

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

UNAN- LEÓN

Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades
Departamento de Comunicación Social



Tesis para optar al título de Licenciatura en Comunicación Social

Tema:

Análisis de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger como medio de Comunicación Asertiva en los estudiantes de Comunicación Social de la UNAN-León. Estudio comprendido entre el período de Abril 2016 a Marzo 2017.

Autores:

Bra. Maryuri Yahoska González Arróliga

Bra. Lourdes del Carmen Ortiz Jarquín

Br. Leyman Adonny Pérez Pineda

Br. José Francisco Rivera Ruíz

Tutor:

Lic. José Francisco Ramos Hernández

Julio 2017, León, Nicaragua

¡A la libertad, Por la universidad!

Tema:

Análisis de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger como medio de Comunicación Asertiva en los estudiantes de Comunicación Social de la UNAN-León. Estudio comprendido entre el período de Abril 2016 a Marzo 2017.

Problema

¿Cuáles son las causas del uso de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger en la Comunicación Asertiva, en los estudiantes de Comunicación Social de la UNAN-León?

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo investigativo:

A Dios Padre Celestial por habernos dado el conocimiento en este arduo camino del saber, por nunca dejarnos caer y siempre salir adelante.

A nuestros Padres y familia en general por darnos su amor, por aconsejarnos a siempre lograr nuestros sueños, nunca rendirnos y por estar a nuestro lado como amigos, consejeros y como padres.

A nosotros mismos porque a pesar de las dificultades pudimos perseverar y lograr una meta más en nuestras vidas.

Agradecimiento

A Dios Padre Celestial por habernos dado la sabiduría y el entendimiento en este arduo camino del saber.

A nuestros Padres y familia en general por darnos su amor, apoyo moral y económico para lograr sueños alcanzando nuestras metas, ya que sin su ayuda nunca hubiésemos podido salir adelante.

Al Licenciado José Francisco Ramos Hernández, con sus enseñanzas y consejos nos guio en todo este proceso investigativo.

A los Licenciados Melvin Lezama, Karla Morales, Yamileth Sandoval, por haber compartido sus conocimientos y ayudarnos en cada uno de los momentos en que solicitamos su asistencia.

A los Profesores de la carrera de Comunicación Social, por sus enseñanzas y consejos que nos ayudaron este largo camino para concluir un ciclo más en nuestras vidas.

Área

TIC's y Comunicación

Comunicación Asertiva y Herramientas Tecnológicas



Índice

Tema

Problema

Dedicatoria

Agradecimientos

Área

Introducción	2
Capítulo 1. Planteamiento del Problema	5
Objetivos	5
Justificación	6
Viabilidad.....	9
Preguntas de Investigación	11
Capítulo 2. Marco Teórico	12
Antecedentes.....	12
Fundamentación Teórica.....	17
Marco Teórico Conceptual.....	52
Hipótesis.....	64
Variable	64
Capítulo 3. Diseño Metodológico	65
Paradigma Metodológico.....	65
Tipo de Estudio.....	66



Área de Estudio	66
Población y Universo	66
Proceso Muestral.....	67
Muestra.....	67
Método y Técnica de Recolección de la Información	67
Triangulación de las Variables.....	69
Plan de Tabulación y Análisis.....	70
Procedimientos.....	70
Publicación de Resultados	71
Capítulo 4. Resultados	72
Capítulo 5. Análisis e Interpretación de Resultados	89
Capítulo 6. Conclusiones.....	93
Capítulo 7. Recomendaciones.....	95
Capítulo 8. Bibliografía.....	96
Anexos	101



Introducción

El trabajo de investigación que a continuación presentamos tiene por objetivo, analizar las causas y efectos de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger como medio de Comunicación Asertiva en estudiantes de Comunicación Social de la UNAN-León. Estudio comprendido al período de Abril 2016 a Marzo 2017.

¿Por qué los Comunicadores Sociales? Porque vivimos en un mundo globalizado donde la tecnología evoluciona día a día, es consecuencia, la comunicación ha progresado al utilizar nuevos medios tecnológicos para relacionarse; por ello los comunicadores deben estar actualizados usando las herramientas tecnológicas que se aplican en el uso de las multimedias como interactividad entre emisores y receptores. De esta manera explotar las nuevas formas de comunicación para identificar sus beneficios, desventajas y efectos, en fin conocer y manejar de forma correcta los nuevos métodos de interacción.

En la investigación para efecto de la presente tesis, además de elaborar el Marco Conceptual, ofrecemos datos obtenidos mediante el trabajo de campo, con el apoyo de Instrumentos de Acopio de Información entre ellos la Encuesta lo que permite conseguir información respecto al tema y las Entrevistas en Profundidad aplicadas a especialistas en la materia.

La presente Investigación Científica consta de 7 capítulos, de los cuales 3 describen detalladamente la investigación y define su tipología de acuerdo a su proceso de elaboración y recopilación de información.

El Capítulo I corresponde al Planteamiento y la Formulación del Problema, contiene los Objetivos de la investigación encontrando un general y 3 específicos derivados del



general, que se pretenden alcanzar y que guiará la investigación. En este capítulo se ubica también Justificación donde se detallan los motivos que llevaron a estudiar esta problemática. Asimismo incluye la viabilidad técnica y económica en la que se detalla el capital humano y económico con el que se realiza la investigación.

En el Capítulo II comprende el Marco Teórico, en éste desarrollamos los Antecedentes del problema estudiado (en ocasiones anteriores), la Fundamentación Teoría, elaborado sobre la base de diversas fuentes de información bibliográfica y de la web. También se ubica la hipótesis que tratan de dar solución al problema y las variables que nos sirvieron para elaborar los instrumentos y obtener los resultados del estudio.

El Capítulo III, es el Diseño Metodológico, en éste se explica que el trabajo corresponde al Paradigma Metodológico con un enfoque mixto y un tipo de estudio Correlacional. La Población y Universo de la investigación que es de 175 estudiantes, y una muestra representativa de 50 estudiantes a encuestar, de acuerdo a la selección realizada mediante el muestreo por conveniencia, Métodos y Técnicas de Recopilación de Información, Plan de Tabulación y Análisis.

También precisamos el método usado para la recopilación de la información que es la Encuesta y las técnicas usadas para la recopilación de la información fueron el Cuestionario Semiestructurado, la Entrevista en Profundidad y la Entrevista a Informante Clave, con sus respectivos instrumentos, el formulario para el Cuestionario y el guión para las Entrevistas.

El Capítulo IV, abordamos los Resultados obtenidos, luego de haber aplicado los instrumentos. De manera que éstos facilitarán la interpretación y análisis de los mismos, para que el estudio concudiese de manera fácil y eficaz, y así comprobar la hipótesis de la investigación.



El Análisis de Resultados se representa en el Capítulo V, el cual se procedió a utilizar los datos numéricos y estadísticos de las encuestas y los datos cualitativos de las entrevistas en profundidad, para poder interpretarlos. Partiendo de este análisis se dispuso a realizar las Conclusiones comprendidas en el Capítulo VI, valorando la Comunicación Asertiva en torno al uso que los estudiantes tienen al emergerse a estas plataformas virtuales.

En el Capítulo VII, se puntualizan las Recomendaciones elaboradas a partir de las conclusiones, las cuales hacen énfasis en aquellos aspectos débiles que revela el estudio. Por último tenemos el Capítulo VIII, que muestra la Bibliografía utilizada para la realización de la investigación compuesta por fuentes bibliográficas (tesis que se relacionan al tema), las fuentes orales (entrevistas aplicadas a los informantes claves), y las fuentes electrónicas (documentos en líneas: blogs, documentos en Microsoft Word y Documento Formato Portable, (PDF de sus siglas en inglés) y redes sociales.



Capítulo 1: Planteamiento del Problema

1.1- Objetivos

A. Objetivo General

- Analizar las causas y efectos que provoca el uso de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger, en la Comunicación Asertiva en los estudiantes de Comunicación Social de la UNAN-León.

B. Objetivos Específicos

- Identificar las causas y efectos del uso de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger como medio de Comunicación Asertiva para el desarrollo académico de los Comunicadores Sociales.
- Constatar la importancia de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger para los Comunicadores Sociales en el manejo de la información social y académica.
- Demostrar la efectividad de la Comunicación Asertiva entre los estudiantes de Comunicación Social, al hacer uso de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger.



1.2- Justificación

La red social facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger han ocupado un lugar “importante” en la vida del ser humano. Éstas han facilitado la comunicación con una o varias personas de manera rápida e instantánea. Como toda innovación estas plataformas han superado otras redes de comunicación, entre ellos los correos electrónicos, las mensajerías de texto y Classmate (la primera red social creada para reencontrar amigos de la secundaria). Actualmente, de todas las aplicaciones de mensajería de texto, whatsapp es la más utilizada, puesto que además de enviar texto, permite compartir diversos tipos de archivos, con solo estar conectados a internet.

Bajo este contexto se realizó la investigación monográfica *“Análisis de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger como medio de Comunicación Asertiva en estudiantes de Comunicación Social de la UNAN-León. Estudio comprendido al período de Abril 2016 a Marzo 2017”*. Puesto que los investigadores en el rol de estudiantes han identificado que las aplicaciones en estudio han cambiado las formas de comunicarse en las aulas de clases mermando responsabilidades académicas y familiares, aunque también son útiles para el envío de documentos, audio, video, fotografías, entre otros; y se han visto inmersos entre cumplir con los deberes como estudiantes y estar sometidos a un pasatiempo o medio comunicativo como forma de socialización.

Para estar conectados a estas plataformas virtuales los usuarios lo hacen por medio de computadoras o celulares móviles con acceso a con conexión a internet a través de servicio privado o wifi.

Es toda la población juvenil, e incluso una buena parte de la población adulta la que se ve envuelta en esta problemática sobre el uso de las redes sociales, muchas veces



incitados por la forma cómo influye en las distintas estrategias de comunicación. Esta problemática se ve reflejada desde el inicio de la era del internet y el nacimiento de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's).

En la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades y otras Recintos de la UNAN-León, los estudiantes utilizan mucho los dispositivos móviles para cualquier fin; se auxilian de los avances tecnológicos y de las promociones que hacen las empresas de telefonía móvil cuando ofrecen diversos paquetes de navegación para estar en comunicación. Otro aspecto muy esencial, es comprobar si son o no un obstáculo para su aprendizaje, o si los estudiantes se vuelven dependientes de las Tecnologías de la Información y Comunicación o por el contrario, éstas se usan como cierto apoyo para el estudio.

La investigación se ejecuta para identificar de qué manera los estudiantes de Comunicación Social aprovechan estas tecnologías en el Proceso Enseñanza-Aprendizaje (PEA), usando los dispositivos móviles (tablet, laptop y celulares inteligentes) con las orientaciones presenciales en las aulas.

Para obtener la información recurrimos a aplicar instrumentos científicos de investigación a los estudiantes y obtener evidencias de su desenvolvimiento puesto que son los involucrados directamente en el fenómeno en estudio. Reiterando que estas plataformas se han convertido en una herramienta indispensable para mantener contacto e informar lo que ocurre en el entorno; lo que debe ser un hábito necesario en la Comunicación Asertiva del estudiante de Comunicación Social.

Los aportes de este estudio servirán como referencia para otras generaciones de investigadores que ahonden en temas similares a éste, puesto que las TIC's y su adaptabilidad a la parte académica es objeto de continuos experimentos. Los docentes



cada día enfrentan el reto de buscar a los estudiantes en el aula física; sin embargo, en donde los encuentran es en las redes sociales o en otras plataformas virtuales. Por lo tanto ¿Qué debe hacer el docente?, ¿Cómo aprovechar al máximo las TIC´s en el PEA?, éstas y otras interrogantes las aclaramos en la presente investigación.

Mediante este estudio se pretende el análisis de información adecuada respecto al manejo de estas plataformas virtuales, en donde las y los estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la UNAN – León, tendrán conocimiento del servicio informativo que ofrecen estas redes en el desempeño didáctico y profesional.



1.3- Viabilidad

En esta investigación hicimos uso de la viabilidad tanto técnica como económica, pues ésta va ligada a los aspectos donde se analiza si se poseen las condiciones necesarias para llevar a cabo dicha investigación y obtener los resultados esperados en un lapso de tiempo adecuado. La viabilidad está íntimamente relacionada con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, humanos, de tiempo y de información.

- ❖ **Viabilidad Técnica:** Con este estudio de viabilidad y factibilidad técnica se pueden identificar los recursos principales de la investigación, pues éste se elabora a partir de la información que ya existe.

La **viabilidad técnica** de la investigación, en primera instancia consiste en los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos sobre el tema o temática en estudio. Durante el curso de la carrera recibimos los componentes Metodología de la Investigación I y II, y Seminario Monográfico, básicos para obtención de información, redacción y edición de material escrito, en este caso el informe final.

Aplicamos una serie de instrumentos para la recopilación de los datos que brinden la información oportuna y veraz que van desde Cuestionario Semiestructurado hasta la Entrevista en Profundidad.

En esta investigación se ha considerado como una de las herramientas más importantes el Cuestionario Semiestructurado, ya que a través de la serie de ítems que ésta contenía, se profundizó sobre las causas y efectos del uso de la red social Facebook, aplicaciones whatsapp y messenger como medio de Comunicación Asertiva en los estudiantes de Comunicación Social de la UNAN-León, por lo cual se hizo más fácil analizar la investigación.



Esta investigación se llevó a cabo gracias a la participación de cuatro estudiantes investigadores y a un maestro asignado como tutor que sirvió de guía en todo el proceso lo que permitió culminar con éxito la investigación y el informe final.

También se usan otros instrumentos técnicos: tres cámaras fotográficas, dos libretas, una agenda, lapiceros, grabadoras, un plan detallado de las visitas al terreno en estudio, y por supuesto se utilizó fuentes bibliográficas como: tesis, libros y otros documentos de la web.

Todos los recursos técnicos aplicados en esta tesis son propios a un tema de investigación y son parte de los criterios metodológicos de una investigación, y metódicos, por tanto, se antepone como una investigación viable en el campo social.

- ❖ **Viabilidad económica:** para la investigación, la parte monetaria fue parte importante en la ejecución de todas las etapas del proceso de investigación, los costos de los recursos utilizados fueron asumidos todos por el equipo investigador.

En este punto, la viabilidad económica parte desde el momento que empezamos a indagar en el tema, desde abril 2016 hasta marzo 2017. Ha sido necesario optar de recursos económicos como: pasajes para el traslado de los cuatro investigadores, alimento de los mismos y la adquisición de equipo (cámara, grabadora y baterías) y papelería (impresiones, fotocopia de instrumentos y empastado del informe final). Se considera que ha valido la pena indagar en este tema, son provechosos los conocimientos adquiridos, por tanto, es considerada como un trabajo productivo.



2.4- Preguntas de Investigación

- ¿De qué manera influye el uso de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger en el desempeño académico de los estudiantes de Comunicación Social?
- ¿Qué ventajas trae el uso de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger en la Comunicación Asertiva con tus compañeros de clase y maestros?
- ¿De qué manera los estudiantes de Comunicación Social usan estas plataformas virtuales en el ámbito estudiantil?
- ¿Cómo es la comunicación entre los estudiantes de Comunicación Social que usan la red social facebook y las aplicaciones de whatsapp y messenger?



Capítulo 2: Marco Teórico

2.1- Antecedentes

Las redes sociales se han convertido en una experiencia cotidiana donde se encuentra la posibilidad de convivir y comunicarse, las distancias se acortan y se genera satisfacción y felicidad producida por tener la posibilidad de contactar en cualquier momento a las personas que uno desea.

La mayoría de los jóvenes las considera como sitios personales donde se juega, se divierte, sube fotos, videos, música y deja comentarios en los perfiles de las demás personas o como un lugar para construir una red de amigos donde puede chatear, enviar mails, conocer gente nueva, reencontrarse con amigos que hace tiempo no veía o enterarse de eventos y novedades.

Las redes sociales no solo son de diversión y entretenimiento, ya que se sabe en muchos casos son utilizadas con fines académicos; en las escuelas ahora ya es común que te pidan realizar tareas o dar avisos por medio de éstas. Como hemos visto los usos que se le dan a las redes sociales son muchos esto determina las ventajas que obtenemos al ser miembro de una red social.

Para la realización de esta investigación se tomaron en cuenta una serie de bibliografías, registros de referencias de monografías y sitios web en internet, disponibles en las Bibliotecas de la UNAN-León, que archivan investigaciones en relación al estudio Análisis de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger, como medio de Comunicación Asertiva.



Sin embargo, encontramos tres investigaciones en el Departamento de Comunicación Social de la UNAN-León relacionadas indirectamente al tema, problema y variables en estudio:

- Castro Roxana y Suazo Martha. (2012). Ventajas y desventajas que ofrecen las redes sociales facebook, google, Skype, twitter, a los/las jóvenes del internado Silvio Mayorga de la UNAN-León 2012.
- Suazo Fátima, Téllez Santiago y Valdivia Lissette. (2012). Uso de la red social facebook entre los estudiantes de las carreras que ofrece la UNAN-León en el segundo semestre 2012.
- Barrera Álvaro y Zamora Gustavo. (2015). Influencia de las redes sociales facebook y twitter en el desarrollo académico y social de los estudiantes de undécimo grado. Instituto Nacional de Occidente Benito Mauricio Lacayo (INO-BML), marzo-mayo 2015.

Castro y Suazo (2012) en su investigación describen las ventajas y desventajas que ofrecen las redes sociales facebook, google, skype, twitter, a los/las jóvenes del internado Silvio Mayorga de la UNAN-León. En ella establecen que actualmente los jóvenes dependen de estos sitios para realizar sus trabajos investigativos, comunicarse y hacer nuevas amistades y muchas veces es una manera de distracción, siendo un instrumento creado para las necesidades básicas de las personas.

Según sus objetivos y variables estudiadas Suazo, Téllez y Valdivia (2012) analizan el uso de la red social facebook entre los estudiantes de las carreras que ofrece la UNAN-León en el segundo semestre, y concluyen que los estudiantes reconocen que las redes sociales son adictivas y que los desconecta de la realidad, sin embargo en ocasiones estos sitios son de gran utilidad en su vida cotidiana, pues mediante las redes sociales están en contactos con sus amigos y compañeros de clase, compartiendo así información referente a sus estudios.



El trabajo de Barrera y Zamora (2015) sobre la influencia de las redes sociales facebook y twitter en el desarrollo académico y social de los estudiantes del undécimo grado del Instituto Nacional de Occidente Benito Mauricio Lacayo, reflejan que las redes sociales influyen de manera negativa en el desenvolvimiento académico y social en jóvenes, ya que están en una etapa de mayor riesgo a generar una adicción, puesto que viven expuesto a una serie de condicionantes que alteran su desarrollo interpersonal y se refleja en su relaciones personales con los demás y es su rendimiento académico. Estos autores concluyen que en algunas ocasiones las redes sociales son usadas como medio de estudio (compartir trabajo, informar sobre actividades escolares) debido a que comparten ciertos documentos para exámenes.

Posteriormente se visitó universidades que ofrecen la carrera de Comunicación Social a **Nivel Local**: en la Universidad de Ciencias Comerciales UCC, sede León, no se encontró ningún registro para el problema en estudio ya que solo realizan proyectos para optar al título, pero tampoco existen proyectos respecto a esta naturaleza.

Sin embargo, en la UdeM sede Regional Occidente, es optativo presentar una investigación para culminar el pensum académico de las carreras ofrecidas, porque existe el mecanismo de cursar módulos finales de 6 meses a una sesión por semana para obtener el título. Pero todas las referencias bibliográficas se encuentran en la sede central en Managua. Aquí no hay investigaciones referentes al estudio.

Una vez consultadas todas las Universidades de León procedimos a investigar las universidades a **Nivel Nacional**, encontrando una tesis, realizada por: Siles Moreno, Sochil Maribel y Gómez Larios Lucía del Carmen. (2011). *“Uso de las Redes Sociales por los Estudiantes en las Carreras de La Facultad de Educación e Idiomas de la modalidad regular de la UNAN-Managua en el segundo semestre del año 2010”*.



Este estudio fue realizado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua. Entre los principales resultados de esa investigación se pueden mencionar los siguientes:

- Redes sociales a las que pertenecen los estudiantes: Afirmaron que las redes sociales a las que pertenecen se encuentran Facebook con mayor índice de un 83% y un 12% utiliza otras redes.
- Las características de mayor relevancia en las redes sociales que utilizan, está la comunicación con 72%, la facilidad de acceder a ellas con 70%, la rapidez con 50% y la interactividad con 43%.
- Finalidad con que utilizan las redes sociales los estudiantes: El 74% de los estudiantes afirmaron que la finalidad más utilizada es comunicarse con amigos, 55% para buscar información, 49% para compartir fotos/videos, 42% para envío de mensajes privados, 41% para conocer gente nueva.
- Frecuencia con que acceden los estudiantes de los turnos regulares a las redes sociales: los estudiantes afirman que la frecuencia con qué acceden a estos sitios de redes sociales en un 41% es una vez por semana.

A **Nivel Internacional** indagamos sobre estudios de carreras de Comunicación Social en diferentes sitios web y encontramos la tesis: Azurdia Posadas, María Fernanda (2014). *“Redes Sociales Factor Desencadenante de Conducta Antisocial en Adolescentes”*. (Estudio realizado con adolescentes del nivel medio de establecimientos educativos privados de la zona 1, Mazatenango, Suchitepéquez). (Quetzaltenango, Guatemala).



Azurdia Posadas (2014) en la investigación antes mencionada señala que las redes sociales son un factor desencadenante de la conducta antisocial en adolescentes, datos obtenidos mediante encuesta para adolescentes y test de conductas antisociales-delictivas. También señala que las redes sociales son un medio de comunicación masivo que han ayudado a facilitar la información científica, deportiva o de entretenimiento sin importar edades, culturas o género; sin embargo, según el estudio realizado una de las grandes desventajas es el desarrollo de conductas antisociales en los adolescentes debido a que su mundo real se convirtió en un mundo cibernético.

La autora agrega que es importante que los adolescentes utilicen las redes sociales bajo supervisión de sus padres; así como también los centros educativos deberán establecer normas en las cuales prohíban el uso de dispositivos móviles en horarios de clases para evitar la distracción que estos provocan dentro de los salones de clases.

Finalmente destaca que los adolescentes pasan la mayor parte de su tiempo utilizando las redes sociales como un medio de distracción para ellos lo que indica que prefieren las distracciones cibernéticas que interactuar de forma personal con personas de su medio o comunidad.

En la búsqueda de trabajos científicos publicados en la web, consultamos artículos que fueron puntos claves en la realización del estudio para definir las redes sociales, tales como: *“Las redes sociales son comunidades virtuales”*. Este trabajo plantea que éstas son plataformas de Internet que agrupan a personas que se relacionan entre sí y comparten información e intereses comunes. Este es justamente su principal objetivo: entablar contactos con gente, ya sea para reencontrarse con antiguos vínculos o para generar nuevas amistades.¹

¹ Morduchowicz Roxana, Marcon Atilio, Sylvestre Vanina y Ballestrini Florencia. (2010). Los adolescentes y las redes sociales. Ministerio de Educación de la Nación. Ministerio de Educación. Argentina *consultado 01/06/16*



Oliva Marañón, Carlos. (2012). De la Universidad Rey Juan Carlos, Guatemala, señala en su artículo “*Redes Sociales y Jóvenes: Una Intimidación Cuestionada en Internet*”, que el origen del concepto de red social se remonta a una época muy anterior a Internet e incluso a la aparición de los ordenadores personales. Hace referencia a una comunidad en la cual los individuos están conectados de alguna forma, a través de amigos, valores, relaciones de trabajo o ideas. Hoy, el término red social también se refiere a la plataforma web en la cual la gente se conecta entre sí.

2.2- Fundamentación Teórica

Al utilizar una red social nos encontramos con plataformas que son sitios gratuitos, ahorran tiempo, eliminan distancias y costos; al ser una herramienta tecnológica q sirve para la comunicación nos permite contactar a personas, familiares, artistas y amistades, así como participar con otras personas y compartir intereses y necesidades. Por otra parte, las grandes empresas también usan perfiles de las redes sociales tanto públicos como privados para lograr mayor alcance de su negocio y así promover el desarrollo de proyectos e intercambio de conocimiento.

2.2.1 ¿Qué es? y ¿Cómo Surgió? El Internet ²

Aunque se puede pensar que Internet es algo que ha surgido en estos últimos tiempos, no es así: Internet ya lleva con nosotros unas cuantas décadas. Más que buscar el lugar donde empezó Internet, hemos de preguntar sobre el lugar donde estaba la primera caja. Y para ello hemos de viajar hasta la Universidad de California Los Ángeles (UCLA), en 1969. Fue allí donde se instaló la primera máquina llamada Procesador de Mensajería de

² Wikipedia. (2012) ¿Qué es? y ¿Cómo surgió? El Internet. Recuperado el 19 de junio del 2017 de: <http://www.taringa.net/posts/info/14059221/Que-es-y-Como-Surgio-El-Internet.html>



Interfaz (IMP), bajo la supervisión de un joven profesor llamado Leonard Kleinrock. Al inicio eran ideas que nadie había materializado aún. Pero esta caja fue construida por el especialista en computación Larry Roberts, pues, era la primera pieza material del rompecabezas.

Los inicios de Internet nos remontan a los años 60. En plena guerra fría, Estados Unidos crea una red exclusivamente militar, con el objetivo de que, en el hipotético caso de un ataque ruso, se pudiera tener acceso a la información militar desde cualquier punto del país. Esta red se creó en 1969 y se llamó ARPANET³. En principio, la red contaba con 4 ordenadores distribuidos entre distintas universidades de la Costa Oeste del país: UCLA, Stanford Research Institute, Utah y California Santa Bárbara.

Dos años después, ya contaba con unos 40 ordenadores conectado a la red. Tanto fue el crecimiento de la red que su sistema de comunicación se quedó obsoleto. En términos técnicos, modificaron su protocolo de comunicaciones, o lenguaje, dejando de usar NCP (Network Control Protocol) para usar el TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).

ARPANET siguió creciendo y abriéndose al mundo, y cualquier persona con fines académicos o de investigación podía tener acceso a la red. Las funciones militares se desligaron de ARPANET y fueron a parar a MILNET, una nueva red creada por los Estados Unidos. La NSF (National Science Foundation) crea su propia red informática llamada NSFNET, que más tarde absorbe a ARPANET, creando así una gran red con propósitos científicos y académicos. El desarrollo de las redes fue abismal, y se crean nuevas redes de libre acceso que más tarde se unen a NSFNET, formando el embrión de lo que hoy conocemos como Internet.

³ Arpanet: Es el antecedente de lo que hoy conocemos como internet. Fue creado en 1969, cuya red contaba con cuatro ordenadores distribuidos en diferentes universidades de Estados Unidos.



En 1985 la red se establece pero no es ampliamente difundida. Su desarrollo se define en 1990 en donde surge la telaraña mundial World Wide Web (WWW) de la que Tim Berners-Lee es el creador.

2.2.2- Medios de comunicación antes del internet⁴

Hace 70 años, un 24 de mayo de 1844, ocurrió un acontecimiento que cambio no solo a Estados Unidos de América, sino a todo el mundo. Se trata del primer telegrama enviado por Samuel Morse desde Washington a Baltimore.

- El telegrama: desde un principio consistió en una serie de palabras limitadas que contenían un mensaje importante para el destinatario. Este medio tomo mucho auge en su momento debido a que el mensaje era enviado en un lapso de tiempo corto. Cada carácter tenía un precio y entre más largo era el mensaje, así era lo que aumentaba el precio de envío del telegrama. Era el nacimiento del Código Morse.

Los telegramas se enviaban en Código Morse de una estación a otra, que también se ocupaba en estaciones navales. Este medio de comunicación al igual que la carta fue suplantado por el correo electrónico, la mensajería móvil e instantánea.

- La Radio: La transmisión a través de ondas electromagnéticas, fue lo que hizo posible la creación de la radio. Fue creada con el fin de dar un espacio informativo y de entretenimiento al público, pero con el pasar de los años y los conflictos armados en los países se convirtió en un medio para demandar y dar a conocer

⁴ Sanchez, Alexis. (2014). Transcripción de Medios de comunicación antes del internet. Recuperado el 19 de junio del 2017 de:

<https://prezi.com/rozaa9hli2a9/medios-de-comunicacion-antes-del-internet/>



las barbaries que se cometían en esos hechos históricos, un ejemplo de esto es El Salvador, en donde se ocupó la radio para hacer públicas las demandas de injusticia social que se vivía en la década de los 80. Este medio sigue en estos tiempos, pero más como un medio comercial en donde anuncios comerciales han invadido este espacio. Se usó mucho la radio clandestina, como Radio Venceremos. Otras también utilizadas por Monseñor Oscar Arnulfo Romero en defensa de las clases sociales oprimidas.

- La Carta: Es un medio de comunicación casi no utilizado en este tiempo, pero en su origen fue el medio de comunicación más importante. En un principio las cartas eran manuscritas, y se necesitaba guardarlas en sobres para poder enviarlas mediante servicios de correos postales hacia el destino, estas eran muy útiles ya que eran un medio muy importante para la comunicación entre las personas de todos los continentes.

Los servicios de correos postales cobraban una tarifa para el envío de estas cartas y llegaban al destinatario en cuestión de días o meses, según la distancia entre el destinatario y la central de envíos. Un cartero era, generalmente, el encargado de entregarle al destinatario su respectiva carta.

Hoy en día, la Carta ha sido sustituida por otros medios de comunicación con la llegada del Internet. El correo electrónico, mensajería móvil y en línea, y los mensajes de texto han venido a reemplazar a la carta en nuestros días.

- **El teléfono** es un dispositivo diseñado para transmitir señales acústicas por medio de señales eléctricas a distancia. Este revolucionario invento permitía la comunicación entre dos personas a larga distancia, independiente cual fuera esa distancia. En un inicio, primero se comunicaba la persona con un operador y le decía con qué persona se quería comunicar, los enlazaban y conversaban. El



teléfono suponía una forma de comunicación a tiempo real cómoda, barata (se pagaba una tarifa para el uso de este aparato) y funcional para todas las personas de la época.

Este medio de comunicación aún subsiste en nuestros días y ha evolucionado a lo que ahora conocemos como telefonía fija y móvil (Teléfono celular y fijo). Este invento supuso un gran avance en la humanidad ya que supuso el primer intento exitoso de comunicación entre dos personas a tiempo real, por supuesto hasta antes de la llegada del Internet. Ya es posible la comunicación entre varios destinatarios o receptores (conferencia)

- Periódicos: Para saber qué estaba pasando en el mundo tenías que esperar a que llegara el periódico a tu casa o ir a comprarlo, por lo que no existía la información en tiempo real.
- Mapas: Si no sabías cómo llegar a un lugar, o bien consultabas algún mapa como la Guía Roji, o le preguntabas a alguien.

2.2.3- Como llega el internet a Nicaragua⁵

Para el alemán Cornelio Hopmann, “Nicaragua fue en 1988 el primer país de toda América Latina, que recibió su dominio nacional en Internet, antes que México, Brasil o Chile. No obstante, en estos primeros años las autoridades universitarias de la UNI, ni mucho menos el gobierno de aquel entonces estaba muy interesado en aprovechar esta puerta hacia el progreso”.

⁵ Hopmann, Cornelio. (2007). Internet en Nicaragua: La historia de las oportunidades desaprovechadas recuperado el 19 de junio del 2017 de: <https://interred.wordpress.com/1988/03/23/internet-en-nicaragua-la-historia-de-las-oportunidades-desaprovechadas/>



Según: Hopmann “La situación cambió cuando tres años más tarde Costa Rica abrió su conexión a Internet ya en línea y cuando una de las condiciones de financiamiento por la OEA era precisamente la conexión de Nicaragua vía Costa Rica. Pudo haber sido al revés. No obstante, mientras en Costa Rica bajo el auspicio de la Presidencia de la República ya se había establecido CRnet como organismo sin fines de lucro para promover el Internet, en Nicaragua, que tenía asegurado un financiamiento de la OEA, por nueve meses hubo un estira y encoge entre TELCOR, UNI y MEDE, sobre a quién le correspondía administrar los bienes, que terminó después de varias llamadas telefónicas Managua - San Francisco, culminando en un protocolo de entendimiento firmado allá entre el representante de TELCOR y la de la UNI, bajo influencia directa de las autoridades de la OEA y de la NSF (o sea hasta en cosas tan triviales va la mediación externa), arreglo hecho en los salones de trabajo de la II Conferencia Mundial sobre Internet. Los equipos quedaron así casi cinco meses en la aduana de Managua, por falta de entendimiento entre los nicaragüenses”.

Hoy en día 25 años después, el desarrollo de la tecnología ha venido incrementando a nivel mundial “Por ende el Internet”, Siendo un instrumento de mercadeo activo es decir de compra - venta mediante el navegador, es por eso que nuestro país a pesar de estar en vía de desarrollo le ha tocado actualizarse. No obstante; Según el informe del Foro Económico Global (WEF, por sus siglas en inglés), divulgado recientemente en Guatemala, Nicaragua ocupa el último lugar en Centroamérica en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Nuestro país pasó del puesto 116 en 2008 al puesto 125 en 2009. Otras naciones de la región latinoamericana cayeron en un promedio de cinco puntos, con excepción de Costa Rica, que pasó del puesto 60 en 2008 al 56 en el informe de 2009.

Usar Internet para programas de educación a distancia: resulta hasta mucho más económico llevar los programas de profesionalización para maestros de primaria y secundaria vía WEB a las regiones, que obligar a éstos a viajar cada fin de semana a



León o Managua. En este contexto vale la pena mencionar que el Concejo Nacional de Universidades CNU, el gremio de las universidades subsidiadas, gastó un poco más de 1.2 millones de dólares en asesoría, consultoría, etc. para mejorar los sistemas de información de las universidades públicas, sin muchos resultados tangibles, plata con la que se hubiera podido dotar a cada uno de los recintos de todas las universidades miembros del CNU, de una pequeña red local de unas 8 a 12 máquinas, con acceso a Internet en línea, mientras hoy en día solamente UNI, Universidad Centroamericana UCA y últimamente por esfuerzo propio, la UNAN - León, tienen este acceso.

Usar Internet no sólo como vehículo de publicidad, como la gran mayoría de las instituciones estatales y privadas, sino como instrumento de mercadeo activo, es decir de compra/venta vía Internet tanto hacia afuera como adentro. Si se invirtiera otra vez un porcentaje marginal de tantos caudales de cooperación destinados a promover, proyectar e incentivar la empresa privada, hacia el uso de Internet como tecnología facilitadora, entonces esta ayuda podría ser muchísimo más efectiva, eficiente y eficaz.

2.2.4- Contexto que surgieron las redes sociales

Hoy por hoy, las redes sociales representan un tema de actualidad para chicos y grandes por la importancia que tiene en el establecimiento de relación de contactos con otras personas conocidas o desconocidas. Para ellos es necesario conocer el contexto en el que surgen las redes sociales.⁶

A través de la historia de la humanidad los seres humanos hemos utilizado diversas formas para comunicarnos, desde la comunicación de señas, hasta la comunicación a distancias por medio de dispositivos tecnológicos avanzados. El primer medio de

⁶ Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C (2014). *Los orígenes de las redes sociales y los medios de comunicación*. Recuperado el 13 de marzo del 2017
https://www2deloitte.com/content/dam/deloitte/mx/documents/risk/gobierno-corporativo/GC_boletin_invierno2014_tema2.pdf



comunicación considerado moderno, fue la telegrafía⁷ seguido rápidamente por la telefonía, la radio, la televisión, la transmisión por cable y satélite y por supuesto internet. El desarrollo de estos medios de comunicación ocurrió en los últimos 150 años, aunque fue durante la última década en que el internet llegó a su auge.

Fue así como surgieron las redes sociales, cuyo “origen se remonta a 1995, cuando Randy Conrads⁸, crea el sitio web classmates.com, con el fin de que la gente pudiera recuperar o mantener el contacto con antiguos compañeros del colegio, universidad, etc.

Según otros autores, el primer sitio reconocido de red social se lanzó en 1997. SixDegrees.com permite a los usuarios crear perfiles, lista de sus amigos y, a partir de 1998, navegar por listas de amigos. Entre 1997 y 2001, una serie de herramientas de comunidad empezaron a apoyar diversas combinaciones de perfiles y amigos articulados públicamente. AsianAvenue, BlackPlanet, y MiGente permitían a los usuarios crear perfiles personales, profesionales y datos, los usuarios podían identificar a amigos en sus perfiles personales, sin solicitar la aprobación de esas conexiones. En este período también surgen otros sitios tales como: LiveJournal, Cyworld, LunarStorm. Sin embargo, la gran ola de las redes sociales se dio a partir del 2001.⁹

Sin embargo, recién en el 2001, y gracias a la caída del puntocom, comienzan a aparecer sitios o espacios sociales.

En el año 2002 surgen sitios web promocionando las redes de círculos de amigos en línea cuando el término se empleaba para describir las relaciones en las comunidades

⁷ Telegrafía, es la transmisión a larga distancia de mensajes escritos sin el transporte físico de cartas, originalmente sobre cables.

⁸ Randy Conrads, fue a la Universidad de Oregón, Estados Unidos. Se graduó en 1971 con licenciatura en Ingeniería Industrial. Antes de fundar Classmates.com

⁹ Anidjar, Silvina; Gun, Leandro Martín; Luna, Juan Daniel y Navarro, Luciana Andrea. (2009). Tecnología de la comunicación II. Las Redes Sociales. Recuperado el 01 de junio del 2016 de:

<http://tecno.unsl.edu.ar/Tecno/Tecno%20-09/trabajos%20finales/Las%20Redes%20Sociales.pdf>



virtuales. En este mismo año emerge el primer sitio capaz de generar círculos sociales: Friendster, el cual ha sido uno de los que mejor ha sabido emplear la técnica del círculo de amigos. En mayo del mismo año nace el sitio de publicación de fotografías Fotolog.com.

Facebook, Instagram, Tuenti, LinkedIn, Webkinzo, MySpace eran palabras que hace quince años no significaban nada. Hoy son las más populares redes sociales. Estas herramientas tecnológicas del siglo XXI ponen en comunicación a millones de personas todos los días. Se cuentan por miles los mensajes y fotografías que pueden verse a través de estas telarañas de la Red.

El término Fotolog (o fotoblog) originalmente se refería a una variante de weblog para la publicación de imágenes. En el 2003 surge MySpace, la segunda web más visitada de Internet. MySpace suele definirse como “un lugar de amigos”, donde es posible chatear, mandar mensajes, crear blogs, invitar a amigos a participar, e incluso personalizar la página, subir fotos y videos.

En el mismo año surge la necesidad de hacer conexiones de tipo profesional entre personas y entre personas y empresas, es ahí donde nace LinkedIn es una red social de carácter empresarial. También comenzó a funcionar “*del.icio.us*”, un servicio de gestión de marcadores sociales en la web, que podría compararse con nuestros favoritos, pero en este caso compartido con miles de usuarios. “*del.icio.us*” permite la construcción colectiva de marcas, que ayuda a otros usuarios a descubrir contenidos que quizás de distinta manera nunca se hubieran encontrado.

En febrero de 2004 fue lanzado el sitio Facebook, un espacio que permite publicar información personal y profesional, fotos, chatear y ser parte de grupos según intereses personales. Esta red social fue creada originalmente para estudiantes de la



Universidad de Harvard, aunque en la actualidad está abierta a cualquier usuario que quiera ser parte de ella.

La popularidad de estos sitios creció rápidamente y grandes compañías han entrado en el espacio de las redes sociales en Internet.

2.2.5- ¿Qué son las Redes Sociales?

Las redes sociales online son servicios prestados a través de internet que permiten a los usuarios generar un perfil público, en el que se plasman datos personales. Se fundamenta en la “Teoría de los Seis Grados de Separación” de Karinthy en 1929, la cual afirma que cualquier persona puede estar conectada a otra parte del planeta a través de una cadena de personas que no supera los seis intermediarios. Así, en 1998 nace SixDegrees¹⁰ y en el 2002 Friendster¹¹, a partir de aquí comenzarían numerosas redes sociales cuyo auge comienza en el 2003¹²

En este contexto, las redes sociales son plataformas virtuales que permiten a sus usuarios compartir información de distinta índole con propósitos diferentes. Para poder acceder a ellas solo hay que tener acceso a internet y crear una cuenta en cada una de ellas. Los jóvenes nacidos en esta época tecnológica, son considerados como nativos digitales, lo que representa una ventaja al momento de aprender a utilizar las redes sociales y todo lo que tiene que ver con nuevas tecnologías, porque están creciendo junto con el desarrollo de las TICS.

¹⁰ Friendster fue creado por Jonathan Abrams y Cris Emmanuel en 2002, California

¹¹ Sixdrees fue creada por Andrew Winreich, en la ciudad de New York.

¹² López Herrero, María; López Moreno, Virginia y Galán Martín, Emilio. (2016). Redes sociales de internet y adolescentes; Psicología del Desarrollo y de la Educación. Centro de Educación Secundaria de Getafe, España. Recuperado el 05 de abril del 2017 de:

http://www.websatafi.com/joomla/attachments/125_REDES%20SOCIALES%20PUBLICAR.pdf



2.2.6- Riesgos de las Redes Sociales

Las redes sociales, al ser inventos novedosos y actuales no quedan exentas de riesgos o posibles ataques malintencionados. Esto se debe principalmente al uso que el usufructuario hace de la información que comparte, adquiere y publica en estas plataformas virtuales, relacionada a la poca o nula privacidad de la información, lo que conlleva a la exposición de la propia vida íntima.

Las redes sociales permiten al usuario generar un perfil con sus datos, y para ello ofrece un formulario animando a completar el mayor número de datos posibles obligatorios como: nombre, edad, sexo, foto, aficiones y gustos; y otros datos no obligatorios como la formación académica, profesión e incluso orientación sexual, de modo que toda ésta información se hace pública para todos los demás usuarios ya que por defecto, la accesibilidad del perfil no es sólo para tus amigos, sino también para las personas que forman parte de la lista de contacto de tus amigos.

Es por ello que el propio concepto de red social conlleva a una cierta renuncia voluntaria a la intimidad en tanto que por el tratamiento masivo de información personal, los usuarios exponen su vida a personas que no necesariamente son conocidas. Hay que recordar que las redes sociales son usadas para establecer contacto con nuevas personas, de las cuales no sabemos nada de ellas y de sus intenciones.

Según un estudio reciente de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y el Instituto de Tecnologías de la Comunicación, al menos el 40% de los usuarios de redes sociales tiene abierto el acceso a su perfil a todo el que pase por ellas, sin restricción alguna de privacidad. Este problema es derivado de la falta de toma de conciencia real por parte de los usuarios de que sus datos personales serán accesibles por cualquier persona. Se desconoce en gran medida que los perfiles pueden ser archivados,



facilitando la creación de bases de datos de personas con fines ilícitos y del valor que éstos pueden llegar a alcanzar en el mercado. Por ello, se debe leer toda la información concerniente a la página web. En ella se explica quiénes son los titulares de la misma y la finalidad para la que se solicitan los datos.

Pero hay que destacar que los mayores riesgos afectan principalmente a los menores de edad, y que está directamente relacionados con la proliferación de información personal gráfica publicada por ellos mismos o por terceros, así como comentarios de naturaleza injuriosa que pueden ser delitos o faltas tipificadas en el Código Penal, con desconocimiento de la responsabilidad civil por herir el derecho a la propia imagen del individuo como al honor.

“Éste es el caso del *Cyberbullyng* en el cual se desarrollan conductas hostiles, se ataca la reputación, se daña la intimidad a través de comentarios, se inventan historias, se crean perfiles falsos, suplantación de la personalidad, etiquetan fotos, insultos, amenazas, chantajea con subir fotografías, etc.”

Por tanto, es esencial que los usuarios tengan en cuenta que la publicación de contenidos con información y datos respecto a terceros no puede ser realizada si éstos no han autorizado expresamente su publicación, pudiendo solicitar su retirada de forma inmediata. Luego estas redes sociales deben establecer canales de denuncias, garantizando las respuestas en un breve plazo de tiempo, eliminando el comentario o la fotografía lesiva con la intimidad de las personas. (Amaro González Jesús, Ingeniero en informática; septiembre 2016, pág. 12-13.)



2.2.7- Desventajas y ventajas del uso de las redes sociales

En las redes sociales encontramos grandes ventajas, pero también desventajas y esto es muy importante saberlo ya que las ventajas son muy notorias, pero las desventajas a veces pasan a segundo plano. (Sánchez Ramos Adriana Vianey, 2012, pág. 14 -18)

Dentro de las desventajas encontramos que la mayoría de los jóvenes no están totalmente conscientes de la información que comparten o lo hacen con el motivo de que solo sus “amigos” la vean; ese concepto de amistad en las redes y en la realidad no es el mismo pues en la red se le llaman amigos a cualquier persona que es invitada a ver el sitio de las otras personas y este acepta en ocasiones aun sin conocer a la persona que le envió la solicitud, además de que se publican fotos o videos familiares y esto conlleva a que en muchas ocasiones esa información llegue a personas equivocadas y se dé lugar a los crímenes por usuarios.

Por ejemplo, encontramos que en el Facebook (una de las redes más utilizadas), tiene ciertas debilidades como lo es el uso y manejo de la información que alberga en sus servidores, pues de acuerdo con su política de privacidad, guarda el tipo de navegador que está utilizando el usuario junto con su dirección IP (Identificación Personal), esto quiere decir que esta información le indica a la organización la ubicación geográfica del usuario y además de que combina esta información con el perfil, le permite crear un prospecto sobre los comportamientos del usuario. Otra desventaja y considerada un delito es el robo de identidad, esto es que una persona se haga pasar por otra u otras y perjudicar a diferentes usuarios, así como a la persona misma a quien se le robo su identidad.

Como podemos ver las redes sociales han alcanzado grandes dimensiones como medio de comunicación en los jóvenes así como medio de entretenimiento y su uso



cada día es más frecuente por tal motivo hemos ser conscientes de que así como nos ofrece múltiples beneficios también tiene sus desventajas por lo cual debemos tener mucho cuidado con lo que escribimos o publicamos pues ahora sabemos que no solo la gente que conocemos puede ver esa información sino que también es posible que esa información se comparta con personas que no conocemos.

Al igual debemos tener muy presente que las redes sociales son un medio con el que estaremos en contacto constantemente por esto considero que la información planteada es importante, pues nos da a conocer diferentes situaciones que se pueden presentar en el mundo de las redes sociales y no olvidemos que la mayoría de nosotros formamos parte de esas redes sociales, por lo tanto necesitamos recordar que tenemos un medio que nos facilita la comunicación y las relaciones sociales pero a la vez tenemos que ser conscientes que cualquier información que proporcionemos hay que hacerlo con responsabilidad y precaución.

Las redes sociales han revolucionado las formas de comunicarse, permitiendo contactarnos a cualquier hora del día con cualquier persona. Por ende mencionamos algunos aspectos positivos para la comunicación:

- Facilitan la comunicación a distancia, podemos hablar directamente con seres queridos que se encuentran en otros países. Ahora solo es necesario tener una conexión a internet en el ordenador o cualquier dispositivo móvil.
- Facilitan estar informado al segundo de lo que pasa en el mundo: permiten seleccionar el tipo de información que deseas.
- Conocer personas: Puede conocer los perfiles y entablar conversaciones.
- Permiten que las personas se expresen libremente: en este caso la red social nunca debería ser un sustituto del contacto presencial, pero si un escenario en el que practicar las habilidades sociales para exponerse al público cuando se sienta seguro.



2.2.8- Tipos de Redes Sociales:

2.2.8.1- Redes Sociales Generalistas:

Las redes sociales son estructuras donde las personas pueden interactuar y desarrollan diferentes tipos de relación en función de sus intereses o ámbitos de actividad. Cuando hablamos de redes sociales generalistas, nos estamos refiriendo a aquellas que no se dirigen a un tipo de usuario/a en concreto o tienen una temática definida. Por tanto hablamos de espacios de interacción multidisciplinarios donde se juntan usuarios/as de muy distinto perfil. A continuación presentaremos las siguientes redes generalistas¹³:

Facebook: En noviembre de 2011, Mark Zuckerberg anunció una nueva presentación para Facebook, se trata de la Biografía (Timeline, Línea del tiempo en inglés), que reemplazará al Muro. Se publicó en diciembre del mismo año, y tiene como objetivo agilizar y optimizar el paseo de los usuarios por los perfiles de todos los contactos. Contiene algunas mejoras, como por ejemplo, fecha exacta de publicaciones, actualizaciones de estado, comentarios, etc., y brinda la posibilidad de llegar a ellas casi de inmediato, así tengan mucho tiempo. Permite agregar una foto de portada adicional en la parte superior del perfil de la persona (cabe mencionar que esta es visible para todo el mundo, y no existe la posibilidad de cambiar la privacidad), mantiene ordenadas y organizadas las actividades de la persona: Lista de amigos, Me gusta en las páginas seleccionadas por el usuario, información personal, suscripciones, etc. También es posible agregar eventos que pasaron antes que el usuario se registrara en Facebook.

¹³ Asociación Aragonesa para la Cooperación Cultural. (2017). *Redes Sociales Generalistas*. Recuperada el 07 de abril del 2017 de:

www.infocultureinfo/2_redes_sociales_generalistas



Muchos usuarios argumentan sentirse demasiado incómodas por las nuevas funcionalidades y detalles de la Biografía, argumentando y a la vez exigiendo también el regreso del Muro. No obstante, a partir de agosto de 2012 hasta noviembre del mismo año, Facebook reemplazó gradualmente los Muros por las Biografías (haciéndolas obligatorias para todos).

En marzo de 2013, la web mashable filtró imágenes del nuevo cambio de imagen de la red social de Zuckerberg. Algunos de los cambios filtrados son la desaparición de las miniaturas de la derecha del nombre del usuario, además la columna donde se escriben las publicaciones pasará a localizarse a la derecha en vez de a la izquierda. Ampliando así el espacio para visualizar las opiniones personales, entre otros cambios.

Actualmente Facebook ofrece una variedad de servicios a los usuarios y ofrece los que se mencionan a continuación:

- a. Lista de amigos: En ella, el usuario puede agregar a cualquier persona que conozca y esté registrada, siempre que acepte su invitación. En Facebook se pueden localizar amigos con quienes se perdió el contacto o agregar otros nuevos con quienes intercambiar fotos o mensajes. Para ello, el servidor de Facebook posee herramientas de búsqueda y de sugerencia de amigos.
- b. Chat: Servicio de mensajería instantánea en dispositivos móviles y computadores a través de Facebook Messenger.
- c. Grupos y páginas: Se trata de reunir personas con intereses comunes. En los grupos se pueden añadir fotos, vídeos, mensajes, etc. Las páginas, se crean con fines específicos y están encaminadas hacia marcas o personajes específicos y no hacia ningún tipo de convocatoria.



Además, los grupos también tienen su normativa, entre la cual se incluye la prohibición de grupos con temáticas discriminatorias o que inciten al odio y falten al respeto y la honra de las personas. Si bien esto no se cumple en muchas ocasiones, existe la opción de denunciar y reportar los grupos que vayan contra esta regla, por lo cual Facebook incluye un enlace en cada grupo el cual se dirige hacia un cuadro de reclamos y quejas.

- d. Botón «Me gusta»: Esta función aparece en la parte inferior de cada publicación hecha por el usuario o sus contactos (actualizaciones de estado, contenido compartido, etc.), se caracteriza por un pequeño ícono en forma de una mano con el dedo pulgar hacia arriba. Permite valorar si el contenido es del agrado del usuario actual en la red social, del mismo modo se notifica a la persona que expuso ese tema originalmente si es del agrado del alguien más (alguno de sus contactos). Anteriormente iba a ser llamado "Me impresiona" pero los usuarios decidieron nombrarla "Me gusta", aunque también es llamado incorrectamente en Sátira: Una herramienta en progreso, para distinguir noticias de parodias de sitios web, ayudando a los usuarios a distinguir las noticias satíricas.¹⁴

Twitter: Es una red social de microblogging en tiempo real que te permite conectarte con las informaciones y usuarios/as que consideres interesante. A diferencia de Facebook, la creación de comunidad no se basa en la aceptación mutua. En Twitter no se tienen amigos sino que su formato de interacción se basa en:

Esta red te permite las siguientes opciones las cuales te facilitan la comunicación e interacción con los demás usuarios:

¹⁴ Fundación Wikimedia.inc (2017). Historia de Facebook. Recuperado el 19 de junio de 2017 de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Facebook>



- Pueden haber personas a las que sigas y te sigan (es tu comunidad o perfil de Twitter).
- Personas que sigues pero no te siguen (tú lees sus publicaciones pero ellos no leen las tuyas, forman parte de tu ámbito de interés pero la relación con ellos no es recíproca. Aunque puedas interactuar con ellos).
- Que te siguen pero no les sigues (porque no te interesa su perfil o sus informaciones).

Otras redes sociales generalistas

MySpace: Era una de las redes sociales más usadas (Hasta la llegada del gigante Facebook,). La pérdida de usuarios/as le ha obligado a reconducirse, dejando un lado su perfil generalista y construyendo un enfoque más especializado. Ahora mismo es utilizada fundamentalmente por una comunidad de usuarios/as relacionados/as con el sector de la música. Sirve como plataforma de difusión de las creaciones musicales de artistas y como lugar de encuentro con sus públicos.

Google+: Es la red social con la que Google ha intentado competir con Facebook. El mayor aliciente de esta red frente a su principal competidor es que mejora las condiciones de privacidad. La buena utilización que se puede hacer en esta red, en términos de difusión de la marca personal es similar a Facebook, por eso no repetimos las recomendaciones. Quizás a corto plazo, los usuarios de Facebook dejen de serlo y se vuelquen esta red.

Tuenti: Es una red social más enfocada a los/las usuarios/as más jóvenes (prácticamente no hay mayores de 30 años). Puede ser útil para algunas entidades que trabajen con públicos de estas edades.



Generalmente estas otras redes sociales generalistas se caracterizan para seguir a personajes favoritos que están determinados por lo que conocemos en el ámbito comunicacional como “Personajes de Farándula”. En las cuales, los fans de estos personajes públicos siguen a sus artistas favoritos, pero estos a ellos no.¹⁵

2.2.8.2- Redes Sociales Profesionales:

Por redes sociales profesionales, nos referimos a aquellas que específicamente han sido creadas como herramientas que generan contacto entre profesionales o entre profesionales y las empresas, con el objetivo de conseguir algún tipo de relación laboral. Y también a aquellas redes que promueven específicamente información en el ámbito cultural, con una percepción profesional¹⁶. A continuación se citan las más importantes:

LinkedIn: Es la red social de contactos profesionales con mayor número de usuarios en España. Puede ser utilizada para:

- Difundir nuestro perfil profesional.
- Establecer relaciones según nuestro perfil profesional.
- Contactar con empresas o personas relacionadas con nuestro sector laboral.
- Participar en grupos de interés.
- Aumentar nuestra visibilidad.
- Recomendar y ser recomendado.

¹⁵ Asociación Aragonesa para la Cooperación Cultural. (2017). *Redes Sociales Generalistas*. Recuperado el 07 de abril del 2017 de:

www.infocultureinfo/2_redes_sociales_profesionales

¹⁶ Asociación Aragonesa para la Cooperación Cultural. (2017). *Redes Sociales Profesionales*. Recuperado el 07 de abril del 2017 de:

www.infocultureinfo/3_redes_sociales_profesionales



Cultunet: Es una red especializada para profesionales de la cultura. Intenta el desarrollo y profesionalización del sector cultural. Algunos de los servicios que ofrece son:

- Una plataforma de empleo cultural
- Una red social de profesionales de la cultura
- Un espacio para la creación de blogs culturales
- Un foro abierto de gestión cultural
- Un mailing especializado de convocatorias culturales
- Una librería virtual de gestión cultural
- Un espacio de noticias

Fábrica Cultural: Es un portal dedicado a la difusión de información sobre las oportunidades culturales para profesionales de la cultura. Algunos de los servicios que ofrecen son:

- Información sobre becas, empleos y formación en el ámbito cultural.
- Un recurso de consulta y orientación sobre temas de cultura.
- Una herramienta para facilitar la creación de redes culturales.

Biosfera Cultural: Es un espacio web del Portal Iberoamericano de Gestión Cultural. Es una red de blog de profesionales de la cultura Iberoamericana. Es útil como fuente de información sobre la actualidad cultural además de servir como fuente de posibles contactos profesionales.

Estas redes profesionales tienen la finalidad de poner en contacto a personas con intereses comunes de manera formal en la web, principalmente para conocer las capacidades y experiencias laborales de los usuarios de estas redes para potencializar sus negocios o empresas. Además impulsan el aspecto cultural de una forma más profesional no solamente en el espacio físico, sino también en el espacio cibernético, debido a que la tecnología crece aceleradamente.



2.2.9- Aplicaciones Sociales y Redes Sociales

Antes de la aparición de las aplicaciones y las redes sociales vivíamos en un mundo computarizado, donde para acceder a una red social debíamos conectarnos por las computadoras, hoy en día con el avance de la tecnología existen teléfonos inteligentes donde se descargan la aplicación de la red social de preferencia y navegar en ellas.

Javier Martín (Mayo 2007), la diferencia entre una Aplicación Social y Red Social es:¹⁷

- **Aplicaciones Sociales:** son las herramientas online que permiten a un usuario generar o gestionar contenidos (artículos, fotos, videos, enlaces, sonidos, etc.) para su propio uso y disfrute. Una vez que esos contenidos están online otros usuarios pueden visualizar esos contenidos, comentarlos, votarlos, de forma que aparece una interacción social basada en esos contenidos. Ejemplos de aplicaciones sociales son youtube, flickr y twitter.
- **Redes Sociales:** son sitios web en el que el objetivo principal es que los usuarios que se dan de alta puedan conocer y entrar en contacto con otros que tienen intereses en común. En las redes sociales la base son los perfiles de los usuarios y tras descubrir esos perfiles se pueden usar otro tipo de herramientas para potenciar la comunicación.

La diferencia entre ambos términos consiste en que mientras las aplicaciones sociales son herramientas que nos sirven para navegar en internet, las redes son sitios web de internet que nos ponen en contacto con otras personas.

¹⁷ Martín J. (2007). *De Aplicaciones Sociales y Redes Sociales*. Recuperado el 25 de agosto del 2016 de: <https://loogic.com/de-aplicaciones-sociales-y-redes-sociales/>



2.2.10- Tipos de Aplicaciones Móviles

Se puede decir que una aplicación móvil, es una aplicación informática desarrollada para ser ejecutada a través de un dispositivo móvil inteligente, tablet u otro y su funcionalidad depende del propósito para el que fueron creadas. Estas se encuentran en tiendas, por medio de las cuales son accedidas por el público que desee usarlas. Dentro de estas plataformas de distribución de las aplicaciones móviles, se podrá encontrar de dos tipos, gratis y de pagas, pero eso es algo lo cual no es de interés para el estudio. De acuerdo a su uso y funcionalidad son:

1. **Whatsapp:** Es una aplicación de mensajería instantánea, actualmente gratuita, para teléfonos inteligentes, que envía y recibe mensajes mediante Internet. Además de utilizar la mensajería en modo texto, los usuarios pueden crear grupos y enviarse mutuamente, imágenes, vídeos, documentos, grabaciones de audio y llamadas de Voip.

En el 2009 la historia de esta aplicación comenzó con la aplicación WhatsApp para iPhone, con un nombre llamativo al ser el acrónico de “What’s up” (¿Qué pasa?) y “app” (aplicación). Uno de sus logros secretos es su nombre ya que el What’s up era muy usado en forma de broma desde la película Scary Movie volviéndose aún más pegadizo.

Fue fundada en 2009 por Jan Koum, quien fue el director del equipo de operaciones de plataforma de Yahoo y el antiguo jefe del equipo de ingenieros Brian Acton. La compañía tiene su sede en Silicon Valley. Esta aplicación comenzó con un motivo simple: una mensajería sencilla, que no pesara mucho y al principio con un pago pequeño.



Solo necesita conexión a Internet y en tiempo real y estarás conectado con los amigos. Entre los jóvenes causó furor. Al poco tiempo la aplicación ya tenía más de 250.000 usuarios. Dado su desarrollo buscaron inversores y consiguieron 10 millones de dólares por parte de la empresa Sequoia Capital para ampliar servidores. En el 2010 un año después llegaron al mundo Android, convirtiéndolo en uno de sus máximos logros, para ese entonces la aplicación ya tenía una reputación ganada como una de las mejores aplicaciones del mercado in iOS.

En el 2011 se unieron a Windows Phone y con la opción de pasar fotos. WhatsApp fue retirado de la AppStore el 14 de enero de 2012 durante cuatro días por fallos de seguridad según rumores en Apple. En el 2013 llegó a ser la aplicación más descargada, con más de 400 millones de descargas y un promedio de 4 mil descargas nuevas diarias.

El 22 de febrero de 2014 tuvo unos fallos a nivel mundial, los responsables de WhatsApp reconocían la caída del servicio en una cuenta de Twitter dedicada a informar de posibles fallos en la aplicación, @wa_status En el mes de marzo de 2015 permitieron hacer llamadas de voz por medio de VoIP, esta actualización se soltó poco a poco entre los usuarios. Inicialmente para sistemas Android, posteriormente para otros sistemas operativos. Para activarlo solo debían recibir una llamada de algún usuario que ya tuviera el servicio activo, por lo que se fue activando poco a poco.

También en 2015 se lanzó WhatsApp Web la cual permite utilizar WhatsApp en un computador sincronizando el teléfono con la computadora mediante un código QR. Se puede acceder siguiendo las instrucciones en web.whatsapp.com. Ya en este 2016 se habilitó el cifrado de extremo a extremo para mejorar la seguridad y la posibilidad de compartir documentos. La posibilidad de citar mensajes o formatos de texto en los mensajes.¹⁸

¹⁸ Cascón Baños, Juan (2016). La Historia de Whatsapp. Recuperado el 10 de mayo del 2017 de: <http://www.frikipandi.com/public/post/historia-whatsapp/>



2. Facebook Messenger: Es un servicio de mensajería instantánea y aplicación de software. Originalmente desarrollada como Facebook Chat en 2008, la compañía renovó su servicio de mensajería en 2010, y posteriormente lanzó iOS independiente y aplicaciones de Android en agosto de 2011. Con los años, Facebook ha lanzado nuevas aplicaciones en una variedad de diferentes sistemas operativos, lanzó un sitio web dedicado, Y separó la funcionalidad de mensajería de la aplicación principal de Facebook, requiriendo que los usuarios descargaran las aplicaciones independientes.

Facebook Messenger permite a los usuarios de Facebook enviar mensajes entre sí. Complementando las conversaciones regulares, permite a los usuarios realizar llamadas de voz y video llamadas tanto en interacciones individuales como en conversaciones de grupo. Su aplicación para Android tiene soporte integrado para SMS y "Chat Heads", que son iconos redondos de fotos de perfil que aparecen en la pantalla independientemente de qué aplicación esté abierta.

En diciembre de 2015, la aplicación para Android de Facebook Messenger en algunas regiones (tales como Australia, India, Indonesia, Sudáfrica y Venezuela) se pudo usar sin tener una cuenta, simplemente con el nombre y el número de teléfono. Estos cambios fueron destinados a ser una alternativa a la aplicación WhatsApp. Las actualizaciones posteriores añadieron la posibilidad de utilizar Facebook Messenger como un cliente de mensajería de texto de reemplazo en Android.¹⁹

¹⁹ Fundación Wikimedia.inc (2017). Facebook Messenger. Recuperado el 10 de enero del 2017 de: https://es.wikipedia.org/wiki/Facebook_Messenger



4. **Instagram:** Es una aplicación para iPhone o para Android que permite tomar fotografías, modificarlas con efectos especiales, para luego compartirlas en otras redes sociales como facebook, twitter o flickr desde la propia aplicación. El nombre Instagram proviene de las fotografías “instantáneas” que se tomaban con las cámaras Polaroid. Cuenta con 11 filtros digitales que permite transformar las fotografías que se toman, mejorando la calidad del producto final, además se pueden modificar los colores, el ambiente, los bordes y los tonos. La imagen final se puede compartir en muchas redes sociales (mencionadas anteriormente), e incluso enviar a través del correo electrónico. También se pueden procesar y compartir fotos que se tomaron en otro momento y estaban almacenadas en el teléfono móvil.²⁰

5. **Snapchat:** Es el nuevo fenómeno social que ha arrasado entre la juventud. Su éxito ha llegado a un punto en el que facebook intentó comprarlo por 3000 millones y aun así fracasó. A través de la app envía más de 400 millones de fotos al día (más que en facebook), y solo hace falta ver la repercusión que ha generado a nivel mundial desde que comenzó su andadura en septiembre 2011.

En su base, Snapchat funciona de forma similar a una app de mensajería instantánea, permitiendo añadir contactos y enviarles mensajes en forma de fotos o videos de manera individual o a grupos. La principal diferencia es que el usuario selecciona el tiempo que el receptor podrá ver el mensaje medida en segundos (de 1 a 10 segundos) antes que se destruya. Snapchat es quizás la app más rápida a la hora de sacar una foto con tu móvil y compartirla, por lo que sus ventajas es que permite compartir de forma rápida, efímera (24 horas) e imperfecta, ya que al ser temporal no existe esa obsesión por la perfección que sí se da en otras herramientas como Instagram.²¹

²⁰ Rubira, F. (2013). ¿Qué es Instagram y para qué sirve? Recuperado el 10 de mayo del 2017 de: http://www.google.com.ni/amp/www.elconfidencialdigital.com/opinion/tribunal_libre/Instagram

²¹ Docuxorblog. (2016). Generación Postureo. Recuperado el 10 de mayo del 2017 de: <https://docuxorblog.wordpress.com/author/docuxorblog/>



2.2.11- Comunicación

Somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales. La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.

En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.²²

- **Emisor:** La persona (o personas) que emite un mensaje.
- **Receptor:** La persona (o personas) que recibe el mensaje.
- **Mensaje:** Contenido de la información que se envía.
- **Canal:** Medio por el que se envía el mensaje.
- **Código:** Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- **Contexto:** Situación en la que se produce la comunicación.

La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor. Para ello se necesita enviar el mensaje de forma clara, sencilla y coherente. De lo contrario, el mensaje puede ser malinterpretado, y la comunicación se ve interrumpida porque el objetivo del mensaje no se cumplió.

²² Marcuello García, Ángel A. (2003). Habilidades de comunicación: Técnicas para la comunicación eficaz. Recuperado el 13 de marzo del 2017 de:
www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicación-eficaz.shtml



2.2.11.1- Tipos de Comunicación

Según Ángel Marcuello²³: las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal: La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz). Por otra parte, la comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

“Comunicación verbal Palabras (lo que decimos) Tono de nuestra voz Comunicación no verbal Contacto visual Gestos faciales (expresión de la cara) Movimientos de brazos y manos Postura y distancia corporal”.

Pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales. Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal. Ejemplo: Un hijo le entrega un regalo a su padre por su cumpleaños y éste, con una expresión de decepción, dice: “Gracias, es justo lo que quería”. Un chico encuentra a su mejor amigo por la calle y, cuando le saluda, el otro le devuelve el saludo con un frío y seco “hola” y desvía la mirada.

El tipo de comunicación está determinada por el canal a utilizar para transmitir el mensaje, en este sentido, tenemos que saber utilizar el canal correcto y las palabras adecuadas para que el mensaje sea interpretado de la manera que el emisor desee, y así la

²³ Ángel Marcuello, Jefe del Gabinete de Psicología de la Escuela de Especialidades Antonio de Escaño, España.



comunicación este dada de forma asertiva y eficaz. Es por eso importante saber expresar la idea, principalmente en los canales no verbales, como lo son las aplicaciones de mensajería de textos.

2.2.12- ¿Cómo afectan las redes sociales a la comunicación escrita?²⁴

Con el aumento de la tecnología también ha aumentado el uso de redes sociales, lo cual afecta a nuestra comunicación. Los medios de comunicación de antes han quedado en el olvido ya que han sido reemplazados por la eficiencia de estas redes sociales que nos mantienen en contacto en cualquier lugar del mundo.

2.2.12.1- Afectaciones a la Comunicación Escrita

El uso de estas redes depende de las necesidades, del público, de los intereses y los gustos que tengan los cibernautas. Si bien es cierto que las redes sociales han abierto una ventana al mundo, también nos han expuesto a variaciones de la escritura tanto correctas como erróneas, que pueden confundir e influir en el uso del lenguaje.

El lenguaje evoluciona constantemente, y hoy con las redes sociales cada día es más notorio. Por eso la Real Academia de la Lengua Española (RAE) y otras organizaciones del lenguaje incorporan y adecúan términos. Un ejemplo de esto son las palabras *tuítear*, *blogger*, *chatear* y otras que son o están en proceso de ser parte del diccionario oficial de la RAE (Clarín, 2012). Casos comunes en las redes, es el uso incorrecto de las letras b, v, s, c, z, mayúsculas, minúsculas, eliminación de vocales. Incluso se halla la “oralidad escrita” y la “escritura oralizada”, es decir que se escribe como se habla o se habla como se escribe (Vaquero María Montserrat, Costa Rica, Diciembre 2013, Pág. 22.). También

²⁴ Contreras, J. (2015). *Cómo afectan las redes sociales a la comunicación*. Recuperado el 13 de marzo del 2017 de: <https://prezi.com/5vntdp8k6xmd/como-afectan-las-redes-sociales-a-la-comunicación>



se encuentran cambios intencionados de las palabras (heterografías), por ejemplo: “Ssii fueraz una estrella fugaz ezcribiirria en lo alto del cielo” (Si fueras una estrella fugaz escribiría en lo alto del cielo).

Algunos autores afirman que esta escritura es una nueva forma de expresión de los jóvenes quienes pretenden mostrar originalidad y rebeldía en estos espacios informales, que son aceptados y entendibles en sus círculos virtuales. Sin embargo, la constante escritura errónea puede confundir y hacer creer que determinados términos están escritos de forma correcta por la repetición de su uso. En vista de esto, hace varios años se creó el término *hoygan*, en vez de *oigan*, refiriéndose a las personas que tenían muy mala ortografía y poca cortesía (Pablo Linde, Periodista Escéptico, España. 2012); lo que mostraba una protesta para que los cibernautas caigan en cuenta de su falencia ortográfica en las redes.

Por otro lado, ha surgido también la necesidad de abreviar palabras por ahorro de tiempo y espacio: “xq” (porque), “tqm” (te quiero mucho), “xoxo” (besos y abrazos), etc. Además, encontramos los emoticones, para hacer el mensaje más expresivo: XD (cara sonriente), :/ (cara dudosa), x_x (cara aturdida), entre otras. Estas nuevas formas de expresión no necesariamente están aceptadas académicamente pero son producto de la necesidad de los cibernautas y ya son parte de la cultura digital.

Además aceleraron el ritmo de la transmisión de información que incentiva a ser más rápidos y precisos en los mensajes. En vista de esto debemos evaluarnos y tomar conciencia de la importancia de mostrar lo mejor de nosotros, de tener una marca personal con credibilidad mediante el uso correcto de lenguaje, el respeto hacia los demás y, sobre todo, de ser difusores de buenas normas de escritura y cortesía.²⁵

²⁵ Tirira, Mishel. (2013). *La escritura en las Redes Sociales*. Recuperado el 04 de mayo del 2017 de: www.usfq.edu.ec/publicaciones/para_el_aula/Documents/para_el_aula_08/pea_008_0010.pdf



Esta situación se hace cada vez más frecuente debido al uso e incremento exponencial de las redes sociales, que limita el número de caracteres para plasmar nuestros pensamientos, historias o información relevante. Esto ha llevado a cabo a una inminente deformación del lenguaje escrito.

Dicha deformación no se limita a las redes sociales; de hecho estas no lo provocaron, esto fenómeno inició con los mensajes de texto, que en 150 caracteres aproximados (que incluyen signos de puntuación y espacios), obligan a reducir la información sin perder la coherencia del mensaje. Luego surgió el correo electrónico, que aunque tiene espacios ilimitados de texto, siguió con esa tendencia de reducir los mensajes a su mínima expresión para gastar el menor tiempo y energía posible en transmitir la información que era motivo de dicho correo; con la llegada del internet, también nos volvimos susceptibles a recibir la influencia del lenguaje escrito en inglés esto es, palabras sin acentos, un solo signo de admiración o interrogación, etc. Por último la tendencia fue más allá y se trasladó al chat, donde, aunque de igual manera hay espacio ilimitado para pasar información, también aplicamos la deformación del lenguaje al manejarlo incompleto o incorrecto.²⁶

2.2.12.2- Algunos aspectos que mejoran la comunicación

Lo que mejora la comunicación es utilizar las palabras correctas para facilitar la comprensión del mensaje, de acuerdo a lo que se quiere comunicar. Más aún en la comunicación escrita. A continuación hay una serie de sugerencias para mejorar la comunicación verbal o escrita:

²⁶ DNA Translation. (2011). Escritura y Deformación del lenguaje en redes sociales y otros medios de comunicación. Recuperado el 04 de mayo del 2017 de: <http://elempresario.mx/redes-sociales/escritura-deformacion-lenquaje-redes-sociales-otros-medios-comunicacion>



- Al criticar a otra persona, hablar de lo que hace, no de lo que es. Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie. Hablar de lo que es una persona sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Eres un desastre"; mientras que hablar de lo que hace sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Últimamente te olvidas mucho de las cosas". El mensaje está redactado de manera que no incita a la actitud defensiva.
- Discutir los temas de uno en uno, evita discutir o hablar otros temas que no vienen al caso de lo que se habla en el momento.
- No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas, ya que producirían un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva.
- No hablar del pasado. Sacar a relucir los "trapos sucios" del pasado, no sólo no aporta nada provechoso, sino que despierta malos sentimientos.
- Ser específico, concreto, preciso, es una de las normas principales de la comunicación. Si por ejemplo, nos sentimos solos/as y deseamos más tiempo para estar con nuestra pareja, no le diga únicamente algo así: "No me haces caso", "Me siento solo/a", "Siempre estás ocupado/a". Sería apropiado añadir algo más. Por ejemplo: "¿Qué te parece si ambos nos comprometemos a dejar todo lo que tenemos entre manos a las 9 de la noche, y así podremos cenar juntos y charlar?".
- Evitar las generalizaciones. Los términos "siempre" y "nunca" raras veces son ciertos y tienden a formar etiquetas. Es diferente decir: "últimamente te veo algo ausente" que "siempre estás en las nubes". Para ser justos y honestos, para llegar a acuerdos, para producir cambios, resultan más efectivas expresiones del tipo: "La mayoría de veces", "En ocasiones", "Algunas veces", "Frecuentemente". Son formas de expresión que permiten al otro sentirse correctamente valorado.
- Ser breve. Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratado como alguien de pocas luces o como un niño. En todo caso, corre el peligro de que le rehúyan por pesado cuando empiece a hablar. Hay que recordar que: "Lo bueno, si es breve, es dos veces bueno".



2.2.13- Comunicación Asertiva

“Es un tipo de habilidad social, es el comportamiento adecuado donde se puede expresar lo que se siente, piensa, cree o se necesita, sin ofender a los otros, abriendo posibilidades de diálogos o amistades con los demás”.²⁷

No todas las personas poseen esta habilidad, para algunos es fácil comunicarse asertivamente porque es una destreza nata, sin embargo, para otras no lo es, y tienen que aprender a desarrollarla, porque son seres en constante comunicación y tienen que expresar sus ideas, pensamientos y emociones de forma correcta para poder ser comprendidos.

2.2.13.1- Características de la comunicación asertiva

La comunicación asertiva es un estilo de comunicación valiosa que tiene un inmenso impacto tanto en las relaciones emocionales, como en las relaciones laborales y profesionales, a continuación, se presentaran seis características fundamentales para tener una comunicación asertiva y cien por ciento eficaz²⁸:

- Tener contacto visual ya que demuestra interés y actitud aumentando sustancialmente la confianza y cercanía.
- Tener postura corporal abierta ya que tu comunicación no verbal demuestra interés y sinceridad.

²⁷ Llacuna Morera, Jaume y Pujol Franco Laura. (2004). La conducta asertiva como habilidad social. Recuperado el 14 de marzo del 2017 de:

http://www.insht.es/InsntWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf

²⁸ Medina Alberto. (2011). Características de la Comunicación Asertiva. Recuperado el 13 de marzo del 2017 de:

<https://2011vivebien.wordpress.com/2011/09/10/carecteristica-de-la-comunicación-asertiva>



- Observa tus gestos faciales y aprende a controlarlos, ya que éstos ayudan a dar énfasis a los mensajes que deseas reforzar.
- Fíjate en tus niveles de voz, al modularlos son más convincente y aceptable y no deben ser tímidos.
- Analiza cuanto tiempo escuchas y cuánto tiempo eres escuchado para aumentar la receptividad y el impacto.
- Identifica cuánto, cómo, cuándo y dónde intervienes, además observa la calidad de tus intervenciones en las conversaciones.

2.2.13.2- Características de una persona asertiva²⁹

- Se siente libre de manifestarse como es: “éste soy yo” “esto es lo que yo siento, pienso y quiero”.
- Puede comunicarse con la gente de cualquier nivel: con extraños, amigos y familia. Esta comunicación es siempre abierta, directa, sincera y apropiada.
- Se orienta activamente hacia la vida: va detrás de lo que quiere.
- Actúa de forma que se respeta así mismo: acepta sus limitaciones consiente de que no siempre puede ganar, sin embargo, siempre se afana por hacer el bien de tal manera que gane, pierda o se retire, conserva su autoestima.
- Sabe manejar situaciones difíciles diciendo la palabra oportuna, de manera oportuna y en el momento oportuno.
- No permite que los demás se aprovechen.
- Es capaz de decir lo que quiere, desea y opina.
- Está satisfecho con los resultados
- No generaliza
- Gane o pierda conserva su propio respeto.

²⁹ Universidad Politécnica de Valencia. (2015). Característica de una persona asertiva. Recuperado el 13 de marzo del 2017 de: <https://www.upv.es/contenidos/SIEORIEN/infoweb/sieorien/info/839594C.pdf>



Pasos básicos para un mensaje asertivo:

- Demuestra que escuchas y entiendes: entiendo tu problema...
- Di lo que piensas u opinas: sin embargo, yo pienso, opino...
- Di lo que quieres que suceda: por lo tanto, sugiero...

2.2.14- Comunicación asertiva en espacios virtuales³⁰

Las redes sociales se crean con el fin de propiciar espacios de comunicación común entre sus miembros, en el cual es posible expresar con claridad en forma apropiada el contexto y la cultura, posiciones, percepciones o necesidades respecto a una temática en específica, con el fin de que estos aportes sean aceptados de forma efectiva o más bien critica, además de recibir retroalimentación por parte de los demás miembros de la red.

En este aspecto Amanda Bravo, Psicóloga, Bogotá, Colombia (2007), afirma que la persona que se comunica asertivamente, expresa en forma clara lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores. Para esto al comunicarse da a conocer y hacer valer sus opiniones, derechos, sentimientos y necesidades respetando a las demás personas.

También existen normas que facilitan una convivencia y comunicación más grata entre distintos usuarios de contextos de comunicación virtual como es el caso de las redes sociales, propician cumplimiento de un proceso de comunicación asertiva, seguidamente se enlistan algunas de estas normas citadas por José Luis Hernández, Costa Rica (2005):

³⁰ Morales Bolaños A. y Duran Gutiérrez, Y. (2013). Redes Sociales: Herramientas para propiciar una comunicación más efectiva en procesos educativos de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. Recuperado 27 de mayo del 2016 de: www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/ponencias/yeudrin_andrea_128.pdf



- Buena educación: normalmente en internet somos anónimos. Esto no implica que se pueda ofender a otros usuarios.
- Respeto del tiempo de otros usuarios: no todas las personas cuentan con suficiente tiempo para dedicarse por completo atender a un mismo usuario en la red. Por lo que antes de publicar una consulta u opinar sobre una temática se debe buscar previamente información y asegurarse si ya no existe soluciones u opiniones al respecto.
- Normas de comportamiento. Antes de participar en una actividad en internet, se debe observar y conocer la conductas, costumbre y normas del sitio.
- Forma parte de una conversación. Cuando se desea formar parte de una conversación, tema de foro, u otro, se debe hacer con seguridad y certeza sobre lo que se va expresar.
- Forma de escritura dar siempre una buena impresión a través de la escritura. Procurar conservar la ortografía y buen uso de las mayúsculas, ya que en internet se significa que se estas gritando y se considera de mala educación. También está mal visto una escritura usando caracteres especiales para sustituir letras, como por ejemplo 3scr1b1r t3xt0s d3 3st4 f0rm4, con excesivos colores o alternando mayúsculas y minúsculas sin ningún sentido.
- Privacidad/intimidad es muy importante respetar los datos de los demás usuarios y no publicar información sin previo consentimiento de los involucrados.
- Errores y defectos todos somos humanos y por lo tanto, todos nos equivocamos. No se debe juzgar, mostrar prepotencia y mucho menos reírse de alguien por sus fallos.

El cumplimiento de estas u otras normas suele vincular mala fama y problemas de socialización al usuario e incluso pueden llegar a ser retirado de una comunidad virtual académica o social si el mal comportamiento es reiterativo, porque es muy fastidioso estar en comunicación con una persona que incurra en estos errores.



2.3 Marco Teórico Conceptual

Aglutina: Unir o pegar dos cosas.

Aliciente: Aspecto positivo de algo que sirve de estímulo y mueve a una persona a realizar una acción o actuar de determinada manera.

Aplicación: Programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas

Aplicaciones móviles: Programa que se puede descargar y acceder directamente desde su teléfono o desde algún otro aparato móvil.

AsianAvenue: Sitio de redes sociales dirigido a la comunidad asiática.

Blackplanet: Lanzado en 1999, era un sitio de redes sociales destinado a las personas de raza negra.

Blog: Sitio web que incluye, a modo de diario personal de su autor o autores, contenidos de su interés, actualizados con frecuencia y a menudo comentados por los lectores.

Canales: Medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor, que remite a un referente.

Classmate: Aplicación descargar que sirve para efectos y aplicaciones.



CNU: Consejo Nacional de Universidades

Código: Lenguaje con que se comunica el emisor y el receptor, el emisor y el receptor deben utilizar el mismo código para que la comunicación sea posible.

Comunicación agresiva: Personas que comunican de manera violenta solo tienen en cuenta sus propios derechos y no tienen en cuenta los sentimientos de los demás.

Comunicación asertiva: Es clave para lograr el éxito en la vida, es decir se firmes en nuestras decisiones sin llegar a la pasividad.

Comunicación de señas: Es aquel que se basa en las expresiones faciales, movimientos corporales y gestuales para comunicarse. Como todo tipo de lenguaje, tiene claramente definidas las estructuras gramaticales.

Comunicación interpersonal: Proceso que ocurre entre un emisor y un receptor que están enviando y recibiendo mensajes en una transacción continua. Es el hecho de hablar cara a cara, en un nivel de interacción persona a persona.

Comunicación no verbal: Proceso de comunicación en el que existe un envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante indicios, gestos y signos.

Comunicación pasiva: Es propia de una persona con baja autoestima, lo que la lleva a no creer ni en sí misma ni en sus propias ideas, y mucho menos en sus propios derechos.

Comunicación Social: Campo de estudios interdisciplinarios que investigan la información y la expresión, los medios de difusión masivos y las industrias culturales.



Comunicación virtual: Contacto que se realiza en un espacio no físico si no que se realiza por Internet.

Comunidades virtuales: Designa a las personas unidas a través de Internet por valores o intereses comunes. La meta es crear valores a través del intercambio entre los miembros al compartir sugerencias, consejos o simplemente debatir un tema.

Conducta hostil: Conducta abusiva y agresiva que puede reflejarse en violencia emocional o física, de mano de una sola persona, un grupo pequeño o una gran cantidad de gente y estar dirigida, de igual forma, a uno o más sujetos.

Contacto visual: Situación donde dos individuos se miran uno al otro a los ojos al mismo tiempo.

Cyberbullyng: Tipo de acoso que se vale de medios informáticos para el hostigamiento de una persona. La palabra se compone con el vocablo inglés bullyng, que refiere acoso e intimidación, y el prefijo ciber-, que indica relación con redes informáticas.

Cyworld: Es un servicio de red social surcoreano manejado por SK Communications (Hangul: SK커뮤니케이션즈), una filial de SK Telecom (Hangul: SK텔레콤)

Desarrollo académico: Estudia los conocimientos, teorías y principios que facilitan los procesos de aprendizaje y que fundamentan el diseño, aplicación y evaluación de las intervenciones psicopedagógicas que, desde la perspectiva diagnóstica, preventiva, evolutiva y de la potenciación personal.



Dispositivos móviles: También conocido como computadora de bolsillo o computadora de mano (palmtop o handheld), es un tipo de computadora de tamaño pequeño, con capacidades de procesamiento, con conexión a Internet, con memoria, diseñado específicamente para una función, pero que pueden llevar a cabo.

Disyuntiva: Implica una relación excluyente entre dos elementos o tienen la capacidad de desunir o separar

Emisor: Proceso de información que emite o envía el mensaje a través de un canal hasta un receptor, perceptor y/u observador.

Espacios sociales: Desarrollan y conviven los grupos sociales, los cuales se diferencian en función de su posición, la cual es marcada por dos criterios: capital económico y cultural.

Etiquetas: Son mensajes breves que el sistema aplica automáticamente a ciertas ediciones en historiales, cambios recientes y otras páginas especiales.

Facebook: Red social gratuita que permite a los usuarios interconectarse para interactuar y compartir contenidos a través de internet.

Factibilidad: Disponibilidad de recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas.

Fanpages: Traducido al español quiere decir página de fans, y no es otra cosa que una página web que ha sido diseñada por personas que desean emprender algún negocio.



Flickr: Sitio web que permite almacenar, ordenar, buscar, vender y compartir fotografías o vídeos en línea, a través de Internet.

Fotografía: Arte y técnica de obtener imágenes duraderas debido a la acción de la luz.

Fotografía lesiva: Es una imagen que perjudica y causa daños.

Fotolog o fotoblog: Blog fotográfico o flog es un blog al cual se le agrega una fotografía por entrada o artículo.

Framework: Conjunto estandarizado de conceptos, prácticas y criterios para enfocar un tipo de problemática particular que sirve como referencia, para enfrentar y resolver nuevos problemas de índole similar.

Friendster: Red social de entretenimiento con sede en Malasia. Este fue previamente considerado como una web social después de que la pagina fue rediseñada.

Guía Roji: Fundada en 1928, por el Sr. Joaquín Palacios Roji Lara, quien inició el negocio como un pasatiempo, y quien recorrió a pie la ciudad de México para poder publicar el primer mapa de la Ciudad acompañado de un índice de localización de las calles.

Herramientas online: Utilizado en el ámbito de la informática para nombrar a algo que está conectado o a alguien que está haciendo uso de una red (generalmente, Internet).

Herramientas tecnológicas: Programas y aplicaciones (software) que pueden ser utilizadas en diversas funciones fácilmente y sin pagar un solo peso en su funcionamiento.



Hi5: La red social (del inglés: Social networking site).

Imagen del individuo: Imagen en la mente individual es compartida por muchas personas, se transforma en una imagen mental colectiva.

IMP: Procesador de mensajería de Interfaz.

Interlocutores: Persona que participa en una conversación ejerce el rol de interlocutor en una charla en la que se establece un feedback entre los participantes en la misma.

Intermediarios: Especie química habitualmente de baja estabilidad que aparece y posteriormente desaparece en el mecanismo de reacción.

Internet: Sistema de redes informáticas, interconectadas mediante distintos medios de conexión, que ofrece una gran diversidad de servicios y recurso como por ejemplo, el acceso de plataformas digitales.

IP: Identificación Personal.

Ítem: Unidad de un conjunto.

LinkedIn: Comunidad social orientada a las empresas, a los negocios y el empleo, partiendo del perfil de cada usuario.

Livejournal: Nombre de un sitio de weblog que permite a los internautas mantener un periódico o diario en línea.



Lunarstorm.: Comercial sueco financiado públicamente web site financiado social de la red para los adolescentes.

Mailing: Envío de información publicitaria por correo a un gran número de personas de manera directa y personalizada.

MEDE: (Mecanismo Europeo de Estabilidad), facilita ayuda financiera en forma de préstamos a los países de la zona euro que sufran graves problemas de financiación. Esta ayuda financiera se activará únicamente cuando se reciba la petición de algún país de la zona del euro.

Medio de comunicación: Instrumentos, canales o formas de transmisión de la información de que se valen los seres humanos para realizar el proceso comunicativo.

Medio de entretenimiento: Pueden servir de transmisión de mensajes sociales, sensibilización respecto a cuestiones sociales y creación de estados de opinión pública.

Mensaje: Es un recado que una persona envía a otra.

Mensajería de texto: Mensaje que se recibe entre dispositivos móviles de forma escrita.

Mensajería instantánea: Forma de comunicación en tiempo real entre dos o más personas basadas en texto.

Mensajería multimedia: Estándar de mensajería que les permite a los teléfonos móviles enviar y recibir contenidos multimedia, incorporando sonido video o fotos.



Messenger: Aplicación de mensajería oficial de facebook que permite entablar conversaciones de texto.

Microblogging: Servicio que permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves, generalmente solo texto.

Multiplataforma: Término usado para referirse a los programas, sistemas operativos, lenguaje de programación u otras clases de software.

MySpace: Servicio de red social propiedad de specific media.

Nanoblogging: Permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves, generalmente breves.

NCP: Network Control Protocol.

Network Information Center:

NSF: National Science Foundation.

OEA: Organización de Estados Americanos.

ONG: Organismo No Gubernamental.

Online: Ámbito de la informática para nombrar algo que está conectado a alguien que está haciendo uso de red.



OPS: Organización Panamericana de la Salud.

Orkut: Red diseñada para permitir a sus integrantes mantener sus relaciones existentes y hacer nuevos amigos, contactos comerciales o relaciones más íntimas.

Páginas web: Documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, y muchas otras cosas.

PEA: Proceso Enseñanza Aprendizaje.

Perfil: Conjunto de rasgos peculiares que un puesto de trabajo engloba a nivel de educación, nivel de formación, experiencia y habilidades intelectuales y/o físicas.

Plataformas virtuales: Son programas (softwares) orientados a la Internet, se utilizan para el diseño desarrollo de cursos o módulos didácticos en la red internacional, permiten mejorar la comunicación.

Política de privacidad: Documento legal que plantea cómo una organización retiene, procesa y maneja los datos del usuario o cliente.

Proliferación de información: Aumento desmesurado de información de cualquier cosa tiende a multiplicarse con abundancia o a reproducirse en formas similares.

Receptividad: Facultad de recibir impresiones, por extensión, también el hecho de estar abierto o dispuesto a recibir nuevas ideas, conceptos o experiencias.



Receptor: Área de comunicación, es el dispositivo que recibe la información que envía el emisor.

Redes sociales: Sitios de internet que permiten a las personas conectarse con sus amigos e incluso realizar nuevas amistades, de manera virtual, y compartir contenidos, interactuar, crear comunidades.

Redes sociales de profesionales: Se enfoca en la interacción y relacionamiento de naturaleza comercial y profesional, en vez de las relaciones personales.

Redes sociales privadas: El usuario decide si puedes entrar en su comunidad o no.

Redes sociales públicas: Esta red está más abierta a los seguidores y pueden ver todo lo que el usuario público.

Referencias bibliográficas: Reseña de cada fuente que se ha utilizado en una bibliografía, es decir, los datos de cada libro, revista, fotografía, grabación, etc.

Relación interpersonal: Asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos.

Relaciones personales: Lazos que vamos estableciendo a lo largo de nuestra vida con las personas con las que entablamos algún tipo de convivencia.

Relaciones profesionales: Se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo.



Salas de conversaciones: Páginas web en el que se pueden mandar mensajes por escrito en el teclado a otras personas que estén conectadas al mismo tiempo.

Sitios web: Colección de páginas web relacionadas y comunes a un dominio de internet o subdominio en la World Wide Web dentro de Internet.

Sixdegrees: Primera red social en internet (que significa seis grados).

Suplementación de personalidad: Utilizamos para describirnos y que se encuentran integradas mediante lo que llamamos el yo o "sí mismo" formando una unidad coherente.

Tecnología: Conocimientos técnicos, que permiten diseñar y crear bienes, servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente, satisfacción de las necesidades esenciales y deseos de la humanidad.

TCP/IP: Transmission Control Protocol/ Internet Protocol.

TIC's: Tecnología de la Información y la Comunicación social.

Tuenti: Red social fundada en España en 2006 que cuenta con más de 14 millones de usuarios.

Twitter: "Trinar" o "gorjear"; es una aplicación gratuita de la web.

UCLA: Universidad de California Los Ángeles.



UNI: Universidad Nacional de Ingeniería.

Usufructuario: (Persona) Disfruta de ciertas cosas.

Viabilidad: Probabilidades de llevarse a cabo o de concretarse gracias a sus circunstancias o características.

Volumen inaudible: Que no se puede oír.

Web: Información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, y muchas otras cosas.

Whatsapp: Juego de palabras entre la frase en inglés 'What's up' utilizada en lenguaje coloquial a modo de saludo '¿Qué tal?' o '¿Cómo va?'.

Wifi: Tecnología de comunicación inalámbrica que permite conectar a internet equipos electrónicos, como computadoras, tablets, Smartphone o celulares, etc.

WWW: World Wide Web.

Xing: Red social de ámbito profesional, también se denomina plataforma de networking.

YouTube: Sitio web para compartir vídeos subidos por los usuarios a través de Internet.



2.4 Hipótesis

El uso constante de la red social facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger han modificado la Comunicación Asertiva entre los estudiantes de Comunicación Social de la UNAN-León.

2.5 Variables

Independiente:

El uso de la red social facebook y aplicaciones de whatsapp y messenger

Dependiente:

Modifican la Comunicación Asertiva entre los estudiantes de Comunicación Social de la UNAN-León



Capítulo 3: Diseño Metodológico

3.1- Paradigma Metodológico

El paradigma de la investigación es Mixto. Según Roberto Hernández Sampieri y Paulina Mendoza, citados por Bernilla Rodríguez: “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.³¹

Bajo este contexto se lleva a cabo la recolección de los datos, porque los instrumentos a aplicar pertenecen ambos enfoques. La parte cualitativa corresponde a las técnicas de la entrevista en profundidad, lo permitió conocer el desempeño de los objetos en estudio. Y también se utilizó la técnica de entrevista a informante clave, lo que permitió la obtención de información a un especialista sobre el tema. La investigación es cualitativa por la problemática del tema en estudio y responde a las preguntas de investigación planteadas.

El enfoque cuantitativo se debe a la técnica del cuestionario Semiestructurado de opciones múltiples de donde se obtuvieron datos para medir la incidencia del fenómeno en estudio y los patrones de comportamiento para encontrar solución al mismo.

³¹ Bernilla Rodríguez, E; (2011) los métodos mixtos-Dr.Roberto Hernandez Sampieri *recuperado 01/06/16 de <https://es.slideshare.net/Bernachi/los-metodos-mixtos>*



3.2- Tipo de estudio

El estudio es tipo Correlacional: Tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Con este estudio se pretende relacionar la variable independiente con la dependiente y determinar cuáles son las causas y efectos del uso de estas plataformas por los estudiantes de Comunicación Sociales en pro de una comunicación asertiva.

3.3- Área de estudio

- Tecnología de la Información y Comunicación (TIC'S) y Comunicación
- El área geográfica donde se realiza la investigación es la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, UNAN-León, a los estudiantes de la Carrera de Comunicación Social.

3.4- Población y Universo

El universo son todos los estudiantes matriculados de I a IV año, de la carrera de Comunicación Social que utilicen la red social y las aplicaciones en estudio. Consultando a Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades son 175 estudiantes matriculados en el Ciclo Académico 2016.



3.5- Proceso Muestral

Se utilizó el muestreo aleatorio simple para seleccionar los estudiantes por cada año, la lista de los matriculados fue obtenida de Secretaría Académica de la Facultad, de la lista fueron elegidos aleatoriamente los estudiantes que componen la muestra del estudio.

También utilizamos el muestreo por conveniencia al seleccionar los docentes a los cuales se les aplicó la Entrevista en Profundidad y la Entrevista al informante clave, debido a que reunían las características que competen al estudio, brindándonos la mayor cantidad de información requerida para la validación de las conclusiones de la investigación.

3.6- Muestra

La muestra es una parte del universo, está conformada por 50 estudiantes que pertenecen a un grupo (I-IV año) de la carrera de Comunicación Social seleccionados con el muestreo anteriormente explicado; además los maestros de la carrera que tengan conocimiento sobre el tema.

3.7- Métodos y Técnicas de Recolección de Información

El método del estudio es la encuesta, ya que naturaleza de la investigación permite observar y revisar cada uno de los elementos del problema, tratando de justificar los efectos del mismo, y de persuadir a los individuos en estudios.

La técnica que se utilizó en la recolección de datos es el cuestionario estructurado, que permitió recopilar la información por parte de la muestra en estudio, se aplicó a un grupo



predeterminado de estudiantes de la carrera de Comunicación Social que utilicen estas plataformas. Los datos son tabulados y presentados en tablas y gráficos de distribución de frecuencias.

Otra técnica aplicada fue la entrevista en profundidad que según Scharager: es cuando el entrevistador tiene bien precisados los temas sobre los cuales interesa recoger información.

En este caso, el problema está previamente bien definido y el entrevistador sabe exactamente qué información es relevante para ese problema, en este caso los docentes que conocen sobre el tema en estudio fueron:

- Msc. Karla Morales Bustos, Jefa del Departamento de Psicopedagogía de la UNAN-León.
- Msc. Yamileth Sandoval Ramos, Coordinadora Académica del CUR Rio San Juan.

Una tercera técnica fue la Entrevista a Informante Clave: A MSc. Melvin Lezama, especialista en Tecnología Educativa, Comunicación y Aprendizaje en la Sociedad Digital. Esta consiste en discutir un determinado tema en profundidad con una o varias personas ya sea en forma individual o colectiva, con la finalidad de obtener datos sobre la cuestión en estudio, así como sus opiniones y perspectivas al respecto. (Canales 1994, pág.145)

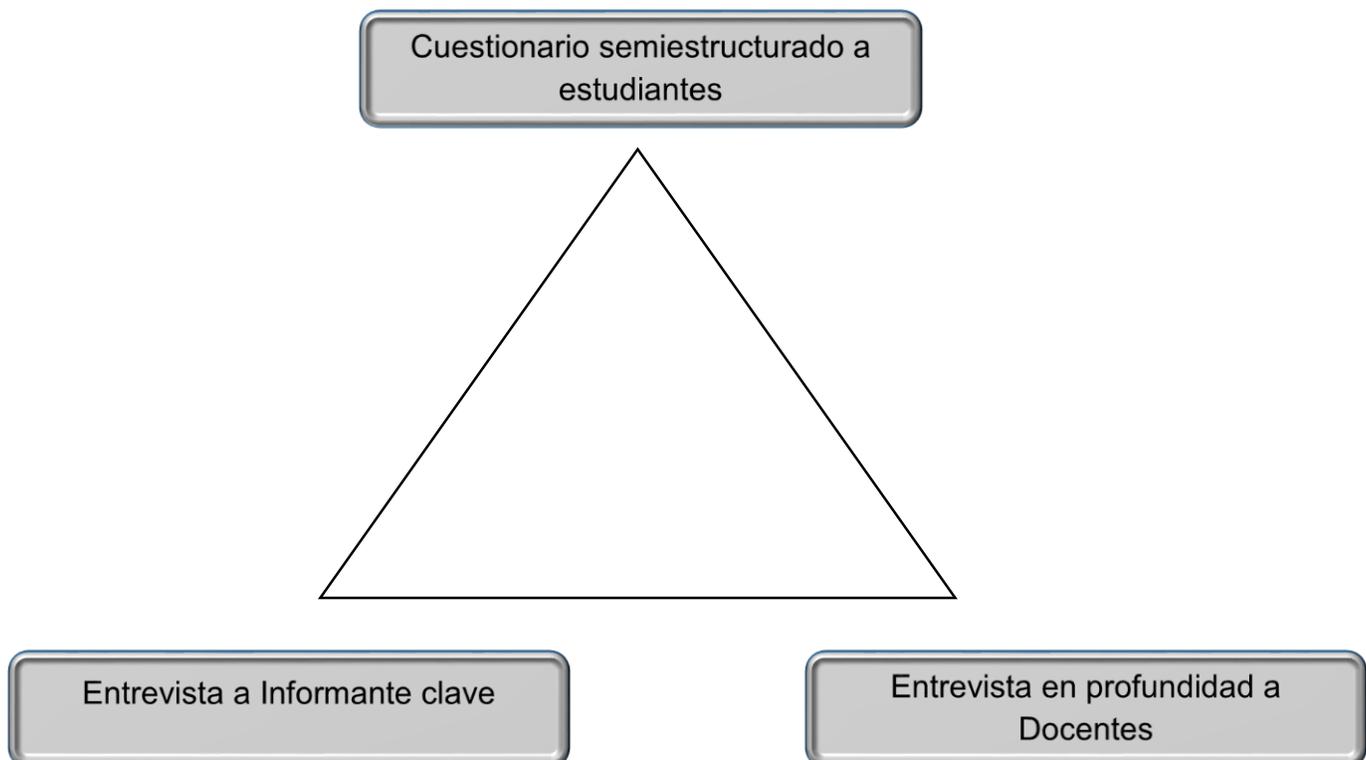


3.8- Triangulación de Variables

Para valuar la información acopiada utilizamos la triangulación por instrumentos (Cuestionario semiestructurado y entrevistas) la cual consideramos importante en el estudio.

Fuente de Información:

- Estudiantes Universitarios de 1ro a 4to año, perteneciente a la carrera de Comunicación Social de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León (Cuestionario semiestructurado).
- Docentes que conocen sobre el tema en estudio (Entrevista en profundidad).
- Informante clave (Entrevista).





3.9- Plan de Tabulación y Análisis

A las diversas personas involucradas en este proyecto de investigación, se les facilitó un formulario de preguntas que contenían unas series de alternativas en la cuales el encuestado escogió la respuesta que creía conveniente.

Con base a los datos obtenidos por parte de la muestra, presentaremos los resultados a través de gráficos con sus respectivas interpretaciones, esto con apoyo del programa de Microsoft Excel, una vez tabulados los datos y finalizada la investigación serán presentadas a través del programa de Power Point y el informe final escrito en Microsoft Word.

Los resultados del cuestionario fueron analizados estadísticamente, mientras que los datos de la entrevista aplicada se clasificaron y categorizaron para deducir sus debidas interpretaciones; finalmente unificamos los resultados globales, adquiridos mediante las técnicas aplicadas para formular las conclusiones del estudio.

3.10- Procedimientos

Los procedimientos están orientados a describir los pasos para desarrollar la investigación.

- Selección de la población: Los estudiantes de Comunicación Social que son los involucrados directamente en el fenómeno en estudio.
- La recolección de los datos estará bajo la responsabilidad de los miembros que integran el grupo de investigación.



- La presentación de los datos se hace por medio de gráficas y tablas simples o complejas.
- Se procede a tomar las gráficas y otros datos para el análisis de los mismos.
- Para las conclusiones y recomendaciones se tiene como base los resultados finales de la investigación.

3.11- Publicación de Resultados

Los resultados de la presente investigación científica se publicarán de dos formas, una de ellas es en formato escrito, mediante un informe final que es donado a la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, para que estén a disposición de los estudiantes de la facultad y puedan hacer consultas para trabajos posteriores relacionados a este estudio.

Por otra parte, también se publicará de forma digital a través del Repositorio Institucional de la UNAN-León para que esté disponible al público en la web y sea utilizado como referente teórico.



Capítulo 4. Resultados

Una vez obtenidos los resultados de los instrumentos aplicados de nuestra investigación, se procedió a interpretar y analizar los datos que representan las develaciones más importantes del estudio, sobre la opinión de los estudiantes y docentes de la UNAN-León, con respecto a la Comunicación Asertiva.

Gráfico 1. Edades de los universitarios estudiantes de Comunicación Social

Sexo	Cantidad
Femenino	33
Masculino	17
Total	50

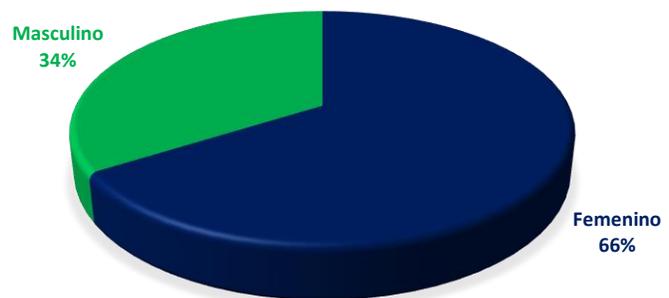
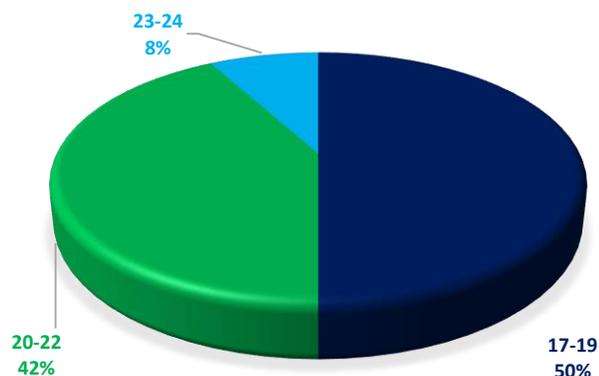


Gráfico 1.1 Sexo de los

Edad	Cantidad
17-19	25
20-22	21
23-24	4
Total	40

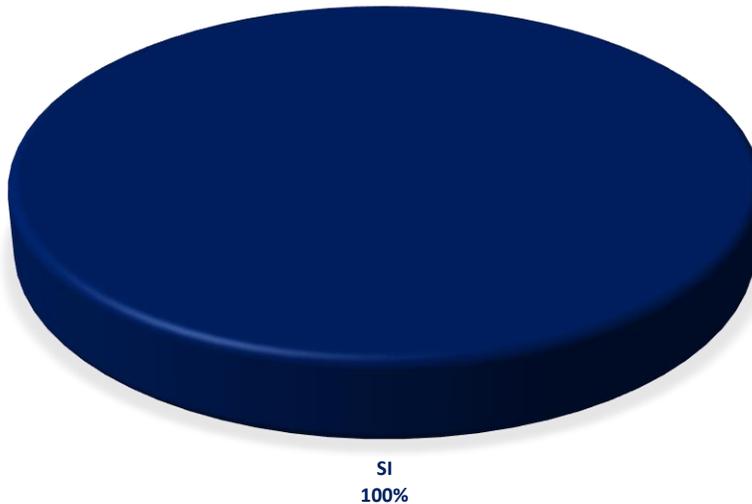


universitarios

En la tabla 1 y 2 se refleja las edades y sexo de los universitarios en estudio, mostrando que mitad (50%) en un rango de las edades entre 17-19 años y el 42% con edades entre 20-22; un 8% es entre 23 – 24 años, de estos el 66% son del sexo femenino y el restante 34%, corresponde al sexo masculino.



Gráfico 2. ¿Eres miembro de la red social Facebook?



En cuanto a la interrogante sobre la red social (Facebook) el 100% de los estudiantes es miembro de cuya red.

Gráfico 3. ¿Cuál de estas plataformas de comunicación es de tu preferencia?

La plataforma de preferencia por los estudiantes es el facebook, así lo expreso el 78% de los encuestados, seguido de Instagram con un 14%. Ninguna persona usa Line.

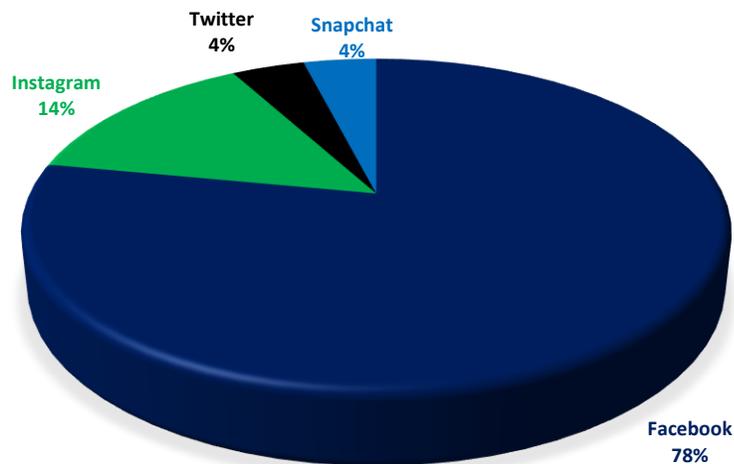




Tabla 1. Resultados de la Entrevista a Informante Clave

Entrevista en Profundidad a Informante Clave: M.Sc. Melvin Lezama	
Administrador del Departamento de Medios Audiovisuales	
¿Cómo el profesor puede captar la atención del estudiante hacia la clase y deje a un lado el teléfono?	<p>No se les debería quitar el teléfono, creo que es uno de los errores que yo mismo he cometido en algunos momentos con grupos a los que le he dado clases.</p> <p>A veces es necesario usar esta herramienta como un medio y que lo utilicen porque tendrían la información al alcance de su mano.</p>



Tabla 2. Resultados de la Entrevista en Profundidad

Entrevista en profundidad: M.Sc Karla Vanessa Morales Bustos	
Jefa de departamento de Psicología y Pedagogía.	
¿Cómo influyen las redes sociales en los procesos de comunicación de manera general?	<p>La intensión de haber creado todas estas redes sociales, es para que socialicemos.</p> <p>Tiene una gran influencia para la comunicación. Lo más importante es que si me voy a comunicar de manera directa atiendo al grupo, y si en el momento tengo que hacerlo utilizando las redes sociales pues me dedico a eso, sin descalificar el hecho que tengo delante de mí a personas que le debemos respeto.</p>
¿Cómo el profesor puede captar la atención de estudiante hacia la clase y deje a un lado el teléfono?	<p>El maestro tiene que ser estratégico, para potenciar la habilidad del muchacho puede orientarle una actividad en donde use el teléfono y tenga sentido con relación a la clase, está bien hacerlo.</p> <p>El reglamento estudiantil prohíbe usar teléfono, pero si también estoy viendo determinado tema yo le puedo decir al estudiante que busque información referente a la clase.</p>



Tabla 3. Resultados de la Entrevista en Profundidad

Entrevista en profundidad a: M.Sc Yamileth Sandoval	
Coordinadora Académica del CUR Río San Juan	
¿Cuáles son las características de la asertividad?	En cuanto a las características tiene que ser un lenguaje directo, claro, debe evitarse el uso de las mayúsculas, por ejemplo, porque el uso de éstas indica que se está gritando (en el lenguaje escrito), que estas exigiendo, entonces necesitas manejar los elementos de la comunicación virtual, hay un emisor, un receptor, un código, un mensaje y un referente, igual funciona en las redes sociales cuando vos interactúas con otras personas.
¿Cómo se detecta cuando una Comunicación es Asertiva?	Cuando la respuesta de la otra persona es lo que has orientado. Pero si hablamos sólo de Facebook y whatsapp son plataformas que te sirven, pero si hay que saber si la comunicación es adecuada.



De acuerdo al Objetivo No.1: Identificar las causas y efectos del uso de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger como medio de Comunicación Asertiva para el desarrollo académico de los Comunicadores Sociales.

Gráfico 4. ¿Por qué utilizas las aplicaciones whatsapp y messenger?

La mayoría de los estudiantes utilizan whatsapp y messenger para comunicarse, esto es respaldado por 27 estudiantes, el 54% del total de encuestados; el 24% señala que es para interactuar con las personas y sólo 14% las utilizan para entretenerse.

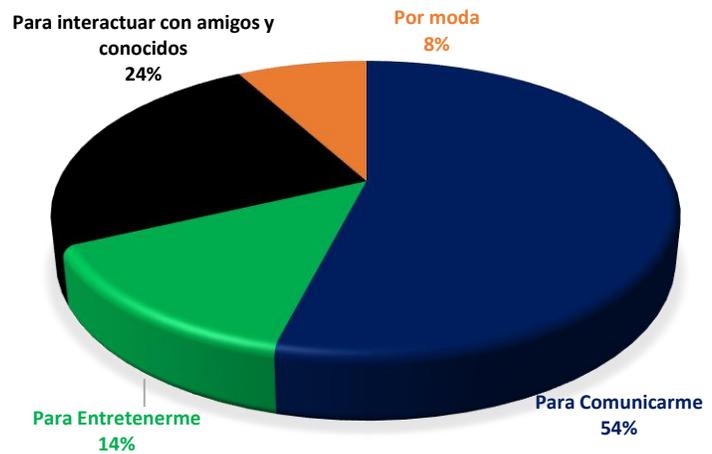
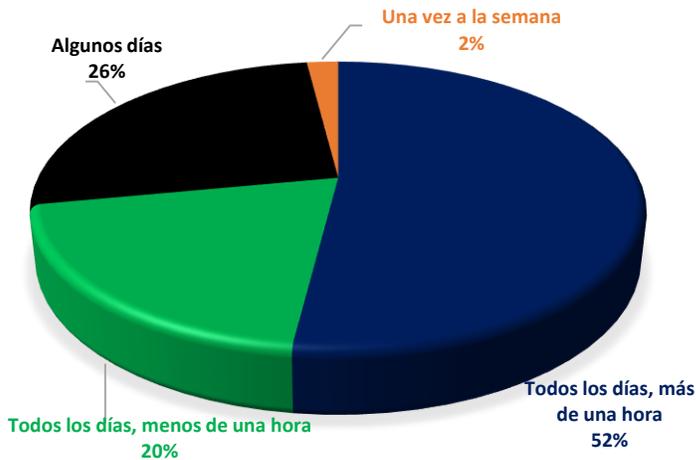


Gráfico 5. ¿De qué manera influye el uso de estas plataformas virtuales en tu rendimiento académico?



La Influencia de estas redes en el rendimiento académico es que brindan una comunicación fluida con sus compañeros de clase y docentes, esto es reflejado por 15 estudiantes; por otro lado 9 de ellos manifestaron que estas les restan tiempo para la realización de actividades escolares.

Gráfico 6. ¿Con qué frecuencia utilizas esta red social?



Con respecto al uso de la red social facebook 26 estudiantes encuestados, equivalente al 52% afirmaron utilizarla; todos los días, más de una hora; por otro lado 13 personas que representan el 26% dicen usarla algunos días y 1 estudiante afirmó que sólo la utiliza una vez a la semana.

Entrevista en Profundidad a Informante Clave: M.Sc. Melvin Lezama	
Administrador del Departamento de Medios Audiovisuales	
¿De qué manera cree usted que influye el uso de estas plataformas virtuales en el desempeño académico de los estudiantes?	Para mi es una pregunta trampa porque realmente no tiene influencia directa por que desde mi punto de vista la culpa la tenemos los docentes porque no estamos preparados para tratar a los estudiantes que son nativos digitales, entonces el docente no está preparado, hay muchas cosas que desconoce; no sabe utilizar los medios con que los estudiantes se mueven, en el caso de las redes sociales. De cómo establecer en espacios de gestión del conocimiento, como llevar esos espacios para impartirlos en las aulas de clases que todavía no se aplican aquí en la institución,



	entonces para mí no hay una influencia directa al mal uso y a una mala aplicación de estos espacios de interacción de la gestión del conocimiento.
¿Cómo determina el grado de seguridad con el que se envía información a través de estas redes? ¿Por qué?	Siempre he pensado de que lo que son plataformas sociales, es como que tengas la ventana abierta de tu casa, ahí no hay seguridad entonces lo que vos querrás mostrar ahí es lo que todo el mundo está viendo; un ejemplo sería muchos de los estudiantes en Estados Unidos que no acceden a universidades, es porque la universidad a la que desean entrar les hace un rastreo de todas las publicaciones que ellos han hecho en su vida y si ellos han realizado comentarios negativos referente a la institución la misma no los admite, eso refleja que seguridad no hay en estas redes.



De acuerdo al Objetivo No.2: Constatar la importancia de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger para los Comunicadores Sociales en el manejo de la información social y académica.

Gráfico 7. ¿Utilizas las aplicaciones whatsapp y messenger?

En respuesta a la interrogante sobre utilizar estas aplicaciones el 100% las utiliza, siendo el uso de manera frecuente.

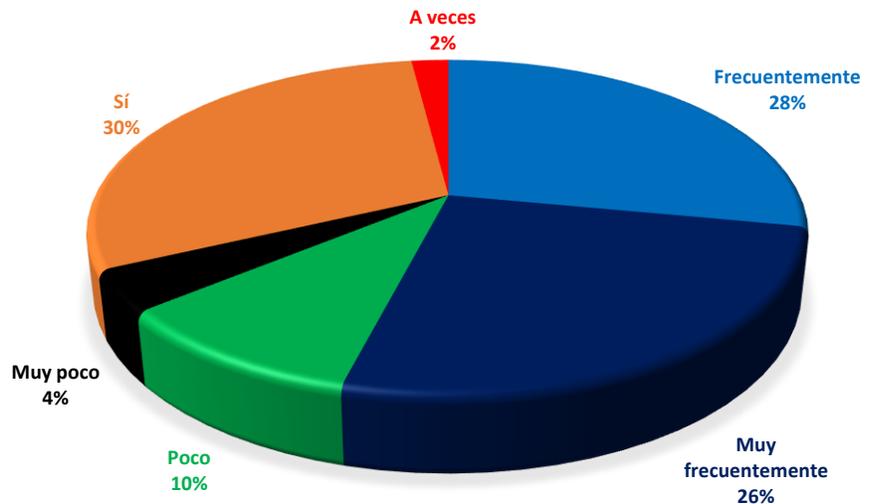
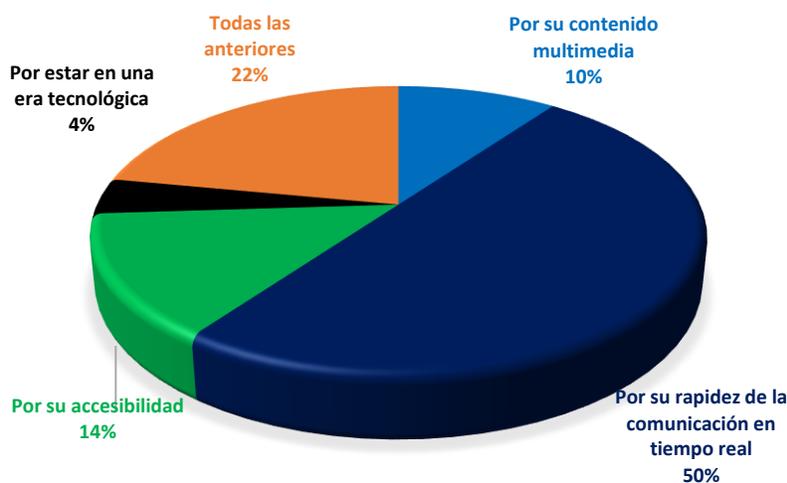


Gráfico 8. Para vos ¿Por qué es importante utilizar la red social facebook y las aplicaciones whatsapp y messenger?



Según el 50 % de los encuestados, que equivale a 25 estudiantes alegaron que el uso de esta red y aplicaciones es importante por su rapidez de la comunicación en tiempo real.



Gráfico 9. ¿De qué manera le das uso a esta red social?



El uso que le dan 21 estudiantes a estas aplicaciones es para estar en comunicación con amigos y conocidos, y sólo 13 de ellos la usan para enviar información de cualquier índole.

Gráfico 10. ¿Cómo determinas el grado de seguridad con el que envías información en tu red social de preferencia?

El 48% de los estudiantes reflejan que el grado de seguridad con el que envían información es muy poca y solo 10% expresaron que la información enviada no tiene seguridad alguna.

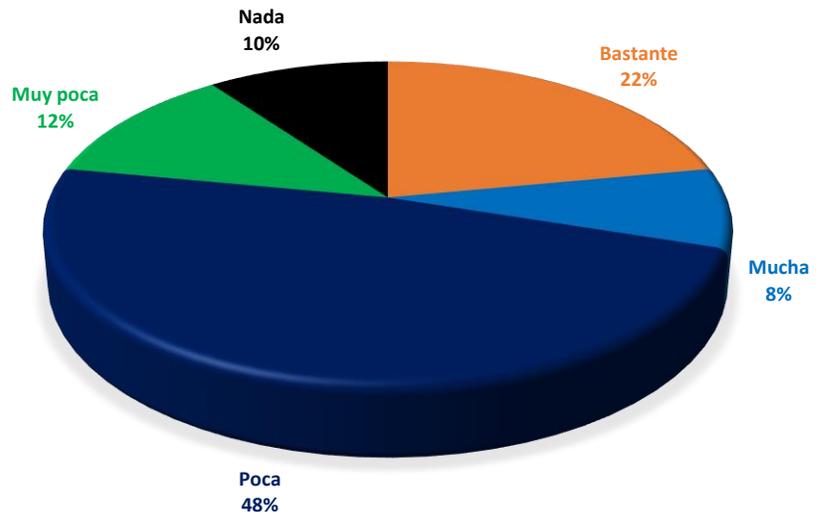
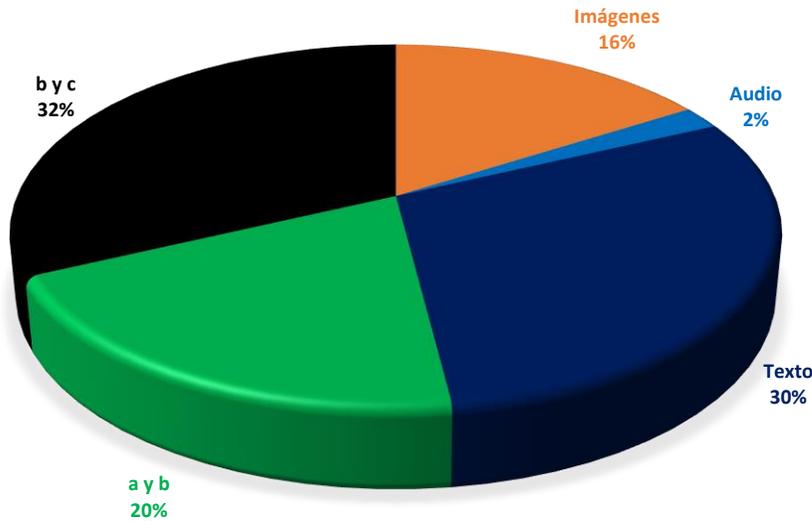
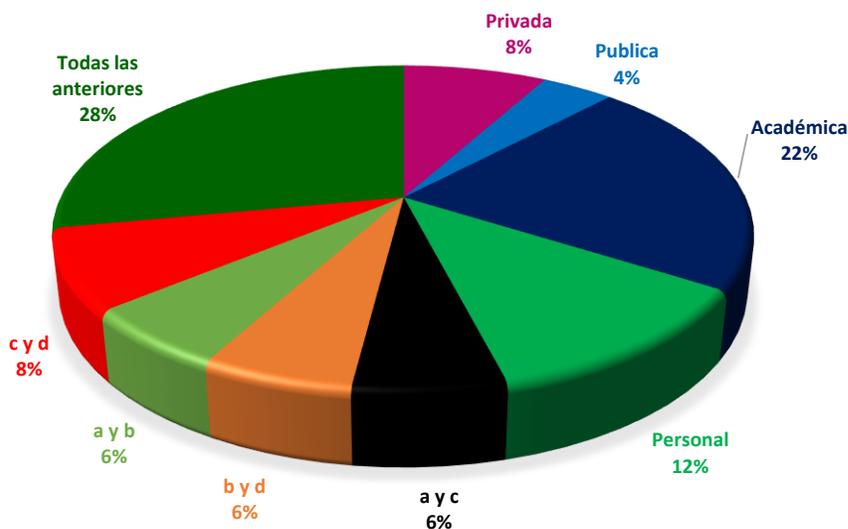


Gráfico 11. ¿En qué formato envías información a través de estas redes sociales?



El 32% de los estudiantes envían información en formato de audio y texto, y sólo el 16% la envían en formato imagen.

Gráfico 12. ¿Qué tipo de información has intercambiado a través de estas redes sociales?



La información intercambiada a través de estas redes sociales según el 22% de los estudiantes es de carácter académico, mientras 28% ha intercambiado todo tipo de información.



<p>Entrevista en Profundidad a Informante Clave: M.Sc. Melvin Lezama</p> <p>Administrador del Departamento de Medios Audiovisuales</p>	
<p>¿Por qué cree que es importante para los estudiantes utilizar la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger?</p>	<p>Según la teoría, son denominados nativos digitales; es decir, que no requieren una información del uso de estas plataformas y sin embargo las utilizan, entonces esa cultura que ya está inmersa en nosotros en nuestra cultura real podríamos decirle que es una subcultura, requiere de que tengamos presencia tanto en lo virtual, como en lo personal.</p>

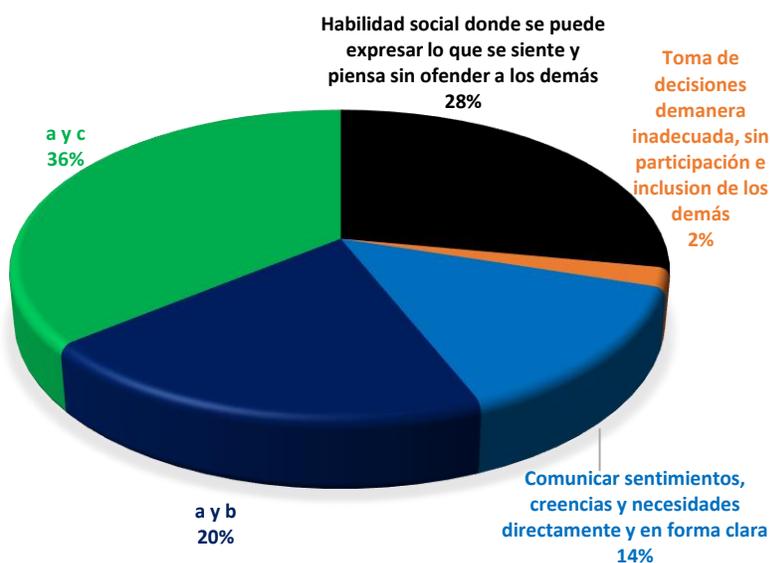
<p>Entrevista en profundidad: M.Sc Karla Vanessa Morales Bustos</p> <p>Jefa de departamento de Psicología y Pedagogía.</p>	
<p>¿Cuál es la importancia de estas plataformas virtuales?</p>	<p>La influencia es muy buena siempre y cuando la persona a través de la red o la tecnología tiene información que le es de interés, que no se vaya a distraer o salir del tema, son una herramienta muy efectiva.</p>
<p>¿Cómo contribuye la asertividad en el desarrollo académico de los estudiantes?</p>	<p>No hemos aprendido a manejar la Comunicación Asertiva, que la habilidad de dar respuestas correcta, objetivas y dirigidas hacia lo que yo deseo obtener de la otra persona. Así</p>



	<p>como en las comunicaciones asertivas, tenemos que aprender a hablar. Sin embargo no buscan información acerca de la Comunicación Asertiva, buscan a lo mejor información acerca de otro tipo de interés, porque a veces creemos que con la forma que nos comunicamos, estamos comunicándonos bien</p> <p>La Comunicación Asertiva es verte directamente a los ojos y decirte honestamente que es lo que deseo en cuanto a lo que quiero comunicar.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

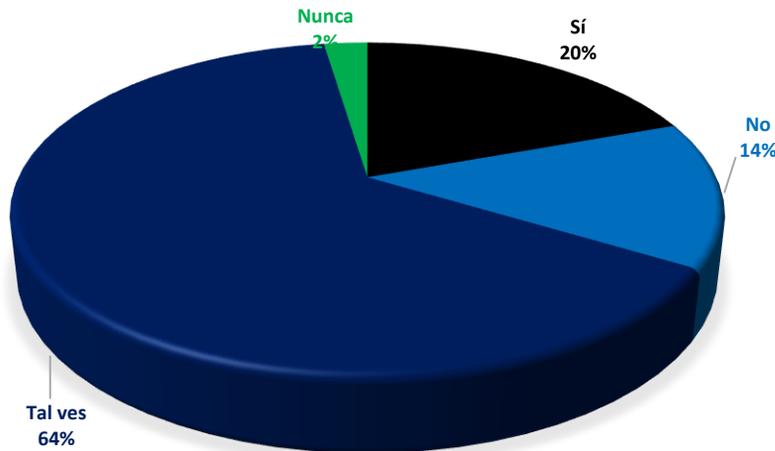
De acuerdo al Objetivo No.3: Demostrar la efectividad de la Comunicación Asertiva entre los estudiantes de Comunicación Social, al hacer uso de la red social Facebook, las aplicaciones whatsapp y messenger.

Gráfico 13. Para usted ¿Qué es la comunicación asertiva?



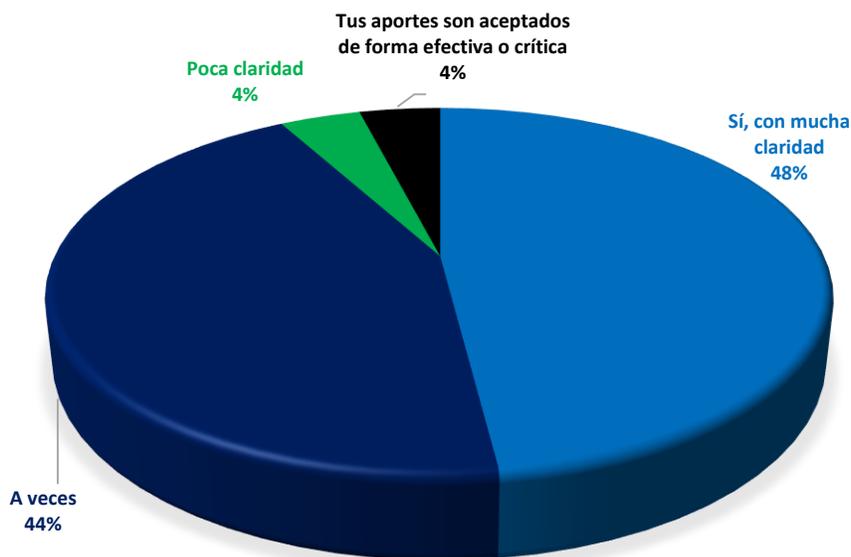
Los estudiantes respondieron correctamente con respecto a que la comunicación asertiva es la habilidad social donde se puede expresar lo que se siente y piensa sin ofender a los demás, en cambio un solo estudiante cree que es una toma de decisión inadecuada, sin participación e inclusión de los demás.

Gráfico 14. ¿Crees que hay comunicación asertiva en las publicaciones de tu red social de preferencia?



Con respecto al asertividad en las publicaciones, 27 estudiantes afirmaron que tal vez hay comunicación asertiva y solo 6 estudiantes expresaron que no.

Gráfico 15. ¿Cuándo chateas en estas redes sociales las demás personas entienden el mensaje que deseas transmitir?



Según 24 estudiantes el mensaje que envía es entendible por el receptor o receptores, mientras 22 estudiantes expresan que a veces sus mensajes son entendidos.



Entrevista en Profundidad a Informante Clave: M.Sc. Melvin Lezama	
Administrador del Departamento de Medios Audiovisuales	
¿Qué es la Comunicación Asertiva?	Asertividad es como yo respeto a otras personas y como me hago respetar por ellas.
¿Cree usted que hay Comunicación Asertiva en la red social Facebook y las aplicaciones whatsapp y messenger?	Hay grupos donde se transmite información y a veces hay un momento de fregadera en estas salas de conversación, a veces estos grupos no quedan muy claros y desde mi punto de vista siempre están expuesto a que te corrijan si comentas un error, pueden llegar hasta hacerte bullying.
¿Cuándo usted establece conversación en esta red social o por medio de las aplicaciones, entiende el mensaje que los estudiantes les envían?	Hay un fenómeno que está pasando, hay un nuevo modelo de comunicación; es decir, de lenguaje, porque los jóvenes hoy en día han transformado la escritura para ahorrar palabras, por ejemplo: “aka le mando la info profe”. A mí como docente me es muy difícil adaptarme y entender ese lenguaje.



Entrevista en profundidad: M.Sc Karla Vanessa Morales Bustos

Jefa de departamento de Psicología y Pedagogía.

¿Qué es la Comunicación Asertividad?	Habilidad que existe para decir las cosas, de decir si cuando se tiene que decir si y no cuando se tiene que decir no. Es una Comunicación efectiva desde el punto de vista de dar una respuesta objetiva frente a la situación.
¿Puede existir la Comunicación Asertiva en las redes sociales?	Si la persona tiene la habilidad, es posible, de igual manera siempre las personas nos quedamos con el beneficio de la duda, entonces en dependencias de la necesidad que la persona en ese momento desea satisfacer, ya sea por carencia efectiva, por interés económicos, entonces lo que va a poner va a estar en función a cada uno de los interés y siempre tenemos una víctima del otro lado.



Entrevista en profundidad a: M.Sc Yamileth Sandoval	
Coordinadora Académica del CUR Río San Juan	
¿Qué es la Comunicación Asertiva?	Es la efectividad de una comunicación, de un enlace. La Comunicación, Asertiva es decir lo que es sin muchas palabras, ir al grano, ser directo.
¿Cuál es la importancia de la asertividad en la comunicación?	Es importante porque sí la comunicación no está bien orientada no es efectiva, entonces la asertividad precisamente se define en la efectividad de la comunicación, si fuese eficaz, si fuese bien dada esa orientación para que se pueda lograr el objetivo o el fin que desees.
¿Usted cree que la comunicación que se da en las redes sociales sea asertiva? ¿Puede existir asertividad en estas plataformas?	<p>Si por ejemplo nosotros nos comunicamos con medias palabras la comunicación no es asertiva, se desvirtúa, o sea que, aunque sea en las redes sociales usted tiene que saber escribir bien, con su tilde, su coma, su punto, su asterisco, diéresis, con sus signos de exclamación, interrogación.</p> <p>Cuando ya hablamos de la utilización de las redes sociales, ahí ya no es asertiva y algunos jóvenes señalan: que cuando reducen palabras, no le hacen daño a la lengua sino que simplemente es por espacio, y que hay aplicaciones que puede mandar una serie de fotos, como el whatsapp, uno se comunica de una manera totalmente abierta y es efectivo, pero hay que saberlo utilizar para que sea en realidad asertivo.</p>



Capítulo 5. Análisis e Interpretación de Resultados

Con respecto a las consecuencias o efectos del excesivo uso de las redes sociales, los estudiantes ha modificado el lenguaje escrito al cambiar la estructura gramatical de las oraciones y de las mismas palabras, abreviando a menudo y cambiando algunas letras por otras, sin respetar las reglas ortográficas de acentuación y puntuación, lo que incurre en un déficit en la asertividad de sus mensajes transmitidos.

Al mismo tiempo se identificó que los estudiantes pasan en esta red social y aplicaciones al menos más de una hora diaria por la rapidez de la comunicación en tiempo real, permitiéndoles estar en comunicación con amigos y conocidos. Ellos refieren que el uso que les dan es de manera frecuente para comunicarse, interactuar o simplemente para entretenerse. La minoría la utiliza para aspectos académicos.

Por otra parte, para el M.Sc. Lezama el uso de las plataformas no tiene influencia directa en el rendimiento académico de los estudiantes, porque los docentes no están preparados para tratar a los estudiantes que son nativos digitales. Esto se visualiza en la realidad ya que los estudiantes se emergen en estas plataformas utilizándolas con varios fines, entre ellos se destacan la realización de tareas, se comunican de manera fluida con demás compañeros y profesores. No obstante, la teoría conforma que el uso de las redes sociales no solo les es de provecho, sino que al mismo tiempo les afecta al distraerse socializando en estas redes, y por ende incumplir con sus obligaciones como estudiantes restándole tiempo a la realización de actividades académicas encomendadas por el docente.



Sin embargo, esto se contradice con lo que los estudiantes alegan, en donde la mayoría de ellos dice haber intercambiado información del tipo académica, siendo estos en formato de imágenes, audios y textos. Según los docentes, se puede observar que hay un mal uso de la red y las aplicaciones en estudio porque son utilizadas más como un sitio de recreación que como un medio de captación de información que enriquezca y facilite la accesibilidad a temas de interés educativo.

Y es aquí en donde los profesores deben de saber aplicar métodos de estudios en donde se incorporen las TIC's como herramientas que faciliten el Proceso de Enseñanza Aprendizaje, a como bien lo confirma el cuerpo teórico de esta investigación. Así mismo, una interrogante que se le hizo tanto al informante clave como a la M.sc Karla Morales sobre cómo el docente puede captar la atención del estudiante en hora de clase, ella expresó que los estudiantes se distraen por estar navegando en las redes sociales, pero el docente puede incorporar una metodología en donde se optimice el uso del celular no para distraerse, sino para hacer trabajos académicos dentro del salón de clases.

Ambos docentes concluyeron que todo se trata de saber aprovechar la tecnología; es decir, que aunque los estatutos prohíban el uso del celular, se puede asignar al estudiante a buscar información sobre el tema que se aborda en ese momento.

Cabe mencionar que al preguntarle al Informante Clave, sobre la seguridad en el envío de información, comentó que estas "plataformas sociales, es como tener abierta la ventana de tu casa, es decir no hay seguridad, entonces lo que vos querrás mostrar ahí es lo que todo el mundo está viendo", de igual manera los estudiantes son conscientes que la información que envían en su red social de preferencia posee poca seguridad, confirmado por el 48% de la muestra.



Para el análisis es importante estar al tanto del concepto de Comunicación Asertiva que tienen los estudiantes en el uso de estas plataformas virtuales, por lo cual en los instrumentos aplicados, preguntamos a los encuestados y entrevistados que significa para ellos este término.

La mayoría de Estudiantes (36%), señaló la Comunicación Asertiva como una habilidad social donde se pueden expresar lo que se siente y piensa sin ofender a los demás; comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara. Esto indica que esta parte de los estudiantes tienen noción de lo que es Comunicación Asertiva y posee una clara definición del término, ya que no se aleja de lo que la teoría dice al respecto de la asertividad, definiéndola como la actitud que tiene una persona al expresar sus puntos de vistas de un modo claro y de forma respetuosa ante el interlocutor.

Por el contrario, con los entrevistados, se demuestra un manejo del concepto definido sobre la Comunicación Asertiva, siendo más específicos al definir esta interrogante, coincidiendo la MSc. Yamileth Sandoval y la MSc. Karla Morales, quienes conceptualizaron el término de Comunicación Asertiva como: “decir lo que es sin muchas palabras, ir al grano, ser directo”, “La habilidad que existe para decir las cosas”.

Los resultados reflejan que los estudiantes refieren que “tal vez” haya Comunicación Asertiva en las publicaciones que hacen en sus redes sociales de preferencia; esto quiere decir, que la mayoría son conscientes y reconocen que sus publicaciones no son del todo asertiva y en más de alguna ocasión sus mensajes no son entendidos por el receptor.

Este resultado coincide con lo manifiesta la M.Sc Sandoval, quien expresó en la entrevista, que al comunicarse con medias palabras la comunicación no es asertiva, se desvirtúa, independientemente que sea en las redes sociales uno tiene que saber escribir. Y es aquí en donde los estudiantes y las personas en general que usan estas



redes sociales deben tener mucho cuidado al momento de redactar y enviar mensajes para comunicarse con otros.

Según la teoría existen redes sociales con diferentes fines, destacando la red en estudio, Facebook ofrece entretenimiento e interacción con demás usuarios, y es ahí en donde se debe tener muy en cuenta el hecho de escribir con asertividad, lo más adecuado es que en las redes se use un lenguaje claro, preciso y correcto.

Al analizar el uso que se le da a estas plataformas para entablar una comunicación con uno o más usuarios, la mayoría de los estudiantes reconoce que sí es comprensible el mensaje que se desea transmitir, sin embargo encontramos que el 4% posee poca claridad en el proceso de comunicación entablado, esto quiere decir que los estudiantes necesitan desarrollar muy bien la habilidad de comunicarse asertivamente, para cumplir el objetivo de su comunicación.

Según el M.Sc. Melvin Lezama, esto es un nuevo “modelo de comunicación”, en el lenguaje ya que los jóvenes hoy en día han modificado la escritura para ahorrar espacio. Por su parte la M.Sc. Yamileth Sandoval expresa que los estudiantes reducen las palabras con el mismo propósito de ahorro de espacio sin hacerle daño al lenguaje.

Otro de los hallazgos encontrados en los resultados de las encuestas, es que la causa de la poca o nula Comunicación Asertiva en estas redes sociales y aplicaciones, es que los mensajes transmitidos a veces no son comprensibles, en la mayoría de los casos porque no escriben de forma correcta, esto lo reafirma el 44% de estudiantes. Por su parte, la M.Sc Morales Bustos, expresó que esto puede ser debido a que el estudiante no está concentrado en una sola cosa, es decir puede estar en la red social conversando con otros usuarios sobre otros temas y/o está conversando con una persona de manera personal.



Capítulo 6: Conclusiones

Una vez finalizado el trabajo de investigación, posteriormente de analizar la información adquirida y conforme a los objetivos se llega a las siguientes conclusiones:

1. Las aplicaciones más utilizadas son whatsapp y messenger, con el fin de estar comunicado, lo que las convierte en aplicaciones de mayor popularidad en este sector de la comunidad universitaria.
2. La red social Facebook es utilizada como medio de comunicación entre los estudiantes con fines académicos como intercambiar documentación tanto dentro y fuera del ámbito universitario, además de comunicación, entretenimiento, nuevas formas de hacer amigos y de expresar libremente sus ideas.
3. El efecto de las redes sociales en los estudiantes de Comunicación Social es positivo, porque han facilitado y modernizado las antiguas formas de comunicarse, pero esto es un arma de doble filo que tiene virtudes, defectos y que depende de cada quien el uso que se le dé.
4. La causa de la poca asertividad en la comunicación de los estudiantes en estas redes sociales es que escriben de forma incorrecta las palabras para ahorrar espacios de acuerdo a la cantidad de palabras que ofrecen estas aplicaciones de mensajerías.
5. El principal efecto del uso de estas redes sociales es que los estudiantes, de acuerdo al uso frecuente de las redes sociales modifican el lenguaje escrito, al momento de abreviar mucho y no aplicar la ortografía acentual y puntual en los mensajes de textos, y no solo en estas redes sociales, sino también en trabajos académicos.



6. El uso de la aplicación whatsapp les ayudan a muchos estudiantes a realizar sus tareas y por ende a elevar sus notas.

7. La desventaja para algunos estudiantes al usar esta red social y aplicaciones en el área académica es que afectan su rendimiento académico al distraerlo y/o restarles tiempo en la realización de sus obligaciones de clases y familiares.



Capítulo 7: Recomendaciones

A los estudiantes:

- Procurar una Comunicación Asertiva en el cual deben expresar con claridad lo que piensan, sienten o necesitan en forma apropiada respecto a una temática específica en estas redes sociales.
- Saber en qué momento utilizar esta red social y aplicaciones en estudio para tener siempre presente el fin de las mismas.
- Es elemental que los estudiantes tengan buenas referencias de las redes que les beneficiaran en sus estudios, esta información debe ser proporcionada por docentes capacitados en el área o conseguir informes que comprueben que la red en uso es la adecuada.

A los docentes de la carrera:

- Aplicar métodos en el Proceso Enseñanza Aprendizaje en donde se utilicen los celulares como herramientas TIC's, y no caer en el error de prohibir su uso, debido a que los estudiantes son nativos digitales y estas adaptados a las herramientas tecnológicas.
- Establecer líneas estratégicas de comunicación digital a través de las redes sociales donde navegan o socializan los estudiantes, a fin de mantener la conexión virtual.



Capítulo 8. Bibliografía

- Azurdia Posadas, María Fernanda (2014). *“Redes Sociales Factor Desencadenante de Conducta Antisocial en Adolescentes”* (Estudio realizado con adolescentes del nivel medio de establecimientos educativos privados de la zona 1, Mazatenango, Suchitepéquez). Quetzaltenango, Guatemala.
- Barrera, Álvaro y Zamora, Gustavo. (2015). “Influencia de las redes sociales facebook y twitter en el desarrollo académico y social de los estudiantes de undécimo grado. Instituto Nacional de Occidente Benito Mauricio Lacayo (INO-BML), marzo-mayo 2015 León. Tesis de Licenciatura publicada. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. León, Nicaragua.
- Castro, Roxana y Suazo, Martha. (2012). Ventajas y desventajas que ofrecen las redes sociales facebook, google, Skype, twitter, a los/las jóvenes del internado Silvio Mayorga de la UNAN-León 2012. Tesis de Licenciatura publicada. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. León, Nicaragua.
- *Morduchowicz, Roxana; Marcon, Atilio; Sylvestre, Vanina y Ballestrini Florencia. (2010). Los adolescentes y las redes sociales. Ministerio de Educación de la Nación. Ministerio de Educación. Argentina.*
- Siles Moreno, Sochil M. y Gómez Larios, Lucía. (2011). *Uso de las Redes Sociales por los Estudiantes en las Carreras de La Facultad de Educación e Idiomas de la modalidad regular de la UNAN-Managua en el segundo semestre del año 2010.* Tesis de Licenciatura publicada. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua. Managua, Nicaragua
- Suazo Fátima, Téllez Santiago y Valdivia Lissette (2012). Uso de la red social facebook entre los estudiantes de las carreras que ofrece la UNAN-León en el segundo semestre 2012. Tesis de Licenciatura publicada. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. León, Nicaragua.



Fuentes Electrónicas

- Anidjar, Silvina; Gun Leandro Martín; Luna Juan Daniel y Navarro Luciana Andrea. (2009). Tecnología de la Comunicación II. Las Redes Sociales. Licenciatura en Comunicación Social no publicada. Universidad Nacional de San Luis, Facultad de Comunicación Humana. Argentina. Consultado el 01 de junio del 2016 de: <http://tecno.unsl.edu.ar/Tecno%202009/trabajos%20finales/Las%20Redes%20Sociales.pdf>
- Asociación Aragonesa para la Cooperación Cultural. (2017), *Redes Sociales Generalistas*. Recuperada el 07 de abril 2017 de: www.infocultureinfo/2_redes_sociales_generalistas
- Asociación Aragonesa para la Cooperación Cultural. (2017), *redes sociales profesionales*. Recuperado 07/04/17 de www.infocultureinfo/3_redes_sociales_profesionales
- Cascón Baños, Juan (2016). La Historia de Whatsapp. Recuperado el 10 de mayo del 2017 de: <http://www.frikipandi.com/public/post/historia-whatsapp/>
- Contreras J. (2015). *Cómo afectan las redes sociales a la comunicación*. Recuperado 13 de marzo del 2017 de: <https://prezi.com/5vntdp8k6xmd/como-afectan-las-redes-sociales-a-la-comunicación>
- Docuxorblog (2016). Generación Postureo. Recuperado el 10 de abril del 2017 de: <http://docuxorblog.wordpress.com/author/docuxorblog/>
- DNA Translation (2011). Escritura y deformación del lenguaje en redes sociales y otros medios de comunicación. Recuperado el 04 de mayo del 2017 de: <http://el EMPRESARIO.MX/redes-sociales/escritura-deformacion-lenguaje-redes-sociales-otros-medios-comunicacion>
- Fotonostra. (2012). Concepto de whatsapp. Recuperado el 10 abril del 2017 de: www.fotonostra.com/digital/whatsapp.htm



- Fundación Wikimedia.inc (2017). Facebook Messenger. Recuperado el 10 de enero del 2017 de:
https://es.wikipedia.org/wiki/Facebook_Messenger
- Fundación Wikimedia.inc (2017). Historia de Facebook. Recuperado el 19 de junio de 2017 de:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Facebook>
- Hopmann, Cornelio. (2007). Internet en Nicaragua: La historia de las oportunidades desaprovechadas recuperado el 19 de junio del 2017 de:
<https://interred.wordpress.com/1988/03/23/internet-en-nicaragua-la-historia-de-las-oportunidades-desaprovechadas/>
- Llacuna Morera, Jaume y Pujol Franco, Laura. (2014). La conducta asertiva como habilidad social. Recuperado el 14 de marzo del 2017 de:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp.pdf>
- López Andrés. (2014). *Facebook Messenger*. Recuperado el 10 de enero del 2017 de:
<http://faceboo-messenger.uptodown.com/android>
- López Herrero, María; López Moreno, Virginia y Galán Martín, Emilio. (2016). Redes sociales de Internet y adolescentes. Psicología de Desarrollo y de la Educación. Centro de Educación secundaria en Getafe, España. Recuperado el 19 de marzo del 2017 de:
http://websatafi.com/joomla/attachments/125_REDES%SOCIALES%20PUBLICA_R.pdf
- Marcuello García, A.A (2003). Habilidades de comunicación: Técnicas para la comunicación eficaz. Recuperado el 13 de marzo del 2017 de:
www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicación-eficaz.shtml
- Martín J. (2007) *De Aplicaciones Sociales y Redes Sociales*. Recuperado el 25 de agosto del 2016 de:
<https://loogic.com/de-aplicaciones-sociales-y-redes-sociales/>



- Medina Alberto. (2011). Características de la comunicación asertiva. Recuperada el 13 de marzo del 2017 de:
<https://2011vivebien.wordpress.com/2011/09/10/carecteristica-de-la-comunicación-asertiva>
- Morales Bolaños A y Duran Gutiérrez Y. (2013). Redes sociales: Herramientas para propiciar una comunicación más efectiva en procesos educativos de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. Recuperado 27 de mayo del 2016 de:
www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/ponencias/yeudrin_andrea_128.pdf
- Oliva Marañón, Carlos. (2012). *“Redes Sociales y Jóvenes: Una Intimidación Cuestionada en Internet.”* Universidad Rey Juan Carlos, Guatemala. Recuperado el 20 de marzo del 2017 de:
<http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/coliva.pdf>
- Rubira, F. (2013). ¿Qué es Instagram y para qué sirve? Recuperado el 10 de abril 2017 de:
http://www.google.com.ni/amp/www.elconfidencialdigital.com/opinion/tribunal_libre/Instagram
- Sánchez, Alexis. (2014). Transcripción de Medios de comunicación antes del internet. Recuperado el 19 de junio del 2017 de:
<https://prezi.com/rozaa9hli2a9/medios-de-comunicacion-antes-del-internet/>
- Tirira Mishel. (2013). La Escritura en las Redes Sociales. Recuperado el 04 de mayo del 2017 de:
www.usfq.edu.ec/publicaciones/para_el_aula/Documents/para_el_aula_08/pea_08_0010.pdf
- Universidad Politécnica de Valencia. (2015). Características de una persona asertiva. Recuperado el 13 de marzo del 2017 de:
<https://www.upv.es/contenidos/SIEORIEN/infoweb/sieorien/info/839594C.pdf>



- Velasco C. (2016). Diferencia entre facebook y twitter: red social y red de contenido. Recuperado 26 de abril 2017 de:
<http://socialmediaempresario.com/diferencias-entre-facebook-y-twitter-red-social-vs-red-de-contenidos>
- Wikipedia. (2012) ¿Qué es? y ¿Cómo surgió? El Internet. Recuperado el 19 de junio del 2017 de:
<http://www.taringa.net/posts/info/14059221/Que-es-y-Como-Surgio-El-Internet.html>
- Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C (2014). *Los orígenes de las redes sociales y los medios de comunicación*. Recuperado el 13 de marzo del 2017 de:
https://www2deloitte.com/content/dam/deloitte/mx/documents/risk/gobierno-corporativo/GC_boletin_invierno2014_tema2.pdf

Fuentes Orales

- Entrevista a: Jefa del Departamento de Psicopedagogía, M.sc Karla Vanessa Morales Bustos, realizada por Leyman Pérez y Francisco Rivera León, Nicaragua 03 de marzo del 2017.
- Entrevista a Coordinadora Académica del Centro Universitario Regional CUR, UNAN – León, Río San Juan M.Sc Yamileth Sandoval, realizada por Maryuri González y Leyman Pérez 03 de Marzo 2017.
- Entrevista a Administrador del Departamento de Medios Audiovisuales, M.sc Melvin Lezama por Maryuri González y Lourdes Ortiz a, León, Nicaragua.



ANEXOS



Anexo I. Logotipos de las Redes Sociales.



Linked in

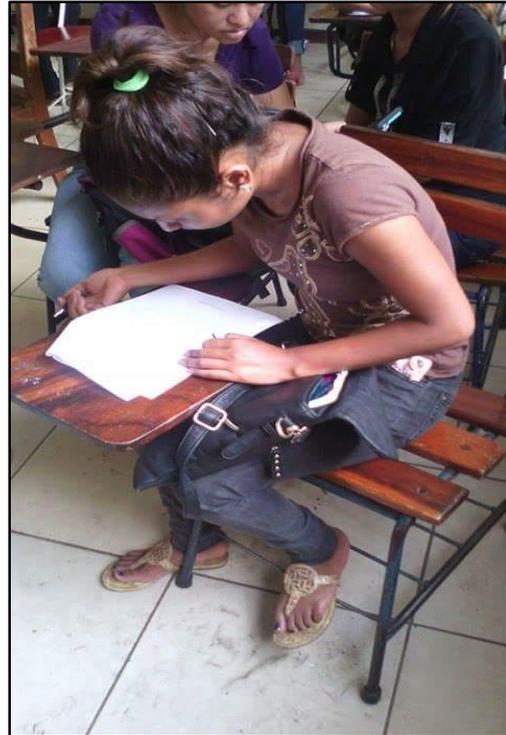


Anexo II. Logotipos Aplicaciones Móviles





Anexo III. Fotografías de los estudiantes y entrevistados.





- b) Para entretenerme
 - c) Para interactuar con amigos y conocidos
 - d) Por hábito
 - e) Por qué está de moda
5. Para vos ¿por qué es importante utilizar la red social facebook, whatsapp y Messenger?
- a) Por su contenido multimedia
 - b) Por su rapidez de la comunicación en tiempo real
 - c) Por su accesibilidad
 - d) Por estar en una era tecnológica
 - e) Todas las anteriores
6. ¿Cuál de estas plataformas de comunicación es de tu preferencia?
- a) Facebook
 - b) Instagram
 - c) Twitter
 - d) Snapchat
 - e) Line
7. ¿De qué manera le das uso a estas redes sociales?
- a) Para enviar información
 - b) Investigar sobre trabajos de alguna asignatura
 - c) Descargar algún documento referente alguna materia
 - d) Estar en contacto con el docente
 - e) No realizo mis deberes y me dedico al entretenimiento que me ofrece
 - f) Estar en comunicación con amigos y conocidos
 - g) Conocer más personas
8. Para usted ¿Qué es la comunicación asertiva?
- a) Habilidad social donde se puede expresar lo que se siente y piensa sin ofender a los demás.
 - b) Toma de decisiones de manera inadecuada, sin participación e inclusión de los demás.



- c) Comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.
 - d) a y b
 - e) a y c
9. ¿Crees que hay comunicación asertiva en las publicaciones de tu red social de preferencia?
- a) Si
 - b) No
 - c) Tal ves
 - d) Nunca
10. ¿De qué manera influye el uso de estas plataformas virtuales en tu rendimiento académico?
- a) Eleva mis notas
 - b) Me ayuda en las realización de mis tareas
 - c) Me brinda una comunicación fluida con mis compañeros de clases y maestros
 - d) Me distrae y no realizo mis obligaciones como estudiante
 - e) Baja mi rendimiento académico
 - f) Resta tiempo para la realización de actividades universitarias
11. ¿En qué formatos envías información a través de estas redes sociales?
- a) Imágenes
 - b) Audios
 - c) Texto
 - d) a y b
 - e) b y c
12. ¿Qué tipo de información has intercambiado a través de estas redes sociales?
- a) Privada
 - b) Publica
 - c) Académica
 - d) Personal



- e) a y c
- f) b y d
- g) a y b
- h) c y d
- i) todas las anteriores

13. ¿Cómo determinas el grado de seguridad con el que envías información en tu red social de preferencia?

- a) Bastante
- b) Mucha
- c) Poca
- d) Muy poca
- e) Nada

14. ¿Cuándo chateas en estas redes sociales las demás personas entienden el mensaje que deseas transmitir?

- a) Si, con mucha claridad
- b) A veces
- c) Poca claridad
- d) Tus aportes son aceptados de forma efectiva o critica



Anexo V. Guión de la Entrevista en Profundidad

Entrevista en profundidad a: Jefa de departamento de Psicología y Pedagogía

Nombre de la Institución

Lugar de la entrevista

Nombre completo de la entrevistada

Cargo de la entrevistada

1. ¿Qué es la Comunicación Asertiva?
2. ¿Cómo contribuye la asertividad en el desarrollo académico de los estudiantes?
3. ¿Puede existir la comunicación asertiva en la comunicación de redes sociales?
4. ¿Cómo influyen en la parte académica las redes sociales?
5. ¿Cómo influyen las redes sociales en los procesos de comunicación de manera general?
6. ¿Cómo el profesor puede captar la atención de estudiante hacia la clase y deje a un lado el teléfono?



Anexo VI. Guión de la entrevista en profundidad

Entrevista en Profundidad a: Coordinadora Académica del CUR San Juan

Nombre de la Institución

Lugar de la entrevista

Nombre completo de la entrevistada

Cargo de la entrevistada

1. ¿Qué es la Comunicación Asertiva?
2. ¿Cuáles son las características de la asertividad?
3. ¿Cómo se detecta cuando una comunicación es asertiva?
4. ¿Cuál es la importancia de la asertividad en la comunicación en las plataformas virtuales?
5. ¿Qué efecto tiene la comunicación asertiva?
6. ¿Usted cree que la comunicación que se da en las redes sociales sea asertiva? Puede existir asertividad en las aplicaciones.



Anexo VII. Guión de la Entrevista al Informante Clave

Entrevista a: Administrador del Departamento de Medios Audiovisuales.

Nombre de la Institución

Lugar de la entrevista

Nombre completo de la entrevistada

Cargo de la entrevistada

1. ¿Por qué cree que es importante utilizar la red social facebook, y las aplicaciones whatsapp y messenger?
2. ¿De qué manera cree usted que influye el uso de estas plataformas virtuales en el desempeño académico de los estudiantes?
3. ¿Cómo determina el grado de seguridad con el que se envía información a través de estas redes? ¿Por qué?
4. ¿Cuándo usted establece conversación en esta red social o por medio de las aplicaciones, entiende el mensaje que los estudiantes les envían?
5. ¿Qué es la comunicación asertiva?
6. ¿Cree usted que hay comunicación asertiva en la red social facebook y las aplicaciones whatsapp y messenger?
7. ¿Cómo el profesor puede captar la atención del estudiante hacia la clase y este deje a un lado el teléfono?



Anexo VIII. Ejemplos de abreviaturas utilizadas en las redes sociales.

1 vs	Una ves
100pre	Siempre
Ak	Acá
Aki	Aquí
BFF	Mejor amigo por siempre
Bn	Bien
Dnd	Donde
Fb	Facebook
ILU	Te amo
LOL	Riendo a carcajadas
N	No
NP	No hay problema
Ns vms dsp	Nos vemos después
Pa q	Para que
Ps	Pues
PTI	Para tu información
Salu2	Saludos
Stoy/ sta	Estoy/ esta
Tb/ Tmb	También
Thx/ Tnx/ Thnx	Thanks/ gracias
Tlj	Te lo juro
Xfa	Porfa/ Por favor



Anexo IX. Cuadro de Triangulación de las variables

Preguntas	Respuestas Estudiantes	Respuestas informante clave	Respuesta Jefa de Departamento	Respuestas Coordinadora	Coincidencias/ Incidencias
¿Qué es comunicación asertiva?	Habilidad social donde se puede expresar lo que se siente y piensa sin ofender a los demás	Asertividad es como yo respeto a otras personas y como me hago respetar por ellas.	Es la habilidad que existe para decir las cosas, de decir sí o decir no, es una comunicación efectiva desde el punto de vista de dar una respuesta objetiva frente a la situación.	La efectividad de una comunicación, la respuesta es que tiene que dar algo que vos querrás preguntar o hacer; En la comunicación, asertiva, es decir lo que es sin muchas palabras, ir al grano, ser directo.	Los instrumentos utilizados fueron confiables, porque se logró apreciar en cada una de las respuestas, las coincidencias. Esto significa que el concepto no les es desconocido, puesto que sus opiniones fueron similares.



<p>¿Crees que hay comunicación asertiva en las redes sociales y aplicaciones whatsapp y messenger?</p>	<p>Con respecto al asertividad en las publicaciones, 27 estudiantes afirmaron que tal vez hay comunicación asertiva y solo 6 estudiantes expresaron que no.</p>	<p>Eso depende del contexto que se ve, en la red social estamos expuesto a la interacción social y educativa, también hay grupos cerrados donde se transmite información seria y a veces hay un momento de fregadera, y los usuarios no quedan muy claros y están expuesto a ser corregidos al comentes un error.</p>	<p>Si la persona tiene la habilidad, es posible, de igual manera siempre las personas nos quedamos con el beneficio de la duda.</p>	<p>Depende... en manos de quien este la comunicación, si por ejemplo nosotros nos comunicamos, con medias palabras la comunicación no es asertiva, se desvirtúa, o sea que, aunque sea en las redes sociales usted tiene que saber escribir bien, con su tilde, su coma, su punto, su asterisco, diéresis, con sus signos de exclamación, interrogación (si está haciendo una pregunta).</p>	<p>Todos expresan que hay asertividad en la comunicación cuando la persona que trasfiere el mensaje tiene que escribir de forma correcta para darse a entender.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p>¿De qué manera influye el uso de estas plataformas virtuales en el desempeño académico de los estudiantes?</p>	<p>La Influencia de estas redes en el rendimiento académico es que brindan una comunicación fluida con sus compañeros de clase y docentes, pero reconocen que estas les restan tiempo para la realización de actividades académicas.</p>	<p>Para mi es una pregunta trampa porque realmente no tiene influencia directa por que desde mi punto de vista la culpa la tenemos los docentes porque no estamos preparados para tratar a los estudiantes, entonces el docente no está preparado, hay muchas cosas que desconoce; no sabe utilizar los medios con que los estudiantes se mueven, en el caso de las redes sociales.</p>	<p>La influencia es muy buena siempre y cuando la persona a través de la red o la tecnología tiene información que le es de interés, que no se vaya a distraer o salir del tema, son una herramienta muy efectiva</p>		<p>Las fuentes concuerdan que la influencia de las plataformas virtuales en el rendimiento académico se refleja en la forma en como hay una comunicación entre el estudiante y el docente si hay asertividad y lo que se aprende día a día, usando estas plataformas como un medio de comunicación más.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p>¿Porque es importante la red social facebook y las aplicaciones whatsapp y messenger?</p>	<p>Según el 50 % de los encuestados, que equivale a 25 estudiantes alegaron que el uso de esta red y aplicaciones es importante por su rapidez de la comunicación en tiempo real.</p>	<p>Como individuo y usuario tal, se requiere de tener un perfil en internet, entonces no estamos exceptos a que no debemos utilizar este tipo de plataformas ahora existe una cultura, aunque mucha gente niega esa cultura en donde a los jóvenes la teoría le denomina nativos digitales, es decir, que no requieren una información del uso de estas plataformas y sin embargo las utilizan.</p>	<p>Los estudiantes universitarios o las personas en general no hemos aprendido a manejar la comunicación asertiva, que la habilidad de dar respuestas correctas, objetivas y dirigidas hacia lo que yo deseo obtener de la persona como tal, por lo general las comunicaciones asertivas, tendríamos que así como aprendemos a hablar, aprender también a ser asertivos.</p>	<p>Es importante porque sí la comunicación no está bien orientada no es efectiva, entonces la asertividad precisamente se define en la efectividad de la comunicación, si fuese eficaz, si fuese bien dada esa orientación para que se pueda lograr el objetivo o el fin que desees.</p>	<p>Concuerdan que la importancia de la red facebook y las aplicaciones whatsapp y messenger son importantes porque permiten una comunicación en tiempo real en una época donde dominan los nativos digitales, lo que conlleva aprender lo que las nuevas tecnologías ofrecen orientándolas a la comunicación que cada persona desea.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------