al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.809 y un sig bilateral  $< 0.005$

**Palabras claves:** Red social WhatsApp, Habilidades comunicativas

## ABSTRACT

The present investigation entitled "The WhatsApp social network and the development of communication skills in the students of the 5th Grade of the Educational Institution "June 24" of Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, 2021". , aimed to: Determine the correlation between the use of WhatsApp and the development of communication skills in 5th grade students of the Educational Institution "June 24" of Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, year 2021 , is a quantitative research of correlational descriptive design, the sample was made up of 35 students of the 5th grade of secondary education of the Educational Institution "June 24" of Huayobamba, whose level of use of the WhatsApp social network and the level of communication skills through two instruments, a survey questionnaire and an observation sheet, the results obtained were statistically processed and presented in tables and statistical figures, the same ones that allow to show the behavior of each of the variables of study, then the level of correlation between the respective variables was determined; reaching the conclusion: the relationship between the use of the WhatsApp social network and the development of communication skills in the 5th grade students of secondary education of the Educational Institution "June 24", 2021, is highly significant, this is demonstrated by obtaining a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.809 and a bilateral sig < 0.005

**Keywords:** WhatsApp social network, Communication skills

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

## **1.1.Planteamiento y formulación del problema**

El uso del WhatsApp en la educación se ha convertido en una herramienta digital muy importante, a pesar que solo se usaba para compartir mensajes al instante entre un grupo de personas, pero a consecuencia del COVID-19 esta aplicación es muy utilizada por la gran mayoría de docentes y estudiantes para que puedan desarrollar sus clases a distancia, además es muy usada por ser una herramienta digital muy económica.

En el mundo entero según Rivero (como se citó en Suárez, 2018) menciona que: “Desde el año 2017 ya hay más móviles que personas en el mundo” (p.122).

“Otro aspecto interesante es el desarrollo de apps de comunicaciones y redes sociales, que se sitúan como las más utilizadas (Facebook Messenger y WhatsApp manejan 60 mil millones de mensajes diarios” Rivero (como se citó en Suárez, 2018, p.122).

En este sentido, autores como Merelo y Tricas (como se citó en Suárez, 2018) ya apuntaban que la aplicación WhatsApp, “como cualquier otra aplicación ómnibus, sería adaptada eventualmente a la docencia” (p.124).

“En el ámbito educativo, el uso de WhatsApp implica la necesidad de un conocimiento mutuo del entorno virtual para el intercambio de mensajes, producido en emisores y receptores y su red de contactos” Gómez Del Castillo (como se citó en Montenegro, 2020, p. 36).

“Antes de la aparición del COVID-19, WhatsApp ya se empleaba como una herramienta de comunicación para reforzar las actividades colaborativas grupales entre estudiantes pertenecientes a una clase, con la presencia del docente como moderador” (Montenegro, 2020, p. 37).

En América Latina Herrera et al. (2016) mencionan que: El lenguaje como instrumento de pensamiento y del aprendizaje juega un papel fundamental porque es parte esencial del desempeño del individuo en sociedad, haciendo uso de habilidades comunicativas a través de la lengua en sus cuatro formas de aplicaciones distintas: habla, escucha, lee y escribe. Estas habilidades también se evidencian en “destrezas” o “capacidades comunicativas”, permitiendo al lenguaje aplicarlas en las diversas situaciones sociales, según se actúe. Las habilidades lingüísticas (el habla, la escucha, expresión escrita), permiten recibir información, mediante la cual se procesan y expresan nuestros pensamientos; influyendo de manera determinante en la calidad y precisión de los contenidos recibidos, a su vez, es la premisa para la transformación y la reflexión manifestada en las diversas formas de actuar sentir y pensar. (p.4)

Herrera et al. (2016) afirma que: La comunicación es un proceso que se desarrolla mediante las cuatro habilidades básicas del lenguaje; habla, escucha, lectura y escritura, cada una de estas habilidades en el proceso comunicativo, se manifiestan mediante elementos que interactúan holísticamente. Juega un papel fundamental como proceso de intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor mensajes a través de un canal esperando que, posteriormente, provoca una respuesta de dicho receptor, en esta respuesta el receptor se convierte en emisor y el emisor del enunciado anterior en receptor; todo ello dado en un contexto determinado. (p.6)

Se sabe, que hoy en día el uso del WhatsApp es muy común para docentes y estudiantes todo ello surgió a consecuencia de la llegada de la COVID -19 al Perú, entonces el presidente se vio en la obligación de declarar en estado de emergencia a todo el país, es allí donde muchos de los docentes se vieron obligados hacer uso de la tecnología, para poder desarrollar sus actividades educativas de manera remota.

Muchos docentes usan el WhatsApp como una herramienta educativa, por ser la más económica y además brinda todas las facilidades para desarrollar una clase a distancia, otro gran motivo del frecuente uso del WhatsApp por parte de estudiantes es porque muchos de los padres de familia no tienen un ingreso económico fijo y más aun con la llegada de la COVID – 19 se generaron muchos desempleos, generando que se les haga difícil que sus hijos puedan llevar clases remotas en plataformas de videoconferencias o de manera síncrona, es por ello que los docentes priorizaron la educación de sus estudiantes y eligieron la herramienta digital ya mencionada para poder desarrollar sus clases.

En la Institución Educativa “24 de junio” de Huayobamba de la provincia de San Marcos los estudiantes del 5° grado presentan dificultades de aprendizaje por motivos que el Perú se encuentra en una cuarentena focalizada, es por ello que se ven forzados a llevar una educación a distancia, y a usar la aplicación del WhatsApp que es económica. Así mismo muchos de los estudiantes tienen problemas para desarrollar sus habilidades comunicativas mediante el uso de la aplicación de WhatsApp, y si todos los estudiantes logran usar la aplicación mencionada de la manera adecuada se vería reflejado en el desarrollo de sus habilidades comunicativas. Las mismas que permitirán un desarrollo integral de cada estudiante. En tal sentido nos planteamos el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación que se presenta entre la red social WhatsApp y el desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa “24 de Junio”- de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, 2021?

## 1.2. Justificación del problema

### 1.2.1. Justificación legal.

Este trabajo se realizó atendiendo al cumplimiento de las siguientes normas legales vigentes:

#### *a. Ley General de Educación N° 28044.*

##### **Título III**

##### **Estructura del sistema educativo.**

##### **Capítulo V**

##### **La educación superior.**

**Artículo 49°.** La educación superior es la segunda etapa del sistema Educativo que consolida la formación integral de las personas, produce conocimientos, desarrolla la investigación y forma profesionales en el más alto nivel de especialización y perfeccionamiento en todos los campos del saber, el arte, la cultura, la ciencia y la tecnología a fin de cubrir la demanda de la sociedad y contribuir al desarrollo y sostenibilidad del país.

Para acceder a la Educación Superior se requiere haber concluido los estudios correspondientes a la Educación Básica.

#### *b. Decreto Ley N° 25762. Ley Orgánica del Ministerio de Educación.*

##### **Título II**

##### **Conformación y competencia.**

##### **Capítulo I**

##### **Del Ministerio de Educación, sus atributos y estructura orgánica.**

**Artículo 5° inciso f.** Promover la investigación y el desarrollo científico y tecnológico en el área de su competencia.

*c. Ley N° 30512. Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes.*

## **Capítulo I**

**Objeto, ámbito, finalidad, rectoría y definición.**

**Artículo 3°. Fines de la Educación Superior.**

a) Formar a personas en los campos de la ciencia, la tecnología y la docencia, para contribuir con su desarrollo individual, social inclusivo y su adecuado desenvolvimiento en el entorno laboral regional, nacional y global.

b) Promover el emprendimiento, la innovación, la investigación aplicada, la educación permanente y el equilibrio entre la oferta formativa y la demanda laboral.

**Artículo 21°. Investigación aplicada e innovación.**

Las EES desarrollan investigación aplicada e innovación a través del trabajo coordinado de los docentes y estudiantes y de alianzas y sinergias con los sectores productivos, instituciones públicas o privadas, nacionales e internacionales. Los IES también pueden desarrollar estas actividades.

*d. Orientaciones para la implementación del servicio educativo no presencial en los Institutos de Educación Superior Pedagógico Públicos y Privados en el marco de la RVM 095 - 2020 - MINEDU.*

**6. Orientación de la Investigación en el Marco de la Educación no Presencial y de la Emergencia Sanitaria.**

La investigación se sustenta en el planteamiento de situaciones de aprendizaje que consideren problemas o situaciones desafiantes como punto de partida para que los estudiantes aprendan mediante la reflexión de su propia práctica, investigación y la propuesta de soluciones innovadoras. Con ello se busca que los estudiantes de FID desarrollen habilidades investigativas que les permitan indagar, recoger y analizar información necesaria para explicar, interpretar y transformar su práctica pedagógica (Piñero, Rondón & Piña, 2007) utilizando evidencias para sustentar sus argumentos y decisiones. (DCBN de la FID, 2019).

Los estudiantes, a partir del recojo, análisis e interpretación de información de su propia experiencia...

***e. Resolución Directoral Institucional N° 09 -2020- GOB-REG-CAJ/DRE-CAJ-IESP PÚBLICO “SAN MARCOS” /DG.***

**APROBAR** el nuevo texto del Protocolo Institucional de Investigación para desarrollar investigación correlacional, de manera excepcional para la Promoción 2020 del IESP Público “San Marcos”, que conllevarán a la sustentación para la obtención de su título profesional, en el marco de la emergencia sanitaria nacional; el mismo que como anexo 1 forma parte integrante de la presente resolución.

***f. Resolución Directoral Institucional N° 14 -2021- GOB-REG-CAJ/DRE-CAJ-IESP PÚBLICO “SAN MARCOS” /DG.***

**APROBAR** los proyectos de investigación de las y los estudiantes del VIII Ciclo Académico-2020 de la **especialidad de Computación e Informática**, que presenta el Profesor Julio Pedro Cotrina Rodríguez en calidad de Docente del Área de Investigación Aplicada IV;

denominaciones, integrantes y asesores que como anexo 1 forma parte integrante de la presente resolución.

***g. Resolución Directoral Institucional N° 51-2021- GOB-REG-CAJ/DRE-CAJ-IESP PÚBLICO “SAN MARCOS” /DG.***

**PRORROGAR** el contenido del anexo 1 de la RDI N° 09-2020-GOB-REG-CAJ/DRE-CAJ-IESP PÚBLICO “SAN MARCOS” /DG, correspondiente al Protocolo Institucional de Investigación para desarrollar investigación correlacional, de manera excepcional para la Promoción 2021 del IESP Público “San Marcos”, que conllevarán a la sustentación para la obtención de su título profesional, en el marco de la emergencia sanitaria nacional; el mismo que como anexo 1 forma parte integrante de la presente resolución.

***h. Resolución Directoral Institucional N° 53-2021- GOB-REG-CAJ/DRE-CAJ-IESP PÚBLICO “SAN MARCOS” /DG.***

**APROBAR** los nuevos títulos de los proyectos de investigación de las y los estudiantes de las especialidades de Educación Inicial y Computación e Informática, Décimo Ciclo - 2021, respectivamente, tal y como aparecen en los anexos de la presente resolución.

***i. Resolución Directoral Institucional N° 84 -2021- GOB-REG-CAJ/DRE-CAJ-IESP PÚBLICO “SAN MARCOS” /DG***

**APROBAR** el Reglamento de Investigación del IESPP “San Marcos” que consta de XI capítulos, 61 artículos, 9 disposiciones complementarias y transitorias y ocho anexos, que como anexo forman parte de la presente Resolución.

### **1.2.2. Justificación Didáctica.**

Nuestro trabajo de investigación se justificó didácticamente porque en el año 2020 y 2021, el uso del WhatsApp presenta mayor demanda por parte de docentes y estudiantes, convirtiéndose en una herramienta educativa a consecuencia de la COVID – 19. Pero se ha podido evidenciar que los estudiantes presentan dificultades en el desarrollo de sus habilidades comunicativas haciendo el uso de la herramienta digital ya mencionada, sabiendo que en la actualidad es muy utilizado para el desarrollo de sus actividades que se realizan en sus clases a distancia. Además, la aplicación en mención no solo se usa en el tema educativo, sino también en marketing y la comunicación asíncrona para el trabajo de empresas u otro rubro.

Se realizó esta investigación con la finalidad de poder comprobar si con la herramienta digital anteriormente ya mencionada, los estudiantes de dicha institución están logrando el desarrollo óptimo de sus habilidades comunicativas (escuchar, leer, escribir y hablar) mediante la interacción de sus clases de manera asíncrona.

Esta investigación nos permitirá establecer si las dos variables presentan o no una correlación significativa.

### **1.3. Limitaciones de la investigación**

#### **1.3.1. Tiempo.**

Porque aparte de la ejecución de la investigación se tuvo que asumir otras cargas académicas, vale decir áreas académicas de Práctica Profesional, Investigación Aplicada VI.

#### **1.3.2. De coordinación.**

Porque se elaboró el proyecto de manera virtual y fue dificultoso, debido al cruce del horario entre las integrantes del equipo de investigación y la asesora, en actividades relacionadas con la parte académica de las demás áreas académicas.

### **1.3.3. Económicas**

Por ser de escasos recursos económicos por parte de las investigadoras, por la condición de ser estudiantes y depender de terceras personas, además de asumir compromisos económicos personales.

### **1.3.4. Conectividad.**

Porque a causa de la pandemia del COVID -19 la educación en el año 2020 y 2021 fue de manera virtual, por lo que obligó a conectarse mediante plataformas virtuales, es allí donde la conectividad se satura y dificultó realizar la investigación.

## **1.4. Delimitación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar la correlación que se presenta entre el uso del WhatsApp y el desarrollo de las habilidades comunicativas en los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa “24 de junio” de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, año 2021.

### **1.4.2. Objetivos específicos.**

**a.** Identificar el nivel de uso del WhatsApp en los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, año 2021.

**b.** Identificar el de nivel de desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa “24 de Junio” Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, año 2021.

c. Elaborar una propuesta de mejora sobre el buen uso del WhatsApp para lograr el desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa “24 de Junio” Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, año 2021.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de la investigación

### 2.1.1. Internacionales.

Ixcot (2017), investigación titulada: “*El uso de WhatsApp en la comunicación entre adolescentes*”. Universidad de San Carlos de Guatemala - Guatemala, tuvo como objetivo general, analizar la utilización de WhatsApp en la comunicación entre adolescentes y los efectos en su entorno inmediato, y llegó a las siguientes conclusiones:

- Como resultado de la investigación se concluye que los adolescentes entre 15 a 18 años, estudiantes del colegio Benedictino de Guatemala, y residentes en Boca del Monte y sus áreas cercanas, mantienen una interacción constante en WhatsApp. El 66% de la población total encuestada utiliza la aplicación de manera cotidiana, el 59% llega a utilizarlo algunas veces hasta caminando. La aplicación es usada en la mayoría de actividades diarias que practican, desde actividades educativas hasta actividades de recreación; el 84% indica que ha utilizado su tiempo libre para chatear por WhatsApp, el 96% es interrumpido al realizar tareas por revisar la aplicación y el 57% ha preferido más de alguna vez no salir con sus amigos y quedarse chateando.

- La aplicación ha creado cambios significativos en su entorno inmediato, el 84% de los adolescentes ha recibido reclamo por parte de los que le rodean sobre el tiempo que pasan conectados a la aplicación, y el 78% ha tenido cierta influencia en el rendimiento académico por WhatsApp. El 52% indica que la aplicación crea malos entendidos con las personas.

- En cuanto a sus hábitos los adolescentes del Colegio Benedictino de Guatemala utilizan con mayor frecuencia la aplicación de mensajería WhatsApp en el lapso de 14:00 horas a 01:00 horas debido a que estudian en horario matutino, la mayoría de adolescente utiliza en promedio unas 12 horas diarias la aplicación y tienden a pernoctar más de lo normal debido a la interacción que ejercen en ella. Tienen una interacción por medio de la aplicación con un promedio de 3 a 5

personas diariamente; el excesivo uso de WhatsApp está llevando a muchos adolescentes a la práctica del sedentarismo, pues un 57% prefiere quedarse en la aplicación a salir, y esto da como consecuencia que muchos de los adolescentes utilicen la aplicación como un método de evasión de la realidad.

- Aunque los adolescentes indican que prefieren la comunicación personal directa, dedican más tiempo al uso de la aplicación debido a que esta puede ser usada para comunicarse con personas más íntimas (amigos y familia) que otras redes sociales aun cuando estas personas no se encuentren cerca, sin embargo el 58% interrumpe la comunicación cara a cara, afectando la comunicación interpersonal directa, pues los más cercanos se quejan del exceso de tiempo que se encuentran conectados y la falta de atención hacia ellos contradiciendo al 90% que indica prefiere la comunicación cara a cara; en las labores diarias los adolescentes han aprendido a combinar la utilización de la aplicación con la práctica de sus actividades diarias, llegando a afectar su concentración para el aprendizaje, su buen aprovechamiento del tiempo de ocio y sus resultados académicos.

- WhatsApp no es una aplicación que cause adicción o dependencia emocional, pero sí es una aplicación que tiene las características para ahondar estos problemas psicopatológicos en los adolescentes en el uso excesivo de la misma y dar como resultado mayores afecciones en la autoestima y desarrollo social de los adolescentes. 10 de 13 adolescentes acostumbran estar revisando la conexión de sus contactos ahondando su problema de dependencia emocional, aunque el 81% de los adolescentes no acepta que se deprime al no estar conectados. Contradictoriamente el 33% se desespera si no puede conectarse, y el 25% se siente inseguro si no tiene su teléfono cerca.

Rondon (2017), investigación titulada: *“La influencia del uso excesivo de la red social WhatsApp en la comunicación no verbal de los adolescentes de 5.º grado de secundaria de la U.E. “Andina” de la ciudad de La Paz, gestión 2015”*. Universidad Mayor de San Andrés - Bolivia, tuvo como objetivo general, determinar la influencia del uso excesivo de la red social WhatsApp en la comunicación no verbal de los estudiantes de 5<sup>to</sup> grado de secundaria de la unidad educativa “Andina” de la zona de Villa el Carmen de la ciudad de La Paz durante el periodo de septiembre a diciembre del a gestión 2015, y llegó a las siguientes conclusiones:

- El WhatsApp entro en la vida de este grupo etario de manera acelerada, más aun con los beneficios que esta aplicación brinda a los usuarios, el cual les permite enviar mensajes multimedia de manera ilimitada, además de enviar mensajes de audio, imágenes, videos e incluso realizar llamadas extensas sin mucho costo: A diferencia de los SMS y las llamadas normales de pre y post pago, los usuarios prefieren utilizar el WhatsApp y así dejan de lado la forma tradicional de comunicación porque ahora está red social se ha convertido en una herramienta necesaria para la comunicación de los estudiantes. A esta popular aplicación se sumó lo que son los teléfonos inteligentes “Smartphone” de última generación, los cuales les permiten descargar con facilidad la aplicación, lo mejor de todo es que estos equipos son económicamente accesibles para los usuarios.

- El WhatsApp es una de las aplicaciones más populares entre los jóvenes de la unidad educativa Andina, así lo demuestra las encuestas realizadas, ya que de un 100% un 91% conoce la aplicación. Además, el WhatsApp es la preferida antes que las demás redes sociales que usan los estudiantes porque el 86% de los jóvenes tiene instalado en su celular esta aplicación y lo utiliza a diario. Mediante el análisis de la revisión documental, las encuestas y entrevistas se llegó a la conclusión de que el uso excesivo del WhatsApp está provocando en los jóvenes estudiantes un aislamiento social y dependencia de esta red, con la llegada del mundo virtual a sus vidas se alejan del entorno

que los rodea, se distraen de sus actividades escolares, se separan de la familia e incluso de los amigos que los rodean, porque prefieren conocer a otras personas de diferentes nacionalidades o diferentes regiones mediante una pantalla que les trasmite texto e imágenes.

- Los estudiantes de 5<sup>to</sup> grado de secundaria del colegio Andina admitieron que el uso del WhatsApp está provocando en ellos adicción y dependencia, ya que están conectados todo el tiempo, también mencionan que ya no ven tan preciso comunicarse de manera directa o cara a cara, prefieren evadir los sentimientos de nerviosismo y temor al momento de tener en frente a la otra persona. Un 66% de los encuestados considera que ya no es muy necesario comunicarse de manera directa, se estaría llegando a perder lo que es la dinámica comunicacional de la expresión facial y corporal ya que estas también emiten su propio lenguaje, e incluso es más clara y real al momento de transmitir ideas, emociones o sentimientos hacia las demás personas.

- Estos factores permiten determinar que el uso excesivo del WhatsApp influye de manera negativa en la comunicación no verbal de los estudiantes de 5to grado de secundaria del colegio Andina de la ciudad de La Paz de la gestión 2015, siendo esta una aplicación con muchas cualidades atractivas para los estudiantes en cuanto a su sistema de navegación, el WhatsApp que está acaparando en su totalidad la atención de los jóvenes.

### **2.1.2. Nacionales.**

Jiménez (2020), en su estudio cuyo título es: *“Uso de red social WhatsApp por los estudiantes del tercer y cuarto grado de educación secundaria en la institución educativa Libertador San Martín - San Borja, Lima - 2019”*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote - Lima, tuvo como objetivo general, describir el uso de red social WhatsApp por los estudiantes del 3ro y 4to de educación secundaria en la institución educativa Libertador San Martín del distrito de San Borja, Lima - 2019, y llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo al objetivo general: Describir el uso de red social WhatsApp por los estudiantes del 3ro y 4to de educación secundaria, el 73% respondieron que usan el WhatsApp para chatear con sus amigos.

- Respecto al primer objetivo específico Identificar el uso de red social WhatsApp en mensajes orales por los estudiantes del 3ro y 4to de educación secundaria, el 82% (51) estudiantes respondieron que usan la red social WhatsApp para: enviar audios y el 97% para recibir audios.

- En referencia al segundo objetivo específico: Identificar el uso de red social WhatsApp en mensajes escritos por los estudiantes del 3ro y 4to de educación secundaria, el 61% envían imágenes, el 64% envían links o enlaces educativos/académicos, el 81% utilizan abreviaturas, el 97% comprenden las abreviaturas y el 82% de estudiantes utilizan emoticones.

- En conclusión, el uso de red social WhatsApp se puede utilizar como soporte académico tanto para los estudiantes como para los docentes y de esta manera se logra la Competencia 28: Se desenvuelve en los entornos virtuales generados por las Tic (Tecnologías de la Información y la Comunicación), propiciando de esta manera que el estudiante se involucre, personalice, gestione, sea creativo e interactúe en los entornos virtuales.

Chempén (2017), en su estudio cuyo título es: *“Influencia del uso de la mensajería WhatsApp sobre la comunicación interpersonal, en los estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E. Manuel Seoane Corrales del distrito de Mi Perú, 2017”*. Universidad César Vallejo - Lima, tuvo como objetivo general determinar la influencia del uso de la mensajería WhatsApp sobre la comunicación interpersonal, en los estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E. Manuel Seoane Corrales del distrito de Mi Perú, 2017, llegando a las siguientes conclusiones:

- A partir de los datos obtenidos en esta investigación, podemos sostener que el uso de la mensajería WhatsApp influye significativamente sobre la comunicación interpersonal, en los

estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E. Manuel Seoane Corrales del distrito de Mi Perú, 2017. Generando dependencia, aislamiento, barreras de comunicación y problemas en las relaciones interpersonales. Esto se demostró por medio de la Prueba del Chi Cuadrado, donde el porcentaje tabulado fue de 9,4877. Siendo menor al calculado (9,913), aceptando de esta manera nuestra hipótesis. Ratificando lo antes expuesto.

- El uso de los elementos lingüísticos de la mensajería WhatsApp influye significativamente sobre el aspecto verbal, provocando conflicto en la forma de recibir, percibir y enviar un mensaje. No cumpliéndose los principios básicos de la comunicación generando de esta manera problemas de interpretación. Se llegó a esta afirmación ya que la Prueba del Chi Cuadrado tabulado tuvo como resultado 9,4877 siendo menor al calculado de 12,996. Afirmando de esta manera la hipótesis planteada en esta investigación.

- El uso de los elementos no lingüísticos de la mensajería WhatsApp influye significativamente sobre el aspecto extraverbal, los jóvenes prefieren el uso de signos, imágenes, emoticones o gif por la factibilidad y practicidad de los mismos. Se olvidan de la interacción y el enriquecimiento que brinda una comunicación fluida y directa. Ya que la comunicación no solo es transmitir signos sino aplicarlos en la realidad. Se comprueba el resultado por medio de la Prueba del Chi Cuadrado, siendo el tabulado 9,4877 y el calculado de 16,717.

### **2.1.3. Regionales.**

Sánchez y Leiva (2020), en su tesis titulada: *“Uso de las redes sociales virtuales con las habilidades sociales en los adolescentes de una institución educativa privada de la ciudad de Cajamarca, 2019”*. Universidad Nacional de Cajamarca - Cajamarca, tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el uso de las redes sociales virtuales con las habilidades sociales en

adolescentes de una institución educativa privada de la ciudad de Cajamarca, 2019, y llego a las siguientes conclusiones:

- No existe relación inversa entre el uso de las redes sociales virtuales con las habilidades sociales en adolescentes de una institución educativa privada de la ciudad de Cajamarca, 2019, porque el coeficiente Rho es, 097 con un P value de, 407.

- No existe relación inversa entre el uso de las redes sociales virtuales con la dimensión habilidades sociales básicas en adolescentes de una institución educativa de la ciudad de Cajamarca, 2019. porque el coeficiente Rho es, 141 con un P value de, 226.

- No existe relación inversa entre el uso de las redes sociales virtuales con la dimensión habilidades sociales avanzadas en adolescentes de una institución educativa privada de la ciudad de Cajamarca, 2019, porque el coeficiente Rho es, 224 con un P value de, 054.

- No existe relación inversa entre el uso de las redes sociales virtuales con la dimensión habilidades sociales relacionada con los sentimientos en adolescentes de una institución educativa privada de la ciudad de Cajamarca, 2019, porque el coeficiente Rho es, 181 con un P value de, 121.

- No existe relación inversa entre el uso de las redes sociales virtuales con la dimensión habilidades sociales alternativas a la agresión en adolescentes de una institución 108 educativa privada de la ciudad de Cajamarca, 2019, porque el coeficiente Rho es, 028 con un P value de, 808.

Deza y Díaz (2016), en su tesis titulada: *“Adicción a las redes sociales y habilidades sociales en un grupo de adolescentes de la ciudad de Cajamarca”*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo - Cajamarca, tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la adicción a las redes sociales y las habilidades sociales en adolescentes, y llego a las siguientes conclusiones:

- En base a los 142 evaluados, se toma en cuenta que 45.1% de adolescentes pertenecen al sexo femenino y un 54.9% al sexo masculino. La edad de los evaluados está en el intervalo de 14 a 16

años, así tenemos que un 40.1% tienen 14 años, un 33.8% tienen 15 años y un 26.1% tienen 16 años.

- Respecto al grado de estudios, un 34.5% pertenece al tercer grado de secundaria, un 32.4% pertenece al 4 grado y el 33.1% cursa el quinto año de secundaria.

- El 1.4% de los evaluados presenta un nivel muy bajo de habilidades sociales, un 12% presenta un nivel bajo, un 23.2% presenta un nivel normal bajo, un 24.6% presenta un nivel Normal, un 23.9% presenta un nivel normal alto, un 14.1% presenta un nivel alto y un 0.7% presenta un nivel muy alto.

- El 12.7 % de los estudiantes presenta un nivel bajo, un 59.9 % presenta un nivel medio y un 27.5 % presenta un nivel alto de adicción a las redes sociales.

- Un 55.6% de estudiantes con bajas habilidades sociales no presentan adicción a las redes sociales, asimismo y un 7,0 % de estudiantes con habilidades sociales bajas presentan adicción a las redes sociales.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. SUBCAPÍTULO I: La red social WhatsApp.**

#### ***a) Entorno virtual de aprendizaje en la educación a distancia Hiraldo.***

Hiraldo (2013) Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son muy importantes porque nos permiten realizar diferentes actividades, en la educación han surgido muchos cambios y más aún con la aparición de la COVID – 19. Es por ello que se decidió que la educación fuera a distancia, obligándonos a ser uso de los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA), los mismos que nos dan paso a realizar una interacción abierta y hacer una educación más dinámica, rompiendo las barreras del espacio y tiempo.

El uso de las herramientas tecnológicas son de gran ayuda porque facilitan el desarrollo de la educación a distancia de una manera adecuada, porque brinda un sin número de herramientas, las mismas que pueden ser usadas de acuerdo a la necesidad de los estudiantes ya sea de manera sincrónica y asincrónica, proporcionando grandes ventajas para el proceso de enseñanza y aprendizaje de cada estudiante.

A partir de un modelo pedagógico apropiado se puede emplear las TIC, con la finalidad de brindar al estudiante facilidades para que pueda trabajar a su ritmo de aprendizaje, también pueda interactuar con sus profesores y pares, los mismos que le permitirán adquirir conocimientos, desarrollar sus habilidades y compartir experiencias, es por ello que en la educación a distancia se utiliza un entorno o ambiente de aprendizaje para cumplir con lo mencionado.

Para Acosta (como se citó en Hiraldo, 2013) la educación a distancia se puede asumir como la modalidad educativa caracterizada por el uso de medios didácticos impresos y tecnológicos, a través de los cuales se hacen llegar los contenidos educativos a los estudiantes que los aprenden de manera independiente, bajo unas condiciones de separación total o parcial del docente que los guía y orienta en su aprendizaje.

En tal sentido, en esta modalidad educativa se hace necesario un conjunto de condiciones o circunstancias de carácter social que favorezcan el accionar de elementos para el desarrollo de una actividad docente o más bien de un entorno de aprendizaje que propicie el aprendizaje independiente de los alumnos.

En su informe mundial de la educación, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés) señala, que los Entornos de Aprendizajes Virtuales constituyen una forma totalmente nueva de tecnología educativa y ofrecen una compleja serie de oportunidades y tareas a las instituciones de enseñanza de todo el

mundo. A su vez lo define como un programa informático interactivo de carácter pedagógico que posee una capacidad de comunicación integrada, es decir, que está asociado a las nuevas tecnologías.

Conceptualmente puede decirse que un Entorno Virtual de Aprendizaje es el conjunto de medios de interacción sincrónica y asincrónica que, con base en un programa curricular, lleva a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de un sistema de administración de aprendizaje.

Suárez (como se citó en Hiraldo, 2013), define los Entornos Virtuales como: “un sistema de acción que basa su particularidad en una intención educativa y en una forma específica para lograrlo a través de recursos infovirtuales”. Plantea, además, que un EVA regula y transforma tecnológicamente la relación educativa de un modo definido otorgando a los sujetos formas de actuación externa para el aprendizaje, pero a su vez, a partir de esa misma estructura y atributos tecnológicos, promueve en el sujeto una modificación interna de sus estrategias de pensamiento y aprendizaje.

Lo anterior implica, que los Entornos Virtuales de Aprendizajes hacen referencia a la organización del espacio, la disposición y la distribución de los recursos didácticos, el manejo del tiempo y las interacciones que se dan en el aula.

Por otro lado, algunos autores hacen referencia de un EVA como un software con accesos restringidos, concebido y diseñado para que las personas que acceden a él, y desarrollen procesos de incorporación de habilidades y saberes. Es un entorno dinámico, con determinadas condiciones físicas y temporales que posibilitan y favorecen el aprendizaje.

Estos entornos se basan en el principio de aprendizaje colaborativo apoyados con el uso de herramientas multimediales que hacen más agradable un entorno interactivo de construcción

de conocimiento. El mismo está diseñado para facilitar al profesor la gestión académica de sus clases y ayudar a los estudiantes en el desarrollo de sus cursos a través de internet. Los EVA en principio surgieron como elementos de soporte a la educación a distancia, pero en la actualidad, también se utilizan como complemento a la educación presencial. (pp. 2-3)

### **b) Integración de las TIC y la educación Hernandez**

Hernandez (2017) menciona que:

El impacto de las TIC, dentro de la sociedad del conocimiento ha traído grandes cambios, respecto a forma y contenido, el efecto ha sido masivo y multiplicador, de tal forma que el sentido del conocimiento ha calado en la sociedad en general, y una de las grandes implicancias y modificaciones, es la educación. (p.329)

“Uno de los lugares donde la tecnología ha influenciado mayoritariamente es en la escuela, y este a su vez en el oficio maestro, llegando a formar parte de la cotidianidad escolar” Parra (como se citó en Hernandez, 2017, p.329)

La incorporación de las TIC, a la educación se ha convertido en un proceso, cuya implicancia, va mucho más allá de las herramientas tecnológicas que conforman el ambiente educativo, se habla de una construcción didáctica y la manera cómo se pueda construir y consolidar un aprendizaje significativo en base a la tecnología, en estricto pedagógico se habla del uso tecnológico a la educación. Díaz y Barriga (como se citó en Hernandez, 2017, p.329)

“La transformación que ha sufrido las TIC, ha logrado convertirse en instrumentos educativos, capaces de mejorar la calidad educativa del estudiante, revolucionando la forma en

que se obtiene, se maneja y se interpreta la información” Aguilar (como se citó en Hernandez, 2017, p.329).

Hernandez (2017) indica que: Dentro de los roles que asumen cada agente educativo, los estudiantes actuales, utilizan las herramientas tecnológicas para facilitar el aprendizaje; esta evolución surgió desde las primeras concepciones con la calculadora, el televisor, la grabadora, entre otras; sin embargo, el progreso ha sido tal que los recursos tecnológicos se han convertido en recursos educativos, donde la búsqueda por mejorar el aprendizaje trae consigo la tarea de involucrar la tecnología con la educación. Y es con la docencia que se viene completando el proceso de enseñanza-aprendizaje. (pp. 329-330)

“El uso de las TIC supone romper con los medios tradicionales, pizarras, lapiceros, etc; y dar paso a la función docente, basada en la necesidad de formarse y actualizar sus métodos en función de los requerimientos actuales” Granados (como se citó en Hernandez, 2017, p.330)

Cabero (como se citó en Hernandez ,2017) menciona que: “las nuevas tecnologías han surgido fuera de un contexto educativo, ya luego se reconoce su incorporación a éste” (p. 329)

Herrera (como se citó en Hernandez, 2017) indica que: la tecnología y sus aportaciones van evolucionando y cambiando los campos del conocimiento de manera muy rápida, es aquí, donde se puede valorar que la educación, como disciplina, está asumiendo nuevos retos y desafíos que merecen un estudio más detallado. (p.330)

### **c) Concepto de WhatsApp.**

Padrón (2013) indica que. El WhatsApp es una aplicación de mensajería, que nos permite enviar mensajes al instante y poder comunicarse con un grupo de personas en manera asíncrona o síncrona, además es una aplicación gratuita que puede ser usada a través de un smartphone o de una pc, para acceder a las distintas opciones o herramientas podemos realizarlo de diferentes

maneras, ya sea atrás de la activación de datos móviles o de una red Wifi o bien, un dato muy importante para el uso de esta aplicación es que podremos comunicarnos con todos nuestros contactos que también tengan esta aplicación en su teléfono móvil. Y los que no la usen se podrán unir a través de una invitación o descargar la aplicación del Play Store y solo de esa manera podrán recibir mensajes y usar las demás funciones que nos brinda dicha aplicación.

#### **d) Ventajas.**

- Chatear con tus contactos de otros móviles que tengan instalado el programa usando tu conexión 3G/EDGE o Wifi, pero de forma gratuita (comunicación directa en tiempo real) a nivel regional e internacional.
- No conlleva ningún coste el enviar mensajes utilizando este tipo de vía.
- En el plano educativo, comunicación entre alumnos y entre estos y profesores en casos particulares como pequeñas tutorías para alguna duda, recordatorio de tareas y fechas significativas para entregar soluciones a exámenes, entre otras.
- Crear grupos, y usarla como herramienta de multimedia: enviar entre ellos un número ilimitado de imágenes prediseñadas, fotos, videos y mensajes de audio en tiempo real, músicas y emoticonos.
- Intercambiar y reenviar información, ideas, noticias, chistes entre otros.
- Enviar tu posición geográfica y añadir contactos desde la agenda.
- Sin cargos internacionales: Al igual que no hay costo adicional para enviar un correo electrónico internacional, no hay ningún costo para enviar mensajes WhatsApp internacional.
- Di no a las pins y nombres de usuario: ¿Por qué la molestia de tener que recordar sin embargo otro número de identificación o nombre de usuario? WhatsApp trabaja con su número de teléfono,

al igual que SMS, y se integra sin problemas con su libreta de direcciones existentes en el teléfono.  
(Padrón, 2016, pp. 130 - 131)

**e) Desventajas.**

- El mayor inconveniente es que no permite llamar usando la tarifa de datos, cosa que sí permiten hacer otras aplicaciones.

- A veces se congestiona, pero igual llega en forma de MSN (mensaje tradicional).

- Además, no usa cifrado (mecanismo que protege tu información importante, como documentos, fotografías o transacciones en línea, del acceso o modificación por personas no autorizadas) por lo que cualquier usuario con algún conocimiento básico sobre hacking de logs puede conseguir con facilidad las conversaciones.

- Sustraerte fotos o imágenes publicadas por el usuario.

- Poco a poco, este tipo de sistemas han ido remplazando al tradicional email. Sin embargo, este uso tiene más inconvenientes que ventajas: el historial no se guarda de la misma forma, carece de las herramientas de búsqueda que poseen los gestores de correo y es accesible desde otros dispositivos. Además, el identificador es un número de teléfono, en lugar de una dirección universal y es mucho más fácil acceder sin permiso a su contenido. (Padrón, 2016, p.131)

**2.2.2. SUBCAPÍTULO II: Habilidades comunicativas.**

**a. *Fundamentos de la comunicación Giraldo.***

Giraldo (2008) menciona que: Hablar de los fundamentos de la comunicación social puede remitirnos a varios puntos de vista: la relación fundamentos de la comunicación-campo de la comunicación, fundamentos de la comunicación-disciplina de la comunicación, fundamentos de la comunicación-profesión; todos, puntos de vista que establecen de forma diferente su relación

entre lo que “es” comunicación y los conceptos, teorías, etc. que sustentan su quehacer, sus definiciones, sus objetos de estudio. (p.15)

Schramm (como se citó en Giraldo, 2008) A partir de los últimos años, un número cada vez mayor de intelectuales norteamericanos se ha interesado en el estudio del proceso y los efectos de la comunicación. La comunicación, sin embargo, no se ha convertido en una disciplina académica, como la física o la economía, aunque sí ha llegado a ser un campo animado por la investigación y la teoría. Se ha convertido en una de las más importantes encrucijadas de la conducta humana, situación comprensible dado que la comunicación es un proceso –quizás el proceso– social fundamental. Sin la comunicación no existirían los grupos humanos y las sociedades. Difícilmente se puede teorizar o proyectar investigaciones en cualquier campo de la conducta, sin antes haber hecho algunas hipótesis con respecto a la comunicación humana. (p.15)

Esta extensa cita de Wilbur Schramm fue extraída de un celebre artículo suyo escrito en la década de los años sesenta del siglo pasado. Sorprende su postulado no, tal vez, por lo novedosas que puedan resultar hoy sus ideas, ni tampoco por el sesgo conductual de sus apreciaciones – cuestión que se enmarca dentro del auge y potencia de los análisis de corte psicológico que dominaron el panorama del estudio de la comunicación por aquellos años–; tampoco nos sorprende hoy la afirmación del profesor Schramm al señalar como una encrucijada la comunicación humana; sino porque resulta inquietante que, desde hace ya más de cuarenta años, se haya reconocido el papel central de la comunicación humana en todos los órdenes sociales contemplándola como “el proceso”, e inquietante puede resultar, también, el hecho de aún no reconocerla como disciplina. (Giraldo, 2008, p.15)

Entonces: ¿qué ha pasado o, mejor, ¿qué no ha pasado casi cincuenta años después con el estudio de la comunicación? Torrentes de libros, conferencias, congresos, simposios, clases por

los que han circulado un gran número de hipótesis, conceptos, teorías y paradigmas que buscan ¿qué?, ¿alcanzar el estatus de la economía o la sociología?

Pensar la comunicación desligada de los procesos sociales sería un grave error. De la misma manera podríamos señalar como una especie de “miopía” intelectual hacer una revisión de sus desarrollos, desligada de las grandes corrientes de pensamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, muchos teóricos de la comunicación han enmarcado su desarrollo (para algunos definida ésta como ciencia, para otros como disciplina y para otros tantos como campo de estudio) dentro de las ciencias sociales. Siendo esto así, podríamos señalar que la comunicación comparte, se nutre de y transforma un tronco común con saberes como los de la sociología, la psicología, la antropología, la economía, etc.

La a veces denominada ciencia de la comunicación es un campo del saber que a lo largo de todos estos años se ha esforzado por constituirse como campo de estudio, afinar sus metodologías de investigación, establecer sus paradigmas teóricos y sus métodos pedagógicos para procesos educativos de nivel superior.

Según el investigador mexicano Fuentes (como se citó en Giraldo, 2008) menciona que. la comunicación debe su impulso, históricamente hablando, a la necesidad de explicar los fenómenos sociales provocados por el desarrollo de los llamados medios masivos, en cuya evolución la tecnología representa un factor determinante. Dicho proceso ha sido mucho más rápido y extenso que otros avances socioculturales de nuestro siglo. (p.16)

Algunos autores –en realidad la gran mayoría– comparten la idea de pensar los fenómenos sociales (objeto de estudio) desde cuatro grandes paradigmas: el funcionalismo, el estructuralismo, la teoría crítica y los estudios culturales.

Observar cualquier campo del saber desde la óptica de estas corrientes implica asumir una postura teórica que recoge, de manera sistémica, los desafíos y proyecciones de una época en particular; con todos sus contextos humanos, geográficos, económicos, culturales, religiosos, etc. (p.16)

**b. La teoría del funcionalismo y estructuralismo de Naranjo.**

Naranjo (2008) menciona que: El siglo XX es el escenario en el que se libra esa discusión. Hasta entonces sólo existían las ciencias puras –lógica y matemática– y las ciencias naturales, relacionadas íntimamente, porque las primeras eran el lenguaje en el que se expresaban las segundas. Las ciencias naturales habían recorrido un largo camino desde la Antigüedad griega para determinar las condiciones del conocimiento sobre la realidad, y a partir de su consolidación en el siglo XVII, cada siglo tendrá su ciencia modelo: en el XVII la astronomía, en el XVIII la física y en el siglo XIX la biología. La ciencia se define, en general, como un conjunto sistémico de conocimientos sobre un segmento de la realidad natural, expresado en axiomas, postulados, leyes y enunciados, que debe cumplir tres propósitos: la descripción, la explicación y la predicción.

Bajo el dominio de dicho paradigma de ciencia se inician las reflexiones sobre los fenómenos humanos en el siglo XIX: antropología (cultura), sociología (sociedad) y lingüística (lenguaje verbal). Estas reflexiones intentan conseguir el estatus de ciencia tomando como modelo a la biología, utilizando sus categorías, métodos y principios. Así, sus discursos sobre los fenómenos humanos eran historicistas porque la biología era evolucionista, se interesaban por determinar las partes y componentes de sus objetos porque la biología era taxonómica, establecían clasificaciones de tipos de objetos porque otro tanto hacía la biología, y utilizaban analogías –es decir, comparaciones con los organismos biológicos– como, por ejemplo, el árbol genealógico de

las lenguas o sus lazos de consanguinidad, de la lingüística. Esta tendencia a utilizar los métodos, categorías y principios de la ciencia natural para explicar fenómenos humanos es lo que se conoce como positivismo.

Entre los siglos XIX y XX las reflexiones sobre los fenómenos humanos libran una dura batalla para ser consideradas ciencias, y son positivistas. Esa característica significa, al mismo tiempo, una debilidad porque, a pesar de sus esfuerzos en igualar el rigor del lenguaje, en utilizar métodos de recolección de datos y mecanismos de análisis, no logran superar con eficacia las dificultades de la experimentación—reproducir los mismos fenómenos en condiciones similares—, y por tanto, sus discursos no consiguen ser predictivos, se quedan en la descripción y la explicación, pues los fenómenos humanos no pueden reproducirse en condiciones artificiales, es decir, experimentales.

En el siglo XX las reflexiones sobre los fenómenos humanos alcanzan la dimensión de ciencias, a través de dos etapas: la etapa funcionalista y la estructuralista. A través de éstas logran romper con el positivismo, demostrando que la realidad tiene dos esferas —la realidad natural y la realidad social—, las cuales exigen principios, métodos y categorías propios, es decir, que no pueden ser abordadas utilizando los mismos mecanismos.

El surgimiento y la consolidación de las ciencias humanas es posible gracias al desarrollo de dos conceptos, el de sistema y el de estructura, base con la que darán explicaciones a sus respectivos fenómenos.

En el siglo XIX, a las principales reflexiones sobre los fenómenos humanos —antropología, sociología y lingüística— sólo se les reconocía el estatuto epistemológico de disciplinas. En ese panorama, la primera que logra el estatus de ciencia, ya en el siglo XX, es la lingüística, que consigue sustentarse sobre la noción de sistema gracias a la obra del lingüista ginebrino Ferdinand

de Saussure y de su Curso de lingüística general, publicado en 1916; por ello su importancia y relevancia en el siglo XX.

La lingüística precedente del siglo XIX, en sus dos vertientes dominantes: filología comparativa (hasta mediados del siglo XIX) y escuela neogramática (después de la mitad del siglo), es fiel exponente de los paradigmas epistemológicos que rigen la producción de conocimiento en el siglo XIX: dominación de la ciencia natural, positivismo, evolucionismo-historicismo y biologicismo; todo ello como resultado del isomorfismo (formas iguales) que se planteaba entre las dos dimensiones de la realidad humana: la natural y la social.

El paradigma de ciencia dominante, como decíamos antes, imponía una visión del mundo en términos de la medición y cuantificación de los fenómenos, inspirada en suponer la existencia de leyes universales y necesarias que podían ser conocidas por la razón; estas leyes, a su vez, se creían productos de procesos de cambios evolutivos hacia el desarrollo de todas las potencialidades. Las tesis evolucionistas sobre el lenguaje, alimentadas por la analogía con los organismos vivos (y no sólo sobre el lenguaje, pues esta analogía se extiende hacia la interpretación de la sociedad y la cultura), sólo se diferenciaban en su carácter extensivo – comparación de unas lenguas con otras para determinar los orígenes y aspectos comunes– o intensivo – estudio de la evolución de una lengua en particular para establecer sus propios procesos de evolución y sus leyes de cambio.

A pesar de que Saussure militara en las filas de la neogramática, de que tomara de esta escuela principios como el principio rector de sistema, y de que, en concordancia, considerara que la única explicación lingüística admisible era la histórica, las tesis del curso expuestas en las cinco dicotomías –lengua-habla, diacroníasincronía, significado-significante, significación-valor, y relaciones sintagmáticasasociativas, modifican la forma de crear conocimiento sobre los

fenómenos de la realidad social, porque, por primera vez en la reflexión sobre éstos, surge a partir de categorías propias al margen de los principios y métodos de la ciencia natural, rompiendo con el esquema analógico basado en la comparación con los organismos naturales –aunque su traducción en los fenómenos sociales sea la noción de sistema–, y con el estatuto de las leyes universales, ya que con base en el principio de la convencionalidad, se establece que el lenguaje (la lengua) se apoya en reglas, producto del acuerdo social.

Sin embargo, tendrán que pasar varias décadas en el siglo XX, y transformaciones internas, para que la lingüística, y las demás reflexiones sobre hechos humanos, demuestren –y les sea reconocido– su estatus de ciencias. (pp. 25 y 27)

***c. Habilidades básicas del lenguaje: Habla, escucha, lectura y escritura.***

Herrera et al. (2016) indican que: El lenguaje como instrumento de pensamiento y del aprendizaje juega un papel fundamental porque es parte esencial del desempeño del individuo en sociedad, haciendo uso de habilidades comunicativas a través de la lengua en sus cuatro formas de aplicaciones distintas: habla, escucha, lee y escribe. Estas habilidades también se evidencian en “destrezas” o “capacidades comunicativas”, permitiendo al lenguaje aplicarlas en las diversas situaciones sociales, según se actúe. Las habilidades lingüísticas (el habla, la escucha, expresión escrita), permiten recibir información, mediante la cual se procesan y expresan nuestros pensamientos; influyendo de manera determinante en la calidad y precisión de los contenidos recibidos, a su vez, es la premisa para la transformación y la reflexión manifestada en las diversas formas de actuar sentir y pensar. (p.4)

- *El habla como base del lenguaje.*

Herrera et al. (2016) afirman que: El lenguaje oral es una habilidad propia del ser humano, cuya base técnica en el proceso de enseñanza y aprendizaje radica en la motivación mediante el desarrollo de las destrezas y habilidades comunicativas del lenguaje verbal y no verbal, como la forma más empleada por el ser humano por medio de la representación de palabras, gestos y entonación, conocimientos, ideas o 5 sentimientos y para relacionarnos con los demás en comunidad y hacernos comprender. (p.4)

- *La escucha como base del lenguaje.*

Herrera et al. (2016) mencionan que: El proceso de la escucha requiere el uso adecuado de palabras oraciones y los párrafos fundamentales en el mensaje lógico claro y preciso, para comprender y mejorar la comunicación hablada o escrita y obtener la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo. La escucha requiere el empleo de otras estrategias de aprendizajes que posibiliten el adiestramiento y el desarrollo de capacidades para la comunicación, eficaz clara precisa en forma oral y escrita para que puedan resolver los problemas de comprensión lectora y exponer de manera coherente ideas precisas las emociones. (p.5)

- *La lectura como base del lenguaje.*

Herrera et al. (2016) mencionan que: El proceso de la lectura considerada fundamental para un buen aprendizaje, ya que permite el desarrollo del pensamiento creativo e innovador, en todas las áreas del conocimiento; desarrolla la capacidad de observación, atención, concentración, análisis y espíritu crítico, además de generar reflexión y diálogo, de igual manera se logra entusiasmo, motivación, diversión, reflexión, estimulación y satisfacer la curiosidad. Su práctica conduce a desarrollar hábitos logrando en el individuo enriquecer su acervo cultural. (p.5)

- *La escritura como base del lenguaje.*

Herrera et al. (2016) mencionan que: La escritura es una habilidad cuyo dominio requiere el conocimiento lingüístico de varios aspectos de razonamiento lógico, articulado con acciones de formación, elaboración, modificación de conocimientos, comprensión de la realidad, permitiendo entrar en contacto con una gran cantidad de información, mediante textos escritos, logrando intercambio social de comunicación relevante e importante para cultivar y enriquecer el pensamiento socio-cultural conquistando aprendizajes significativo Permite la expresión de ideas pensamientos y conducción correcta y armónica de enunciados oraciones y párrafos, constituyendo una unidad de expresión, análisis, comprensión de un marco lógico de pensamiento de un resumen donde se presentan todas las ideas coherentes y precisas, manifestando a la vez emociones y sentimientos con palabras propias, que permiten evaluar el nivel de comprensión alcanzado y desarrollar habilidades de escritura con objetividad. (p.5)

**d. *Interrelación de los elementos de la comunicación: Habla, escucha, lectura y escritura.***

Herrera et al. (2016) indican que: Cuando hablamos o escribimos, construimos textos y para hacerlo, tenemos que dominar muchas habilidades: discriminar la información relevante de la irrelevante, estructurarla en un orden cronológico y comprensible, escoger las palabras adecuadas, conectar las frases entre sí, construir un párrafo, por eso es importante la aplicación de reglas ortográficas, correctas para el lenguaje escrito, esto facilita elaborar textos con adecuación, por otro lado cuando conversamos nos conectamos, expresamos nuestros pensamientos e intercambiamos conocimientos y experiencias, razón por la cual es muy importante saber escuchar, dando validez y sentido a nuestra conversación. En el proceso de la escucha, es importante establecer la diferencia entre oír y escuchar; oír, es un fenómeno biológico y escuchar, es un fenómeno lingüístico que incluye la interpretación que cada quien hace a partir de lo que

oye. Oímos un “ruido” y al escucharlo lo interpretamos de acuerdo con nuestras experiencias. Por lo tanto, el saber escuchar es un proceso que requiere suspender nuestros pensamientos, salir, del propio yo y sumergirnos en las ideas del otro, permitiendo facilitar al otro la expresión de sus ideas y sentimientos; de manera que se pueda comprender el mensaje. (p.6)

#### ***e. El Proceso de Comunicación y sus Elementos***

Herrera et al. (2016) afirman que: La comunicación es un proceso que se desarrolla mediante las cuatro habilidades básicas del lenguaje; habla, escucha, lectura y escritura, cada una de estas habilidades en el proceso comunicativo, se manifiestan mediante elementos que interactúan holísticamente. Juega un papel fundamental como proceso de intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor mensajes a través de un canal esperando que, posteriormente, provoca una respuesta de dicho receptor, en esta respuesta el receptor se convierte en emisor y el emisor del enunciado anterior en receptor; todo ello dado en un contexto determinado. Así, en el proceso de la comunicación encontramos los siguientes elementos:

- Emisor: es el que emite el mensaje.
- Receptor: es el que recibe el mensaje y lo interpreta.
- Mensaje: es la información que se transmite.
- Canal: es el medio a través del cual se transmite el mensaje.
- Código: Conjunto de signos y reglas que, forman el lenguaje articulado. Ayuda a codificar el mensaje.

Contexto: Conjunto de circunstancias (lugar, hora, estado anímico de los interlocutores) que existen en el momento de la Comunicación. Tomar en cuenta este elemento es importante a la hora de interpretar correctamente el mensaje. (pp. 6-7)

**f. *Importancia del habla.***

El Habla; es un elemento que ofrece la capacidad al ser humano para comunicarse con los demás a través de múltiples procedimientos o sistemas de signos. Por lo que constituye una herramienta del desarrollo del pensamiento, permite establecer comunicación de diversas formas, a través de signos retenidos en la memoria que facilitan mensajes y la trasmisión de ideas individual o colectiva, es decir que es un proceso por el cual el emisor, a través de la fonación (emisión de sonidos) o de la escritura, utiliza el habla para establecer un acto de comunicación, determinando la comprensión del lenguaje hablado. (Herrera et al., 2016, p. 9)

**g. *La escucha activa.***

La comunicación es una herramienta para hacer valer nuestras intenciones frente a los demás, respetando a la vez, las opiniones ajenas. Conocer las técnicas de la escucha nos permitan su uso adecuado, fortalece nuestra autoestima, relaja posibles tensiones y evitar malos entendidos. Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa? La escucha activa significa escuchar y entender el mensaje desde el punto de vista del que habla. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está

expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona. (Herrera et al., 2016, p. 12)

#### ***h. La importancia de la lectura.***

La lectura proporciona cultura, desarrolla el sentido estético, actúa sobre la formación de la personalidad, es fuente de recreación y de gozo. La lectura constituye un vehículo para el aprendizaje, para el desarrollo de la inteligencia, para la adquisición de cultura y para la educación de la voluntad. No le parece que es incuestionable la importancia de la lectura como medio de comunicación; por ello, para su aprendizaje, perseguimos el logro de competencias como: la capacidad de expresión y la capacidad de comprensión; ambas se desarrollan de forma paralela para comprender fielmente el pensamiento de los demás, mediante la conversación y comprensión correcta de la lectura, es tan importante como saber expresarse. Por ello podemos deducir que aquellos alumnos que no posean un desarrollo y dominio del lenguaje de acuerdo a su edad, no progresarán adecuadamente en las diversas áreas de estudio, pues la lectura es una herramienta de trabajo y de estudio. Debemos considerar la lectura como núcleo central de trabajo, como punto de partida para desarrollar una serie de actividades: observación, conversación, vocabulario, dramatización, recitación, ortografía, redacción, composición escrita, etc. Una serie de lecturas escogidas, nos servirán para introducirnos en la realización posterior de otras actividades programadas: comentarios de textos orales y escritos, debate sobre el mensaje, adquisición de vocabulario, redacción, morfosintaxis, etc. El beneficio que usted tendrá como lector, de la lectura es muy variado, pues todas las actividades humanas —por ser libres— son irrepetibles y personales. Con la lectura llegan a la persona un cúmulo de bienes que la mejoran. La lectura no solo proporciona información (instrucción) sino que forma (educa) creando hábitos de reflexión,

análisis, esfuerzo, concentración... y recrea, hace gozar, entretiene y distrae. La lectura para los estudiantes universitarios es una actividad sustantiva para el aprendizaje, mediante ella logramos obtener los beneficios siguientes:

- Ayuda al desarrollo y perfeccionamiento del lenguaje. Mejora la expresión oral y escrita y hace el lenguaje más fluido. Aumenta el vocabulario y mejora la ortografía.
- Da facilidad para exponer el propio pensamiento y posibilita la capacidad de pensar.
- Es una herramienta extraordinaria de trabajo intelectual ya que pone en acción las funciones mentales agilizando la inteligencia. Por eso tiene relación con el rendimiento escolar.
- Amplía los horizontes del estudiante permitiéndole ponerse en contacto con lugares, gentes y costumbres lejanas a él en el tiempo o en el espacio.
- Estimula y satisface la curiosidad intelectual y científica.
- Despierta aficiones e intereses, desarrolla la capacidad de juicio, de análisis, de espíritu crítico, fomenta el esfuerzo pues exige una colaboración de la voluntad. Exige una participación activa, una actitud dinámica.
- Potencia la capacidad de observación, de atención y de concentración.
- Facilita la recreación de la fantasía y el desarrollo de la creatividad. El lector, durante la lectura, recrea lo que el escritor ha creado para él. (Herrera et al., 2016, pp. 21 - 22)

## **2.3. Definición de términos y conceptos básicos**

### **2.3.1. Aprendizaje cooperativo**

Guitert y Jiménez (como se citó en Revelo, Collazos y Jiménez, 2018) mencionan que: El trabajo colaborativo es un proceso en el que un individuo aprende más de lo que aprendería por sí solo, fruto de la interacción de los integrantes de un equipo, quienes saben diferenciar y contrastar

sus puntos de vista, de tal manera, que llegan a generar un proceso de construcción de conocimiento. (p.117)

### **2.3.2. Comunicación no verbal**

La comunicación no verbal se refiere a ese intercambio de pareceres y sentimientos que no se expresan con palabras sino con señales de voz sin articulación, con gestos corporales o expresiones faciales y por medio de estructuras e imágenes espaciales, culturales y artísticas. (Guardia de Viggiano, 2009, p.71)

### **2.3.3. Escuchar**

Cassany, Luna, y Sanz (2003) menciona que: “En definitiva, escuchar es comprender el mensaje, y para hacerlo debemos poner en marcha un proceso cognitivo de construcción de significado y de interpretación de un discurso pronunciado oralmente” (pp. 101-102).

### **2.3.4. Entorno virtual de aprendizaje**

Santoveña (como se citó en Quesada, 2013) afirma que: “Es el conjunto de entornos o espacios de interacción, sincrónica y asincrónica donde, con base en un programa curricular, se lleva a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje, a partir de un sistema de administración de aprendizaje” (p.342).

### **2.3.5. Habilidades comunicativas**

Cassany et al. (2003) afirman que: “Hablar, escuchar, leer y escribir son las cuatro habilidades que el usuario de una lengua debe dominar para poder comunicarse con eficacia en todas las situaciones posibles” (p.88).

### **2.3.6. Herramientas digitales**

Las herramientas digitales son todos aquellos software o programas intangibles que se encuentran en las computadoras o dispositivos, donde le damos uso y realizamos todo tipo de actividades y una de las grandes ventajas que tiene el manejo de estas herramientas, es que pueden ayudar a interactuar más con la tecnología de hoy en día, nos ayuda a comunicarnos y hacer otro tipo de cosas por medio de ella, con el fin de desarrollar competencias y habilidades en los estudiantes para ser utilizadas en la educación, que además de ser un apoyo para el aprendizaje, también da paso a la innovación de una búsqueda hacia mejores manejos sobre estos materiales. (Sánchez y Corral, 2014, p.2)

### **2.3.7. Comunicación**

Guardia de Viggiano (2009) menciona que: “Es un proceso interactivo e interpersonal. Proceso, en cuanto se producen etapas, e interactivo e interpersonal, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente” (p.15).

### **2.3.8. Conversación**

Guardia de Viggiano (2009) indica que: La conversación permite que se den esas vivencias de manejar, por no decir manipular, al interlocutor. El hablante tiene a su favor, el hecho de observar a su interlocutor y modificar o reforzar lo que está diciendo para interesarlo y hacerlo accesible y participe de su temario. Tiene la desventaja de que, en un tiempo limitado, debe pensar en lo que acaba de decir, lo que está diciendo y lo que tiene que seguir diciendo, en la selección de las palabras, que, si no son las adecuadas, tendrá que reparar en ello e inmediatamente buscar otras que le resulten más eficientes. (p.45)

### **2.3.9. La escritura**

Condemarín y Chadwick (como se citó en Guardia de Viggiano, 2009) definen a la escritura como “una representación gráfica del lenguaje que utiliza signos convencionales, sistemáticos e identificables. Consiste en una representación visual y permanente del lenguaje que le otorga un carácter transmisible, conservable y vehicular” (p.107).

### **2.3.10. La lectura**

La lectura es un proceso interactivo, en que se da una transacción entre el lector y el texto. Es un proceso de comunicación, donde el emisor-autor y receptor-lector intercambian constantemente, propósitos, culturas, conocimientos previos, esquemas conceptuales. Es un proceso psicolingüístico, donde participan las habilidades lingüísticas y cognoscitivas, de inferencias y predicciones, de comparaciones y analogías, para construir significados. (Guardia de Viggiano 2009, p.100)

### **2.3.11. Las TIC**

Thompson y Strickland (como se citó en De Vita, 2008) afirma que: las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas. (p.78)

### **2.3.12. Red Social**

Celaya (como se citó en Hütt, 2012) menciona que: “Las redes sociales son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos” (p.123).

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es sustantiva, según Sánchez y Reyes (2015) indica que:

Es aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en la búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. En este sentido, podemos afirmar que la investigación sustantiva al perseguir la verdad nos encamina hacia la investigación básica o pura.

La investigación sustantiva tiene dos niveles: La investigación descriptiva y la investigación explicativa. (p.45 - 46); en este caso la presente investigación se perfila más como una investigación descriptiva por el mismo hecho que no se ha manipulado variables, y solamente se describen como se los encontró, de acuerdo a la información que brindaron los sujetos de la muestra en los instrumentos de investigación.

### **3.2. Método de investigación**

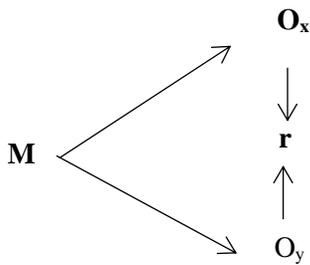
Es una investigación correlacional según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) mencionan que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p.93)

### **3.3. Diseño de investigación.**

El diseño de investigación es, no experimental y de tipo correlacional.

... “Se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (Sánchez y Reyes, 2015 p. 119). El esquema de la investigación correlacional descriptiva es el siguiente:



Dónde:

**M.** Muestra estudiantes del 5° grado de la I.E. “24 de Junio” – Huayobamba.

**O<sub>x</sub>.** Observación de la variable Red Social del WhatsApp.

**r.** Relación entre las dos variables.

**O<sub>y</sub>.** Observación de la variable Habilidades Comunicativas.

### 3.4. Población y muestra.

#### 3.4.1. Población

**Tabla 1**

*Población de estudiantes del 5° grado de la de la I.E. “24 de Junio” – Huayobamba*

<b>Sexo</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Varones	15	43.00
Mujeres	20	57.00
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.00</b>

**Nota.** Nóminas de la I.E. “24 de Junio” – Huayobamba

### **3.4.2. Muestra**

La muestra la constituyen toda la población de estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la IE “24 de Junio” de Huayobamba, 2021; por lo que tendrá una característica de muestra censal, además por su tipo es una muestra no probabilística porque nos e recurrió a un muestreo específico, sino que fue intencionado o de acuerdo al interés y posibilidades de acceso de las investigadoras.

### **3.5. Variables de estudio.**

**3.5.1. Variable 1.** Red social WhatsApp

**3.5.2. Variable 2.** Habilidades comunicativas

**3.5.3. Operacionalización de variables.**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Aplicación WhatsApp</b>	Celaya, Chacón, Chacón y Urrutia (2015) afirman que: WhatsApp propone un tipo de comunicación que nunca había tenido lugar a lo largo de la historia, ya que es una aplicación de mensajería... permite enviar y recibir mensajes mediante Internet.... Además, los usuarios pueden crear grupos y enviarse mutuamente imágenes, vídeos y grabaciones de audio. (p.5)	El WhatsApp está definido como una herramienta tecnológica que es usada a través de un celular y que permite el intercambio de mensajes de texto, grabación de audios, así como también de videos, permite realizar videollamadas de ocho participantes e individuales.	<b>Relaciones interpersonales</b>	Tiempo  Tutoría  Académico
			<b>Funcionalidad</b>	Entorno    herramientas
<b>Habilidades Comunicativas</b>	Las Competencias Comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son	Las Habilidades o competencias comunicativas son muy importantes porque se desarrollan durante la vida, con la finalidad de tener una interacción con eficiencia, y permitirán una formación integral, así mismo son de suma importancia porque nos permitirán convivir en sociedad.	<b>Lectura</b>	- Obtiene información del texto.
			<b>Auditiva</b>	- Comprende textos orales. - Asume una actitud dialógica.
			<b>Oralidad</b>	- Participa de acuerdo a lo que ha comprendido. - Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y contexto del texto oral.

	<p>las habilidades del lenguaje. A partir de ellas, nos desenvolvemos en la cultura y la sociedad, y a través del desarrollo de estas habilidades, nos volvemos competentes comunicativamente. (Barriga, 2015, p.146)</p>		<p><b>Escritura</b></p>	<p>- Organiza y desarrolla las ideas de forma coherente y cohesionada.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------	----------------------------------------------------------------------------

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Las técnicas de investigación o de recojo de datos o información, constituyen un conjunto de procedimiento que van a permitir obtener información confiable y válida respecto a una o más variables de estudio, estas técnicas son diversas y se eligen de acuerdo al tipo de investigación que el investigador/ra se ha propuesto ejecutar; en este sentido para esta investigación se recurrió a la encuesta con su instrumento cuestionario de preguntas para la variable Red social WhatsApp, y para la variable Habilidades comunicativas la observación con su instrumento ficha de observación; los ítems de ambas técnicas se redactaron en función de los indicadores especificados en la operacionalización de variables, y fueron 12 ítems distribuidos en dos dimensiones para la primera variable, y 20 ítem distribuidos en 4 dimensiones para la segunda variable.

### **3.7. Hipótesis de trabajo u operacionales.**

#### **3.7.1. Hipótesis general.**

Es probable que se presente una correlación significativa entre el manejo del WhatsApp y el desarrollo de las Habilidades Comunicativas de los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa de la Institución Educativa “24 de Junio”- Huayobamba - San Marcos, año 2021.

### **3.7.2. Hipótesis específicas.**

- a.** El nivel de manejo de la red social WhatsApp en los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa “24 de Junio”- Huayobamba - San Marcos, año 2021 es medio
- b.** El desarrollo de las Habilidades Comunicativas en los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa “24 de Junio”- Huayobamba - San Marcos, año 2021, se encuentra en un nivel de proceso,

### **3.7.3. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

Para el procesamiento de datos se los hizo mediante la estadística descriptiva e inferencial, a continuación, se detalla:

Se recurrió a la estadística descriptiva para determinar el nivel en que se encuentra cada una de las variables como es el nivel de uso de la red social WhatsApp por parte de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021, así como la variable habilidades comunicativas, donde para ello principalmente se utilizaron tablas y figuras estadísticas que permitieron identificar con claridad el nivel de cada una de las variables.

Además, se recurrió a la estadística inferencial para probar la hipótesis general o rechazarla, según los resultados obtenidos; y de acuerdo al análisis de normalidad que se aplicó se pudo establecer que la muestra es no paramétrica o no es normal, por lo que en resultados se tuvo que utilizar para el análisis de correlación de variables, el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Selección de instrumentos.**

##### **4.1.1. Variable 1: Red social WhatsApp**

Para la obtención de resultados de la variable Red social WhatsApp se recurrió a la aplicación de una encuesta compuesta por 12 ítems a los estudiantes de la muestra de estudio correspondiente a al 5° grado de la de la I.E. “24 de Junio” – Huayobamba, con 4 alternativas de respuesta de niveles de 1 a 4 respectivamente y de forma excluyente

La información se evidencia las bases de datos, las mismas que se encuentran en anexos de la presente investigación,

##### **4.1.2. Variable 2: Habilidades comunicativas**

Para la variable habilidades comunicativas se recurrió a aplicar una ficha de observación a los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución educativa “24 de junio” de Huayobamba la misma que estuvo compuesta por 20 ítems con 4 alternativas de respuesta de niveles de 1 a 4 y de forma excluyente

La información se encuentra en la base de datos en los respectivos anexos de la presente investigación.

## 4.2. Tratamiento estadístico e interpretación de datos.

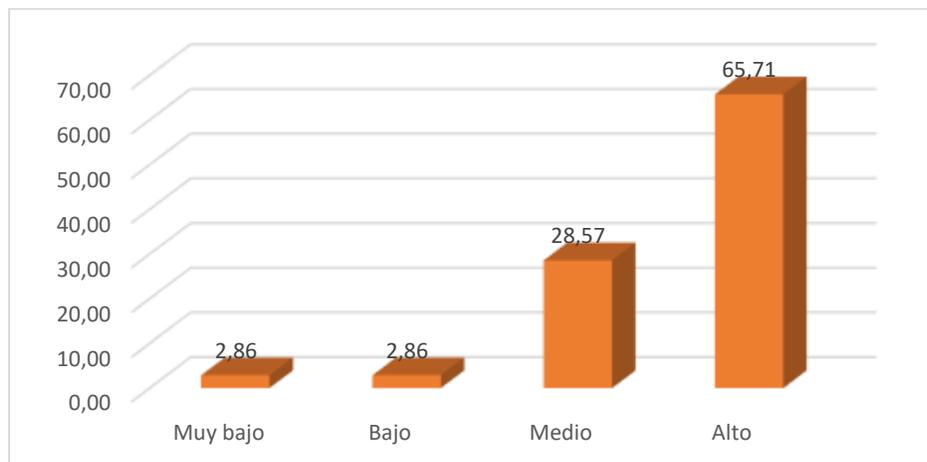
### 4.2.1. De la variable red social WhatsApp

**Tabla 2**

*La red social WhatsApp respecto a las relaciones interpersonales de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

Nivel	fi	%
Muy bajo	1	2,86
Bajo	1	2,86
Medio	10	28,57
Alto	23	65,71
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

Nota. Elaboración propia



Nota. Elaboración propia

**Figura 1**

*La red social WhatsApp respecto a las relaciones interpersonales de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

### Interpretación

La red social WhatsApp en cuanto a las relaciones interpersonales se percibe que tiene un nivel alto de uso, es decir que para los jóvenes y señoritas constituye un medio muy importante para comunicarse, y expresar sus diferentes puntos de vista, corrobora esta afirmación el 65.71% de estudiantes que confirman este nivel seguido de un nivel medio de utilización del 28.57%, y por último se encuentran los niveles

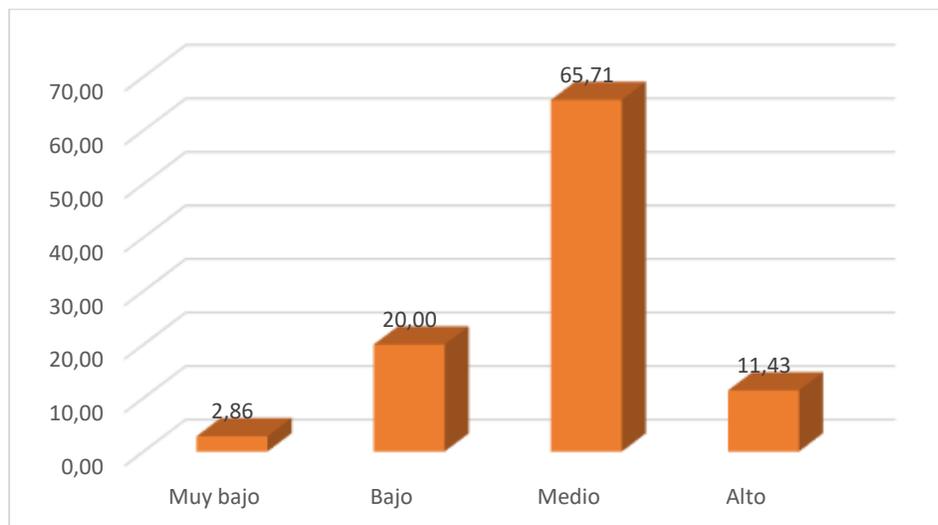
de uso bajo y muy bajo con 2.86% cada uno. Todas estas respuestas hacen ver que a la actualidad las relaciones interpersonales mediante el uso de esta red constituyen una alternativa del momento.

**Tabla 3**

*La red social WhatsApp respecto a l su funcionalidad de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy bajo	1	2,86
Bajo	7	20,00
Medio	23	65,71
Alto	4	11,43
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

Nota. Elaboración propia



Nota. Elaboración propia

**Figura 2**

*La red social WhatsApp respecto a l su funcionalidad de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

## Interpretación

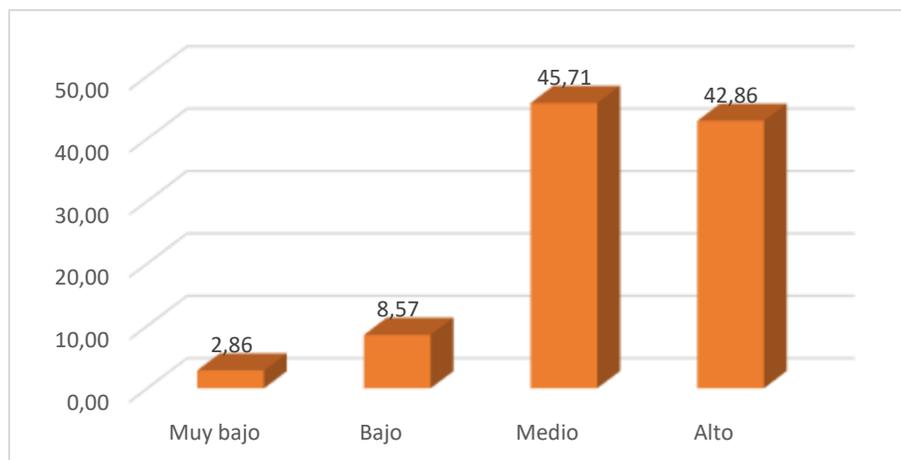
La red social WhatsApp en cuanto a la funcionalidad, se percibe según respuestas de los estudiantes que se encuentra en un nivel “medio”, así lo confirman el 65.71%, seguido de un nivel bajo de funcionalidad con el 20.00 de participantes y un 11.43% afirma que si tiene una funcionalidad alta, y por último un reducido 2.86% de estudiantes creen que su funcionalidad de esta red es baja. Estas respuestas dan a entender de alguna manera que aparte de esta red, ellos estarían incursionando en otras redes sociales del momento.

**Tabla 4**

*La red social WhatsApp respecto a su nivel de uso de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

Nivel	f	%
Muy bajo	1	2,86
Bajo	3	8,57
Medio	16	45,71
Alto	15	42,86
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

Nota. Elaboración propia



Nota. Elaboración propia

**Figura 3**

*La red social WhatsApp respecto a su nivel de uso de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

## Interpretación

La red social WhatsApp en cuanto al nivel, se percibe que para un 45.71% de estudiantes tiene un nivel medio de uso, seguido de cerca el nivel alto de utilización con un 42.86% de preferencia, los niveles bajo y muy bajo de utilización confirman solamente el 8.57% y 2.86% de estudiantes, respectivamente. Estos resultados dan a entender que esta red social es de una utilización frecuente toda vez que en sus diferentes actividades que realizan les estaría permitiendo cumplir con sus expectativas, además también se percibe que no es la única red social que ellos utilizan.

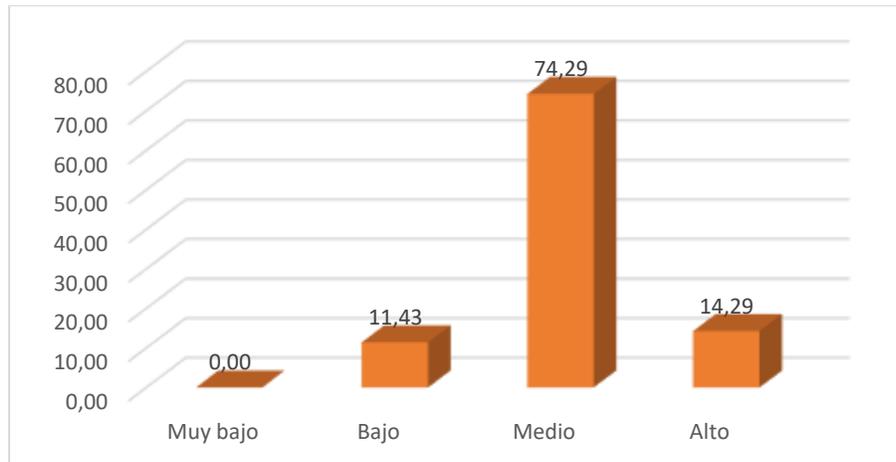
### 4.2.2. De la variable red social habilidades comunicativas

**Tabla 5**

*Nivel de habilidades comunicativas en cuanto a la dimensión lectura de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

Nivel	fi	%
Muy bajo	0	0,00
Bajo	4	11,43
Medio	26	74,29
Alto	5	14,29
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

Nota. Elaboración propia



#### **Figura 4**

*Nivel de habilidades comunicativas en cuanto a la dimensión lectura de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

#### **Interpretación**

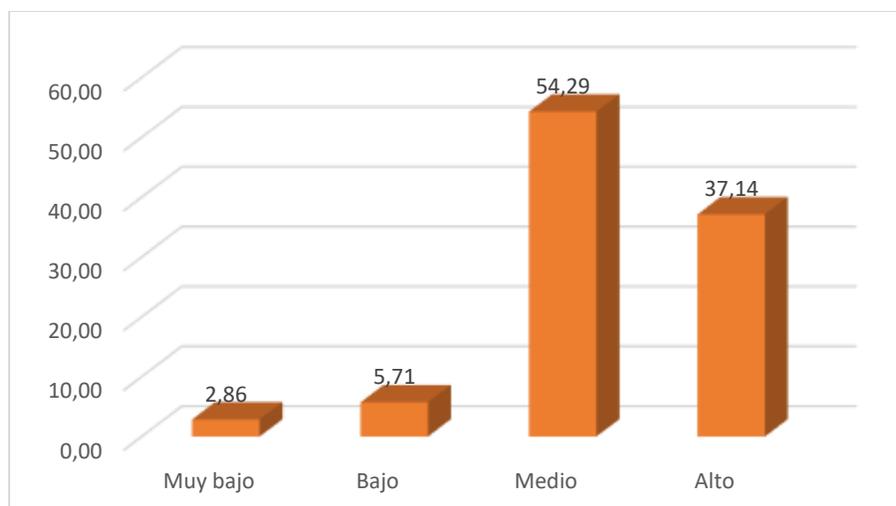
Los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, según los resultados obtenidos en la dimensión lectura, se puede observar claramente que se encuentran en un nivel medio o regular, así los confirman el 74.29% de estudiantes, seguido del nivel alto con un 14.29% y en último lugar se encuentra el nivel bajo en cuanto a lectura alcanzando el 11.43%; estos resultados dan a entender que los estudiantes tienen una clara tendencia hacia un manejo pertinente de lectura, sin embargo es importante mejorarlo progresivamente e incrementar significativamente el nivel alto.

#### **Tabla 6**

*Nivel de habilidades comunicativas en cuanto a la dimensión auditiva de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy bajo	1	2,86
Bajo	2	5,71
Medio	19	54,29
Alto	13	37,14
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

Nota. Elaboración propia



Nota. Elaboración propia

### Figura 5

*Nivel de habilidades comunicativas en cuanto a la dimensión auditiva de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

### Interpretación

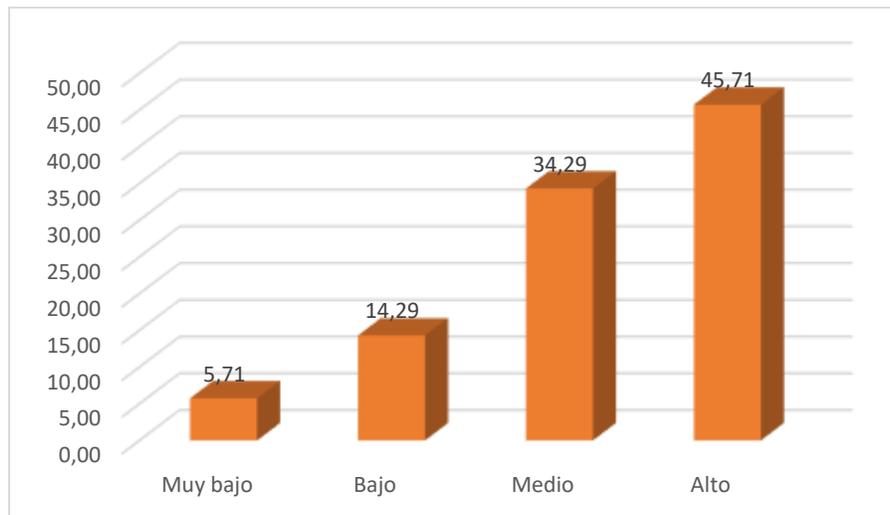
Los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, según los resultados obtenidos en la dimensión auditiva o que comúnmente se llama escuchar, se puede observar que se encuentra en un nivel medio con un 54.29% de preferencia, seguido del nivel alto con un 37.14%, y con porcentajes reducidos de 5.71% y 2.86% se encuentran los niveles bajo y muy bajo respectivamente; de acuerdo a estos resultados, se puede inferir que los estudiantes hacen un uso frecuente de la red social WhatsApp con la herramienta Micrófono, pues ella permite verificar esta respuesta.

### Tabla 7

*Nivel de habilidades comunicativas en cuanto a la dimensión oralidad de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

Nivel	fi	%
Muy bajo	2	5,71
Bajo	5	14,29
Medio	12	34,29
Alto	16	45,71
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

Nota. Elaboración propia



Nota. Elaboración propia

### **Figura 6**

*Nivel de habilidades comunicativas en cuanto a la dimensión oralidad de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

### **Interpretación**

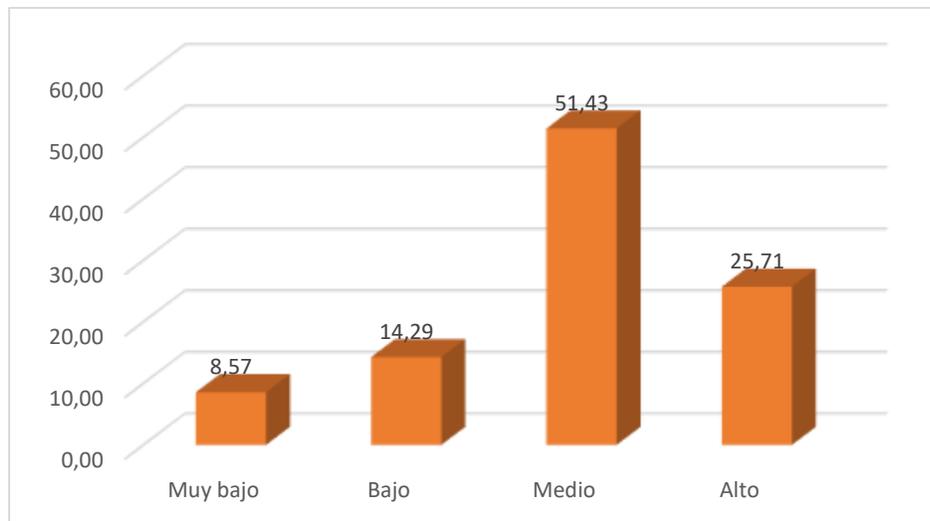
Los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, según los resultados obtenidos en la dimensión oralidad o que comúnmente se llama hablar, se puede observar que se encuentra en un nivel alto con un 54.29% de preferencia, seguido del nivel medio con un 34.29%, y con porcentajes menores de 14.29% y 5.71% se encuentran los niveles bajo y muy bajo respectivamente; de acuerdo a estos resultados, se puede inferir que los estudiantes hacen un uso frecuente de la red social WhatsApp con la herramienta Micrófono, y que se expresan de tal manera que sus interlocutores pueden entenderlo correctamente.

**Tabla 8**

*Nivel de habilidades comunicativas en cuanto a la dimensión escritura de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy bajo	3	8,57
Bajo	5	14,29
Medio	18	51,43
Alto	9	25,71
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

Nota. Elaboración propia



**Figura 7**

*Nivel de habilidades comunicativas en cuanto a la dimensión escritura de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

### **Interpretación**

Los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, según los resultados obtenidos en la dimensión escritura, se puede observar que se encuentra en un nivel medio con un 51.43% de preferencia, seguido del nivel alto con un 25.71%, y con porcentajes menores de 14.29% y 8.57% se encuentran los niveles bajo y muy bajo respectivamente; de acuerdo a estos resultados, se puede inferir que los estudiantes

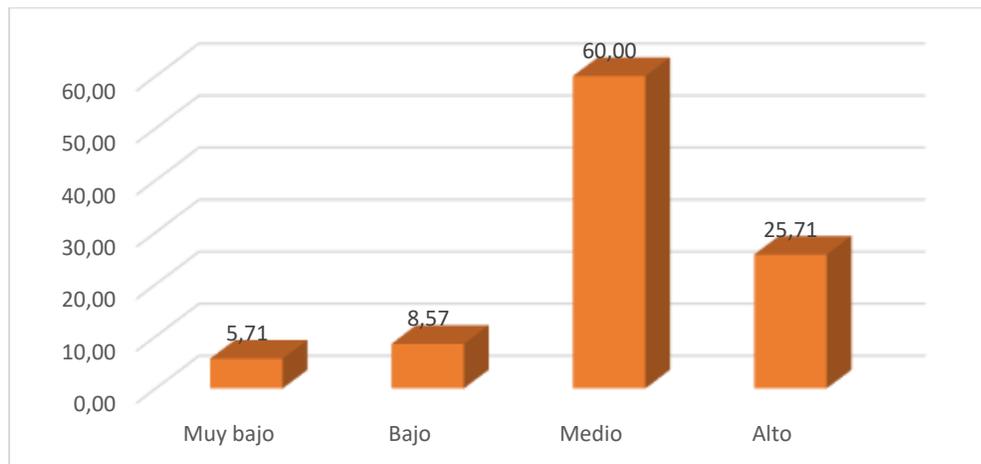
tiene una tendencia hacia una escritura correcta, pero falta mejorar para incrementar de manera importante el nivel alto y se reduzcan los niveles medio, bajo y muy bajo.

**Tabla 9**

*Nivel de habilidades comunicativas de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Muy bajo	2	5,71
Bajo	3	8,57
Medio	21	60,00
Alto	9	25,71
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

Nota. Elaboración propia



**Figura 8**

*Nivel de habilidades comunicativas de los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

### **Interpretación**

Los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, según los resultados obtenidos en la variable habilidades comunicativas, se puede observar que se encuentra en un nivel medio con un 60.00% de preferencia, seguido del nivel alto con un 25.71%, y con porcentajes menores de 8.57% y 5.71% se encuentran los niveles bajo y muy bajo respectivamente; de acuerdo a estos resultados, se puede inferir que los estudiantes tiene una tendencia hacia el buen manejo de habilidades comunicativas, pero se

encuentra en construcción toda vez que es el nivel medio, el que representa a toda la muestra.

### 4.3. Prueba de hipótesis

**Tabla 10**

*Correlación de las variables red social WhatsApp con habilidades comunicativas en los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, 2021*

		Habilidades comunicativas	
Rho de	Red	Ecoeficiente de	0,809**
Spearman	Social	Correlación	
	WhatsApp	Sig. (bilateral)	0,000
		N	<b>35</b>

\*\* Es significativa al nivel 0.000

La hipótesis de la presente investigación fue planteada en los siguientes términos:

Es probable que se presente una correlación significativa entre el uso de la red social WhatsApp y el desarrollo de las Habilidades Comunicativas de los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa de la Institución Educativa “24 de Junio”- Huayobamba - San Marcos, año 2021; luego de calcular el coeficiente Rho de Spearman, el mismo que tiene un valor de 0.809 y un sig bilateral de  $0.000 < 0.05$ , que es el valor crítico que se ha establecido para la presente investigación, se pudo confirmar que si se presenta una correlación significativa, entre las variables de estudio de la presente investigación, por lo que la hipótesis ha sido probada positivamente.

#### 4.4. Propuesta de mejora

### PROPUESTA DE MEJORA

#### TALLER SOBRE MANEJO PRODUCTIVO DE LA RED SOCIAL WHATSAPP PARA LA MEJORA DE LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LOS ESTUDIANTES DEL 5° GRADO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "24 DE JUNIO" DE HUAYOBAMBA, PEDRO GÁLVEZ - SAN MARCOS, 2022

#### I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. DRE : Cajamarca
- 1.2. UGEL : San Marcos
- 1.3. I.E. : 24 de Junio
- 1.4. COORDINADORAS : - GOMEZ HUAMAN, Lelis Elizabeth  
- MUÑOZ MENDOZA, Catalina Mardelí  
- MUÑOZ MENDOZA, Lucía Magaly
- 1.5. FECHA DE EJECUCIÓN : Junio
- 1.6. HORARIO : De 3:00 pm a 4:00pm

#### II. INTRODUCCIÓN - FUNDAMENTACIÓN

La sociedad durante su proceso evolutivo ha tenido diferentes formas y maneras de comunicarse, ahora en el siglo XX esta facultad de la persona humana viene perfeccionándose y masificándose aceleradamente; el auge de las redes sociales su utilización y la concentración de información que en ellas sucede ha permitido que se convierta en una alternativa dinámica especialmente de la juventud posicionándose como un medio de difusión y comunicación más relevantes de nuestros días. (Espuny, 2021), por su facilidad y comunicación en tiempo real de la información digital, todo apunta a que seguirá siendo, el formato más representativo dentro del sector de comunicación. Cada vez son más las empresas, instituciones y personajes públicos que

dependen de estas plataformas digitales y redes sociales para conectar con sus públicos, e incluso en tiempos de pandemia la Red Social WhatsApp se utilizó masivamente para facilitar el aprendizaje de los estudiantes, ya que permite comunicarse a la vez con grupos numerosos de participantes, de allí que este medio virtual de comunicación muy relevante en el Perú, toda vez que estudios de mercado dan cuenta que esta red social es utilizada por más del 86% de peruanos y peruanas, los resultados también que la proporción de personas que mensajería digital son bastante altos, esto significa que hay una constante necesidad y predisposición para mantener la comunicación a pesar de las distancias. (Andina, 2021).

Toda esta información permite afirmar que la red social WhatsApp está marcando una tendencia relevante de uso y que permite a la gran mayoría de la población comunicarse de una manera eficiente y a costos realmente bajos; ello faculta a la vez a las personas a mejorar su nivel de comunicación toda vez que, mientras más frecuente sea la comunicación con las personas esta tiende a mejorarse por la práctica misma, mejorando de esta manera en quien lo maneja las habilidades comunicativas.

Reconociendo entonces que este medio virtual de comunicación aparte de ser uno de los más utilizados ha servido como una alternativa viable y eficiente para el logro de los aprendizajes de los estudiantes y por ende ha permitido que la gran mayoría de la población se mantenga comunicada a pesar de las restricciones por la emergencia sanitaria; entonces merece ser tomada en cuenta como una alternativa directa y puntual dentro del proceso de comunicación.

En este sentido es que luego de la investigación realizada y habiendo visto la importancia de su utilización por los estudiantes se ha creído por conveniente

desarrollar un pequeño taller con los estudiantes orientando su utilización con la única finalidad de mejorar las habilidades comunicativas, ya que se ha podido comprobar que, a una mejor utilización de esta red social, se produce un mejor manejo de las condiciones comunicativas de los estudiantes.

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1. General**

Desarrollar un taller sobre manejo productivo de la Red Social WhatsApp para la mejora de las habilidades comunicativas en los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa "24 De Junio" de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, 2022

#### **3.2. Específicos**

- a. Mejorar la capacidad de creación de grupos de WhatsApp con los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa "24 De Junio" de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, 2022
- b. Orientar sobre el manejo de WhatsApp para realizar llamadas grupales entre los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa "24 De Junio" de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, 2022
- c. Desarrollar la capacidad de enviar archivos Word, PDF, imágenes, videos en WhatsApp con los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa "24 De Junio" de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, 2022

#### IV. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	NOMBRE	RESPONSABLE	EJECUTANTE	MATERIAL /MEDIOS- ESTRATEGIA	FECHA TENTATIVA
01	Organizando grupos de WhatsApp	Lelis Gómez Huamán	Lelis Gómez Huamán	Celulares , laptop, computadores de escritorio, orientación mediante vídeo y la palabra oral	Junio
02	Organizando llamadas grupales	Catalina Muñoz Mendoza	Catalina Muñoz Mendoza	Celulares , laptop, computadores de escritorio, orientación mediante vídeo y la palabra oral	Junio
03	Mensajes a diferentes personas sin crear grupo	Lucía Muñoz Mendoza	Catalina Muñoz Mendoza	Celulares , laptop, computadores de escritorio, orientación mediante vídeo y la palabra oral	junio

<b>04</b>	Grabando audios	Lelis Gómez Huamán	Lelis Gómez Huamán	Celulares , laptop, computadores de escritorio, orientación mediante vídeo y la palabra oral	Julio
<b>05</b>	Cargando y descargando archivos	Catalina Muñoz Mendoza	Catalina Muñoz Mendoza	Celulares , laptop, computadores de escritorio, orientación mediante vídeo y la palabra oral	Julio
<b>06</b>	Subiendo estados y perfiles	Lucía Muñoz Mendoza	Catalina Muñoz Mendoza	Celulares , laptop, computadores de escritorio, orientación mediante vídeo y la palabra oral	Julio

## V. PRESUPUESTO

<b>N°</b>	<b>MATERIAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO (S/)</b>	<b>COSTO TOTAL (S/)</b>
<b>01</b>	Memoria USB	1	30	30.00
<b>02</b>	Datos	-----	30.00	30.00
<b>03</b>	Otros	-----	20.00	20.00
<b>Total</b>				<b>80.00</b>

## VI. EVALUACIÓN

Luego del desarrollo del taller se aplicará una consulta virtual a los participantes sobre la calidad de desarrollo del mismo y la importancia que ha tenido para ellos.

## VII. FINANCIAMIENTO

Será financiado por parte de las investigadoras.

La fecha de ejecución es tentativa y se encontrará sujeta a modificaciones de acuerdo a la coyuntura del año 2022

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Existe una correlación significativa entre el uso de la red social WhatsApp y el desarrollo de las habilidades comunicativas en los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de junio” de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, año 2021, así se confirma en la tabla estadística 10 donde se llega a un coeficiente Rho de Spearman de 0.809 y un sig bilateral de  $0.000 < 0.05$ .

Existe un nivel medio de uso de la red social WhatsApp en los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, año 2021, así se evidencia en la tabla estadística 5, donde el 45.71% de integrantes de la muestra se ubican en este nivel.

Los estudiantes del 5° grado de educación secundaria de la Institución Educativa “24 de Junio” de Huayobamba, Pedro Gálvez - San Marcos, año 2021, se encuentran un nivel medio en cuanto al desarrollo de habilidades comunicativas así se evidencia en la tabla estadística 9 donde el 60.00% de integrantes de la muestra se ubican en este nivel.

## **RECOMENDACIONES**

- a. A los docentes de la Institución Educativa “24 de Junio” fomentar el uso de celulares móviles en sus clases para el desarrollo de sus actividades de aprendizaje pero con supervisión minuciosa.
  
- b. A los docentes de la Institución Educativa “24 de Junio” utilizar la red social WhatsApp como una alternativa de medio de información e interacción académica.
  
- c. A los estudiantes utilizar la red social WhatsApp como un medio de comunicación en sus diferentes actividades académicas que permitan mejorar el intercambio de ideas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andina. (2021). *andina.pe*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-86-peruanos-usa-whatsapp-facebook-o-telegram-el-trabajo-remoto-843574.aspx#:~:text=De%20acuerdo%20al%20estudio%20%E2%80%9CTrabajo,plataformas%20en%20el%20trabajo%20remoto>.
- Banda, C., & Leiva, J. (2020). *Uso de las redes sociales virtuales con las habilidades sociales en los adolescentes de una institución educativa privada de la ciudad de Cajamarca, 2019*. Cajamarca: Universidad Antonio Guillermo Urelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1349/TESIS.%20%28RR.%20SS%29%20%26%20%28HH.%20SS%29%20%2010.09.2020%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barriga, M. (2015). Las competencias comunicativas en los currículos de estudio de la Facultad de Ciencias y Educación de la UD en Bogotá, Colombia. *El Artista*(12), 145-158. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/874/87442414010.pdf>
- Bermudez, B., Cabrera, S., & Carranza, K. (2016). *La influencia de las redes sociales en los cambios del registro ortográfico de los estudiantes de 3° grado de nivel secundario de la i.e.e n° 81003 “césar a. vallejo mendoza” de la urb. palermo, trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos. Obtenido de [https://kupdf.net/download/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-carrasco-diaz\\_59065f94dc0d60a122959e9d\\_pdf](https://kupdf.net/download/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-carrasco-diaz_59065f94dc0d60a122959e9d_pdf)
- Celaya, M., Chacón, A., Chacón, A., & Urrutia, E. (2015). *El impacto de WhatsApp en la vida cotidiana de las personas- ¿Hace la sociedad más humana?* Navarra: Universidad de Navarra. Obtenido de [https://www.unav.edu/documents/29062/6900948/27\\_Eskibel\\_whatshapp.pdf](https://www.unav.edu/documents/29062/6900948/27_Eskibel_whatshapp.pdf)

- Chempén, K. (2017). *Influencia del uso de la mensajería WhatsApp sobre la comunicación interpersonal, en los estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E. Manuel Seoane Corrales del distrito de Mi Perú, 2017*. Lima: César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15526/Chemp%c3%a9n\\_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15526/Chemp%c3%a9n_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chempén, K. (2017). *Influencia del uso de la mensajería WhatsApp sobre la comunicación interpersonal, en los estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E. Manuel Seoane Corrales del distrito de Mi Perú, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15526>
- Concepto. (2022). *concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/redes-sociales/>
- Deza, N., & Díaz, M. (2016). *Adicción a las redes sociales y habilidades sociales en un grupo de adolescentes de la ciudad de Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/263>
- Giraldo, C. (2008). *Teorías de la comunicación*. Bogotá: Fundación Universidad de Bogotá.
- Guardia, N. (2009). *Ceccsica*, 25. Obtenido de [https://ceccsica.info/sites/default/files/content/Volumen\\_25.pdf](https://ceccsica.info/sites/default/files/content/Volumen_25.pdf)
- Espuny, M. (17 de marzo de 2021). Recuperado el 15 de junio de 2021, de <https://agenciacomma.com/analisis-de-datos/las-redes-sociales-como-medio-de-comunicacion/>
- Hernández, R. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Representaciones*, 5(1), 325-347.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

- Herrera, J., & etal. (2016). *Material didáctico de aprendizaje Módulo: Habilidades comunicativas*. Lima: Universidad Nacional Agraria. Obtenido de <https://cenida.una.edu.ni/documentos/nc10u58mt.pdf>
- Hirald, R. (2013). Uso de los entornos virtuales de aprendizaje en la educación a distancia. *Educat*, 01-14. Obtenido de [https://www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/ponencias/hirald\\_162.pdf](https://www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/ponencias/hirald_162.pdf)
- Hütt, H. (2012). *Reflexiones*, 91(2), 121-128. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>
- Ixcot, J. (2017). *El uso del WhatsApp en la comunicación entre adolescentes*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_1571.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1571.pdf)
- Jiménez, O. (2019). *Uso de red social WhatsApp por los estudiantes del tercer y cuarto grado de educación secundaria en la institución educativa libertador san martín - san Borja, Lima – 2019*. Lima: Repositoriolatinoamericano. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3257978>
- Jiménez, O. (2019). *Uso de red social WhatsApp por los estudiantes del tercer y cuarto grado de educación secundaria en la institución educativa libertador san martín - san Borja, Lima – 2019*. Chimbote: Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15526/Chemp%c3%a9n\\_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15526/Chemp%c3%a9n_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Konpalabra. (2016). *konpalabra.konradlorenz.edu.co*. Obtenido de <https://konpalabra.konradlorenz.edu.co/2016/04/las-habilidades-comunicativas-qu%C3%A9-son.html>

- Martínez, N. (2018). Herramientas colaborativas y sus efectos en el aprendizaje; percepciones del uso de herramientas en estudiantes de posgrado del SUV. *Cagi*, 05(10). Obtenido de <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/179/354>
- Monsalve, M., Franco, M., & Monsalve, M. (2009). Desarrollo de habilidades comunicativas en la escuela nueva. *Educación y Pedagogía*, 21(55). Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistaeyp/article/view/9766/8979>
- Montenegro, D. (13 de agosto de 2020). Comunicación grupal en Whatsapp para el aprendizaje. *Revista cuatrimestral de divulgación científica UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS*, 07(02), 34-45. Obtenido de <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/HAMUT/article/viewFile/2131/2254>
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación*. Madrid: Dykinson. Obtenido de <https://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf5.pdf>
- Padrón, C. (2013). *Eduweb*, 7(2), 123-134. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/eduweb/v7n2/art09.pdf>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/whatsapp/>
- Quesada, A. (18 de noviembre de 2013). *Revista lenguas modernas*(18). Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rlm/article/view/12370>
- Revelo, O., Collazos, C., & Jiménez, J. (2018). El trabajo colaborativo como estrategia didáctica para la enseñanza/aprendizaje de la programación: una revisión sistemática de literatura. *Cielo*, 21(41), 115-134. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/teclo/v21n41/v21n41a08.pdf>
- Rondón, A. (2017). *Influencia del uso excesivo de la Red social WhatsApp en la comunicación no verbal de los adolescentes de 5° grado de secundaria de la UE Andina de la ciudad de la Paz, gestión 2015*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de

bitstream/handle/123456789/18654/LA%20INFLUENCIA%20DEL%20USO%20EX  
CESIVO%20DE%20LA%20RED%20SOCIAL%20WHATSAPP%20EN%20LA%2  
0COMUNICACIÓN%20NO%20VERBAL%20DE%20LOS%20ADOL.pdf?sequenc  
e=1&isAllowed=y

Sánchez, E., & Corral, K. (s.f.). Uso clasificación y funciones de las herramientas digitales.

*Educatika*. Obtenido de  
[https://eduteka.icesi.edu.co/gp/upload/tarea\\_2.\\_uso\\_clasificacion\\_y\\_funciones\\_de\\_la\\_herramientas\\_digitales.pdf](https://eduteka.icesi.edu.co/gp/upload/tarea_2._uso_clasificacion_y_funciones_de_la_herramientas_digitales.pdf)

Suárez, B. (24 de mayo de 2017). WhatsApp como herramienta de apoyo a la tutoría. *REDU*, 193-210.

Suárez, B. (octubre de 2018). *Revista de Investigación en Educación*, 02(16), 121-132.

Obtenido de  
[https://www.researchgate.net/publication/328906221\\_Whatsapp\\_su\\_uso\\_educativo\\_y\\_ventajas\\_y\\_desventajas](https://www.researchgate.net/publication/328906221_Whatsapp_su_uso_educativo_y_ventajas_y_desventajas)

Suárez, B. (2018). WhatsApp: su uso educativo, ventajas y desventajas. *Reined*, 16(2). Obtenido de <http://reined.webs.uvigo.es/index.php/reined/article/view/342>

Trejos, O. (2018). WhatsApp como herramienta de apoyo al proceso de enseñanza y aprendizaje de la programación de computadores. *Educación y ciudad*(35), 149-158.

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6702430.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumentos de investigación

#### **LA RED SOCIAL WHATSAPP Y EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LOS ESTUDIANTES DEL 4° GRADO "B" DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "24 DE JUNIO"- HUAYOBAMBA, PEDRO GÁLVEZ - 2020.**

#### GUÍA DE OBSERVACIÓN INDIRECTA SOBRE EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DE LOS ESTUDIANTES DEL 5° GRADO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "24 DE JUNIO"- HUAYOBAMBA, PEDRO GÁLVEZ - 2021.

### DATOS INFORMATIVOS

Edad: 16

Género: Femenino

### OBJETIVO:

Identificar el nivel de desarrollo de las habilidades comunicativas en los estudiantes del 5° grado de la Institución Educativa "24 de Junio"- Huayobamba - San Marcos, año 2021.

-

### INSTRUCCIONES:

Estimado estudiante:

Hemos iniciado un proceso de investigación cuya finalidad es conocer su nivel de desarrollo de las habilidades comunicativas.

La guía de observación indirecta se aplicará mediante el desarrollo de una clase (experiencia de aprendizaje), la misma que nos permitirá recoger evidencias sobre el nivel de desarrollo de las habilidades comunicativas de cada estudiante.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Habilidades comunicativas	Leer	- Obtiene información del texto.	1. Identifica información de las partes del texto que se le envió a través del WhatsApp. 2. Identifica las ideas principales del texto enviado. 3. Lee con claridad los textos que se le envió 4. Tiene una correcta entonación cuando lee los textos 5. Respeta los signos de puntuación cuando lee el texto.
	Escuchar	- Comprende textos orales.	6. Escucha la información del texto que se le envió mediante un audio. 7. Comprende el tema que se le ha enviado mediante un audio al WhatsApp. 8. Retiene la información que se le envió mediante el audio

		- Asume una actitud dialógica.	9. Reflexiona de manera autónoma después de leer el texto que se le envió a través del WhatsApp. 10. Responde con coherencia de acuerdo a lo que escuchó en el mensaje de audio
	Hablar	- Participa de acuerdo a lo que ha comprendido.	11. Expresa oralmente sus ideas de forma coherente y cohesionada. 12. Ordena sus ideas para expresar su punto de vista según el texto enviado. 13. Expresa su punto de vista de manera oportuna.
		- Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y contexto del texto oral.	14. Habla con fluidez al momento de expresar su punto de vista sobre el texto enviado. 15. Reflexiona sobre el contenido del texto proporcionado mediante el WhatsApp.
	Escribir	- Organiza y desarrolla las ideas de forma coherente y cohesionada.	16. Escribe su punto de vista de forma coherente y cohesionada. 17. Redacta sus respuestas utilizando los recursos gramaticales y ortográficos para dar sentido al texto. 18. Al momento de expresar sus ideas utiliza un vocabulario adecuado. 19. Maneja conectores pertinentes a lo que quiere expresar. 20. Es puntual en sus respuestas, no se explaya demasiado en el texto.




---

**Mag. Tania Judit Olano Araujo**  
**Docente Asesor IESPP "San Marcos"**  
**DNI. 41561943**

**Vº Bº SM. /04/07/2021**

Anexo 2. Validación de instrumentos

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y nombres del experto:** LOPEZ CHUQUIMANGO, Lorena

**1.2. Institución donde labora:** INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "SAN MARCOS" - MARCOS

**1.3. Título de la investigación:** LA RED SOCIAL WHATSAPP Y EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LOS ESTUDIANTES DEL 4° GRADO "B" DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "24 DE JUNIO"- HUAYOBAMBA, PEDRO GÁLVEZ - 2020.

**1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:** ENCUESTA ACERCA DEL USO DE LA RED SOCIAL WHATSAPP DE LOS ESTUDIANTES DEL 5° GRADO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "24 DE JUNIO"- HUAYOBAMBA, PEDRO GÁLVEZ - 2021.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	ESCALA				
		A	B	C	D	E
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems tienen semántica y sintaxis adecuada.				4	
COHERENCIA	Los ítems se encuentran completamente relacionados con la dimensión que está midiendo.				4	
OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables.				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems están organizados de manera lógica.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems comprenden los aspectos en cantidad y calidad.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems están adecuados a la intención de la investigación.				4	
ACTUALIDAD	Lo que expresan los ítems son aplicables en el momento actual.				4	
PERTINENCIA	Existe correspondencia entre el contenido de los ítems con las dimensiones y variable de estudio.				4	
PUNTAJES PARCIALES:					32	
PUNTAJE OBTENIDO PJE. OBT.	32					
PORCENTAJE OBTENIDO: %OBT	$\%OBT = \frac{PTJE. OBT \times 100}{40}$	$\%OBT = \frac{32 \times 100}{40} = 80$				
<b>III. PROMEDIO DE VALORACION = % OBT.</b>		Colocar X en el recuadro blanco que corresponda				
A: DEFICIENTE	B: BAJO	C: REGULAR	D: BUENO	X	E: MUY BUENO	
[20 36)	[36 52)	[52 68)	[68 84)		[84 100]	
<b>IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:</b>						

**V. LUGAR Y FECHA:** Cajamarca, 07/07/2021

LOPEZ CHUQUIMANGO, Lorena.  
DNI: 41182653

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### V. DATOS GENERALES:

1.4. Apellidos y nombres del experto: **LOPEZ CHUQUIMANGO, Lorena**

1.5. Institución donde labora: **INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "SAN MARCOS" – MARCOS**

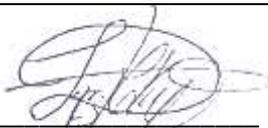
1.6. Título de la investigación: **LA RED SOCIAL WHATSAPP Y EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LOS ESTUDIANTES DEL 4° GRADO "B" DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "24 DE JUNIO" - HUAYOBAMBA, PEDRO GÁLVEZ - 2020.**

1.7. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **GUÍA DE OBSERVACIÓN INDIRECTA SOBRE EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DE LOS ESTUDIANTES DEL 5° GRADO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "24 DE JUNIO" - HUAYOBAMBA, PEDRO GÁLVEZ - 2021.**

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	ESCALA				
		A	B	C	D	E
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems tienen semántica y sintaxis adecuada.				4	
COHERENCIA	Los ítems se encuentran completamente relacionados con la dimensión que está midiendo.				4	
OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables.				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems están organizados de manera lógica.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems comprenden los aspectos en cantidad y calidad.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems están adecuados a la intención de la investigación.				4	
ACTUALIDAD	Los que expresan los ítems son aplicables en el momento actual.				4	
PERTINENCIA	Existe correspondencia entre el contenido de los ítems con las dimensiones y variable de estudio.				4	
PUNTAJES PARCIALES:					32	
PUNTAJE OBTENIDO: PJE OBT.	<b>32</b>					
PORCENTAJE OBTENIDO: %OBT	$\%OBT = \frac{PTJE.OBT \times 100}{40}$	$\%OBT = \frac{32 \times 100}{40} = 80$				
<b>VII. PROMEDIO DE VALORACION = % OBT.</b>		Colocar X en el recuadro blanco que corresponda				
A: DEFICIENTE	B: BAJO	C: REGULAR	D: BUENO	X	E: MUY BUENO	
[20 36)	[36 52)	[52 68)	[68 84)		[84 100]	
<b>VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:</b>						

V. LUGAR Y FECHA: Cajamarca, 07/07/2021



LOPEZ CHUQUIMANGO, Lorena.  
DNI :41182653

### Anexo 3. Confiabilidad de los instrumentos

<b>Variable</b>	<b>Valor de Alfa de Cronbach</b>	<b>Nivel de confiabilidad</b>
Red social WhatsApp	0.80	Bueno
Habilidades comunicativas	0.93	Muy bueno

### Anexo 4. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Red social WhatsApp	0.202	35	0.001	0.835	35	0.000
Habilidades comunicativas	0.203	35	0.001	0.830	35	0.000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Anexo 5. Base de datos

Base de datos: Red social WhatsApp

N°	Relaciones interpersonales								Funcionalidad						PT
	1	2	3	4	5	6	7	PP	8	9	10	11	12	PP	
1	2	4	3	4	4	4	4	25	4	3	2	3	4	16	41
2	3	4	4	3	4	4	4	26	4	3	2	4	2	15	41
3	2	4	4	3	3	3	4	23	4	3	1	2	4	14	37
4	3	2	2	3	3	4	3	20	4	4	2	2	3	15	35
5	4	3	3	3	4	4	3	24	3	4	2	2	2	13	37
6	3	3	4	3	3	4	4	24	3	3	3	3	3	15	39
7	3	3	4	2	3	4	4	23	4	4	3	4	4	19	42
8	2	4	3	3	4	4	4	24	4	2	2	3	4	15	39
9	3	4	4	3	3	4	4	25	4	3	2	3	2	14	39
10	3	4	4	2	4	4	3	24	4	4	2	3	3	16	40
11	3	4	3	2	4	4	4	24	4	4	2	3	1	14	38
12	3	4	4	4	4	4	3	26	4	2	2	3	3	14	40
13	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	3	4	4	16	34
14	3	2	3	2	2	4	4	20	4	3	2	4	3	16	36
15	2	1	1	2	1	2	1	10	2	1	1	1	1	6	16
16	4	4	3	2	2	4	3	22	3	2	3	2	3	13	35
17	4	2	2	2	3	4	4	21	2	3	2	3	2	12	33
18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	4	3	17	38
19	2	3	4	2	4	4	2	21	4	2	2	2	1	11	32
20	2	3	4	2	4	4	4	23	4	4	1	1	3	13	36
21	2	4	4	2	4	4	4	24	4	4	1	2	4	15	39
22	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	3	4	4	19	46
23	3	4	2	3	3	4	4	23	4	4	1	2	4	15	38
24	4	3	3	3	4	4	4	25	3	3	3	3	1	13	38
25	4	4	2	2	3	4	4	23	4	3	2	3	3	15	38
26	3	4	4	2	4	4	4	25	4	4	2	2	4	16	41
27	2	4	3	4	4	4	4	25	4	3	2	2	4	15	40
28	3	2	2	2	4	4	4	21	4	3	1	2	2	12	33
29	4	4	4	2	3	4	4	25	4	3	1	1	3	12	37
30	4	4	2	4	4	4	4	26	4	4	2	4	1	15	41
31	4	4	4	2	4	4	4	26	4	2	1	4	4	15	41
32	4	3	2	2	4	4	4	23	3	3	4	3	4	17	40
33	2	2	2	3	3	3	3	18	3	2	2	2	2	11	29
34	4	2	2	2	2	4	2	18	3	4	1	2	1	11	29
35	2	2	2	2	3	1	2	14	2	2	2	1	2	9	23

Base de datos: Habilidades comunicativas

N°	Lee						Escucha						Oralidad						Escribe						PT
	1	2	3	4	5	PP	6	7	8	9	10	PP	11	12	13	14	15	PP	16	17	18	19	20	PP	
1	4	3	2	3	2	14	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	70
2	3	3	4	2	3	15	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	3	18	4	3	3	2	4	16	67
3	4	4	2	3	2	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17	4	3	3	2	3	15	62
4	3	3	3	2	3	14	4	4	3	3	3	17	2	3	4	3	3	15	2	3	3	3	3	14	60
5	3	4	2	3	2	14	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	2	14	2	4	4	3	3	16	61
6	4	4	3	3	2	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	3	16	62
7	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	3	16	4	4	2	4	4	18	69
8	4	4	2	2	2	14	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	2	15	62
9	4	3	2	2	2	13	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16	63
10	4	4	3	3	2	16	4	3	4	2	3	16	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16	65
11	3	3	3	3	2	14	3	3	4	2	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	65
12	4	4	3	3	2	16	4	3	3	2	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	4	17	65
13	4	4	2	3	2	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	3	12	58
14	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	2	4	2	2	2	12	2	2	3	3	3	13	54
15	2	2	2	2	2	10	1	2	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	2	7	29
16	3	3	4	3	1	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	2	12	2	2	2	3	3	12	53
17	4	3	3	3	2	15	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	4	16	2	2	2	3	3	12	58
18	4	4	3	3	2	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	2	3	15	69
19	3	3	3	2	1	12	3	2	2	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	1	2	3	3	11	46
20	2	3	4	2	3	14	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	62
21	4	4	4	2	2	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	2	17	71
22	3	3	4	4	4	18	3	3	4	3	3	16	2	4	4	4	2	16	2	4	4	4	4	18	68
23	4	4	3	2	2	15	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	2	17	70
24	3	2	4	4	4	17	3	3	2	3	4	15	2	3	4	2	2	13	2	4	4	2	2	14	59
25	4	4	3	2	2	15	4	4	4	3	2	17	4	4	4	4	4	20	4	3	2	2	2	13	65
26	4	4	4	2	2	16	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	2	16	70
27	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	2	17	72
28	4	4	2	3	2	15	4	2	2	2	3	13	3	3	3	3	4	16	3	3	3	2	2	13	57
29	4	4	3	2	2	15	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	64
30	3	3	4	3	2	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	62
31	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	2	4	17	64
32	4	2	3	3	3	15	4	3	4	3	2	16	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	63
33	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	1	13	2	2	2	2	2	10	2	1	1	1	1	6	43
34	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	3	10	41
35	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	1	1	1	1	6	2	1	1	2	1	7	32