

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ACADÉMICA**



**INFLUENCIA DEL USO DE LAS REDES SOCIALES EN LAS HABILIDADES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES DEL TERCER SEMESTRE DEL “INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DEL SUR” DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA, DEPARTAMENTO DE AREQUIPA - 2018**

Trabajo de Investigación presentado por la profesora:

**SALAS AZALGARA, URSULA**

Para optar el Grado Académico de Bachiller en Educación

Asesor: Dr. Jose Enrique Garcia Tejada

**Arequipa – Perú**

**2019**

## DEDICATORIA

Con especial gratitud:

**A los Jóvenes**, que son el Presente del país, esperando este tema pueda expresar esa necesidad de bienestar que esperamos todos en nuestra patria y está en sus manos hacer conciencia.

**URSULA**

## **AGRADECIMIENTO**

Con especial gratitud:

A Dios que los hace posible todo.

A mi familia motor de mis logros.

A José Alonso por su ayuda incondicional.

A mis asesores por su tiempo y disposición.

**URSULA**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en Instituto Superior Tecnológico del Sur de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el año 2018. El estudio tuvo como propósito demostrar como la dependencia a las Redes Sociales influyen negativamente en las habilidades sociales de los alumnos del tercer semestre del Instituto del Sur.

En el Instituto del Sur se ha podido evidenciar situaciones en que los estudiantes prefieren sociabilizar por medios virtuales que interpersonales. Por lo que a los estudiantes les cuesta socializar con chicos de su misma edad y de diferente sexo y cuando se les invita a formar grupos no están dispuestos a socializar con estudiantes de otras carreras. Asimismo, también se ha evidenciado problemas para elaborar trabajos en grupo y exponerlos de manera cooperativa apoyarse y trabajar juntos en clase.

En el presente trabajo de investigación se utilizó el Cuestionario de Adicción a Redes Sociales (ARS) de Ecurra y Salas (2014) y la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero (2005) adaptada para el Perú por Ruiz (2006). La muestra estuvo conformada por 82 alumnos del tercer semestre, de las diferentes carreras del Instituto del Sur. El tipo de estudio es descriptivo y el diseño cuantitativo no experimental. La variable independiente son las redes sociales, la segunda variable de tipo dependiente son las habilidades sociales.

Los resultados obtenidos han sido positivos, ya que, la mayoría de los estudiantes evaluados presentan buenas habilidades sociales, siendo la mayor parte de la muestra, jóvenes entre 21 y 25 años de edad. Por otra parte la hipótesis de la investigación, enunciada de la siguiente manera: “La relación entre las redes sociales y las habilidades sociales en los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018 es negativa”. Fue comprobada. Por lo que podemos concluir que, a mayor dependencia de las redes sociales, menor habilidad social se desarrolla en los jóvenes.

**Palabras clave:** Redes Sociales, Habilidades Sociales, Instituto y Estudiantes.

## Abstract

The present research work was carried out at the Superior Technological Institute of the South of the province of Arequipa, department of Arequipa in 2018. The purpose of the study was to demonstrate how the dependence on Social Networks negatively influences the social skills of the students of the third semester of the South Institute.

In the South Institute it has been possible to highlight situations in which students prefer to socialize through virtual rather than interpersonal means. So since students find it difficult to socialize with boys of the same age and of different sexes and when they are invited to form groups they are not willing to socialize with students from other careers. Likewise, problems have also been evidenced to elaborate group work and expose them in a cooperative way to support and work together in class.

In this research work we used the Social Network Addiction Questionnaire (ARS) of Escurra y Salas (2014) and the Social Skills Scale (EHS) of Gismero (2005) adapted for Peru by Ruiz (2006). The sample was conformed by 82 students of the third semester, of the different careers of the Institute of the South. The type of study is descriptive and the non-experimental quantitative design. The independent variable is social networks; the second dependent variable is social skills.

The results obtained have been positive, since most of the students evaluated have good social skills, being the majority of the sample, young people between 21 and 25 years of age. On the other hand, the hypothesis of the research, stated as follows: "The relationship between social networks and social skills in students of the III semester of the "Instituto Tecnológico del Sur" of the province of Arequipa, Arequipa department in the 2018 is negative it was checked. So we can conclude that the more dependent on social networks, the less social skills develop in young people.

Keyword: Social Networks, Social Skills, institute and students.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	ix
Introducción	x

### CAPÍTULO I

#### MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes	1
1.1.1. Antecedentes locales	1
1.1.2. Antecedentes nacionales	3
1.1.3. Antecedentes internacionales	6
1.2. Tecnologías de información y la comunicación	7
1.2.1. Definición de las tecnologías de la información y la comunicación tic.	7
1.2.2. Características de las tecnologías de la información y la comunicación tic.	8
1.3. Redes sociales	10
1.3.1. Historia de las redes sociales	10
1.3.2. Cómo funcionan las redes sociales	15
1.3.3. Los medios de comunicación y las redes sociales empresariales como respaldo profesional de las empresas	15
1.3.4. Concepto de redes sociales	16
1.3.5. Características de las redes sociales	18
1.3.6. Tipos de redes sociales	19
1.3.7. Para qué sirven las redes sociales	19
1.3.7.1. Usos de las redes sociales	20
1.3.7.1.1. Redes más importantes del internet	21
1.3.7.1.2. ¿Cuáles son las redes sociales más utilizadas?	21
1.3.8. Características de las tecnologías de la información y la comunicación tic	33
1.3.9. Los adolescentes: uso y abuso de las nuevas tecnologías y redes sociales	34
1.3.10. Ventajas y desventajas de las redes sociales	37

1.3.11. Conclusiones y sugerencias a cerca de las redes sociales	39
1.4. Habilidades sociales	40
1.4.1. Concepto de habilidades sociales	40
1.4.2. Características de las habilidades sociales	41
1.4.3. Modelos teóricos de las habilidades sociales	44
1.4.4. Factores de las habilidades sociales	47
1.4.5. Componentes de las habilidades sociales	48
1.4.6. Elementos de las habilidades sociales	50

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO OPERATIVO Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. Determinación del problema de investigación	53
2.2. Justificación de la investigación	54
2.3. Formulación del problema	55
2.4. Objetivos de la investigación	55
2.4.1. Objetivo general	55
2.4.2. Objetivos específicos	55
2.5. Hipótesis	55
2.6. Variables de investigación	55
2.7. Indicadores de investigación	56
2.8. Metodología	56
2.8.1. Enfoque de la investigación	57
2.8.2. Nivel de investigación	57
2.8.3. Tipo de investigación	57
2.8.4. Diseño de la investigación	57
2.8.5. Técnicas de investigación	57
2.8.6. Instrumentos de investigación	58
2.9. Población y muestra	59
2.9.1. Población	59
2.9.2. Muestra	60
2.10. Técnicas para el análisis de datos	60
2.11. Presentación de los resultados de la investigación	61

2.12. Discusión de resultados	70
2.13. Comprobación de la hipótesis	71

### **CAPITULO III**

#### **MARCO PROPOSITIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Denominación de la propuesta	71
3.2. Descripción de las necesidades	71
3.3. Justificación del proyecto	72
3.4. Alcances y público objetivo	73
3.5. Objetivos de la propuesta	73
3.6. Actividades inherentes al desarrollo de la propuesta	73
3.7. Planificación detallada de las actividades	74
3.8. Cronograma de acciones	75
3.9. Cronograma de acciones para la propuesta	75
3.10. Presupuesto que involucra la propuesta	76
3.11. Evaluación de la propuesta	76
Conclusiones	77
Sugerencias	78
Bibliografía	79
Anexos	84



**INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1:</b>	<b>61</b>
Descripción por grupo etario	
<b>Tabla 2:</b>	<b>62</b>
Descriptivos de uso excesivo de redes sociales	
<b>Tabla 3:</b>	<b>64</b>
Descripción de habilidades sociales	
<b>Tabla 4:</b>	<b>66</b>
Comparación Kruskal-Wallis de uso excesivo de redes sociales y grupo etario	
<b>Tabla 5:</b>	<b>67</b>
Comparación Kruskal-Wallis de uso excesivo de habilidades y grupo etario	
<b>Tabla 6:</b>	<b>68</b>
Correlación de Spearman entre uso excesivo de redes sociales habilidades sociales	

## INTRODUCCIÓN

Señor decano de la facultad de ciencias de la educación.

Señores miembros del jurado evaluador.

La presente investigación, titulada “Influencia del uso de las redes sociales en las habilidades sociales de los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018”

Se desarrolló conforme a los dispositivos legales vigentes para optar al título de bachiller a en Ciencias de la Educación.

Está demostrado que el uso correcto y continuo de las Redes Sociales cumplen una función fundamental en el aprendizaje los estudiantes, pero a su vez, por su uso inadecuado puede tener algunas consecuencias negativas en sus habilidades sociales.

En cuanto a las normas establecidas, nuestro trabajo de investigación está estructurado en tres capítulos, que se dividen de la siguiente manera:

En el primer capítulo, desarrollamos el marco teórico acompañado a su vez por los antecedentes de la investigación, bases teóricas junto a los términos básicos del proyecto de investigación.

En el segundo capítulo, desarrollamos el marco operativo de la investigación donde mencionamos las hipótesis y variables del plan de tesis como también la determinación del problema y objetivos que mediante métodos, técnicas e instrumentos se obtiene un correcto análisis e interpretación de resultados.

En el tercer capítulo se considera la propuesta para el mejoramiento al problema de investigación: Plan Preventivo sobre el uso de las redes sociales dirigido al grupo estudiantil del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018”.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **REDES SOCIALES Y HABILIDADES SOCIALES**

##### **1.1. Antecedentes**

###### **1.1.1. Antecedentes locales**

Apaza y Apaza (2018) “Influencia de las Tic en la comunicación intrafamiliar de los estudiantes de 5to año de la Institución Educativa Secundaria Cabanillas–Puno”. Universidad Nacional de San Agustín, Cabanillas, Puno-Perú.

En el entorno local, La siguiente investigación se consideró apropiada como antecedente para la siguiente investigación ya que se planteó investigar “El uso inadecuado de las Tecnologías de la información y comunicación genera una escasa comunicación entre adolescentes y padres de familia, ocasionando un mayor conflicto familiar y déficit en la orientación y formación personal de los estudiantes del 5to año de la Institución Educativa Secundaria Cabanillas- Puno”.

Ya que dicha investigación buscó conocer los aspectos relacionados con la integración de las tecnologías de la comunicación en el núcleo familiar que les permitiera conocer la incidencia de las tecnologías como medio de comunicación familiar. Identificaron las herramientas más usadas para establecer esta comunicación

entre los miembros de la familia con más frecuencia y su estudio se enfocó en las nuevas tecnologías y cómo influyen negativamente en las habilidades sociales, así como el uso que se hacen de las mismas en las relaciones paterno-filiales a través de las tecnologías de la información y comunicación, control sobre su uso y el acompañamiento que realizan los padres cuando los hijos las utilizan. Para conocer la influencia del uso de las Tecnologías de la información y comunicación en nuestro medio, habiendo observado dicho fenómeno en la Institución Educativa Secundaria Cabanillas de la ciudad de Puno, Perú.

En este sentido se analizaron el uso excesivo e inadecuado que realizan los estudiantes, el tipo de comunicación existente en el entorno familiar y los conflictos familiares.

La investigación fue de tipo explicativa, propusieron describir y planear las relaciones existentes entre las variables objeto de investigación, aplicaron como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el cual fue complementado con la observación y el diálogo con los estudiantes, lo que les permitió identificar y precisar el problema y así mismo verificar los datos obtenidos.

Este estudio del ámbito Local-Nacional del colegio Cabanillas en Puno les confirmó la hipótesis de que el uso inadecuado del uso de las tecnologías de la información por parte de los estudiantes afecta negativamente la comunicación intrafamiliar. Los autores de este estudio llegan a esta conclusión luego de analizar los resultados de los instrumentos empíricos utilizados para recoger la información de la población de estudio. El uso de estas nuevas tecnologías que están transformando completamente a la sociedad y sus valores tradicionales y entre otras cosas están constituyéndose en un elemento que antes que unir a los miembros de la familia más bien los aísla, entorpece la comunicación y facilita el surgimiento de conflictos al interior del núcleo familiar.

### 1.1.2. Antecedentes nacionales

- Ikemiyashiro (2017) “Uso de las Redes Sociales Virtuales y Habilidades Sociales en Adolescentes y Jóvenes adultos de Lima Metropolitana” Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú.

La presente investigación nos dice que las redes sociales son un avance tecnológico que ha revolucionado el mundo. A pesar de que son útiles para la comunicación; pueden provocar, por su uso excesivo, distorsiones en las habilidades sociales (Young, 1998). Las personas que sufren esta condición son incapaces de controlar su uso y perjudican su entorno, trabajo y sus relaciones interpersonales (Estallo, 2001). La investigación que el señor Ikemiyashiro realizó es de tipo correlacional con un diseño no experimental transaccional que se adecúa a la perfección a nuestra investigación. Ya que tuvo como objetivo describir la relación entre el uso de las redes sociales virtuales y las habilidades sociales en adolescentes y jóvenes adultos de Lima Metropolitana. Los instrumentos utilizados que fueron el Test Adicción a las redes sociales de Ecurra y Salas (2014) y Escala de Habilidades Sociales de Gismero (2010), adaptado en 2009 por Cesar Ruiz en Perú. Los resultados obtenidos donde sus resultados fueron señalan que existe relación inversa y negativa entre el uso de las redes sociales virtuales y las habilidades sociales.

El instrumento que utilizaron fue el de tres factores de medición y empleó los criterios del DSM-IV sobre adicción a las drogas, reemplazando dicho término por redes sociales. Dicho instrumento reconoce el factor obsesión por las redes sociales como el compromiso mental hacia dichos espacios, el pensar constantemente en las redes sociales y la ansiedad por la falta de uso de las redes sociales. Inciden en la falta de control, orden temporal, personal en el uso de las redes sociales, en el cual la donde persona muestra dejadez o descuido en su persona, en tareas cotidianas.

- Armijos (2015) “Aplicación de la tecnología de la información y la comunicación en los procesos comunicativos y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de cuarto año de trabajo social de la Universidad Técnica de Machala - Ecuador, periodo lectivo 2013 – 2014” Universidad Técnica de Machala, Machala – Ecuador.

Estudiaron la relación existente entre el empleo que los estudiantes hacen de los recursos de las tecnologías de la información y la comunicación. Su objetivo general fue conocer cuál es la relación existente entre el empleo que los estudiantes hagan de los recursos de las tecnologías de la información y la comunicación TICs, en el marco de sus labores educativas y el rendimiento académico que puedan alcanzar. El estudio se guía con la hipótesis de que a mayor uso de las tecnologías de la información y la comunicación TICs, en el proceso de enseñanza aprendizaje, mejor rendimiento académico, y a menor empleo de las tecnologías en las actividades educativas, menor rendimiento académico.

En este objetivo, se elaboró una encuesta que proporcione información sobre el uso de las nuevas tecnologías de comunicación e información, por parte de los 40 estudiantes encuestados, y también un test de conocimientos, tomando como indicadores cognitivos los mínimos requeridos para este nivel académico. Aplicó la encuesta, se procesó los datos estadísticos, probando suficientemente la hipótesis, ya que así lo indica el coeficiente de correlación de Pearson, dónde se observa una correlación positiva entre las variables analizadas.

Este estudio analiza la correlación que existe entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación TICs y el rendimiento académico en un grupo de estudiantes de cuarto año de Trabajo Social de la Universidad Técnica De Machala - Ecuador, período 2013. En este estudio y luego de aplicar los instrumentos de recolección de información para cada una de las variables, se concluyó que existe una correlación directa y positiva entre uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el rendimiento académico, es decir que se evidencia una relación entre mayor uso de las tecnologías de la información y la comunicación TICs también mayor rendimiento académico.

Como segundo antecedente bibliográfico tenemos la tesis presentada por Galarza (2012) titulada “Relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes de la I.E.N Fe y Alegria 11, Comas” de la Universidad Mayor de San Marcos, en la que se concretiza los siguientes aspectos.

El objetivo fue determinar la relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar. Además de determinar el nivel de habilidades sociales e identificar las características del clima social familiar en cada uno de sus dimensiones. Teniendo como propósito brindar información valedera y confiable al profesional de Enfermería a fin de que se ejecuten las estrategias pertinentes en los temas de estudio. La hipótesis planteada es si existe relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes del nivel secundario.”

El tipo de investigación utilizada es de enfoque cuantitativo cuyo método es descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo constituida por 485 alumnos del nivel secundario del centro educativo Fe y Alegría 11, aplicándose dos instrumentos: Cuestionario de Habilidades Sociales y la Escala de Clima Social Familiar.

Los resultados que se obtuvieron demuestran que la mayoría de los estudiantes presentan un nivel de habilidades sociales de medio a bajo, lo cual implica que tendrán dificultades para relacionarse con otras personas, así como no podrán solucionar de forma correcta los problemas propios de la vida diaria. Así mismo se evidenció que la mayoría de estudiantes tienen un clima social familiar de medianamente favorable a desfavorable, lo cual indica que no cuentan con un adecuado soporte ni dinámica familiar para el afronte de los problemas propios de su edad.

Además, se pudo comprobar que existe relación significativa entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes, al existir una correlación estadística entre las dos variables, lo que deduce que cuanto mayor sea el clima social familiar, mayor será el nivel de habilidades sociales de los adolescentes, lo cual enfatiza que la familia juega un papel importante como ente de apoyo emocional y social en el desarrollo de las habilidades sociales.

### **1.1.3. Antecedentes internacionales**

- Rodríguez y Rodríguez (2012) “Incidencia De Las Redes Sociales Virtuales en las Relaciones Sociales de los Estudiantes de 6to Grado de

la U.E. “Don Rómulo Gallegos” Universidad de Oriente Núcleo de Sucre – Cumaná, Estado Sucre - Venezuela.

La investigación analiza las incidencias de las Redes Sociales de Internet en las relaciones sociales de los estudiantes de 6to grado de la U.E. “Don Rómulo Gallegos”. Examina la relación que tienen los niños con su grupo social primario (familia, amigos) y secundarios (grupos recreativos, deportivos, y religiosos), Precisa las razones por las cuales los niños establecen relaciones sociales a través de las redes sociales virtuales.

- Tay y Hernandez(2012) “El Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y sus Efectos en las Relaciones Interpersonales de los Adolescentes de 13 a 17 años del Colegio Cristiano El Shadaai”. Guatemala. 2012.

### **Tesis para obtener la Licenciatura en Psicología.**

Llegaron a la conclusión de que el uso de las redes sociales un factor que no puede obviarse es el alejamiento y la poca interacción que suscita a partir de su uso entre las personas; el desarrollo pleno del ser humano se deteriora, principalmente en sus relaciones interpersonales; las conversaciones se limitan, se reducen las relaciones cara a cara; la información de una mirada o el contacto físico, se minimiza al significado que las palabras escritas transmiten a través de la pantalla. Los investigadores realizaron una investigación de carácter cualitativo, que permita identificar aquellos efectos que las TIC puedan causar en las relaciones interpersonales de los adolescentes a través del uso de diferentes instrumentos como cuestionarios, entrevistas semi estructuradas y trabajos en grupo como discusiones y talleres de lectura reflexiva, que permitan profundizar en el sentido y significado que adquiere para ellos el establecer relaciones a través de estos medios y evidenciar los aspectos negativos que puedan representar las tecnologías mismas.



## **1.2. Tecnologías de información y la comunicación**

### **1.2.1. Definición de las tecnologías de la información y la comunicación tic.**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, según los siguientes autores citados como Guzmán (2005) habla de un conjunto de sistemas y productos que captan y extraen información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican y la hacen comprensible a las personas mediante dispositivos informáticos. Con instrumentos de interconexión redes sociales con interfaces e instrumentos de comunicación que permiten el diálogo, interacción e intercambio de información.

Por otra parte, Cabero (1998) nos da un concepto dinámico que ha ido evolucionando con la tecnología. Son instrumentos técnicos que se encuentran alrededor de la información y a los nuevos descubrimientos que sobre las mismas se vayan originando. Giran en torno a tres medios básicos: La informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero, no sólo están de forma aislada, lo que es más importante y significativo es que está de manera interconectada de manera interactiva, y conseguiremos más y mejores realidades comunicativas.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2002) las tecnologías de la información y la comunicación TIC explica que es la combinación de la tecnología informática con otras tecnologías relacionadas, en especial la tecnología de comunicación.

Además de las definiciones que acabamos de revisar en los antecedentes, a continuación, vamos a ampliar estos conceptos que nos servirán de guía teórica de nuestra tesis. En este sentido, en nuestra propia investigación hemos encontrado un autor especializado en las tecnologías de la información y la comunicación TICs, Cabero (1996) que resume los más importantes enfoques de esta manera citando a:

Gilbert (1992) Hace referencia al “conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información”.p.1

Por su parte, Bartolomé (1989) señala que se refiere a los últimos desarrollos tecnológicos y sus aplicaciones.

En esta misma línea en el diccionario de Santillana de Tecnología Educativa (1991), las Tecnologías de la información y comunicación las definen como los últimos desarrollos de la tecnología que en nuestros días se caracterizan por su constante innovación.

“Castells (1986) indican que comprenden una serie de aplicaciones de descubrimiento científico cuyo núcleo central consiste en una capacidad cada vez mayor de tratamiento de la información”.(p.11)

García (1998) afirma que las tecnologías de la información y la comunicación TICs son: Los medios que aparecen a partir del surgimiento de la microelectrónica, fundamentalmente el video, la informática y las telecomunicaciones.

Concluimos entonces que esta unión de redes siempre interconectadas que, recopilan datos de todo tipo y de todo tipo de ambiente y de lo que de él se va descubriendo, lo reservan, lo transforman, lo dan a conocer de manera clara al público por medio de instrumentos de información y dan pie al diálogo y la interacción entre las personas.

### **1.2.2. Características de las tecnologías de la información y la comunicación tic.**

Para esta tesis, en nuestra investigación hemos encontrado que Kustcher y St. Pierre (2001) presentan como las principales características de las tecnologías de la información y comunicación, las siguientes:

- La potencia que permiten los aparatos al trabajar con una gran cantidad de diferente información y de forma simultánea.
- La miniaturización de los componentes de los aparatos, lo que los vuelve más compactos y portátiles.
- Y la presencia de la fibra óptica como medio ultra rápido de transporte de la información en más y más redes así como también la comunicación inalámbrica entre los equipos digitalizados.

También hemos hallado otros autores como Castells y otros, (1986); Gilbert y otros, (1992); y Cebrián Herreros, (1992) (citados por Cabero 1996) que señalan que las características de las TIC son:

- “Inmaterialidad: su materia prima es la información en cuanto a su generación y procesamiento, así se permite el acceso de grandes masas de datos en cortos períodos de tiempo, presentándola por diferentes tipos de códigos lingüísticos y su transmisión a lugares lejanos.
- Interactividad: permite una relación sujeto-maquina adaptada a las características de los usuarios.
- Instantaneidad: facilita que se rompan las barreras temporales y espaciales de las naciones y las culturas.
- Innovación: persigue la mejora, el cambio y la superación cualitativa y cuantitativa de sus predecesoras, elevando los parámetros de calidad en imagen y sonido.
- Digitalización de la imagen y sonido: lo que facilita su manipulación y distribución con parámetros más elevados de calidad y a costos menores de distribución, centrada más en los procesos que en los productos.
- Automatización e interconexión: pueden funcionar independientemente, su combinación permite ampliar sus posibilidades, así como su alcance.
- Diversidad: las tecnologías que giran en torno a algunas de las características anteriormente señaladas y por la diversidad de funciones que pueden desempeñar”.

### **1.3. Redes sociales**

#### **1.3.1. Historia de las redes sociales**

El estudio de las redes sociales es muy antiguo y amplio y puede ser enfocado desde diferentes disciplinas como la sociología, la antropología, la psicología, la educación etc. Cualquier grupo humano con un objetivo en común y formas propias

de comunicación podría ser considerado una “red social”<sup>1</sup>. Sin embargo, en esta Tesis vamos a delimitar el concepto de red social a aquellas redes sociales que han aparecido gracias a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, dentro de lo que es llamado por los especialistas como la Web 2.0 (la nueva generación de Internet). Nos referimos a redes sociales digitales como Facebook, Twitter, WhatsApp, Youtube, LinkedIn, etc. Estas son redes a las que fácilmente pueden acceder los jóvenes, a través de dispositivos electrónicos como el Smartphone, la Tablet, el PC o la Laptop.

Como muchos autores lo han documentado, el uso cada vez más difundido de estas redes sociales representa innumerables ventajas para la educación y la socialización, pero también representa grandes desafíos sobre todo si nos enfrentamos a un creciente uso desordenado e inadecuado, lo que según los especialistas repercute negativamente en las habilidades sociales de los jóvenes estudiantes.

Las aplicaciones más populares como Facebook, Twitter, Instagram o Snapchat, entre muchas otras, se han construido y popularizado sobre la plataforma de la Web 2.0. Este nuevo concepto apareció en el año 2004 y tiene como su principal referencia bibliográfica el artículo de O’Reilly, *What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*.

Superando este concepto Tim O’Reilly (2005) explica que la "Web 2.0 es la red como plataforma, extendiéndose a todos los dispositivos conectados: las aplicaciones Web 2.0 son aquellas que utilizan lo mejor de las ventajas intrínsecas de dicha plataforma: distribuyendo software como un servicio constantemente actualizado que es mejor cuanto más gente lo utiliza, consumiendo y remezclando datos de múltiples fuentes incluyendo usuarios individuales, mientras proporcionan sus propios datos y servicios de manera que permiten a otros remezclarlos, creando efectos de red a través de una “arquitectura de participación”. Estas nuevas aplicaciones tienen su diseño centrado en el usuario, en la intercolaboración, en la gratuidad, en la masificación, en la interoperabilidad. Internet ya no es un simple contenedor de información, sino que ahora permite a los usuarios interactuar y

---

colaborar entre sí, como creadores de contenido. Es por eso que a la Web 2.0 también se le llama Web Social.

Los contenidos y servicios están disponibles en la propia web. De esta manera el usuario accede a este contenido tan solo con conectarse a Internet desde cualquier tipo de dispositivo.

En la actualidad en el contexto de la educación siguen en vigencia y tomando valor el trabajo en equipo, la comunicación, la colaboración, la participación, la cooperación, el construir el propio conocimiento, el aprendizaje significativo y permanente, la interacción, entre otros, aunque estos conceptos teóricos son fundamentales para la pedagogía y la educación. Han sido las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en particular, Las Redes sociales, Internet y la web 2.0, que han abierto nuevos horizontes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, haciendo tangible la construcción del propio aprendizaje, su interacción, su permanencia, etc.

“A través de una revisión bibliográfica, se pretende ahondar en los principios de la web 2.0, determinar su papel en la conformación de un nuevo modelo de aprendizaje, el aprendizaje 2.0, basado en la construcción social del conocimiento, así como presentar una selección de algunas de sus herramientas que pueden ser útiles en el marco de este nuevo modelo de aprendizaje”.

La red social más utilizada en el mundo y en América Latina llamada Facebook cumplió este 4 de febrero quince años en funcionamiento. Dicha red social cuenta con 1.3 millones de usuarios en el mundo que utilizan la plataforma por lo menos 1 vez al mes (Gálvez, 2015) mientras que en el Perú se contabilizan aproximadamente cerca de 18 millones de usuarios activos, colocando al país en el puesto 23 del ranking mundial según la empresa Owloo (2016).

Desde los inicios de las redes sociales virtuales en 1997, son un espacio virtual en el cual las personas pueden crear perfiles es decir mostrarse al mundo, formar redes de trabajo y negocios con personas interesadas en comprar y vender dependiendo de sus propios gustos e intereses generando un mercado desde una plataforma muy

económica que permiten la diversificación y globalización. A partir del desarrollo del Internet o Web 2.0, las redes sociales junto con diversas plataformas de interacción virtual han tenido un crecimiento sin precedentes. (O'Reilly, 2005).

Hoy en día las redes sociales permiten establecer relaciones de amistad, sentimentales sin importar el espacio físico con una gran facilidad de acceso y comunicación, brindando espacios de interacción y desenvolvimiento para jóvenes con ansiedad social que no se atreven a mostrarse físicamente, por su falta de habilidades sociales, ya que a través de toda clase de dispositivos electrónicos y gracias a estos y a que no tienen que mostrar su verdadero rostro pueden más tener fluidez en la comunicación Bohórquez y Rodríguez, (2014)

Otro aporte importante como señalan Ross, et al., (2006) citados en Araujo, (2016) es la importancia de las redes sociales y el impacto que tienen en los adolescente y jóvenes adultos, ya que sacian sus necesidades de comunicación (alguien que realmente los escuche), soporte emocional y entretenimiento mediante su uso; asimismo se hacen visibles existentes, reafirman su propia identidad ante el grupo de personas anónimas o no, divertirse o estar conectados a los amigos son fundamentales en dichas etapas de la vida Echeburúa y Requesens,(2012).Es aquí y en este momento donde nos preguntamos cómo podríamos determinar algunos de los aspectos negativos que se pueden encontrar por el uso inadecuado de las redes sociales virtuales es la preferencia a la socialización exclusivamente on-line, lo que llevaría al abandono de las prácticas sociales cara a cara.

Las personas que podrían verse más afectadas tendrían alguna de las siguientes características; ser solitarias o padecer de depresión Caplan (2003) citado en Ruiz y Sánchez (2014).

Por ejemplo, los estudios encontrados acerca de acoso sexual técnica conocida como grooming que por lo general comienzan por el uso inexperto de las redes sociales virtuales por parte de los adolescentes y jóvenes adultos. Estas interacciones entre abusador y abusado se dan bajo tres etapas: la primera de ellas es la amistad; en donde la interacción inicial comienza por parte del abusador quien, utilizando un alias falso (nombre, edad, sexo, etc.), y tratan de vulnerar la privacidad de individuos

desprotegidos, de ganar la confianza del adolescente o joven adulto obteniendo sus datos personales: (edad de la víctima, con quien vive, dirección de su hogar, profesión/oficio de los padres, institución educativa, gustos, etc.). En una segunda etapa se produce el engaño. Una vez ganada la confianza de la víctima, el abusador finge estar enamorado o mostrar un interés desmedido por la persona con el motivo de lograr su fin que se desnude y envíe fotos o videos de índole sexual y de esta manera llegar o no a la tercera etapa: el chantaje, en donde el abusador mediante la obtención de las fotografías o videos sexuales logra su cometido, Aquí podemos observar la gravedad y magnitud del impacto de las redes sociales virtuales en la sociedad. En el estudio realizado por Sánchez, Prendes y Serrano (2011) citado en Bohórquez y Rodríguez (2014) donde se hace un comercio clandestino entre los jóvenes de las fotos y videos malamente conseguidos. Además se encontró que no es poco común que muchas de las interacciones que se llevan a cabo en las redes sociales virtuales sean de carácter hostil y agresivo. Esto se puede observar en blogs interactivos, en los cuales los usuarios pueden realizar comentarios sobre diferentes temas y a menudo, personas con perfiles anónimos, utilizan sus cuentas para realizar críticas groseras y comentarios soeces.

Para analizar los pros y los contra sobre los beneficios o perjuicios del uso de las redes sociales será necesario analizar a las diversas conceptos que se han planteado con respecto a dicho ámbito virtual para poder adentrarnos en las condiciones en las que el uso de las redes sociales virtuales tienden a ser perjudiciales. Es así que Tiryakioglu y Erzurum (2011) citado en Marín, Sampedro y Muñoz (2015) consideran a las redes sociales virtuales como una red y se produce la manipulación, chantaje o abuso hacia una víctima mediante las amenazas.

Una de las empresas europeas líderes en el mercado en cuanto a redes sociales "Deloitte" es la marca bajo la cual decenas de miles de profesionales comprometidos en firmas independientes alrededor del mundo, colaboran para otorgar servicios de auditoría, consultoría, asesoría financiera, administración de riesgos y servicios fiscales para sus clientes a través de las redes sociales. No todas las firmas miembro de Deloitte brindan todos los servicios. Estas firmas son miembros de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), sociedad privada de limitada por garantía en el Reino

Unido. Cada firma miembro brinda servicios en un área geográfica específica y está sujeta a las leyes y regulaciones profesionales del país o países específicos en los que opere.

Deloitte (2014) refiere que en el transcurso de la historia el ser humano ha utilizado diferentes formas de comunicarse, desde la comunicación por señas y señales hasta la comunicación a distancia por medio de los dispositivos tecnológicos más avanzados. El primer medio de comunicación moderno fue el telégrafo seguido por la telefonía, la radio, el cine, la televisión, la transmisión por cable, satélite y por supuesto el internet. Estos medios de comunicación se desarrollaron en los últimos 150 años, pero fue durante la última década en que el internet llegó a su auge.

De igual manera Deloitte (2014) explica que fue así como surgieron las redes sociales cuyo origen remonta a 1995, cuando el estudiante de ingeniería industrial Randy Conrads crea el sitio web classmates.com, con el fin de que la gente recuperara o mantuviera el contacto con antiguos amigos y compañeros del colegio, universidad etc. En la actualidad hay más de 200 sitios de redes sociales fue en el 2002 que aparecieron los primeros sitios web promocionando las redes de círculos de amigos. Las redes sociales se hicieron populares con la llegada de MySpace y Xing. Su popularidad creció cuando abrieron un espacio para dar cabida a las redes de internet.

Finalmente como menciona Deloitte (2014) no todas las redes sociales son positivas ya que muchas crean mala fama de las propias compañías que facilitan estas redes sociales que la información que se publica en ellas, no es verídica, ya que es publicada por gente que, o bien trata de hacerle una mala fama a la empresa o bien no conoce lo que hay dentro de ella y difunde información falsa.

### **1.3.2. Cómo funcionan las redes sociales**

Dentro del mismo artículo la revista Deloitte (2014) nos hace un claro panorama de ¿Cómo funcionan las redes sociales? En comunidades como Facebook, Twitter, My Space etc., un número inicial de participantes envía mensajes a miembros de su propia red social invitándoles a unirse al sitio. Los nuevos participantes repiten el proceso, creciendo el número total de miembros y los enlaces de la red. Los sitios



ofrecen diferentes servicios tales como, actualización automática de la libreta de direcciones, perfiles visibles, la capacidad de crear nuevos enlaces

Deloitte (2014) como una empresa prestadora de servicios en redes y otras maneras de conexión social en línea. Nos ilustra acerca de cómo las redes sociales también pueden crearse en torno a las relaciones comerciales. Para potenciar la eficiencia de las redes sociales en línea, las herramientas en torno a las relaciones comerciales y a continuación nos explica cómo los medios de comunicación y las redes sociales respaldan a las empresas.

### **1.3.3. Los medios de comunicación y las redes sociales empresariales como respaldo profesional de las empresas**

Deloitte (2014) explica que una gran cantidad de empresas con miles de empleados y oficinas en todo el mundo han adoptado el uso de las redes sociales para hacer más eficientes las relaciones y el contacto con los clientes, así como con cualquier oportunidad de negocio. Gracias a estas formas de interacción, se ha logrado reducir el riesgo de perder relaciones importantes para los diversos proyectos y facilitar la definición de estrategias de expansión empresarial a seguir. De igual forma y a pesar de estos beneficios. Por eso son más los beneficios que las redes sociales aportan a las compañías que los daños que pueden llegar a ocasionar. Es importante considerar en las empresas los daños que se pueden generar por el impacto negativo que se produzca del mal uso de las redes sociales, los cyber ataques, el robo de información o mal uso de la información por parte de los empleados. A partir de esto, Se aconseja a la empresa determinar los riesgos así como concientizar al personal sobre la importancia del resguardo de la información sensible y estratégica de la empresa. Las empresas están cambiando su concepto acerca de redes sociales como Twitter y Facebook para los negocios, y su evolución como medio de comunicación dentro de las empresas lograrán el establecimiento de redes corporativas.

### **1.3.4. Concepto de redes sociales**

Concluimos entonces que esta unión de redes siempre interconectadas que, recopilan datos de todo tipo y de todo tipo de ambiente y de lo que de él se va

descubriendo, lo reservan, lo transforman, lo dan a conocer de manera clara al público por medio de instrumentos de información y dan pie al diálogo y la interacción entre las personas.

Se puede constatar que las tecnologías de la información y la comunicación se encuentran presentes en la mayoría de las actividades de las personas tanto familiar como personal del ser humano principalmente en las redes, telecomunicaciones y el internet teniendo como principales terminales la televisión, el ordenador y el Smartphone.

Según el autor Caballero (2018) refiere que el término redes sociales (social networks) se ha hecho muy popular en los últimos años con la irrupción de plataformas de interacción a través de Internet, como Facebook, Twitter, Whatsapp, Instagram, etc. Sin embargo, el término redes sociales existe en las ciencias sociales desde mucho antes y frecuentemente es utilizado para referirse a todas aquellas conexiones directas e indirectas que relacionan a una persona o a un grupo con otras personas o grupos. Giddens y Sutton, (2014). Es decir, todas aquellas amistades o contactos que las personas hacen constituyen sus propias redes. Y estas no solo están formadas por las personas que conocen directamente, sino también a quienes estas conocen. Desde el punto de vista socio métrico, una red social es una forma de representar una estructura social mediante el establecimiento de relaciones de muy diverso tipo e intensidad entre conjuntos de actores, ya sean estos individuos u organizaciones, en función de algún criterio Gálvez (2016). Tal estructura está compuesta por nodos (que son individuos o grupos) y las relaciones que hay entre ellos, Red de relaciones de amistad entre alumnos de una escuela en EE.UU. Fuente: Santos, (2010) en las redes sociales las conexiones entre sus actores presentan diversas configuraciones: no todos tienen vínculos directos, se observan subgrupos con conexiones diversas entre ellos y actores relativamente aislados, Esto se produce porque las personas tenemos una tendencia – consciente o inconsciente– a asociarnos con personas que se parecen a nosotros. Es lo que se llama homofilia, lo cual nos lleva a buscar a aquellas personas que comparten nuestros intereses, historias y sueños Christakis y Fowler (2010). Si viéramos el mundo como un interminable entramado de relaciones sociales, podríamos encontrar lo que Kadushin (2013) llama los círculos sociales, que son redes que normalmente se

construyen sobre la base de unos intereses comunes o están vinculados a estatus, roles y organizaciones. No son grupos, tampoco tienen fronteras claras ni un liderazgo formal, aunque algunas personas pueden ser más importantes que otras. Se trata básicamente de una región donde es posible encontrar más relaciones. A diferencia de los grupos pequeños, en donde todos están conectados con todos, en los círculos sociales los vínculos pueden no ser directos, sino a través de un amigo de un amigo Kadushin, (2013). De otro lado, en las redes también pueden existir agujeros estructurales, que son situaciones en las que, debido a una ausencia de conexión inherente a la estructura, un nodo conecta a individuos que están conectados entre sí mismos, pero que, sin la presencia de ese nodo, no tendrían conexión unos con otros. Kadushin, (2013). Estos individuos cumplen el papel de puente, que son los nodos que consiguen unir grupos (o conglomerados de relaciones) poco conectados entre sí Jariego (2016).

Como sea, la capacidad de tener relación con más personas –es decir, de estar más conectados– otorga a los actores centralidad: cuando nuestros amigos y nuestra familia se conectan mejor, aumenta nuestro nivel de conexión con el conjunto de la red social Christakis y Fowler, (2010). Ahora bien, algunas redes se basan en la confianza; otras, en el intercambio de información o de recursos, y otras, en alianzas instrumentales es que estas conexiones virtuales permiten a los usuarios conectarse con otros con pocas limitaciones de tiempo y espacio.

### **1.3.5- Características de las redes sociales**

#### **Según Prada (2013)**

1. Son comunidades virtuales donde sus usuarios interactúan.
2. El tipo de interacción que estos usuarios realizan es global.
3. Los usuarios comparten amistad, parentesco, gustos e intereses comunes.
4. Funcionan como una plataforma de comunicaciones.
5. Permite conectar gente que se conoce y que desea conocerse.

6. Permite centralizar recursos como fotos, videos y mensajes.

7. Es de fácil acceso.

8. Es administrado por los mismos usuarios.

Un estudio realizado por la Universidad de Rice a lo largo del 2007 junto con la Universidad de Maryland y el instituto Max Planck estudiaron las características de las redes sociales y porqué comenzaron a ser exitosas Orkut, Youtube, MySpace, LinkedIn y LiveJournal.

Estos estudios explican que hay grandes diferencias entre redes sociales y las páginas web

- **Personalización:** los usuarios son capaces de ajustar las configuraciones del sitio.
- **Tiempo real:** a diferencia de los foros y otras páginas de comunidades, las redes sociales ofrecen la oportunidad de establecer relaciones con respuestas inmediatas, asegurando una interacción continua.
- **Inteligencia colectiva:** el sentido de colaboración, creación conjunta y ayuda mutua inspira la conformación de redes sociales. Es el usuario quien en comunidad propone, soluciona y da soporte a la misma.
- **Lenguaje multimedia e hipertextual:** el lenguaje de las redes sociales es el de Internet, en el que se usan los recursos audiovisuales (texto, imagen, video, audio, gráficos interactivos y animaciones) y los enlaces para comunicar.
- **Viralidad:** El sistema de redes de contactos hace fácil la propagación de contenidos, multiplicando exponencialmente su exhibición e influencia.

### 1.3.6. Tipos de redes sociales

Todos pensamos en redes sociales, y sin ser profesionales en redes, social media manager o profesional del Marketing Online, nos viene a la cabeza rápidamente Facebook, Twitter o Instagram.

Haciendo una lista de redes sociales, podemos agruparlas en 2 grandes grupos, una pequeña clasificación de redes sociales para tener una visión general de sus tipos:

- **Redes Sociales horizontales:** son el tipo de redes sociales generales, donde cualquier tipo de usuario puede entrar y participar de ellas, sin tener a priori características comunes. Son, por ejemplo, Facebook, Instagram o Twitter.
- **Redes Sociales verticales:** aquí es algo diferente. Los usuarios buscan o tienen puntos en común, y estas redes sociales sirven para una o varias finalidades concretas a nivel profesional: empleo, networking, viajes, etc. Aquí entran el tipo de redes sociales como LinkedIn, Tripadvisor, Soundcloud, Spotify, Vimeo, etc.

### 1.3.7. Para qué sirven las redes sociales

Vistos ya los tipos de redes sociales, vamos ahora a ver para qué sirven en conjunto, y para qué sirve cada red social en concreto.

#### 1.3.7.1. Usos de las redes sociales

Las redes sociales son una herramienta excelente para conectar usuarios afines en distintas partes del mundo. Eso ya lo sabemos. Pero, en concreto, para qué sirven las redes Sociales:

- Como entretenimiento: Es una parte fundamental, y que muchas marcas olvidan al estar en redes sociales. El usuario que sigue a marcas lo hace también porque le entretiene lo que esta marca le ofrece. Lo que entretiene, gusta y se comparte:

- Información: Es una fuente de información estupenda, si se usan las fuentes de información adecuadas. No todo vale para informarse en redes sociales.
- Contactos personales: Desde luego, para buscar y conectar con quienes ya conoces: familia y amigos.
- Contactos profesionales: es la otra cara de las redes sociales, tan interesante si se gestiona bien. Puedes hacer contactos profesionales de tu sector o profesión, networking online, que luego se materializa en el off line.
- Crear comunidad online: la creas en torno a tu marca personal o marca de empresa. No se consigue de un día para otro. Se construye con el tiempo. Pero si la tienes de calidad, esa comunidad ganada en redes sociales te beneficiará, y mucho.
- Tráfico web: esencial. Una vez tienes la Comunidad en redes sociales, toca el turno de pasar a ganar tráfico web hacia tu sitio. La confianza lo es todo, y es la clave para que tus seguidores den ese paso.
- Publicidad: las redes sociales son buenas para hacer publicidad online de tu marca, servicio o producto. Sólo tienes que segmentar bien y atacar a tu público objetivo.
- Branding: una marca en redes sociales se forma cada día. Haces marca continuamente, con cada publicación, respondiendo a cada comentario, etc. Eso es hacer branding en redes sociales.
- Canal de recomendación: las redes sociales, si para algo sirven especialmente, es para recomendar. Cuando muchos usuarios tuyos dan like a un producto o servicio de una marca, lo están recomendando, y tu confías en ellos, por lo tanto, la marca está más cerca de ti de lo que piensas gracias a ellos.

Las tendencias en Redes Sociales está muy marcadas dependiendo de las franja de edad, generación o tipo de usuario. Descubre las Redes Sociales más notorias:

#### **1.3.7.1.1. Redes más importantes del internet**

De lo anterior se evidencia que el internet es una red muy importante para las tecnologías de la información y la comunicación porque el internet ha revolucionado la capacidad de almacenar y transmitir información a través de millones de documentos, audios y videos que ahora están accesibles de manera masiva a cualquier persona que pueda acceder al internet a través de un ordenador o un Smartphone.

Y en el ámbito de las comunicaciones observamos el fenómeno de las redes sociales como una situación en crecimiento descontrolado y de mayor uso por parte de jóvenes y adolescentes que presentan dificultades para establecerse límites.

### **1.3.7.1.2. ¿Cuáles son las redes sociales más utilizadas?**

#### **A Facebook**

Comenzamos con la red social más utilizada en el mundo. Esta red social es muy atractiva porque es fácil de usar, interactuar con otros usuarios y permite varios tipos de formatos como vídeo, imagen o texto. Aunque en el último año se ha visto bastante afectada debido al escándalo de la protección de datos.

¿Quiénes la usan? Aquí encontramos el dato más curioso, es una red para toda la familia, desde los más jóvenes hasta los más mayores. Esta Red Social es de las pocas donde puedes encontrar publicaciones de tus compañeros o amigos y de tus tías o tus padres. Y es que Facebook es la red social favorita de los Millennials y la Generación X, por eso podemos encontrar todo tipo de publicaciones en sus muros. Si observamos la tendencia en la Generación Z cae el porcentaje de usuarios que consumen Facebook a favor de otras redes como Instagram.

#### **B WhatsApp**

En el top de las redes sociales encontramos el gigante de la mensajería Whatsapp. Es la elección predilecta para comunicarse de los Millennials (40%) y la generación que más la utiliza. Más del 80% de los usuarios se conecta a través de un

dispositivo móvil. Aunque su uso es sobre todo para mensajería instantánea no olvidemos que también se trata de una Red Social.

### **C Youtube**

La plataforma de vídeos youtube, es la tercera red social más usada, se debe sobre todo por su gran capacidad de interacción con otras redes y el boom de los influencers o Youtubers. También es una de las que más crece en número de usuarios y es una de las mejor valoradas junto con Instagram y Spotify.

Se lleva de calle a los usuarios más jóvenes, que son los que más contenido audiovisual consumen. Un 43% de los usuarios entre los 16 a 23 años siguen al menos a un influencers a través de Youtube.

### **D Instagram**

En cuarta posición y siguiendo muy de cerca a las tres redes anteriores, Instagram se abre paso entre los más jóvenes que la consideran la red social más importante y relevante.

Al igual que Youtube, cala entre las generaciones más jóvenes (entre los 16 a 23 años) y por segunda vez consecutiva es una de las redes que más usuarios nuevos atrae.

La plataforma ha sabido integrar las opciones de fotografía y vídeo de una forma sencilla y atrayente para el usuario. Incluso la opción de las stories fugaces ha hecho que los usuarios compraran a diario contenido de su día a día a todos los seguidores.

Las marcas ya han captado esta tendencia y utilizan para vender sus productos o servicios integrado entre las publicaciones de sus conocidos.

### **E Twitter**



Este año Twitter abre con peores datos que los años pasados, al ser la Red que mayor tasa de abandono tiene. Aunque se mantiene como una de las redes que más menciones tiene su tasa de notoriedad ha caído frente al 2017.

Aunque la plataforma ha intentado reinventarse en el último año aumentando el límite de caracteres a los 280, no consigue frenar el descenso. Aun así sigue siendo un notable escenario de interacción e intercambio de opiniones en temas de actualidad y tendencias.

## **F LinkedIn**

Y por último LinkedIn, a diferencia de las últimas redes LinkedIn no tiene tanta notoriedad entre los más jóvenes, pero no tampoco es una de sus prioridades. La red social LinkedIn busca un perfil más profesional, cuenta con 110 millones de usuarios en España y la mayoría se viven en ciudades grandes como Madrid, Barcelona, Valencia o Sevilla.

El estudio de las redes sociales fue creada para cualquier grupo humano con un objetivo en común y formas propias de comunicación podría ser considerado una “red social”. Sin embargo, en esta Tesis vamos a delimitar el concepto de red social a aquellas redes sociales que han aparecido gracias a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, la nueva generación de Internet. Nos referimos a redes sociales digitales como Facebook, Twitter, WhatsApp, YouTube, LinkedIn, etc. Estas son redes a las que fácilmente pueden acceder los jóvenes, a través de dispositivos electrónicos como el Smartphone, la Tablet, el PC o la Laptop.

Como muchos autores lo han documentado, el uso cada vez más difundido de estas redes sociales representa innumerables ventajas para la educación y la socialización, pero también representa grandes desafíos sobre todo si nos enfrentamos a un creciente uso desordenado e inadecuado, lo que según los especialistas repercute negativamente en las habilidades sociales de los jóvenes estudiantes.

Las aplicaciones más populares como Facebook, Twitter, Instagram o Snapchat, entre muchas otras, se han construido y popularizado sobre la plataforma de

las redes sociales. Este nuevo concepto apareció en el año 2004 y tiene como su principal referencia bibliográfica el artículo de O'Reilly, *What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*.

Superando este concepto Tim O'Reilly (2005) explica que la "Web 2.0 es la red como plataforma, extendiéndose a todos los dispositivos conectados: las aplicaciones Web 2.0 son aquellas que utilizan lo mejor de las ventajas intrínsecas de dicha plataforma: distribuyendo software como un servicio constantemente actualizado que es mejor cuanto más gente lo utiliza, consumiendo y remezclando datos de múltiples fuentes incluyendo usuarios individuales, mientras proporcionan sus propios datos y servicios de manera que permiten a otros remezclarlos, creando efectos de red a través de una "arquitectura de participación". Estas nuevas aplicaciones tienen su diseño centrado en el usuario, en la intercolaboración, en la gratuidad, en la masificación, en la interoperabilidad. Internet ya no es un simple contenedor de información, sino que ahora permite a los usuarios interactuar y colaborar entre sí, como creadores de contenido. Es por eso que a la Web 2.0 también se le llama Web Social.

Los contenidos y servicios están disponibles en la propia web. De esta manera el usuario accede a este contenido tan solo con conectarse a Internet desde cualquier tipo de dispositivo.

La red social más utilizada en el mundo y en América Latina llamada Facebook cumplió este 4 de febrero quince años en funcionamiento. Dicha red social cuenta con 1.3 millones de usuarios en el mundo que utilizan la plataforma por lo menos 1 vez al mes Gálvez, (2015).

Mientras que en el Perú se contabilizan aproximadamente cerca de 18 millones de usuarios activos, colocando al país en el puesto 23 del ranking mundial según la empresa Owloo (2016).

Desde los inicios de las redes sociales virtuales en 1997, son un espacio virtual en el cual las personas pueden crear perfiles es decir mostrarse al mundo, formar redes de trabajo y negocios con personas interesadas en comprar y vender dependiendo de

sus propios gustos e intereses generando un mercado desde una plataforma muy económica que permiten la diversificación y globalización. A partir del desarrollo del Internet o Web 2.0, las redes sociales junto con diversas plataformas de interacción virtual han tenido un crecimiento sin precedentes. O'Reilly (2005).

Hoy en día las redes sociales permiten establecer relaciones de amistad, sentimentales sin importar el espacio físico con una gran facilidad de acceso y comunicación, brindando espacios de interacción y desenvolvimiento para jóvenes con ansiedad social que no se atreven a mostrarse físicamente, por su falta de habilidades sociales, ya que a través de toda clase de dispositivos electrónicos y gracias a estos y a que no tienen que mostrar su verdadero rostro pueden más tener fluidez en la comunicación Bohórquez y Rodríguez, (2014).

Otro aporte importante como señala Ross (2006) es la importancia de las redes sociales y el impacto que tienen en los adolescente y jóvenes adultos, ya que sacian sus necesidades de comunicación (alguien que realmente los escuche), soporte emocional y entretenimiento mediante su uso.

Asimismo se hacen visibles existentes, reafirman su propia identidad ante el grupo de personas anónimas o no, divertirse o estar conectados a los amigos son fundamentales en dichas etapas de la vida Echeburúa y Requesens (2012). Es aquí y en este momento donde nos preguntamos cómo podríamos determinar algunos de los aspectos negativos que se pueden encontrar por el uso inadecuado de las redes sociales virtuales es la preferencia a la socialización exclusivamente on-line, lo que llevaría al abandono de las prácticas sociales cara a cara.

Las personas que podrían verse más afectadas tendrían alguna de las siguientes características; ser solitarias o padecer de depresión Caplan (2003).

Por ejemplo, los estudios encontrados acerca de acoso sexual técnica conocida como grooming que por lo general comienzan por el uso inexperto de las redes sociales virtuales por parte de los adolescentes y jóvenes adultos. Estas interacciones entre abusador y abusado se dan bajo tres etapas: la primera de ellas es la amistad; en donde la interacción inicial comienza por parte del abusador quien, utilizando un alias

falso (nombre, edad, sexo, etc.), y tratan de vulnerar la privacidad de individuos desprotegidos, de ganar la confianza del adolescente o joven adulto obteniendo sus datos personales: (edad de la víctima, con quien vive, dirección de su hogar, profesión/oficio de los padres, institución educativa, gustos, etc.). En una segunda etapa se produce el engaño. Una vez ganada la confianza de la víctima, el abusador finge estar enamorado o mostrar un interés desmedido por la persona con el motivo de lograr su fin que se desnude y envíe fotos o videos de índole sexual y de esta manera llegar o no a la tercera etapa: el chantaje, en donde el abusador mediante la obtención de las fotografías o videos sexuales logra su cometido, Aquí podemos observar la gravedad y magnitud del impacto de las redes sociales virtuales en la sociedad. En el estudio realizado por Sánchez, Prendes y Serrano (2011) donde se hace un comercio clandestino entre los jóvenes de las fotos y videos malamente conseguidos. Además se encontró que no es poco común que muchas de las interacciones que se llevan a cabo en las redes sociales virtuales sean de carácter hostil y agresivo. Esto se puede observar en blogs interactivos, en los cuales los usuarios pueden realizar comentarios sobre diferentes temas y a menudo, personas con perfiles anónimos, utilizan sus cuentas para realizar críticas groseras y comentarios soeces.

Para analizar los pros y los contra sobre los beneficios o perjuicios del uso de las redes sociales será necesario analizar a las diversas conceptos que se han planteado con respecto a dicho hábito virtual para poder adentrarnos en las condiciones en las que el uso de las redes sociales virtuales tienden a ser perjudiciales. Es así que Tiryakioglu y Erzurum (2011) considera a las redes sociales virtuales como una red y se produce la manipulación, chantaje o abuso hacia una víctima mediante las amenazas.

Con la amenaza de divulgar el contenido al público o personas cercanas a la víctima. Las consecuencias del sexteen grooming o ciber-acoso que pueden llevar a la víctima a diferentes estados de depresión, baja autoestima, desconfianza, cambios de humor repentino y bruscos, bajo rendimiento académico, aislamiento, alteraciones del sueño y de la alimentación, ideas e intentos de suicidio Arab y Diaz (2015).

Las redes sociales también pueden ser descritas como un conjunto de actores, ya sean individuos u organizaciones, que se ven vinculados por temas interpersonales, laborales o sociales Fernández (2013).

Así al revisar las diversas definiciones recogidas se observa que ellas hacen referencia a las redes sociales virtuales como un espacio de comunicación y traspaso de información con diversos propósitos, entre usuarios en diferentes ámbitos y contextos sin importar las barreras geográficas, idiomáticas y culturales.

En este contexto, los adolescentes y jóvenes adultos son los mayores consumidores de las redes sociales virtuales y esto está en consonancia con la descripción de Prensky (2001) quien identifica a este segmento de la población como nativos digitales. Para dicho autor, los nativos digitales son quienes nacieron en la era post analógica, específicamente los jóvenes nacidos desde 1980 en adelante, cuando la tecnología digital era desarrollada para el consumo masivo.

Así, los usos que los adolescentes y jóvenes adultos le dan a las redes sociales servicios online en las que la comunicación social y el intercambio de información son clave para una relación virtual. Otra descripción de las redes sociales es dada por Sánchez, Ruiz y Sánchez (2014), quienes la definen como una vía de comunicación e información que permite la realización de proyectos, desarrollo de comunidades, espacio de entretenimiento y de acción colectiva entre los internautas.

Mientras que Fuentes (2008) la define como un espacio social en el cual se realiza un intercambio recíproco de información entre personas, grupos e instituciones las cuales comparten necesidades, problemas e intereses.

También tenemos la definición de Prieto y Moreno (2013) en la cual describen a las redes sociales como plataformas Web, integradas por personas y agrupadas en comunidades con un fin común; dicho de otra forma, son personas con el interés de relacionarse, comunicarse y compartir contenidos sobre cualquier ámbito.

Gracias a las redes sociales podemos crear nuevas amistades, entretenernos, gestionar internamente organizaciones empresariales y en especial la comunicación

entre los empleados o usuarios Caldevilla (2010). Al estar en este segmento de consumidores de estas tecnologías, podríamos entender estos espacios como entornos de socialización, lo que dentro de la tecnología se denomina como redes sociales o comunidades virtuales. Este tema es de nuestro interés ya que vemos de manera constante como las redes sociales ocupan cada vez más nuestro tiempo y espacio de interacción personal, y como mencionamos, existe un creciente debate en torno al impacto de las redes sociales en los procesos de socialización.

Por otro lado, según Mansilla (2000) es en las etapas de adolescencia y adultez joven en donde toma mayor importancia y se prioriza el mundo social y las relaciones interpersonales.

Dada la importancia de la constitución de adecuadas habilidades sociales en la adolescencia y adultez joven, un grupo de investigadores se han interesado en determinar el potencial impacto negativo del uso desmedido de las redes sociales virtuales en éstas.

Es así que, Jiménez y Pantoja (2007) realizaron una investigación en la cual encontraron diferencias entre un grupo de universitarios venezolanos con uso adictivo a las redes sociales (entre 9 y 18 hora semanales) en comparación con otro grupo de usuarios regulares (entre 4 y 6 horas semanales). Los resultados obtenidos sugieren que hay una relación significativa en cuanto al uso desmedido de las redes sociales y un déficit en cuanto al desarrollo de las habilidades sociales; menores niveles de autoestima asociados a conductas de soledad y sensaciones de frustración, depresión y vacío interno. Los autores sugieren que precisamente por ello, los sujetos del estudio podrían emplear las redes sociales como vía de escape a estas sensaciones, utilizándolas para establecer contactos sociales on-line, en un entorno percibido como seguro y de confort, pero al ser solo transitorio y momentáneo, los lleva a mantenerse más tiempo desconectados de la realidad. En la investigación también se reportó que las personas que presentaban adicción a las redes sociales reúnen ciertas características como la incomodidad de la soledad, amistades poco cambiantes, núcleo familiar pequeño, relación de pareja inestable y rechazo por las relaciones interpersonales.

Otra investigación para tomar en cuenta es la de Herrera, Pacheco, Palomar y Zavala (2010) de la Universidad Iberoamericana de México. Los investigadores afirman que hay una relación altamente significativa que indica que las personas con un uso inadecuado y desmedido de las redes sociales son propensas a ser menos asertivos o hábiles socialmente, a tener una calidad de relaciones interpersonales pobre y a tener más dificultades para desenvolverse en espacios públicos en comparación con las personas que controlan el uso de las redes sociales virtuales. En su investigación hallaron que los adictos a las redes sociales son sujetos patológicamente indefensos y tienen una mayor posibilidad a tener una baja autoestima y depresión y por ello, muestran una percepción devaluada de su físico, de su auto concepto y de su intelecto, al igual que una percepción devaluada ante determinadas situaciones de angustia que pueden provocar estrés y ansiedad en sus relaciones interpersonales.

En nuestro contexto, Domínguez e Ybañez (2016) de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo investigaron el uso de las redes sociales como una potencial fuente de adicción y su impacto en las habilidades sociales. Dichos autores encontraron una correlación altamente significativa e inversa entre las variables adicción a las redes sociales y habilidades sociales, sugiriendo de tal manera que, a mayor uso de las redes sociales, menor es la habilidad social presente en el individuo. Los Concluyen que las personas que utilizan desmedidamente las redes sociales tienden a evidenciar un deterioro en la socialización, ya que las interacciones que tiene están basadas en plataformas virtuales y por ende no reúnen la complejidad de interactuar cara a cara con otra persona, los gestos corporales, estados de ánimo y otras variables que se dan en las interacciones diarias. Además, señalan que el abuso de las redes sociales tiene un potencial adictivo si cumple con ciertos requisitos como: pérdida del control de la actividad que realiza, a pesar de las consecuencias negativas continúa la actividad, dependencia hacia la actividad, presencia del síndrome de abstinencia y la pérdida de interés en realizar actividades que les agradan.

Medina (2016), de la Universidad Peruana Unión, realizó una investigación en la cual se enfocó en estudiantes de educación secundaria desde el primer grado hasta quinto de secundaria. En el estudio realizado se encontró datos opuestos a los revisados párrafos arriba, ya que no encontraron relación entre la adicción a las redes sociales y

un deterioro en las habilidades sociales. La información encontrada en el estudio crea cierta controversia, ya que la mayoría de las investigaciones realizadas en el ámbito internacional y nacional, encontraron una relación directa entre las variables de estudio.

Echeburúa y De Corral (2010) indican que hay diferentes señales de alarma que podrían sugerir una dependencia a las redes sociales virtuales y que pueden ser un reflejo de pasar de afinidad a adicción.

Del mismo modo Watters (2013) señala que las adicciones a las redes sociales se entienden como el uso forzoso y en exceso que genera un malestar y un deterioro en el quehacer diario de la persona.

Otra definición es la que explican Widyanto y Griffiths (2006), que indica que el uso inadecuado de las redes sociales virtuales de internet causan dejadez o descuido en otros aspectos de la vida del individuo. Un primer indicio en la primera etapa en la que los individuos carecen de control sobre las decisiones y la adicción se vuelve lo más importante, domina sus pensamientos, sentimientos y acciones. La segunda característica o fase es el cambio de humor, el cual se evidencia a través de arranques de ira y pensamientos depresivos. La tercera es la abstinencia, en la cual el individuo constantemente sufre de estados emocionales desagradables y experimenta consecuencias psíquicas y físicas hasta que no se vuelva a repetir la conducta adictiva.

El conflicto, se caracteriza por la dificultad de las relaciones de la persona con los demás dentro de su contexto cercano (conflicto interpersonal), por los conflictos en cuanto a las responsabilidades sociales y laborales y por los conflictos intrapsíquicos por realizar una conducta perjudicial. Asimismo, según Young (1998) hay 4 tipos de adicción a internet: la adicción ciber sexual directamente relacionada con la pornografía y redes sexuales.

La adicción a las relaciones virtuales se da en el punto que la comunicación online con otros usuarios llega a un compromiso exagerado debido a dar una perspectiva más amplia sobre el tema es la de Kanwal y Anand (2013), quienes decidieron investigar el grado de adicción a las redes sociales en estudiantes universitarios de una



universidad de Chandigarh en la India. Para ello contaron con una muestra 100 mujeres y 100 hombres de distintas carreras universitarias. Utilizaron una prueba para medir la adicción a las redes sociales virtuales y cinco pruebas para medir factores relacionados sobre la adicción a sustancias. Sus resultados señalan que la adicción a las redes sociales está relacionada con las variables; sensibilidad al rechazo, autoestima, locus de control y depresión. Asimismo, también encontraron que hay una tendencia mayor en los hombres que en las mujeres a desarrollar esta adicción.

Respecto al hallazgo señalado anteriormente, Kanwal y Anand, (2013) señalan que los hombres buscan actividades donde pueda dominar su entorno, juegos online donde puedan mostrar poderío y que por lo general las actividades violentas son más atractivas para los hombres que para las mujeres. Las mujeres por otro lado buscan actividades dentro de las redes sociales en las que puedan desarrollar amistad, pertenencia a grupos y la posibilidad de expresar sentimientos de manera anónima.

Dentro de los factores de riesgo en el abuso de las redes sociales virtuales entre los adolescentes y jóvenes adultos se pueden mencionar desde características de personalidad, tales que esto produce en los usuarios seguridad y confianza. Las compulsiones de la red, este tipo de adicción hace referencia a la obsesión por los juegos de azar (póker, Blackjack, ruleta, etc.), similar a la ludopatía. Se da estrictamente en plataformas on-line y obliga a la persona a comprar, transar y apostar por medio de la red. Por último, está la adicción a las computadoras u ordenadores, descrita como un patrón de conductas hacia los juegos on-line o hacia la programación de computadora, navegar por la red sin propósito específico y buscar información aleatoria sobre diferentes temas.

Según Echeburúa y Requesens, (2012) la adicción a las redes sociales es comparable a los síntomas que se suelen observar en otras adicciones por sustancias químicas como la marihuana, cocaína y heroína ya que están asociadas al aumento de los neurotransmisores relacionados al placer.

Según Herrera et al., (2010) para que exista adicción a las redes sociales de internet es necesario que los individuos manifiesten ciertos factores conductuales, siendo entre ellos la depresión el más significativo. Otros indicadores de gran

importancia en cuanto a la aparición de la adicción a las redes sociales virtuales es la ansiedad, ya que los adolescentes que sufren de dicha condición por lo general evitan eventos sociales o situaciones en las que tengan que interactuar con las personas, por lo que las redes sociales virtuales y las diversas aplicaciones les dan las facilidades de poder conectarse con diferentes personas en la red e involucrarse en juegos, blog, chats y discusiones grupales sin la necesidad de exponerse cara a cara a situaciones que les causen angustia.

Como la impulsividad y baja autoestima; estados emocionales tales como la depresión y diversos factores externos como la familia, amigos y trabajo que puedan predisponer a un uso adictivo de las redes sociales Herrera, Pacheco, Palomar & Zavala (2010).

El trabajo realizado por Hormes, Kearns y Timko (2014) en la Universidad Estatal de Nueva York, en esta investigación se utilizaron nueve test para medir la relación entre la adicción a las redes sociales y la regulación de emociones. En la investigación indican que utilizaron los criterios de medición del DSM-IV en cuanto a la dependencia de alcohol y los cambiaron en relación a síntomas relacionados al uso de Facebook, modificaron los siete criterios para la dependencia del alcohol y los adaptaron para evaluar los síntomas similares a la dependencia relacionados con el uso de Facebook (cantidades de tiempo utilizado en Facebook, efectos negativos a expensas de pasar tiempo con amigos y familiares o participar en otras actividades, irritabilidad o enojo al no poder acceder al sitio web, esfuerzos fallidos para recortar la cantidad de tiempo gastado en el sitio web).

Por otro lado, una investigación que utilizó la metodología de cambiar la variable del test original por la variable adicción a redes sociales virtuales fue la de Mustafa y Seval (2013). Ellos indicaron que debido a que no había un instrumento disponible para medir la adicción a Facebook, tuvieron que realizar una adaptación de investigaciones previas sobre adicción a internet.

### **1.3.8. Características de las tecnologías de la información y la comunicación tic.**

Para esta tesis, en nuestra investigación hemos encontrado que Kustcher y St. Pierre (2001) presentan como las principales características de las tecnologías de la información y comunicación, las siguientes:

- La potencia que permiten los aparatos al trabajar con una gran cantidad de diferente información y de forma simultánea.
- La miniaturización de los componentes de los aparatos, lo que los vuelve más compactos y portátiles.
- Y la presencia de la fibra óptica como medio ultra rápido de transporte de la información en más y más redes, así como también la comunicación inalámbrica entre los equipos digitalizados.

También hemos hallado otros autores como Castells (1986); Gilbert (1992); y Cebrián, (1992) (citados por Cabero 1996) que señalan que las características de las TIC son:

- “Inmaterialidad: su materia prima es la información en cuanto a su generación y procesamiento, así se permite el acceso de grandes masas de datos en cortos períodos de tiempo, presentándola por diferentes tipos de códigos lingüísticos y su transmisión a lugares lejanos.
- Interactividad: permite una relación sujeto-maquina adaptada a las características de los usuarios.
- Instantaneidad: facilita que se rompan las barreras temporales y espaciales de las naciones y las culturas.
- Innovación: persigue la mejora, el cambio y la superación cualitativa y cuantitativa de sus predecesoras, elevando los parámetros de calidad en imagen y sonido.
- Digitalización de la imagen y sonido: lo que facilita su manipulación y distribución con parámetros más elevados de calidad y a costos menores de distribución, centrada más en los procesos que en los productos.

- Automatización e interconexión: pueden funcionar independientemente, su combinación permite ampliar sus posibilidades, así como su alcance.
- Diversidad: las tecnologías que giran en torno a algunas de las características anteriormente señaladas y por la diversidad de funciones que pueden desempeñar”.

### **1.3.9. Los adolescentes: uso y abuso de las nuevas tecnologías y redes sociales**

En los últimos años el uso de las nuevas tecnologías, internet, telefonía móvil, videojuegos y televisión se han instalado de forma rápida en nuestras vidas. Según datos del Instituto Nacional de Estadística (2013), el 91,8 % de los niños y niñas entre 10 y 15 años son usuarios habituales de la red.

Las nuevas tecnologías pueden tener un gran potencial educativo y comunicativo pero su uso inadecuado o abusivo puede acarrear importantes consecuencias negativas para jóvenes y adultos. Las personas afectadas por esta “adicción sin sustancia química”, se caracterizan por mostrar una incapacidad de controlar su uso. Los recursos tecnológicos se convierten en un fin y no en un medio, dando lugar a la aparición de importantes consecuencias negativas que interfieren en la vida diaria. Aislamiento social, dificultades para mantener el puesto de trabajo, bajo rendimiento escolar, relaciones sociales insatisfactorias son algunas de estas posibles consecuencias negativas.

En el primer trimestre del 2017, por cada 100 hogares en 93 existe al menos una tecnología de información y comunicación, mientras que en similar trimestre de 2016, por cada 100 hogares, en 92 había al menos una las tecnologías de la información y la comunicación, habiéndose incrementado en 1 hogar.

De acuerdo a los resultados de la ENAHO 2000, en los hogares de Lima Metropolitana, el conocimiento y manejo de las computadoras se percibe como una necesidad básica indispensable para el trabajo y el estudio. En solo cuatro años, la fuente principal para adquirir los conocimientos de computación pasó de ser el trabajo o la formación autodidacta, a centrarse en los institutos y academias (42.7%), la

universidad (15%) y el colegio (20.4%), todos centros educativos que en conjunto suman el 78.2%.

Como consecuencia del incremento de la demanda de formación en el manejo de computadoras e Internet, también aumenta la presión por más y mejores centros de formación bien equipados para satisfacer esa demanda, e impacta también, en el perfil y número de profesores preparados para impartir esa capacitación. Significa también, que las personas están entrando al mercado laboral, con una preparación en estas nuevas tecnologías, al recibirlas cada vez más temprano, desde el colegio, o buscarlas, porque el mercado laboral así lo demanda, en los institutos, academias y la universidad.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce que 1 de cada 4 personas sufre algún trastorno de conducta relacionado con adicciones sin sustancias.

Son muchos los beneficios que ofrece la utilización de las nuevas tecnologías por parte de los adolescentes, entre las que señalamos:

- Permiten manejar y disponer de todo tipo de información
- Ponen al alcance de forma innovadora el conocimiento científico actual
- Ofrecen gran cantidad de posibilidades de ocio y entretenimiento
- Facilitan nuevas maneras de relacionarnos y comunicarnos

Pero también son variados los riesgos que debemos tener presentes en su uso:

- Los menores pueden acceder a contenidos inapropiados
- Riesgo de aislamiento, contacto con desconocidos
- Acoso o pérdida de intimidad. Suplantación de la identidad
- Favorece la adopción de identidades ficticias que pueden dar lugar a alteraciones de conducta
- Potencian el factor de engaño
- Pueden producir una confusión entre lo íntimo, privado y público
- Pérdida en la noción del tiempo
- Tendencia al consumismo

- Suplantación de identidad. Robo de contraseñas y datos personales
- Problemas como el ciberbullying, grooming y sexting

El adolescente es más vulnerable al poder adictivo de las nuevas tecnologías debido a:

- La posibilidad de hacerse visible ante los demás a través de la red
- Permitir localizar a personas y estar conectados con los amigos
- Mandar mensajes públicos y privados, fortaleciendo la identidad individual y de grupo
- Permitir crear un mundo de fantasía, crear una identidad personal ideal
- Internet permite a los adolescentes estar en contacto con su grupo de iguales sin estar físicamente juntos.
- El anonimato y la ausencia de contacto visual en la red facilitan al adolescente expresarse y hablar de temas que cara a cara les resultaría imposible de realizar.
- En definitiva, el uso de internet y las redes sociales posibilitan en el adolescente obtener una respuesta y recompensa inmediata, así como la participación en diferentes actividades, lo que le hace ser un recurso de un gran atractivo y con fuerte carga emocional para el adolescente.

### **1.3.10. Ventajas y desventajas de las redes sociales**

#### **A. Ventajas**

- Interés. Un docente es aquel que despierta el interés y utiliza habitualmente medios informáticos que atraen al estudiante. Es más sencillo que el estudiante tome más interés por las distintas áreas conociendo la metodología que el docente aplica habitualmente en su proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Motivación. Los alumnos están muy motivados al utilizar los recursos las tecnologías de la información y la comunicación TIC y la motivación (el querer) es uno de los motores del aprendizaje, ya que incita a la actividad y al pensamiento. Por otro lado, la motivación hace que los estudiantes dediquen más tiempo a trabajar y, por tanto, es probable que aprendan más.

- **Interacción.** Continúa actividad intelectual. Los estudiantes están permanentemente activos al interactuar con el ordenador y entre ellos a distancia. Mantienen un alto grado de implicación en el trabajo. La versatilidad e interactividad del ordenador, la posibilidad de "dialogar" con él, el gran volumen de información disponible en Internet, les atrae y mantiene su atención.
- **Desarrollo de la iniciativa.** La constante participación por parte de los alumnos propicia el desarrollo de su iniciativa ya que se ven obligados a tomar continuamente nuevas decisiones ante las respuestas del ordenador a sus acciones. Se promueve un trabajo autónomo riguroso y metódico.
- **Aprendizaje a partir de los errores.** El "feed back" inmediato a las respuestas y a las acciones de los usuarios permite a los estudiantes conocer sus errores justo en el momento en que se producen y generalmente el programa les ofrece la oportunidad de ensayar nuevas respuestas o formas de actuar para superarlos.
- **Mayor comunicación entre profesores y alumnos.** Los canales de comunicación que proporciona Internet (correo electrónico, foros, chat...) facilitan el contacto entre los alumnos y con los profesores. De esta manera es más fácil preguntar dudas en el momento en que surgen, compartir ideas, intercambiar recursos, debatir.
- **Aprendizaje cooperativo.** Los instrumentos que proporcionan las tecnologías de la información y la comunicación TIC (fuentes de información, materiales interactivos, correo electrónico, espacio compartido de disco, foros...) facilitan el trabajo en grupo y el cultivo de actitudes sociales, el intercambio de ideas, la cooperación y el desarrollo de la personalidad.
- **El trabajo en grupo estimula a sus componentes y hace que discutan sobre la mejor solución para un problema, critiquen, se comuniquen los descubrimientos.** Además, aparece más tarde el cansancio, y algunos alumnos razonan mejor cuando ven resolver un problema a otro que cuando tienen ellos esta responsabilidad.

## **B. Desventajas de las redes sociales**

- **Distracciones.** Los alumnos a veces se dedican a jugar en vez de trabajar.

- **Dispersión.** La navegación por los atractivos espacios de Internet, llenos de aspectos variados e interesantes, inclina a los usuarios a desviarse de los objetivos de su búsqueda. Por su parte, el atractivo de los programas informáticos también mueve a los estudiantes a invertir mucho tiempo interactuando con aspectos accesorios.
- **Pérdida de tiempo.** Muchas veces se pierde mucho tiempo buscando la información que se necesita: exceso de información disponible, dispersión y presentación atomizada, falta de método en la búsqueda.
- **Informaciones no fiables.** En Internet hay muchas informaciones que no son fiables: parciales, equivocadas, obsoletas...
- **Aprendizajes incompletos y superficiales.** La libre interacción de los alumnos con estos materiales, no siempre de calidad y a menudo descontextualizado, puede proporcionar aprendizajes incompletos con visiones de la realidad simplistas y poco profundas.
- **Acostumbrados a la inmediatez,** los alumnos se resisten a emplear el tiempo necesario para consolidar los aprendizajes, y confunden el conocimiento con la acumulación de datos.
- **Diálogos muy rígidos.** Los materiales didácticos exigen la formalización previa de la materia que se pretende enseñar y que el autor haya previsto los caminos y diálogos que seguirán los alumnos. Por otra parte, en las comunicaciones virtuales, a veces cuesta hacerse entender con los "diálogos" ralentizados e intermitentes del correo electrónico.
- **Visión parcial de la realidad.** Los programas presentan una visión particular de la realidad, no la realidad tal como es.
- **Ansiedad.** La continua interacción ante el ordenador puede provocar ansiedad en los estudiantes.
- **Dependencia de los demás.** El trabajo en grupo también tiene sus inconvenientes. En general conviene hacer grupos estables (donde los alumnos ya se conozcan) pero flexibles (para ir variando) y no conviene que los grupos sean numerosos, ya que algunos estudiantes se podrían convertir en espectadores de los trabajos de los otros de medios tecnológicos por parte de



los individuos en general, suele llamarse a la época actual “era tecnológica”, “sociedad tecnológica” o “revolución tecnológica” (Doig, 2000).

### **1.3.11. Conclusiones y sugerencias a cerca de las redes sociales**

- Si las emociones están presentes en todos los conflictos y si el conflicto hemos de convertirlo en una oportunidad de aprendizaje comunicativo, es evidente que la resolución de conflictos pasa por realizar un aprendizaje emocional.
- La mediación escolar favorece el desarrollo emocional conteniendo emociones negativas –ira, resentimiento, venganza, apatía, culpa, egoísmo, ansiedad– que alteran y obstaculizan el proceso de entendimiento y comunicación. Se mejora la comunicación entre las partes en conflictos y se aprende a hacerse partícipe de las necesidades del otro.
- Es necesario formar mediadores emocionalmente competentes: tolerantes a la expresión de emociones, conscientes de sus propias emociones, capaces de conocer las emociones de los demás y las consecuencias de dichas emociones sobre el conflicto y de mantener un adecuado distanciamiento emocional.
- En el proceso de mediación el mediador, además de reducir la intensidad y el número de emociones negativas, ha de centrarse especialmente en salvaguardar las emociones de reciprocidad positiva.

## **1.4. Habilidades sociales**

### **1.4.1. Concepto de habilidades sociales**

Según Meichenbaum, Butler y Grudson (1981) es imposible desarrollar una definición consistente de lo que serían las habilidades sociales puesto que ésta es parcialmente dependiente del contexto cambiante. La habilidad social debe considerarse dentro de un marco cultural determinado, y los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas dependiendo de factores tales como la edad, el sexo,

la clase social y la educación. Además, el grado de eficacia mostrado por una persona dependerá de lo que desea lograr en la situación particular en que se encuentre.

La conducta apropiada considerada en una situación puede ser, obviamente inapropiada en otra. El individuo trae también a su propia situación sus propias actitudes, valores creencias, capacidades cognitivas y un estilo único de interacción (Wilkinson y Canter, 1982).

A continuación, detallamos algunos conceptos más. Para Caballo (1997), la conducta que manifiesta verdaderamente habilidades sociales es un conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal (entre las personas), de modo que expresa emociones, sentimientos, actitudes, anhelos, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación; las habilidades sociales respetar en los demás las mismas conductas, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas.

Según Michelson, Sugay y Kadzún (2012), las habilidades sociales se adquieren, principalmente, a través del aprendizaje, mediante la observación, la imitación, el ensayo (práctica y la información adecuada; consisten de conductas verbales y no verbales, específicas y discretos; implican iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas; el repertorio de conductas propias aumentan el reforzamiento social, es decir, las respuestas favorables del mismo contexto social inmediato.; de allí que son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia efectiva y apropiada, como la que se da en la reciprocidad y la coordinación de conductas específicas; las características de las habilidades sociales está influenciada por el medio social, por la situación del momento, como puede ser la edad, el sexo, el nivel de autoridad de la persona con quien se comunica el educando; por lo mismo, la habilidad social manifestada en una conducta puede especificarse de modo preciso, sea que se trate de una deficiencia o de un exceso.

Hersen y Bellak (2014), definen a las habilidades sociales como la "capacidad de expresar interpersonalmente sentimientos positivos y negativos sin que resulte una pérdida de reforzamiento social" (p. 137); es decir, es la pericia con que una persona

puede expresar adecuadamente lo que siente con la necesidad de obtener refuerzos internos o externos por su comportamiento.

Según Roca (2014), “son una serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos”

#### **1.4.2. Características de las habilidades sociales**

Existen una serie de características relevantes sobre las habilidades sociales:

- Son conductas y repertorios de conducta adquiridos a través del aprendizaje. No son rasgos de personalidad, se adquieren a través del aprendizaje y, por tanto, se pueden cambiar, enseñar o mejorar mediante los mecanismos del aprendizaje.
- Constituyen habilidades que ponemos en marcha en contextos interpersonales, esto es, requieren que se produzca una interacción. Constituyen una de las áreas del comportamiento adaptativo.
- Se les considera recíprocas y dependientes de la conducta de las otras personas que se encuentren en el contexto. Contienen componentes manifiestos observables, verbales y no verbales, y otros componentes cognitivos y emocionales y fisiológicos. La habilidad social es lo que la persona dice, hace, piensa y siente.
- Las habilidades sociales son específicas de la situación. Ninguna conducta en sí misma es o no socialmente habilidosa, sino que depende del contexto, de la situación y de sus reglas, de las personas con las que se interactúa, del sexo, de la edad, de los sentimientos de los otros, etc.
- Es importante la existencia de metas, propósitos o motivación social para desarrollar un adecuado repertorio de habilidades sociales.

Fernández (2015), ha señalado algunas características que presentan las habilidades sociales:

- a) Heterogeneidad, ya que el constructo habilidades sociales incluye una diversidad de comportamientos en distintas etapas evolutivas, en diversos niveles de funcionamientos y en todos los contextos en los que puede tener lugar la actividad humana.
- b) Naturaleza interactiva del comportamiento social, al tratarse de una conducta interdependiente ajustada a los comportamientos de los interlocutores en un contexto determinado. El comportamiento social aparece en una secuencia establecida y se realiza de un modo integrado.
- c) Especificidad situacional del comportamiento social, por lo que resulta imprescindible la consideración de los contextos socioculturales.

Dicho de otro modo:

Son conductas manifiestas; es decir, son un conjunto de estrategias y capacidades de actuación aprendidas y que se manifiestan en situaciones de relaciones interpersonales, incluyendo comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.

- Están dirigidas a la obtención de reforzamientos sociales tanto externos como internos o personales (auto-refuerzo, autoestima).
- Implican una interacción recíproca.
- Están determinadas por el contexto social, cultural y la situación concreta y específica en que tiene lugar.
- Se organizan en distintos niveles de complejidad, los cuales mantienen una cierta jerarquía, cuyas estructuras se desarrollan desde un nivel molar, hasta llegar a uno molecular, habiendo pasando por niveles intermedios (por ej.: decir "no").
- Como todo tipo de conducta, se encuentran muy influenciadas por las ideas, creencias y valores respecto a la situación y a la actuación propia de los demás.

- Tanto los déficits como los excesos de la conducta de interacción personal pueden ser especificados y objetivados con el fin de intervenir sobre ellos.
- Las habilidades sociales son conductas manifiestas, expresas.
- Las habilidades sociales implican estrategias y capacidades de actuación interpersonal.
- Las habilidades sociales son aprendidas.
- Las habilidades sociales se expresan en las relaciones interpersonales.
- Las habilidades sociales incluyen comportamientos verbales y no verbales.
- Las habilidades sociales buscan reforzamientos sociales, externos e internos.
- Las habilidades sociales suponen una interacción recíproca.
- Las habilidades sociales se expresan en un contexto sociocultural específica.
- Las habilidades sociales se expresan en varios niveles de complejidad.
- Las habilidades sociales están organizadas en diferentes niveles de jerarquía. Las habilidades sociales se desarrollan desde un nivel molar hasta un nivel molecular.
- Las habilidades sociales presentan niveles conductuales intermedios.
- Las habilidades sociales por el hecho de ser conductas portan las ideas y valores del sujeto.
- Las habilidades sociales son evaluadas a partir de las ideas y valores del evaluador, en el contexto social en que se da la conducta.
- Las habilidades sociales se pueden tipificar como eficiente como deficitarias.
- Las habilidades sociales son aprendidas por observación o modelación.
- Las habilidades sociales expresan el ámbito de derechos que se reclaman y deberes que se asumen, en las relaciones interpersonales.
- Las habilidades sociales promueven un mejor control de las situaciones ansiógenas y de control emocional.

### **1.4.3. Modelos teóricos de las habilidades sociales**

Distintos modelos teóricos han definido y enfatizado diferentes aspectos de las habilidades sociales. No es nada fácil, en la abundante literatura sobre el tema,

encontrar una definición única o que no caiga en serias discrepancias o ambigüedades. Esto se debe, según Riso, 1988, citado por Hidalgo y Abarca (1999), a tres razones fundamentales: paradigmas conceptualizaciones teóricas diferentes, diversas dimensiones o rangos de conducta, y la efectividad de la conducta. En general, los modelos sobre las habilidades sociales presentan algunas características comunes, siendo sus diferencias el mayor o menor énfasis de determinadas variables.

#### **A. Modelo derivado de la psicología social: teoría de roles**

Hidalgo y Abarca (1999) definen las habilidades sociales como la “capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente aquellos que provienen del comportamiento de los demás” (p. 82). Complementa esta definición interaccional el concepto de rol en el sentido que las habilidades sociales “exigen la captación y aceptación del rol del otro y del otro generalizado y la comprensión de los elementos simbólicos asociados a sus reacciones, tanto verbales como no verbales”. En definitiva, se refiere el papel que juegan las expectativas dirigidas al propio rol y al rol de los otros.

#### **B. Modelo de aprendizaje social**

Según el modelo de aprendizaje social, estas habilidades se aprenden a través de experiencias interpersonales directas o vicarias, y son mantenidas y/o modificadas por las consecuencias sociales de un determinado comportamiento. El refuerzo social tiene un valor informativo y de incentivo en las subsecuentes conductas sociales. El comportamiento de otros constituye una retroalimentación para la persona acerca de su propia conducta. Estas vertientes de aprendizaje, experiencia, modelaje e instrucción, van generando las expectativas de autoeficacia en el ámbito interpersonal. Las expectativas de autoeficacia se refieren a la creencia respecto a si uno va a ser capaz de enfrentar una determinada situación. Estas expectativas permiten a la persona decidir si se involucra o no en una situación social (correr o no un riesgo social), si se mantiene en ella o no (si escapa, evita o enfrenta) y, si se reduce algún problema, cuanto perdurara en su esfuerzo (tolerancia a la frustración). Esta teoría muestra la conjugación de los enfoques provenientes de la Psicología Social con las teorías Conductuales de Aprendizaje.

### **Se incluye en este enfoque el Modelo de Aprendizaje Social –**

Cognitivo, que ha demostrado como la conducta social está mediada por diversos factores cognitivos, tales como expectativas, atribuciones, creencias, mecanismos de procesamiento de información, métodos de resolución de problemas, etc., que mediatizan los procesos de interacción social. El énfasis de este modelo se encuentra en el entrenamiento en resolución de problemas, el cual postula que el desarrollo de las intervenciones clínicas y las estrategias de prevención deben centrarse en la facilitación de la competencia social. Al respecto, Zurilla & Goldfried (2014) han insistido en la necesidad de incluir en los programas habilidades sociales, un entrenamiento en resolución de problemas.

### **C. Modelo cognitivo**

Hidalgo y Abarca (1999) definen las habilidades sociales como “la habilidad para organizar cogniciones y conductas en un curso integrado de acción dirigido hacia metas interpersonales o sociales que sean culturalmente aceptadas” (p. 46). El autor plantea que para un funcionamiento social efectivo son necesarios tres cosas: conocer la meta apropiada para la interacción social, conocer las estrategias adecuadas para alcanzar el objetivo social y conocer el contexto en el cual una estrategia específica puede ser apropiadamente aplicada. También sostiene que no basta conocer las conductas, sino que es necesario poder implementarlas, por lo cual enfatiza la importancia de ciertos factores comunicacionales y su relación con valores, mitos y normas culturales que determinan también que la persona lleve a cabo o no una determinada conducta.

Hidalgo y Abarca (1999) plantean que las habilidades sociales están mediadas por procesos cognitivos internos que denominan habilidades sociocognitivas. Estas se desarrollan a medida que el niño crece e interactúa en su medio ambiente. Dentro de las habilidades sociales socio-cognitivas se describen, en la literatura, distintas habilidades específicas. Las más estudiadas son las habilidades de resolución de problemas interpersonales, las características del estilo atribucional, tanto en relación a la causalidad de los hechos (locus de control) como a la atribución acerca de la

intencionalidad de la conducta de lo demás y, por último, la habilidad denominada “toma de perspectiva”.

#### **D. Modelo de percepción social**

Hidalgo y Abarca (1999) destacan en su modelo de habilidades sociales los procesos de selectividad de la información que cada persona realiza en la interacción social y la posterior interpretación (traducción) que hace de dicha información. Esta habilidad de “leer” el ambiente social, es decir de determinar las normas y convenciones particulares de ese contexto, entender los mensajes abiertos y encubiertos del otro, percibir las emociones e intenciones del o los interlocutores, etc. Es lo que se ha denominado percepción social.

Hidalgo y Abarca (1999) en esta misma línea afirman la importancia de ciertos “componentes de habilidades sociales”: gestos, sonrisas, tiempo de latencia en la respuesta, y el “proceso de interacción oscila “que se refiere a la habilidad individual para generar una conducta adecuada a las reglas y metas en respuesta a la retroalimentación social.

Como se puede observar, el constructo habilidades sociales es multidimensional. Es así como diversos autores han destacado y enfatizado diferentes factores involucrados en este concepto. Una tarea por delante es determinar el peso relativo de estos diversos factores y cómo interactúan entre ellos.

#### **1.4.4. Factores de las habilidades sociales**

Gismero (2000) señala los siguientes factores de las habilidades sociales:

##### **A. Factor I: Autoexpresión en situaciones sociales**

Este factor refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea y sin ansiedad, en distintos tipos de situaciones sociales (entrevistas laborales, tiendas, lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales).

##### **B. Factor II: Defensa de los propios derechos como consumidor**



Refleja la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situación de consumo.

### **C. Factor III: Expresión de enfado o disconformidad**

Bajo este factor subyace la idea de evitar conflictos o confrontaciones con otras personas, consiste en la capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y/o desacuerdo con otras personas.

### **D. Factor IV: Decir no/ cortar interacciones**

Refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener, así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo. Se trata de un aspecto de la aserción en que lo crucial es poder decir “NO” a otras personas, y cortar las interacciones a corto o largo plazo que no se desean mantener por más tiempo.

### **E. Factor V: Hacer peticiones**

Esta dimensión refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos, sea un amigo o en situaciones de consumo.

### **F. Factor VI: Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto**

Se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto y de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, hablar con alguien que resulta atractivo. En esta sesión se trata de intercambios positivos.

## **1.4.5. Componentes de las habilidades sociales**

Dentro de las habilidades sociales, encontramos 2 componentes

### **A. Los componentes no verbales**

Hacen referencia al lenguaje corporal, a lo que no decimos, a cómo nos mostramos cuando interactuamos con el otro. Esto es, a la distancia interpersonal,

contacto ocular, postura, orientación, gestos y movimientos que hacemos con brazos, piernas y cara cuando nos relacionamos con otros.

Los componentes no verbales son lo que se denominan habilidades corporales básicas, prioritarias e imprescindibles antes de trabajar cualquier habilidad social más compleja. Si la persona a la que pretendo entrenar en habilidades sociales no mira a los ojos cuando habla, o hace excesivas manifestaciones de afecto a sus compañeros cuando interactúa con ellos, es imposible que pueda trabajar exitosamente con él habilidades como “Decir que no”, “Seguir instrucciones”, etc. Los componentes no verbales en los que habitualmente presentan déficits algunas personas con retraso mental son el contacto ocular, la distancia interpersonal, el contacto físico, la expresión facial y la postura.

- a) El contacto ocular resulta prioritario en el establecimiento de una comunicación y relación eficaz. La mirada directa a los ojos de la otra persona le garantiza que se le está escuchando, que les estamos prestando atención, además es necesario en el desarrollo de un aprendizaje eficaz.
- b) La distancia interpersonal, esto es la separación entre dos o más personas cuando están interactuando posibilita o dificulta una comunicación cómoda. La invasión del espacio personal genera malestar y violencia en el interlocutor que luchará por restablecer una distancia apropiada dando pasos hacia atrás y acelerando el final de la comunicación.
- c) El exceso de contacto físico, como las demostraciones excesivas de afecto a conocidos y extraños es otra de las conductas de las que con frecuencia se quejan los profesionales de atención directa que trabajan con esta población. El contacto físico es necesario y útil en la comunicación cuando la relación que se establezca lo permita. Esto es cuando el conocimiento de la otra persona o la situación en la que se encuentre requiera de dicha manifestación; pero nuestra cultura es bastante parca en el despliegue de contacto físico en las relaciones sociales, la gente no está acostumbrada a éste y por tanto éste le resulta incómodo e invasivo.

- d) La expresión facial, es la manifestación externa por excelencia de las emociones. Puede expresar tanto el estado emocional del remitente como indicar un entendimiento del que escucha de los sentimientos de quien los expresa. La expresión facial es clave en las relaciones sociales en donde lo que prima son los sentimientos y las emociones.
- e) La postura del cuerpo, ayuda al interlocutor a identificar si le estás escuchando. Según se adopte una postura erguida o relajada la gente conocerá si se está o no interesado en lo que se le está contando, además facilita o dificulta el seguimiento de instrucciones y cualquier otro tipo de aprendizaje. Muy relacionado con la postura está la orientación del cuerpo. La dirección en la que una persona orienta el torso o los pies es la que quisiera tomar en lugar de seguir donde está.
- f) Otras conductas no verbales se relacionan con los gestos y movimientos de brazos y piernas, sin embargo, estos aspectos han recibido menos atención en la población con discapacidad.

## **B. Los componentes verbales**

Hacen referencia al volumen de la voz, el tono, el timbre, la fluidez, el tiempo de habla, la entonación, la claridad y la velocidad y el contenido del mensaje. Todos hemos tenido la experiencia de lo incómodo que resulta hablar con alguien que acapara todo el tiempo de conversación, o que habla muy deprisa o muy despacio, o que da mil rodeos para contar algo o que su timbre de voz es demasiado agudo. Además de lo que decimos es importante el modo en que lo decimos.

### **1.4.6. Elementos de las habilidades sociales**

#### **A. La comunicación**

Es la capacidad de emitir mensajes claros y convincentes. Las personas dotadas de estas competencias: saben dar y recibir mensajes, captan las señales emocionales y

sintonizan con su mensaje, abordan directamente las cuestiones difíciles; saben escuchar, buscan la comprensión mutua y no tienen problemas para compartir la información de la que disponen; alientan la comunicación sincera y permanecen atentos tanto a las buenas noticias como a las malas.

### **B. La capacidad de influencia**

Es poseer habilidades de persuasión. Las personas dotadas de estas competencias: son muy convincentes, utilizan estrategias indirectas para alcanzar el consenso y el apoyo de los demás, y, recurren a argumentaciones muy precisas con el fin de convencer a los demás.

### **C. El liderazgo**

Es la capacidad de inspirar y de dirigir a los individuos y a los grupos. Las personas dotadas de estas competencias: articulan y estimulan el entusiasmo por las perspectivas y objetivos compartidos, cuando resulta necesario saben tomar decisiones independientemente de su posición, son capaces de guiar el desempeño de los demás y liderizan con el ejemplo.

### **D. Canalización del cambio**

Es la capacidad para iniciar o dirigir los cambios. Las personas dotadas de estas competencias: reconocen la necesidad de cambiar y de eliminar fronteras, desafían lo establecido, promueven el cambio y consiguen involucrar a otros en ese cambio y modelan el cambio de los demás.

### **E. La resolución de conflictos**

Es la capacidad de negociar y de resolver conflictos. Las personas dotadas de estas competencias: manejan a las personas difíciles y a las situaciones tensas con diplomacia y tacto, reconocen los posibles conflictos, sacan a la luz los desacuerdos y

fomentan la disminución de las tensiones y, buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados.

### **F. La colaboración y cooperación**

Es la capacidad para trabajar con los demás en forma cooperativa y colaborativa en función de alcanzar los objetivos compartidos. Las personas dotadas de estas competencias: equilibran la concentración en la tarea con la atención a las relaciones, colaboran y comparten planes, información y recursos.

### **G. Las habilidades de equipo**

Es la capacidad de crear la sinergia grupal en la consecución de las metas colectivas. Las personas dotadas de esta competencia: alientan cualidades grupales como el respeto, la disponibilidad y la colaboración, despiertan la participación y el entusiasmo, consolidan la identificación grupal y, cuidan al grupo, su reputación y comparten los méritos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO OPERATIVO Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. Determinación del problema de investigación**

El Instituto del Sur, es una institución de Educación Superior Tecnológica fundada en Arequipa en el año 1988. En la actualidad ofrece 11 carreras técnico profesionales con una duración de tres años, las cuales cuentan con una amplia gama de equipos tecnológicos y laboratorios e infraestructura óptima para el desarrollo de profesional de los estudiantes.

Sin embargo, se ha podido evidenciar que en el desarrollo de una sesión de aprendizaje los docentes y estudiantes tienden a utilizar constantemente recursos tecnológicos. Por lo que hemos podido notar una baja interacción interpersonal y social entre los estudiantes. La cual permite una mayor incidencia en los siguientes problemas:

Algunos estudiantes tienen dificultades al momento de hacer nuevos amigos. La poca fluidez comunicativa, verbal o escrita, trae problemas en el trabajo grupal, generando baja capacidad de asertividad y empatía. Los trabajos individuales tienden a ser más agradables para los estudiantes. Asimismo, los estudiantes muestran desinterés en tomar apuntes, debido a su falta de atención y memoria. Por otro lado se pueden observar problemas de baja autoestima y nerviosismo. Los estudiantes no expresan sus necesidades directamente al docente, tienen poca participación en clase, constantemente se distraen, tienen atención dispersa y no organizan bien su tiempo. Los estudiantes tienden a creer información solo por el hecho de estar en las redes sociales, sin tener un pensamiento crítico respecto a la información leída. Del mismo modo, se observan aprendizajes incompletos en los distintos temas estudiados, algunas veces sus participaciones se deben por la interacción con los navegadores y no por sus conocimientos. También se observa que no verifican la información dada por el docente teniendo poca capacidad de análisis. También muestran indiferencia con su entorno, diálogos rígidos y cierto grado de dependencia hacia los que sí se pueden expresar con facilidad.

## **2.2. Justificación de la investigación**

La presente investigación, tiene relevancia social, ya que en una sociedad violenta se ha dejado de lado el manejo de habilidades sociales, que debería partir desde la formación familiar, pero que, a su vez, se ve afectada en sus vínculos, por la convivencia de una sociedad en constante cambio. Lo que hacen las instituciones educativas es crear un medio en el cual los niños, adolescentes y jóvenes se vayan formando según el perfil de cada institución.

En el aspecto psicológico, las habilidades sociales junto con la autoestima, son una especie de sistema inmunológico que, cuando funcionan óptimamente, nos protegen de cualquier desequilibrio psicológico-emocional.

Desde el punto de vista de la pedagogía, el docente de educación superior debe mantener una metodología centrada en el estudiante, haciendo hincapié en el desarrollo integral de los estudiantes. Esto permite que las habilidades sociales se desarrollen de

forma óptima y tengan un buen impacto en la vida personal y profesional de los estudiantes.

Desde el punto de vista científico, es importante para el estudio de variables de investigación es necesario analizar las teorías que las sustentan, por ello la presente investigación contribuirá con el enriquecimiento de la literatura científica sobre este nuevo concepto.

### **2.3. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación de las redes sociales en las habilidades sociales de los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018?

### **2.4. Objetivos de la investigación**

#### **2.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación de las redes sociales y las habilidades sociales en los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018.

#### **2.4.2. Objetivos específicos**

- A. Analizar el uso de redes sociales por grupos etarios los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018.
- B. Analizar las habilidades sociales por grupos etarios en los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018.

### **2.5. Hipótesis**

La dependencia a las redes sociales influye negativamente en las habilidades sociales de los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018.



## 2.6. Variables de investigación

**Variable Independiente:** Redes sociales

**Variable Dependiente:** Habilidades Sociales

## 2.7. Indicadores de investigación

**Variable Independiente:** Redes Sociales

Dimensiones:

- Obsesión con las redes sociales
- Falta de control en el uso de las redes sociales
- Uso excesivo de las redes sociales

**Variable Dependiente:** Habilidades Sociales

Dimensiones:

- Autoexpresión en situaciones sociales
- Defensa de sus derechos
- Expresión de enfado o incomodidad
- Decir no o cortar interacciones
- Hacer peticiones
- Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

## 2.8. Metodología

El método que se utiliza en la investigación es el método científico porque es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos físicos del mundo y permitan obtener, con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre.

Los científicos emplean el método científico como una forma planificada de trabajar. Sus logros son acumulativos y han llevado a la Humanidad al momento cultural actual.

Toda investigación científica se somete siempre a una "prueba de la verdad" que consiste en que sus descubrimientos pueden ser comprobados, mediante experimentación, por cualquier persona y en cualquier lugar, y en que sus hipótesis son revisadas y cambiadas si no se cumplen.

### **2.8.1. Enfoque de la investigación**

En el presente estudio se ha optado por el enfoque de tipo cuantitativo porque se hace uso de la estadística para la verificación de la hipótesis.

### **2.8.2. Nivel de investigación**

La Investigación básica se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado, es decir, busca la aplicación o utilización de conocimientos, desde una o varias áreas especializadas, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas, proporcionando una solución a problemas del sector social o productivo.

### **2.8.3. Tipo de investigación**

La Investigación es no experimental transversal el cual se utiliza cuando se tiene como propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo de pobladores.

### **2.8.4. Diseño de la investigación**

El presente trabajo de investigación está guiado mediante el diseño correlacional. Se ha descrito las dos variables de la investigación, así como sus dimensiones, mostrando los niveles de cada una de las variables. Es correlacional

porque precisará la relación o correlación entre las dos variables y el cruce de las dimensiones de la primera variable con la segunda variable de estudio.

#### **2.8.5. Técnicas de investigación**

La técnica empleada para la recolección de datos es la encuesta con su respectivo cuestionario.

Para el análisis de datos los datos serán procesados mediante los programas Excel y SPSS v23, datos que serán organizados en tablas de distribución de frecuencia y gráficos.

#### **2.8.6. Instrumentos de investigación**

Para la investigación se emplearon el Cuestionario de Adicción a Redes Sociales (ARS) de Ecurra y Salas (2014) y la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero (2005) adaptada para el Perú por Ruiz (2006).

El Cuestionario de Adicción a las Redes Sociales (ARS) creado por Ecurra y Salas (2014) utiliza los criterios de adicción a sustancias del DSM-IV, pero adaptados al uso de las redes sociales. Para su construcción, los autores administraron la prueba a un grupo piloto de 48 estudiantes universitarios de distintas entidades de Lima tras lo cual identificaron los ítems mal redactados, poco comprensibles o irrelevantes para descartar. Una vez depurado y corregido, el cuestionario fue sometido a análisis factorial exploratorio, evaluación de la confiabilidad y análisis factorial confirmatorio.

Mediante el análisis factorial exploratorio, los autores hallaron tres factores con valores mayores al 0.60: Obsesión por las redes sociales, definido tanto como la preocupación y fijación constante de la atención en lo que sucede en las redes sociales como la ansiedad cuando no es posible la conexión; falta de control personal en el uso de las redes sociales o incapacidad para regular la cantidad de tiempo dedicado a estar conectado y descuido de otras actividades importantes por causa de permanecer conectado y uso excesivo de las redes sociales así como las dificultades para disminuir ese tiempo).

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del alfa de Cronbach. Sus escalas alcanzaron valores que fueron de .88 a .92. El cuestionario en su versión final consta de 24 ítems que se puntúan en una escala tipo Likert cuyas respuestas van de nunca a siempre (0 a 4 puntos, respectivamente). Un mayor puntaje en cada escala revela un nivel más alto en los indicadores de adicción.

La Escala de Habilidades Sociales (EHS) fue desarrollada por Elena Gismero Gonzales en el año 2000 en la Universidad Pontificia Comillas de Madrid y tiene como objetivo la evaluación de la aserción y las habilidades sociales en adolescentes, jóvenes y adultos. El cuestionario fue adaptado al contexto peruano en el año 2009 por el psicólogo Cesar Ruiz Alva de la Universidad Casar Vallejo de Trujillo. El cuestionario tiene una confiabilidad de 0.88 y está compuesto por 33 ítems. El manual del cuestionario indica que a mayor puntuación del participante este expresa más habilidades sociales y capacidad de aserción en distintos contextos. El cuestionario mide seis dimensiones: autoexpresión en situaciones sociales, este factor indica la habilidad de poder expresarse de forma espontánea y libre sin la presencia de ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales tales como: entrevistas laborales, tiendas y lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc. Defensa de los derechos como consumidor, esta dimensión indica la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los derechos en situaciones de consumo. Expresión de enfado o disconformidad, esta dimensión refleja como la persona evita conflictos o confrontaciones con otras personas. Decir no y cortar interacciones, como lo indica la dimensión esta se enfoca en la habilidad para cortar interacciones o conversaciones con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo algún tipo de relación.

Hacer peticiones, esta dimensión yace en la habilidad de poder realizar peticiones a otras personas. Por último, está la dimensión de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, esta dimensión se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto y de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo (Ruiz, 2006)

## **2.9. Población y muestra**

### **2.9.1. Población**

El instituto tecnológico del sur tiene una población cerca de 4000 estudiantes

III Semestre I 2018: 475 estudiantes

III Semestre II 2018: 465 estudiantes

En las carreras de administración de negocios bancarios y financieros, administración de negocios internacionales, marketing, administración de servicio de hostelería y restaurantes, guía oficial de turismo, gastronomía, diseño y programación web, desarrollo de sistemas de información, diseño gráfico y multimedia, diseño y decoración de interiores, diseño de prendas de vestir.

### **2.9.2. Muestra**

La muestra es no probabilística por conveniencia, la cual la conforman 82 estudiantes del III semestre del instituto del sur de las carreras de administración de negocios bancarios y financieros, administración de negocios internacionales, marketing, administración de servicio de hostelería y restaurantes, guía oficial de turismo, gastronomía, diseño y programación web, desarrollo de sistemas de información, diseño gráfico y multimedia, diseño y decoración de interiores, diseño de prendas de vestir.

## **2.10. Técnicas para el análisis de datos**

Para el análisis de datos los datos serán procesados mediante los programas Excel y SPSS v23, datos que serán organizados en tablas de distribución de frecuencia y gráficos.

## 2.11. Presentación de los resultados de la investigación

**Tabla 1**

**Descripción por grupo etario**

<b>Edades</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>&lt; de 20</b>	16	19.5
<b>Entre 21 y 22</b>	24	29.3
<b>Entre 23 y 25</b>	28	34.1
<b>&gt; de 25</b>	14	17.1
<b>Total</b>	82	100.0

### **Análisis e interpretación**

En la tabla 1 se observa a distribución etaria de la muestra. Se puede observar que las edades fueron agrupadas en menores de 20 años, entre 21 y 22 años, entre 23 y 25 años y alumnos mayores a 25 años. Se aprecia que hay una mayor cantidad de alumnos entre 23 y 25 años (34.1%), seguidamente de alumnos con edades entre 21 y 22 años (29.3%).

Como podemos observar pedimos a los participantes de nuestras encuestas colocar sus edades para poder separarlos por edades para nuestro estudio.

**Tabla 2**  
**Descriptivos de uso excesivo de redes sociales**

	< de 20		Entre 21 y 22		Entre 23 y 24		> de 25		Total	
	M	DE	M	DE	M	DE	M	DE	M	DE
<b>Obsesión</b>	13.75	6.618	12.04	5.76	10.96	4.078	11.29	4.968	11.88	5.299
<b>Falta de Control</b>	9.25	4.669	8.75	4.024	8.464	3.717	9.50	4.735	8.878	4.123
<b>Uso Excesivo</b>	15.75	7.104	13.88	4.955	13.39	5.82	14.36	6.16	14.16	5.868

### **Análisis e interpretación**

En la tabla 2 se observa los estadísticos descriptivos de la variable uso excesivo de redes sociales. Se aprecia que la media de la muestra total para la dimensión de obsesión es de 11.88 con una desviación estándar de 5.299. Esto indica que la muestra tiene en promedio un nivel por debajo del punto medio respecto a la obsesión. Se puede observar que la media del grupo etario de menor a 20 años tiene un puntaje superior al del resto ( $M = 13.75$ ;  $DE = 6.618$ ) lo que indica que los estudiantes menores de 20 años tienen puntajes superiores en obsesión que los estudiantes mayores. Del mismo modo, la muestra total tiene una media inferior al punto medio respecto a la falta de control ( $M = 8.878$ ;  $DE = 4.123$ ). Se puede observar que los estudiantes mayores de 25 años presentan puntajes mayores respecto a la falta de control ( $M = 9.50$ ;  $DE = 4.735$ ) que los estudiantes menores. Sin embargo, los estudiantes menores de 20 años también reportan puntajes altos en falta de control ( $M = 9.25$ ;  $DE = 4.669$ ), pero no iguales o superiores a los estudiantes mayores de 25 años. Respecto al uso excesivo, se aprecia que los puntajes de la muestra en general se aproximan al punto medio ( $M = 14.16$ ;  $DE = 5.868$ ). Se observa que los estudiantes menores de 20 años presentan mayor puntaje ( $M = 15.75$ ;  $DE = 7.104$ ) que el resto de grupos etarios.

Tabla 3

## Descripción de habilidades sociales

	< de 20		Entre 21 y 22		Entre 23 y 24		> de 25		Total	
	M	DE	M	DE	M	DE	M	DE	M	DE
<b>Autoexpresión</b>	25.25	4.405	24.46	5.056	25.57	4.358	25.07	5.731	25.10	4.760
<b>Defensa</b>	14.75	2.569	14.33	3.345	15.68	2.597	15.79	3.239	15.12	2.954
<b>Expresión</b>	11.94	3.021	11.42	2.685	12.79	2.544	11.43	3.251	11.99	2.822
<b>Decir No</b>	16.69	3.459	17.71	4.309	17.71	4.091	17.00	3.883	17.39	3.959
<b>Hacer Petición</b>	15.00	2.757	14.79	2.621	15.04	2.546	15.14	2.077	14.98	2.494
<b>Interacción</b>	12.25	3.454	12.42	3.611	13.36	3.877	12.71	3.911	12.76	3.684

## Análisis e interpretación

Se observa que los estudiantes evaluados presentan puntajes superiores al punto medio respecto a la autoexpresión ( $M = 25.10$ ;  $DE = 4.76$ ). Se observa que todos los grupos etarios superan el punto medio, indicando que la muestra tiene una autoexpresión buena, pero los estudiantes entre 21 y 23 años presentan los puntajes más bajos en autoexpresión ( $M = 24.46$ ;  $DE = 5.056$ ). Del mismo modo, los puntajes de defensa ( $M = 15.12$ ;  $DE = 2.954$ ) están por encima del punto medio. Se aprecia que los estudiantes mayores de 25 años presentan puntajes superiores en defensa ( $M = 15.79$ ;  $DE = 3.239$ ) que el resto de grupos. Respecto a la expresión, la muestra supera el punto medio ( $M = 11.99$ ;  $DE = 2.822$ ), pudiendo observarse que los estudiantes entre 23 y 24 años presentan puntajes superiores ( $M = 12.79$ ;  $DE = 2.544$ ) que el resto de



estudiantes. Por otro lado, los puntajes de hacer peticiones son superiores al punto medio ( $M = 14.98$ ;  $DE = 2.494$ ), y se aprecia que los estudiantes mayores de 25 años presentan puntajes superiores ( $M = 15.14$ ;  $DE = 2.07$ ) que los estudiantes menores. Por último, respecto a la interacción con el sexo opuesto los puntajes son superiores al punto medio ( $M = 12.76$ ;  $DE = 3.684$ ), observándose que los estudiantes entre 23 y 24 años tienen puntajes superiores ( $M = 12.42$ ;  $DE = 3.87$ ) que al resto de estudiantes.

**Tabla 4**  
**Comparación Kruskal-Wallis de uso excesivo de redes sociales y grupo etario**

	< de 20		Entre 21 y 22		Entre 23 y 24		> de 25		H(3)	p
	M	DE	M	DE	M	DE	M	DE		
<b>Obsesión</b>	13.7	6.61	12.0	5.76	10.9	4.07	11.2	4.96	1.86	0.60
	5	8	4		6	8	9	8	6	1
<b>Falta de Control</b>	9.25	4.66	8.75	4.02	8.46	3.71	9.5	4.73	0.88	0.82
		9		4	4	7		5	6	9
<b>Uso Excesivo</b>	15.7	7.10	13.8	4.95	13.3	5.82	14.3	6.16	1.01	0.79
	5	4	8	5	9		6			9

### **Análisis e interpretación**

Se realizó una comparación entre los cuatro grupos etarios respecto a las dimensiones de uso excesivo de redes sociales. Se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos etarios y las dimensiones del uso excesivo de las redes sociales. Con esto se puede asumir que, en esta muestra, la edad no se relaciona con la obsesión por utilizar redes sociales, la falta de control y el uso excesivo de las redes sociales.

Tabla 5

## Comparación Kruskal-Wallis de uso excesivo de habilidades y grupo etario

	< de 20		Entre 21 y 22		Entre 23 y 24		> de 25		H(3)	p
	M	DE	M	DE	M	DE	M	DE		
<b>Autoexpresión</b>	25.25	4.405	24.46	5.056	25.57	4.358	25.07	5.731	0.636	0.888
<b>Defensa</b>	14.75	2.569	14.33	3.345	15.68	2.597	15.79	3.239	3.495	0.321
<b>Expresión</b>	11.94	3.021	11.42	2.685	12.79	2.544	11.43	3.251	3.493	0.322
<b>Decir No</b>	16.69	3.459	17.71	4.309	17.71	4.09	17.00	3.883	0.968	0.809
<b>Hacer Petición</b>	15.00	2.757	14.79	2.621	15.04	2.546	15.14	2.07	0.09	0.993
<b>Interacción</b>	12.25	3.454	12.42	3.611	13.36	3.87	12.71	3.911	1.133	0.769

**Análisis e interpretación**

Del mismo modo, se realizó una comparación entre los cuatro grupos etarios y las dimensiones de habilidades sociales. Se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos etarios respecto a las habilidades sociales. Con esto se puede asumir que, en esta muestra, la edad no se relaciona con las habilidades sociales.

Tabla 6

Correlación de Spearman entre uso excesivo de redes sociales habilidades sociales

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>1. Obsesión</b>	1.00	0.702***	0.742***	-0.103	-0.032	-0.243*	-0.262*	-0.295**	-0.007
<b>2. Falta de Control</b>		1.00	0.84***	-0.078	-0.009	-0.158	-0.226*	-0.134	0.058
<b>3. Uso Excesivo</b>			1.00	-0.057	-0.001	-0.147	-0.282*	-0.15	-0.009
<b>4. Autoexpresión</b>				1.00	0.708***	0.643***	0.577***	0.441***	0.562***
<b>5. Defensa</b>					1.00	0.617***	0.433***	0.453***	0.439***
<b>6. Expresión</b>						1.00	0.659***	0.401***	0.52***
<b>7. Decir No</b>							1.00	0.504***	0.424***
<b>8. Hacer Petición</b>								1.00	0.289**
<b>9. Interacción</b>									1.00

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

## **Análisis e interpretación**

Se realizó una correlación Spearman para correlacionar ambas variables. Se observa en general que la relación entre las dimensiones del uso excesivo de redes sociales y las dimensiones de las habilidades sociales, tienden a ser inversas. Excepto en la dimensión de falta de control y la dimensión de interacción con el sexo opuesto, que tiende a ser positiva.

Se puede observar que la dimensión de obsesión por las redes sociales se relaciona significativa y negativamente con la dimensión de expresión ( $\rho = -0.243$ ;  $p < .05$ ), con la dimensión decir no ( $\rho = -0.262$ ;  $p < .05$ ) y con la dimensión hacer peticiones ( $\rho = -0.295$ ;  $p < .01$ ). Esto quiere decir que, a mayor puntuación en la dimensión de obsesión, los estudiantes puntuarán menor en las dimensiones de expresión, decir que no y hacer peticiones. La dimensión de falta de control se relaciona significativa y negativamente con la dimensión decir que no ( $\rho = -0.226$ ;  $p < .05$ ). Esto quiere decir que, a mayor puntaje se obtenga en la dimensión falta de control, menor será el puntaje en la dimensión decir que no. Por último, la dimensión de uso excesivo se relaciona significativa y negativamente con la dimensión de decir que no ( $\rho = -0.282$ ;  $p < .05$ ). Esto nos indica que, a mayor puntuación en dimensión uso excesivo, los estudiantes obtendrán menor puntaje en la dimensión decir que no.

Los resultados refieren en general que, el uso excesivo de las redes sociales afecta más a la dimensión de decir que no, pero si se observa una tendencia inversa entre ambas variables.

## **2.12. Discusión de resultados**

De acuerdo a los resultados observados en nuestra investigación hemos podido comprobar que no solo podremos superar el problema proporcionándoles a los alumnos técnicas en habilidades sociales ya que hemos comprobado que a más uso de las redes sociales menos habilidades sociales encontramos en los estudiantes. Por lo que sería más necesario un plan preventivo.

El primer plan preventivo sería charlas informativas en las que se concientice al alumno como afecta el uso excesivo de las redes sociales a sus propias habilidades sociales.

Y para complementar este plan preventivo dentro del aula se propone que se motive a los alumnos a disminuir el uso de las redes sociales proponiendo estrategias en las que el alumno que use las redes sociales, tendrá que hacer un compartir en el aula. Para fomentar las habilidades sociales y evitar el uso de celulares en clase.

## **2.13. Comprobación de la hipótesis**

Ante nuestra hipótesis “La relación entre las redes sociales y las habilidades sociales en los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018 es negativa.

Se ha podido comprobar nuestra hipótesis es decir que a más uso de las redes sociales menos habilidades sociales tienen los estudiantes del III semestre del Instituto del Sur de la provincia de Arequipa.

## **CAPITULO III**

### **MARCO PROPOSITIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Denominación de la propuesta**

Influencia de las redes sociales en las habilidades sociales.

#### **3.2. Descripción de las necesidades**

Los estudiantes de la institución educativa del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa que vienen formándose profesionalmente, tienen una serie de necesidades que merecen ser atendidas, a continuación, algunas de ellas.

- La Toma de conciencia de esta problemática de la adicción a las redes sociales y cómo afecta en las habilidades sociales por parte del área de tutoría de la Institución.
- La debilidad del rol de los docentes sobre estos temas.
- El reclamo de los estudiantes en ser atendidos debidamente por psicólogo de la institución de educación superior.

De otro lado, vemos en forma diaria que la mayoría de los estudiantes de educación superior tienen un exceso desmesurado con las tecnológicas digitales, siendo uno de ellos el inadecuado uso de las redes sociales, si bien es cierto que existe una interpretación que aquellos estudiantes que están horas en internet pierden sus habilidades sociales, quehaceres y responsabilidades, pero también existe otra postura que es si tiene un uso responsable, planificación, organización, no descuidan la interacción con las demás personas ni sus responsabilidades.

Nadie pone en tela de juicio las necesidades que tienen los estudiantes de descubrir nuevas tecnologías nuevos conocimientos que desean alcanzar, un momento de ocio. Pese a ellos muchos de los estudiantes carecen de orientación y pierden la perspectiva de su uso adecuado.

### **3.3. Justificación del proyecto**

El presente proyecto es importante por las siguientes razones Se trata de solucionar un problema latente que la mayoría de los estudiantes se encuentra inmerso dentro de los parámetros de la tecnología, que si bien tienen conocimiento sobre el uso de las redes sociales, Y que éste esté relacionado con las Habilidades Sociales con las que cuenta. De otro lado, es factible llevar a cabo esta propuesta debido a que se cuenta con la colaboración de la comunidad educativa del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, especialmente entre los estudiantes y docentes que desean saber acerca de las Influencias del uso de las redes sociales en las habilidades Sociales.

Se pretende dar un aporte de concientización acerca de la relación entre las redes sociales frente a las habilidades sociales de los estudiantes del nivel Superior. Finalmente, en la sociedad de hoy marca una enorme presencia y significación de las tecnologías de la información y la comunicación, que por otra parte, evolucionan a un ritmo exponencial. Estas ya no tan “nuevas” tecnologías han dado lugar, entre otros muchos aspectos, a nuevos tipos de relaciones entre las personas. He aquí donde entran en juego las redes sociales.



### **3.4. Alcances y público objetivo**

La presente propuesta tiene el alcance que puede ser aplicable a cualquier institución educativa de nivel superior, por el cual será beneficiosos para todos los agentes educativos y al mismo tiempo , la Dirección de Formación de la institución podrá tomar decisiones favorables para el bienestar del estudiantado.

### **3.5. Objetivos de la propuesta**

La presente propuesta busca alcanzar a corto y mediano plazo la concretización de los siguientes objetivos:

- Concientizar el buen uso de las redes sociales como instrumento distractor que influye en la calidad de las habilidades sociales en los estudiantes del Instituto Tecnológico del Sur.
- Prevenir el uso excesivo de las redes sociales por parte de los estudiantes, proporcionando al educando herramientas para hacer un uso adecuado.
- Ayudar a los estudiantes en su actitud frente a estas tecnologías, fomentando la adquisición y práctica de hábitos saludables alternativos a la conducta adictiva.
- Orientar a través de diapositivas de prevención y riesgo del uso la redes sociales en los estudiantes del Instituto Tecnológico del Sur , que deben tomar sus precauciones de riesgos en cuanto a su privacidad.
- Tener conocimiento si se presenta algún tipo de adicción a las redes sociales en algunos de los estudiantes.

### **3.6. Actividades inherentes al desarrollo de la propuesta**

Las actividades que se pretende llevar a cabo son:

- La concientización de charlas dirigida a los estudiantes sobre los riesgos potenciales acerca del mal uso de las redes sociales.

- Crear un grupo de trabajo común en el que compartir contenidos. Realizar foros de debates sobre temas concretos. Publicar las anécdotas más relevantes de clase y realizar propuestas de mejora de las mismas.
- Poner en conocimiento a la comunidad educativa sobre la propuesta del buen uso de las redes sociales.
- Aplicar una encuesta a los estudiantes sobre como usan las redes sociales.
- Monitorear y seguimiento y evaluación del uso de la redes sociales.
- Riesgos que vulneran los derechos de los estudiantes en su vida privada.
- Balance de resultados durante un semestre.

### **3.7. Planificación detallada de las actividades**

Para llevar a cabo estas actividades debe llevarse a cabo en forma sistemática y gradual.

Poner en conocimiento a la comunidad educativa acerca de la propuesta, que el uso de las redes sociales es controlado, monitoreado y evaluado de parte de los docentes, estos en calidad de colaboradores, los resultados podrá ser positivos.

Evitar en lo posible que los estudiantes sientan que son limitados en el uso de esta redes sociales, sobre todo hay que orientarlo a que debe ser empleado para fines de creación y pedagógico, que tengan conocimiento que es una herramienta.

Que las tareas académicas encomendadas de parte de los docentes a los estudiantes deben estar de acuerdo a una rúbrica, donde se calificara de forma objetiva, con los indicadores del caso, en cada una de las áreas de desarrollo a través del moodle.

Los docentes deberán tener una comunicación confiada, abierta y reflexiva acerca de los problemas que tienen algunos de los estudiantes que usan las redes sociales, y el riesgo en que ponen la calidad de la presentación trabajos.

### 3.8. Cronograma de acciones

El cronograma de actividades será efectuado en un aproximado de 3 meses, desde el día de la convocatoria hasta la práctica del buen uso de las redes sociales.

### 3.9. Cronograma de acciones para la propuesta

ACTIVIDADES		Convocatoria de dar a conocer la propuesta	Llevar a cabo un registro de los estudiantes que hacen uso de esta red social	Conocer sus experiencias a través de talleres	Evaluar de acuerdo a una rúbrica	Llevar a cabo talleres informativos	Que los estudiantes deben elaborar slogan a favor del buen uso de la red social del Facebook.
Abril Semana	1	X					
	2	X					
	3	X					
	4	X					
Mayo Semana	1		X				
	2		X				
	3			X			
	4			X			
Junio Semana	1			X			
	2				X		
	3				X		
	4					X	
Julio Semana	1					X	
	2						
	3						
	4						
Agosto Semana	1					X	
	2					X	
	3						
	4						
Setiembre Semana	1						
	2						X
	3						X
	4						

Fuente: Elaboración propia

### 3.10. Presupuesto que involucra la propuesta

El presupuesto a gastar tiene un aproximado de 715 soles

#### Presupuesto de la propuesta

<b>RECURSOS</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
A) Humanos: - Técnico en computación e informática	S/. 400.00	S/. 400.00
B) Materiales: - Impresión - Fotocopias - Libros	S/. 0.30 S/. 0.10 S/. 25.00	S/. 20.00 S/. 15.00 S/. 75.00
C) Servicios: - Movilidad - Internet - Telefonía móvil	S/. 4.00 S/. 120.00 S/. 80.00	S/. 60.00 S/. 65.00 S/. 80.00
	Costo total	S/. 715.00

Fuente: elaboración propia

### 3.11. Evaluación de la propuesta

La evaluación de la presente propuesta se llevara en forma sistemática y gradual, poniendo en conocimiento a la Dirección de la institución educativa superior, sobre, los logros de aprendizaje que refleja en cada uno de los estudiantes.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Existe relación negativa entre la obsesión al uso de redes sociales con las habilidades sociales de expresión emocional, decir que “no” y hacer peticiones. Del mismo modo se concluye que la falta de control en el uso de redes sociales y el uso excesivo se relacionan negativamente con la habilidad social de decir que “no”.

**Segunda:** Respecto al uso de redes sociales, se puede concluir que los estudiantes menores a 20 años presentan mayor obsesión a las redes sociales que el resto de grupos etáreos. Respecto a la falta control se concluye que los estudiantes menores a 20 años y mayores a 25 años presentan mayor tendencia a la falta de control. Por último, respecto al uso excesivo de las redes sociales los estudiantes menores a 20 años presentan mayor tendencia a un uso excesivo de las redes sociales. (Se concluye que los estudiantes menores a 20 años tienden a tener mayores problemas respecto al uso de redes sociales, puesto que presentan puntajes más elevados en obsesión, falta de control y uso excesivo.)

**Tercera:** Los estudiantes mayores a 23 años presentan puntajes más elevados respecto a las dimensiones de las habilidades sociales.

**Cuarta:** El abuso de las redes sociales puede provocar una pérdida de habilidades en el intercambio personal y desembocar en una especie de analfabetismo relacional, así como facilitar la construcción de relaciones sociales ficticias.

## SUGERENCIAS

- Primera:** Mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de los docentes, que limita a los estudiantes a una postura pasiva, en la que no interactúa.  
Utilizando los recursos tecnológicos de manera estratégica y teniendo en consideración estrategias dinámicas que permitan un desenvolvimiento óptimo del estudiante en sus habilidades sociales. Ya que la currícula institucional considera áreas fundamentales para la formación del estudiante, sin embargo, es solo teórica.
- Segunda:** Incorporar dentro de la evaluación situacional de sus estudiantes el nivel de sus habilidades sociales, ya que, en función a estas habilidades se logrará el perfil profesional que busca lograr la institución superior.
- Tercera:** Tomar mayor interés en el entrenamiento de las habilidades sociales en los estudiantes. Esto se puede llevar a cabo creando programas extracurriculares especialmente para el desarrollo de estas habilidades sociales o implementándolas en las áreas de liderazgo.
- Cuarta:** De forma general, se sugiere a los estudiantes, considerar que al utilizar las redes sociales se considere que estos son medios que viabilizan la comunicación de forma inmediata, pero que, no tienen una determinación obligatoria de tiempo, al igual que, presenta una ausencia para poder expresar emociones. Ya que los emoticones se pueden usar en estas redes sociales se prestan más a una comunicación informal.  
También que los expone a situaciones de inseguridad y desperdicio de tiempo, aumento de ansiedad e inseguridad por andar a la expectativa de lo que se puede comunicar en estas redes

## BIBLIOGRAFIA

- Arab, E., & Diaz, A. (2015). Impacto de las redes sociales e internet en la adolescencia: aspectos positivos y negativos. *Revista médica clínica Condes*, 1-7. Obtenido de [www.clinicalkey.es](http://www.clinicalkey.es): [https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0716864015000048.pdf?locale=es\\_ES](https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0716864015000048.pdf?locale=es_ES)
- Araujo, E. (2016). Indicadores de adicción a las redes sociales en universitarios de Lima. *Revistas.upc.edu.pe*, 1-11. Obtenido de *Indicadores de adicción a las redes sociales en universitarios en Lima*: <http://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/494>
- Barbosa, V., De Mendoça, L., Viera, N., El Achkar, A., & Pereira, Z. (2016). Social skills program for adolescents in vulnerable social contexts. *Scielo*, 595-608. Obtenido de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712016000300595&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712016000300595&script=sci_abstract&tlng=en)
- Betina, A., & Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Redalyc*, 159-182.
- Bohorquez, C., & Rodriguez, D. E. (2014). Percepción de Amistad en Adolescentes: el Papel de las Redes Sociales. *Revista colombiana de psicología*, 325-338. Obtenido de *Percepción de Amistad en Adolescentes: el Papel de las Redes Sociales*: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80434236007>
- Bornstein, M., Bellack, A., & Hersen, M. (1977). *Social-Skills Training For Unassertive Children: A Multiple-Baseline Analysis*. Pittsburgh: 183-195
- Caballo, V. (1983). <https://dialnet.unirioja.es/>. Obtenido de [https://dialnet.unirioja.es/file:///D:/Documentos/Downloads/Dialnet-Asertividad-65876%20\(1\).pdf](https://dialnet.unirioja.es/file:///D:/Documentos/Downloads/Dialnet-Asertividad-65876%20(1).pdf)
- Caldevilla, D. (2010). Las Redes Sociales. Tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual. *Revistas.ucm.es*, 45-68. Obtenido de *Las Redes*

Sociales. Tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual: <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/19557>

Camacho, C., & Camacho, M. (2005). Habilidades sociales en adolescencia: un programa de intervención. *Revista profesional española de terapia cognitivo-conductual*, 1-27. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/49159088/habilidades-sociales-programa-deintervencion-en-adolescentes>

Delgado, A., Ecurra, L., Atalaya, M., Constantino, J., Cuzcano, A., Rodriguez, R., & Álvarez, D. (2016). Las habilidades sociales y el uso de redes sociales virtuales en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana. *Revistas.ulima.edu.pe*, 55-75. Obtenido de Las habilidades sociales y el uso de redes sociales virtuales en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/download/971/932>

Dominguez, J., & Ybañez, J. (2016). Adicción a las redes sociales y Habilidades sociales en estudiantes de una institución educativa privada. *Revistas Usil*, 181-230.

Echeburúa, E., & De Corral, P. (2010). Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto . *Redalyc*, 91-95. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2891/289122889001.pdf>

Echeburúa, E., & Requesens, A. (2012). Adicción a las redes sociales y nuevas tecnologías en niños y adolescentes. Madrid: Piramide

Ecurra, M., & Salas, E. (20 de Febrero de 2014). *Redalyc*. Obtenido de Construcción y Validación del Cuestionario de Adicción a las redes Sociales: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68631260007>

Ecurra, M., & Salas, E. (2014). Uso de redes sociales entre estudiantes universitarios limeños. *Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 75-90. Obtenido de researchgate.



- Estallo, J. A. (2001). Usos y abusos de Internet. *Anuario de Psicología*, 95-108.
- Harre, R., & Lamb, R. (1990). *Diccionario de la Psicología Evolutiva Y De La Educacion*. Barcelona: Ediciones Paidos.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Herrera, A., Freytes, V., Lopez, G., & Olaz, F. (2012). Un estudio comparativo sobre las habilidades sociales en estudiantes de psicología. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 277-287.
- Hormes, J., Kearns, B., & Timko, A. (Agosto de 2014). Craving Facebook? Behavioral addiction to online social networking and its association with emotion regulation deficits. *Research Gate*, 2079-2088. Obtenido de Research Gate: [https://www.researchgate.net/publication/265171844\\_Craving\\_Facebook\\_Behavioral\\_addiction\\_to\\_online\\_social\\_networking\\_and\\_its\\_association\\_with\\_emotion\\_regulation\\_deficits](https://www.researchgate.net/publication/265171844_Craving_Facebook_Behavioral_addiction_to_online_social_networking_and_its_association_with_emotion_regulation_deficits)
- Jimenez, A., & Pantoja, V. (2007). Autoestima y Relaciones Interpersonales en Sujetos Adictos a Internet. *Segunda Epoca*.
- Kanwal, H., & Anand, S. (2013). A psychological analysis of internet addiction among students. *International journal of education & management*, 529-534.
- Medina, T. (2 de Febrero de 2016). Adicción a Internet y habilidades sociales en los estudiantes del nivel secundario de una institución educativa privada de Lima Sur, 2015. Lima, Lima, Perú
- Mustafa, K., & Seval, G. (2013). Facebook Addiction Among Turkish College Students: The Role of Psychological Health, Demographic, and Usage Characteristics. *Ebsco host*, 279- 284. Obtenido de <http://connection.ebscohost.com/c/articles/101628295/facebookaddiction-among-turkish-college-students-role-psychological-health-demographic-usagecharacteristics>

O'Reilly, T. (2005). Canalpda. Obtenido de <http://www.canalpda.com/trackback/651>)

Owloo. (2016). Obtenido de <http://www.owloo.com> Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. Marc Prensky, 1-6.

Prensky, M. (2001). Marcprensky.com. Obtenido de Nativos Digitales, Inmigrantes Digitales:

[http://www.marcprensky.com/writing/PrenskyNATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](http://www.marcprensky.com/writing/PrenskyNATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf) Prensky, M. (2001). Nativos Digitales, Inmigrantes Digitales. Marc Prensky, 1-7. Obtenido de Nativos Digitales, Inmigrantes Digitales: [http://www.marcprensky.com/writing/PrenskyNATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](http://www.marcprensky.com/writing/PrenskyNATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf) Prieto, J., &

Moreno, A. (2013). Las redes sociales de internet ¿una nueva adicción? Revista Argentina de clinica psicologica, 149-155. Obtenido de Las redes sociales de internet ¿una nueva adicción?: <http://www.redalyc.org/pdf/2819/281946783007.pdf>

Roca, E. (2014). Como mejorar tus habilidades sociales. En E. Roca Villanueva, Como mejorar tus habilidades sociales (pág. 236). Valencia: Edita ACDE.

Ruiz, C. (Agosto de 2009). Scribd. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/97027390/Escala-de-Habilidades-Sociales> Sanchez, J., Ruiz, J., &

Sanchez, E. (2014). Uso problemático de las redes sociales en estudiantes universitarios. Revista Complutense de Educación, 159-174. Obtenido de Revista Complutense de Educación: <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/46360>

Senra, M. (2010). Educar en habilidades sociales para prevenir el abuso de alcohol en la adolescencia. Redalyc, 423-433. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338230785022>

Tarazona, R. (Mayo de 2013). Variables Psicológicas Asociadas al uso de Facebook: Autoestima y Narcisismo en Universitarios. 64. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4619>

Young, K. (1998). Internet Addiction: The emergence of a new clinical disorder. *CyberPsychology and Behavior*, 237-244. Obtenido de <http://online.liebertpub.com>:  
<http://online.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/cpb.1998.1.237>

**ANEXOS**

## ANEXO 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** INFLUENCIA DEL USO DE LAS REDES SOCIALES EN LAS HABILIDADES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES DEL III SEMESTRE DEL “INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DEL SUR” DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA, DEPARTAMENTO DE AREQUIPA EN EL AÑO 2018

<b>PREGUNTAS DE INVESTGACION</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>Pregunta general</b> ¿Cuál es la Influencia de las Tecnologías de Información y la Comunicación en las habilidades sociales de los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Objetivo general Determinar la relación de las redes sociales y las habilidades sociales en los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> A. Analizar el uso de redes sociales por grupos etáreos los estudiantes del III semestre del “Instituto</p>	<p>La dependencia a las redes sociales influye negativamente en las habilidades sociales de los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018.</p>	<p>Variable Independiente:  Redes sociales</p> <p>Variable Dependiente:  Habilidades Sociales</p>	<p><b>Enfoque de la investigación cuantitativo</b></p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Básico</p> <p><b>Tipo de estudio</b> Experimental</p> <p><b>Diseño de investigación</b> correlacional</p>

	<p>Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018.</p> <p>B. Analizar las habilidades sociales por grupos étnicos en los estudiantes del III semestre del “Instituto Tecnológico del Sur” de la provincia de Arequipa, departamento de Arequipa en el 2018.</p>			
--	--	--	--	--

## ANEXO 2

### TEST ADICCIÓN A LAS REDES SOCIALES (ARS)

Buenos días, somos estudiantes de la facultad de ciencias de la educación de la UNAS.

Estamos realizando una encuesta con el fin de conocer el uso de las redes sociales y su influencia en las habilidades sociales.

Su opinión va ser de gran importancia. Le agradecemos anticipadamente su colaboración.

A continuación se presentan 24 ítems referidos al uso de las redes sociales, por favor conteste a todos ellos con sinceridad, no existe respuestas adecuadas, buenas, inadecuadas o malas. Marque un aspa (X) en el espacio que corresponda a lo que Ud. Siente, piensa o hace:

**Tenga en cuenta que la escala manejada para medir los ítems, son las siguientes:**

- S : Siempre
- CS : Casi Siempre
- AV : Algunas Veces
- RV : Rara vez
- N : Nunca

N. De Item	Descripción	Respuestas				
		S	CS	AV	RV	N
1	Siento gran necesidad de permanecer conectado(a) a las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N
2	Necesito cada vez más tiempo para atender mis asuntos relacionados con las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N
3	El tiempo que antes destinaba para estar conectado(a) a las redes sociales ya no me satisface, necesito más.	S	CS	AV	RV	N
4	Apenas despierto ya estoy conectándome a las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N

5	No sé qué hacer cuando quedo desconectado(a) de las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N
6	Me pongo de malhumor si no puedo conectarme a las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N
7	Me siento ansioso(a) cuando no puedo conectarme a las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N
8	Entrar y usar las redes sociales me produce alivio, me relaja.	S	CS	AV	RV	N
9	Cuando entro a las redes sociales pierdo el sentido del tiempo.	S	CS	AV	RV	N
10	Generalmente permanezco más tiempo en las redes sociales, del que inicialmente había destinado.	S	CS	AV	RV	N
11	Pienso en lo que puede estar pasando en las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N
12	Pienso en que debo controlar mi actividad de conectarme a las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N
13	Puedo desconectarme de las redes sociales por varios días.	S	CS	AV	RV	N
14	Me propongo sin éxito, controlar mis hábitos de uso prolongado e intenso de las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N
15	Aun cuando desarrollo otras actividades, no dejo de pensar en lo que sucede en las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N
16	Invierto mucho tiempo del día conectándome y desconectándome de las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N
17	Permanezco mucho tiempo conectado(a) a las redes sociales.	S	CS	AV	RV	N



18	Estoy atento(a) a las alertas que me envían desde las redes sociales a mi teléfono o a la computadora.	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>RV</b>	<b>N</b>
19	Descuido a mis amigos o familiares por estar conectado(a) a las redes sociales.	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>RV</b>	<b>N</b>
20	Descuido las tareas y los estudios por estar conectado(a) a las redes sociales.	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>RV</b>	<b>N</b>
21	Aun cuando estoy en clase, me conecto con disimulo a las redes sociales.	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>RV</b>	<b>N</b>
22	Mi pareja, o amigos, o familiares; me han llamado la atención por mi dedicación y el tiempo que destino a las cosas de las redes sociales.	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>RV</b>	<b>N</b>
23	Cuando estoy en clase sin conectar con las redes sociales, me siento aburrido(a).	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>RV</b>	<b>N</b>
24	Creo que es un problema la intensidad y la frecuencia con la que entro y uso la red social.	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>RV</b>	<b>N</b>

### ANEXO 3

#### ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

Estimado colaborador el presente instrumento de investigación tiene por finalidad conocer el manejo de sus habilidades sociales. Dicha investigación tiene fines exclusivamente académicos. Agradecemos de antemano la disposición brindada y aseguramos a usted nuestra estricta confidencialidad. Solicitamos su colaboración leyendo atentamente las preguntas formuladas y contestando en base a su criterio personal.

**Tenga en cuenta que la escala manejada para medir los 34tems, son las siguientes:**

- A: No me identifico en absoluto; la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
- B: Más bien no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra.
- C: Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe o me sienta así.
- D: Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos.

1	A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido	A	B	C	D
2	Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. Para preguntar algo	A	B	C	D
3	Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	A	B	C	D
4	Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	A	B	C	D
5	Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO"	A	B	C	D
6	A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	A	B	C	D
7	Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	A	B	C	D
8	A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	A	B	C	D
9	Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé que decir.	A	B	C	D

10	Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	A	B	C	D
11	A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A	B	C	D
12	Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	A	B	C	D
13	Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	A	B	C	D
14	Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	A	B	C	D
15	Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	A	B	C	D
16	Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto	A	B	C	D
17	No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	A	B	C	D
18	Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	A	B	C	D
19	Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	A	B	C	D
20	Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	A	B	C	D
21	Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	A	B	C	D
22	Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	A	B	C	D
23	Nunca se cómo “cortar “a un amigo que habla mucho	A	B	C	D
24	Cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	A	B	C	D
25	Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	A	B	C	D
26	Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A	B	C	D
27	Soy incapaz de pedir a alguien una cita	A	B	C	D
28	Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	A	B	C	D

29	Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	A	B	C	D
30	Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	A	B	C	D
31	Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	A	B	C	D
32	Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio" para evitar problemas con otras personas.	A	B	C	D
33	Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	A	B	C	D