

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



***TESIS PARA OBTENER TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN***

El whatsapp y las relaciones interpersonales de bachilleres
de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la
pandemia -2022

Área de Investigación:
Tecnologías, Procesos y Discursos de Comunicación

Autor(es):
Roncal Sánchez, Eduardo Arturo
García Moreno, Cesar Augusto

Jurado Evaluador:

Presidente: Vera Leyva, Ricardo Samuel
Secretario: Casusol Morales, David Omar Fernando
Vocal: Azabache Peralta, Marco Antonio

Asesor:
Alba Vidal, Jaime Manuel
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5708-5840>

TRUJILLO - PERÚ 2022

Fecha de sustentación: 2023/03/21

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



***TESIS PARA OBTENER TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN***

El whatsapp y las relaciones interpersonales de
bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO,
durante la pandemia -2022

Área de Investigación:
Tecnologías, Procesos y Discursos de Comunicación

Autor(es):
Roncal Sánchez, Eduardo Arturo
García Moreno, Cesar Augusto

Jurado Evaluador:

Presidente: Vera Leyva, Ricardo Samuel
Secretario: Casusol Morales, David Omar Fernando
Vocal: Azabache Peralta, Marco Antonio

Asesor:
Alba Vidal, Jaime Manuel
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5708-5840>

TRUJILLO - PERÚ 2022

Fecha de sustentación: 2023/03/21

DEDICATORIA

A mis Padres por el apoyo incondicional, por brindarme ese impulso enérgico y perseverante para cumplir con mi meta trazada.

Eduardo Arturo Roncal Sánchez

El presente trabajo se lo dedico a mis padres, porque día a día ellos se esfuerzan por permitirme salir adelante y lograr todas mis metas.

César Augusto García Moreno

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme llegar a este momento de mi vida. Por brindarme esa fortaleza física y espiritual para seguir adelante con la investigación.

Eduardo Arturo Roncal Sánchez

Gracias a Dios y a mis padres por permitirme tener una carrera universitaria, pero sobretodo poder concluirla. No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero no me arrepiento de haber llegado hasta aquí, gracias a ellos soy lo que soy hoy en día un gran profesional.

Cesar Augusto García Moreno

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo general determinar los efectos del WhatsApp, en las relaciones interpersonales de los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022. Esta investigación es básica descriptiva. Los datos fueron recogidos mediante la aplicación de un cuestionario auto administrado, a través de un cuestionario en línea (Formulario de Google), sobre una población de estudio conformada por 58 bachilleres que participan e integran el grupo de asesoría del programa de apoyo al desarrollo de tesis de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022. Los resultados hallados señalan que el efecto del WhatsApp en las relaciones interpersonales en los bachilleres de Ciencias de la Comunicación de la UPAO, está en nivel bueno, porque su uso es el adecuado, es decir, utilizan la aplicación para alimentar una buena comunicación y un intercambio académico adecuado.

Palabras claves: Relaciones Interpersonales, Comunicación Interpersonal, WhatsApp.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the effects of WhatsApp on the interpersonal relationships of communication science graduates of the UPAO during the pandemic - 2022. This is a basic descriptive research. The data were collected through the application of a self-administered questionnaire, through an online questionnaire (Google Form), on a study population consisting of 58 bachelors who participate and integrate the advisory group of the program of support for the development of theses of communication sciences of the UPAO, during the pandemic - 2022. The results found indicate that the effect of WhatsApp on interpersonal relationships in the bachelors of Communication Sciences of the UPAO, is at a good level, because its use is adequate, that is, they use the application to feed a good communication and an adequate academic exchange.

Keywords: Interpersonal Relations, Interpersonal Communication, WhatsApp.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “EL WHATSAPP Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE BACHILLERES DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UPAO, DURANTE LA PANDEMIA - 2022”, realizado con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciados en Ciencias de la Comunicación.

El presente informe es el resultado de un arduo trabajo, esfuerzo y compromiso aplicando todos los conocimientos obtenidos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios. Expresamos nuestro más sincero y profundo agradecimiento a todos nuestros docentes, por su esforzada labor y orientación en todo el proceso, estamos seguros que nuestra investigación brindará un significativo aporte que servirá de base a futuras investigaciones relacionadas con el tema en mención.

Atentamente,
Br. García Moreno César Augusto
Br. Roncal Sánchez Eduardo
Arturo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 El problema de investigación	1
1.2 Objetivos	4
1.2.1 Objetivo general	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación del estudio	4
1.3.1 Justificación teórica.....	4
1.3.2 Justificación práctica.....	4
1.3.3 Justificación metodológica.....	5
1.3.4 Justificación Social	5
II. MARCO DE REFERENCIA	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Marco teórico	12
2.3 Marco Conceptual	25
2.4 Sistema de hipótesis	26
2.5 Cuadro de operacionalización de variables.....	26
III. METODOLOGÍA	30
3.1 Tipo de Investigación.....	30
3.2 Población y muestra de estudio.....	30
3.3 Diseño de investigación	30
3.4 Técnicas e instrumentos de investigación	31
3.5 Procesamiento y análisis de información.....	32
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	33

4.1 Análisis e interpretación de resultados	33
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	37
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	40
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la variable el WhatsApp y Relaciones Interpersonales de bachilleres de Ciencias de la Comunicación de la UPAO, 2022..	31
Tabla 2. Distribución de frecuencia de la variable el WhatsApp y las relaciones interpersonales dimensión intercambios afectivos de los bachilleres de Ciencias de Comunicación de la UPAO, 2022.	32
Tabla 3. Distribución de frecuencia de la variable el WhatsApp y las relaciones interpersonales dimensión intercambios psicológicos de los bachilleres de Ciencias de Comunicación de la UPAO, 2022.....	33
Tabla 4. Distribución de frecuencia de la variable el WhatsApp y las relaciones interpersonales dimensión intercambios físicos de los bachilleres de Ciencias de Comunicación de la UPAO, 2022.	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de frecuencia de la variable el WhatsApp y Relaciones Interpersonales de bachilleres de Ciencias de la Comunicación de la UPAO, 2022..	33
Figura 2. Distribución de frecuencia del nivel del efecto del WhatsApp en los bachilleres de Ciencias de Comunicación de la UPAO, 2022.....	34
Figura 3. Distribución de frecuencia del nivel de la variable relaciones interpersonales de los bachilleres de Ciencias de Comunicación de la UPAO, 2022.	35
Figura 4. Distribución de frecuencia de la variable efecto del WhatsApp dimensiones características, ventajas e importancia de los bachilleres de Ciencias de Comunicación de la UPAO, 2022.	36

I. INTRODUCCIÓN

1.1 El problema de investigación

Hace unos años la comunicación interpersonal se desarrollaba fundamentalmente cara a cara, pero el crecimiento acelerado de la tecnología la ha llevado a cobrar una considerable relevancia en las plataformas digitales y las redes sociales. Hoy, la interrelación comunicativa se produce también a través de una pantalla de computadora personal, una laptop o un dispositivo móvil. Los individuos interactúan mediante mensajes de texto, imágenes y videos. De esta manera, se pone en marcha una comunicación activa que, si bien es cierto no es directa, contribuye mucho al conocimiento del otro en una relación interpersonal.

De acuerdo con Molina et al. (2015), respecto a las redes sociales, la conceptúan como el medio por el cual las personas dan a conocer su perfil público, de acuerdo a restricciones determinadas, y a la vez permitir la conectividad con diversos usuarios. La última década, ha atraído consigo el nacimiento de los teléfonos smartphone o teléfonos inteligentes, y con ello “WhatsApp” una aplicación puesta en el mercado en el año 2009, en caso del contexto digital español, “en los últimos tres años, el tráfico de la mensajería instantánea Whatsapp se multiplicó por ocho” (Fondevilla et al, 2019). El 81,7% de los jóvenes utilizan de manera sistemática los servicios de mensajería instantánea, superando en volumen de usuarios a los de las redes sociales.

En tal sentido para Rubio y Perlado (2015), la aproximación de la mensajería instantánea a otras formas de comunicación conversacional en el entorno virtual), como las redes sociales, se da como una realidad creciente y, en parte, substitutoria. Por otro lado, Andújar et al. Andújar y Cruz (2017), señalan que esta aplicación de mensajería instantánea aplicada a la vida universitaria, presenta varias ventajas, tales como: “promover el contacto entre estudiantes y profesores; fomentar todo tipo de interacción dinámica con los estudiantes generando así la participación y cooperación académica; motivando el aprendizaje activo; proporcionando un feed-back fluido; y desarrollar altas expectativas”.

Considerando las restricciones impuestas por el Covid 19, se ve que en Europa, Sudamérica y en todo el mundo los jóvenes universitarios y adultos en actividad de trabajo han utilizado la red social WhatsApp, por lo que existe un aumento en el uso de esta red social debido a la pandemia.

La investigación de International Datum muestra que los usuarios deprimidos son los que consumen información de los medios. Buscan usuarios con altas emociones, se orientan hacia temas de salud y son los que consumen los consejos del gobierno. José Aguilar, director general de Investigación, Política de Comunicación y Regulación de Uso de Apps, manifestó que el tráfico de Facebook aumentó un 9 % durante el período de distanciamiento social en Perú, mientras que otras redes como YouTube se mantuvieron aproximadamente al mismo nivel. Las aplicaciones de más rápido crecimiento en 2018 fueron las reuniones en línea como Zoom, que creció más del 960 %, y WhatsApp, que creció alrededor del 85%.

Según Esan Busines, en Perú hay registrados 40 millones de teléfonos móviles, distribuidos entre más de 32 millones de peruanos. Con el auge de internet móvil, grupos de 10, 20 o 30 personas que utilizan WhatsApp pueden activar, mantener y mejorar amistades y conexiones familiares, así como conexiones profesionales y laborales, incluido el teletrabajo. Durante la pandemia, redes sociales como Facebook y WhatsApp han sido criticadas por ser canales de desinformación, histeria e incluso desborde social. En comparación con el período anterior, el uso ha aumentado un 50%, especialmente entre los jóvenes de entre 16 y 30 años. Si bien esta falta de control es parcialmente cierta, también es cierto que la aplicación más utilizada WhatsApp, ha cobrado protagonismo en estos tiempos, esto a causa del Covid19 que nos llevó a enfrentarnos a una pandemia social.

En Trujillo existe la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO), que posee una escuela de Ciencias de la Comunicación, donde estudian jóvenes de entre 25 y 35 años que participan e integran el grupo del programa de asesoría del programa de apoyo al desarrollo de tesis. En un sondeo realizado entre algunos estudiantes del programa de asesoría del programa de

apoyo al desarrollo de tesis, se pudo apreciar que muchos de ellos durante el tiempo de pandemia, guardaron una larga cuarentena y por consecuencia esto se vio reflejado en una mayor frecuencia de uso de la aplicación WhatsApp, ya sea por comunicación con sus familiares, amigos, o conocidos, o por temas relacionados a tareas, coordinaciones, trabajos, entre otros.

Ante las preguntas formuladas respecto a sus relaciones interpersonales se pudo observar que muchos de ellos pasan entre 1 a 2 horas diarias en la aplicación WhatsApp, ya sea por reuniones mediante video llamadas, llamadas de coordinación, o llamadas de emergencia a familiares, entre otras circunstancias, Pudo conocerse, además, que gran parte de ellos no utilizan la aplicación WhatsApp para fortalecer sus relaciones interpersonales, ni creen que por utilizarlo con mayor frecuencia son más sociales que las personas que no la utilizan.

Por otro lado, ellos dan gran valor a la comunicación interpersonal *face to face* porque consideran que es más directa, franca, transparente, y se evitan malentendidos e incomodidades; además que puede interactuar espontáneamente y relacionarse mucho mejor, pero también resaltaron que la aplicación WhatsApp, a raíz del confinamiento social, tuvo una gran relevancia en sus vidas, pues les proporciona bondades de mensajería, que de cierta forma les otorga una cercanía al comunicarse mediante esta aplicación.

Los estudiantes consideran que la aplicación WhatsApp en la actualidad tiene gran importancia, pues compensa, complementa y crea una comunicación efectiva que en muchos casos no se puede realizar durante el día, ya sea por el enérgico distanciamiento social, carecer de tiempo debido a temas de estudio, trabajo u otra índole. No obstante, aun cuando estos datos son muy reveladores no permiten conocer, de manera categórica, el efecto del WhatsApp, en las relaciones interpersonales de los estudiantes del programa de apoyo al desarrollo de tesis. Investigarlo es el propósito de la presente investigación; por lo que surge la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los efectos del WhatsApp en las relaciones interpersonales de los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar los efectos del WhatsApp, en las relaciones interpersonales de los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar el nivel del efecto del WhatsApp en los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022
2. Identificar el nivel de las relaciones interpersonales de los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022
3. Determinar la relación que existe entre el efecto del WhatsApp en sus dimensiones características, ventajas e importancia en las relaciones interpersonales de los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022

1.3 Justificación del estudio

1.3.1 Justificación teórica

En el aspecto teórico, el estudio puede contribuir con la construcción de un andamiaje conceptual, a partir de la sistematización de información profusa y, a veces, desperdigada, respecto de la variable.

1.3.2 Justificación práctica

El tema de esta investigación fue elegido en virtud de la relevancia de conocer los efectos del WhatsApp en las relaciones interpersonales de los bachilleres de Ciencias de la Comunicación de UPAO y ver, así como establecen y desarrollan sus relaciones interpersonales en el ámbito de la vida universitaria, en una época en que gran parte de aquellas tienen lugar en las plataformas digitales. En ese sentido, los resultados podrán ser extrapolados a otros contextos propios de la socialización entre jóvenes y las relaciones humanas, en general.

1.3.3 Justificación metodológica

La investigación pretende aportar también con el diseño de un instrumento que permita, precisamente, analizar y conocer más a fondo el impacto que puede tener el WhatsApp en las relaciones interpersonales. Esta herramienta podría ser empleado luego por otros investigadores en el campo de la comunicación social y ciencias afines.

1.3.4 Justificación Social

Aunque no se trata de un propósito directo, los resultados del trabajo podrían servir de base para promover dentro de la Facultad, programas especializados y colaborativos mediante la aplicación WhatsApp, que pueda dicha aplicación ser aprovechada de manera productiva y beneficiosa para los estudiantes dentro del ámbito académico y de la comunicación interpersonal.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes

Entre las diversas investigaciones que tienen semejanza al problema de investigación de la presente tesis y que servirán de base para el desarrollo y la orientación de los objetivos de estudio, encontramos:

Ixcot (2017) en su tesis “El uso de whatsapp en la comunicación entre adolescentes”. El objetivo fue analizar la utilización de WhatsApp en la comunicación entre adolescentes y los efectos en su entorno inmediato. Es una investigación descriptiva analítica. Siendo sus resultados: El 84% ha recibido reclamo por parte de los que le rodean sobre el tiempo que pasan conectados a la aplicación, y el 78% ha tenido cierta influencia en el rendimiento académico por WhatsApp. El 52% indica que la aplicación crea malos entendidos con las personas. El 58% interrumpe la comunicación cara a cara, afectando la comunicación interpersonal directa, contradiciendo al 90% que prefiere la comunicación cara a cara. Los estudiantes poseen un nivel medio superior en la práctica de habilidades sociales, dado que los porcentajes más significativos están en las alternativas frecuentemente que representa el 37.8%, algunas veces el 28.49% y siempre el 20.82%, las cuales se ubican después de la alternativa rara vez, al igual que la alternativa nunca. Concluyendo: La aplicación ha creado cambios significativos en su entorno inmediato.

López (2016) en su tesis “La comunicación interpersonal directa y las plataformas de mensajería instantánea Whatsapp y Facebook”, de la Universidad de San Carlos Guatemala”. Manifiesta que existe una disminución de la capacidad de comunicación directa, ya que el uso de las diferentes plataformas virtuales a la que los jóvenes recurren de forma frecuente, convierte a la comunicación pasiva y excluyente. Esta investigación llegó a la conclusión: Existe un descuido en la comunicación – cara a cara- pues el empleo de este servicio abstiene y suprime las relaciones interpersonales. El informe es de carácter cualitativo como cuantitativo, usaron tanto la observación, como encuestas y monitoreos de chats para tener un resultado más preciso, de esta manera nos permitirá tener una visión

mucho más profunda a la hora de obtener los resultados para el informe. Cabe indicar que los jóvenes expuestos en este caso son claramente conscientes de todos los aspectos negativos que genera el uso de estos aplicativos de mensajería, pero no pueden dejar de utilizarlo pues es adictivo y sienten que es parte de su vínculo social.

Lizein (2017) en su tesis “La influencia del uso excesivo de la red social whatsapp en la comunicación no verbal de los adolescentes de quinto grado de secundaria de la U.E. “Andina” de la ciudad de La Paz, gestión 2015. La investigación principalmente se centra en el estudio de la red social WhatsApp que está revolucionando la forma de comunicación e interacción de los adolescentes de la Unidad Educativa “Andina” de la ciudad de La Paz. Tuvo como conclusiones: La influencia del uso excesivo del WhatsApp afecta en la vida de los jóvenes, tanto en el ámbito académico como personal y causa la progresiva pérdida de la comunicación cara a cara. Se recomienda realizar trabajos con estudiantes de otros niveles incluyendo universitarios, para así conocer más las causas y consecuencias que trae consigo las redes sociales, en aras de tratarlas.

Andújar (2017) en su artículo “Mensajería instantánea móvil: whatsapp y su potencial para desarrollar las destrezas orales”. Mencionó que tras la creación del grupo de Whatsapp, la actividad se llevó a cabo teniendo en cuenta una serie de premisas establecidas por el profesor: escribir en el grupo estaba prohibido con el fin de forzar a los alumnos a hablar; el uso del inglés era obligatorio; una pregunta diaria debía ser formulada por un estudiante diferente en los 7 días de la semana; la elección del tema de la pregunta era abierta; cada estudiante debía proporcionar al menos una respuesta por pregunta; se podían compartir imágenes; el profesor también participó respondiendo a las preguntas como otro estudiante más.

Sánchez de Mera y Lázaro (2017), en su artículo “La adicción al whatsapp en adolescentes y sus implicaciones en las habilidades sociales”. Llegaron a las siguientes conclusiones: 1. El estudio realizado en los institutos de la zona sureste de la Comunidad de Madrid tuvo unos resultados

inesperados, ya que no se pudo comprobar la veracidad de la hipótesis establecida como punto de partida. 2. Hay que tener en cuenta que las habilidades sociales vienen determinadas por otros factores que han podido influir en la investigación. No obstante, se obtuvieron algunos datos relevantes mediante los cuestionarios realizados como que los participantes no son tan adictos al WhatsApp como se creía al partir en la hipótesis planteada.

Vergara (2018), en su tesis “Comunicación interpersonal y habilidades sociales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno, 2017, Puno”. Tuvo como objetivo general, describir la forma en que el proceso intercomunicativo y las habilidades sociales son practicadas por los alumnos integrantes de esta escuela académico profesional. Entre las principales conclusiones de la investigación son: 1. Los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano muestran deficiencias significativas, respecto a la forma en que llevan a cabo la comunicación interpersonal y las habilidades sociales. Prácticamente un tercio de la población encuestada que representa el 30.1%, manifiesta tener comportamientos desfavorables en estos aspectos al responder que solo Algunas Veces practican de forma positiva ambas variables de estudio, mientras que el 28.57% de la población encuestada que representan las alternativas Frecuentemente y Siempre indican que si hacen uso de las buenas prácticas de ambas variables de estudio. 2. Los estudiantes poseen un nivel medio superior en la práctica de la comunicación interpersonal, pues más de la tercera parte que representa el 33.45% tienen buenas prácticas solo algunas veces y, en porcentajes ligeramente inferiores que representa el 16.6%, dicen tener buena comunicación interpersonal siempre y frecuentemente. 3. Los estudiantes poseen un nivel medio superior en la práctica de habilidades sociales, dado que los porcentajes más significativos están en las alternativas Frecuentemente que representa el 37.8%, Algunas Veces el 28.49% y siempre el 20.82%, las cuales se ubican después de la alternativa Rara vez, al igual que la alternativa Nunca.

Alanoca (2017) en su estudio “Manifestación de las habilidades sociales en estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2015”. Siendo el objetivo realizar un análisis respecto a las habilidades sociales de los alumnos. El tipo de investigación es descriptivo, teniendo el instrumento de la encuesta. Entre las principales conclusiones que arribaron son las siguientes: 1. La manifestación de las habilidades sociales de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación Social; es regular, con el 83,2% de alumnos que muestran periódicamente sus habilidades sociales en lo que implica a la asertividad, modos de conducta y relaciones interpersonales; permitiendo que los estudiantes mejoren su comunicación interpersonal, obteniendo lo que desean y consiguiendo lograr sus objetivos. 2. La asertividad en los estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la UNA Puno se muestra de manera regular, demostrando habitualmente comportamientos de aceptación de sentimientos positivos, rechazo de sentimientos negativos, interacción en contextos sociales, adoptando claras conductas de rechazo a la petición y conductas de aceptación a las peticiones. 3. La comunicación interpersonal en estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación social de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, es de forma regular; respecto a la comunicación intrapersonal, la comunicación interpersonal y la comunicación intergrupala, accediendo a orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayudan a laborar conjuntamente para alcanzar metas definidas.

Yépez (2015), en su tesis “Comunicación interpersonal entre los estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional del Altiplano 2014 - II”, Puno. Tuvo como objetivos hallar cómo se relacionan los alumnos, identificar los factores comunicativos orales, corporal y el significado del proceso comunicativo escrito. El instrumento para recoger los resultados fue el cuestionario, el cual contó con preguntas de selección múltiple y fue aplicada 225 estudiantes distribuidos profesionalmente del I al X semestre. Entre las principales conclusiones de la investigación son: 1. Los alumnos se relacionan fundamentalmente utilizando

elementos de la Comunicación oral en todas sus actividades. 2. Las expresiones corporales cumplen un rol importante al momento de comunicarse. 3. En relación a la temática utilizada se refiere a sus quehaceres cotidianos y aspectos académicos.

Mamani (2019) en su tesis “Uso de WhatsApp en la comunicación entre docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2019”. El autor llegó a las siguientes conclusiones: 1. De la investigación realizada se concluye que en la tabla 1 presenta el 69% de los docentes y en la tabla 19 presenta el 82% de los alumnos en el cual se pone de manifiesto que si usan la aplicación de WhatsApp para comunicarse entre ellos en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín. 2. La característica principal de la mensajería de WhatsApp entre docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín es el intercambio de archivos, tales como: fotos, videos, notas de voz, música y contactos, esta afirmación es corroborada por parte de la tabla 3 con el 35% de los docentes y la tabla 21 con el 42% de los estudiantes quienes utilizan esta plataforma. 3. El propósito comunicativo del uso de WhatsApp entre docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín es el hecho de informar, esta afirmación es corroborada por parte de la tabla 13 los docentes con el resultado de 50% y la tabla 31 por parte de los estudiantes el 63%. 4. La principal ventaja de usar WhatsApp entre docentes y los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín es el contacto entre estudiantes y profesores con la ventaja de tener rapidez y la opción de compartir información y multimedia de manera práctica y sencilla, tal conclusión es corroborada en la tabla 7 con el 41% y la tabla 25 con el 39% que son los resultados de los encuestados quienes validan esta afirmación.

Chempén (2017) en su tesis “Influencia del uso de la mensajería WhatsApp sobre la comunicación interpersonal, en los estudiantes del quinto

año de secundaria de la I.E. Manuel Seoane Corrales del distrito de Mi Perú, 2017.” Con el objetivo general de determinar la influencia del uso de la mensajería WhatsApp sobre la comunicación interpersonal, en los estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E., cuyas conclusiones a las que llegaron en la investigación son: A partir de los datos obtenidos en esta investigación, podemos sostener que el uso de la mensajería WhatsApp influye significativamente sobre la comunicación interpersonal, en los estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E. Manuel Seoane Corrales del distrito de Mi Perú, 2017. Generando dependencia, aislamiento, barreras de comunicación y problemas en las relaciones interpersonales y por último el uso de los elementos lingüísticos de la mensajería WhatsApp influye significativamente sobre el aspecto verbal, provocando conflicto en la forma de recibir, percibir y enviar un mensaje.

Rubio (2015), en su artículo de investigación, “El fenómeno WhatsApp en el contexto de comunicación interpersonal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios”. Hace referencia, que la comunicación ha ido cambiando mucho por avance de las nuevas tecnologías - el uso del internet dentro de los operativos móviles, los ordenadores, laptops entre otros – y la creación de herramientas de interacción como WhatsApp, ha propiciado ser la principal forma de comunicación entre los jóvenes. Además, resalta que los jóvenes con problemas de timidez logran desenvolverse a través de esta plataforma, pero no desarrollan actitudes afectivas de forma presencial y por ello no logran relacionarse con su entorno, volviéndose más retraídos y distantes en su aspecto comunicativo. Y concluye que: Los jóvenes justifican el uso con dicha aplicación por el corto tiempo que cuentan en el modelo de vida que llevan, aunque afirma que esta forma de comunicarse la aleja de las relaciones humanas y los excluye.

2.2 Marco teórico

2.2.1 El WhatsApp

2.2.1.1 Definición

WhatsApp es una herramienta virtual en Internet que realiza servicios de mensajería, pero todo ocurre en tiempo real y el proceso de comunicación requiere de dos usuarios.

WhatsApp es una aplicación que mantiene a los usuarios interesados independientemente de la distancia, el trabajo, la educación, la conexión emocional, etc.

2.2.1.2 Características del WhatsApp

WhatsApp fue creado para la mensajería instantánea y la comunicación a través de Internet a menor precio posible, utilizando mensajes de texto, audio, video, imágenes o en todo caso ubicación geográfica.

Es decir, es un sistema conversacional entre chat y SMS, su nombre en realidad es WhatsApp Messenger, y se considera una alternativa efectiva y completa a los SMS.

2.2.1.3 Importancia del WhatsApp

Esto es muy importante porque es una forma práctica de comunicación que se considera nueva, extremadamente útil y muy utilizada en la vida cotidiana. Está siendo el más utilizado en la actualidad debido a su gran potencial para permitir que múltiples usuarios se comuniquen a través de audio, mensaje, video, etc.

2.2.1.4 Ventajas del WhatsApp

En la actualidad, los teléfonos móviles se han convertido en una herramienta popular para todos, y los usuarios tienen la oportunidad de instalar muchas aplicaciones diferentes, entre las que se encuentra WhatsApp, se puede decir, esta aplicación se ha convertido en una herramienta educativa y de apoyo al usuario. Además, es conveniente que personas con diferentes condiciones físicas y emocionales se comuniquen, comuniquen y se comuniquen académicamente como la mayoría de las personas hoy en día, de manera que se pueda obtener información y aprendizaje en tiempo real.

Por ello, se ha convertido en parte del día a día de todos y para ello utiliza un sistema operativo asequible (Android). Es especialmente una herramienta muy útil para alumnos tímidos o introvertidos que se sienten menos ansiosos cuando no están en clase.

2.2.1.2 Evolución digital

Inicios

WhatsApp fue creado en 2009, inicialmente solo podía instalarse en teléfonos iPhone, porque fue diseñado para ser utilizado por ellos, por lo que su interfaz era menos gráfica de lo que es hoy. Al año siguiente, se lanzó para el sistema Android, popularizándose desde 2012. Así, reemplazó a los mensajes de texto gracias al desarrollo de los teléfonos inteligentes y al mejor acceso a Internet.

2014 fue un año crucial cuando Facebook compró WhatsApp por \$ 19 mil millones. En cuanto a funciones, la novedad es un control exhaustivo de que el mensaje ha llegado al destinatario.

Llamadas y WhatsApp Web

En 2015, la aplicación permitirá realizar llamadas de voz a través de VoIP: esta actualización se ha lanzado gradualmente a los usuarios. En el mismo año, se lanzó WhatsApp Web, que permite usar WhatsApp en una computadora, sincronizando el teléfono con ella mediante un código QR. Este año también incluye una funcionalidad que ahora te permite buscar palabras clave en un chat sin tener que leerlo todo.

En materia de seguridad, en 2016 se habilitó el cifrado de extremo a extremo, impidiendo el acceso al contenido enviado, únicamente al remitente y al receptor. También se introdujeron cambios tipográficos y se implementaron videollamadas.

Entre 2017 y 2018 se agregó la opción de borrar mensajes enviados e incluye ubicación GPS en tiempo real. Un año después, aparecieron pegatinas en la plataforma, seguidas de llamadas grupales. Un año después, destacaron la capacidad de compartir historias cortas y el silencio.

Últimos años

En 2019, se agregaron nuevos emojis y stickers animados. También destacan las llamadas pendientes, los mensajes destacados y la opción de no guardar fotos y videos automáticamente.

Para fines de 2019, se sabe que se pueden incluir nuevas funciones, como el modo oscuro, escuchar correos de voz desde la pantalla de inicio, grupos de chat no deseados, mensajes autodestructivos, navegación privada, filtros y videos. Solo espera a que vengan a disfrutarlos.

2.2.1.3 Redes sociales

Según Galdos y Lázaro (2015) “Un sitio en la red cuya finalidad es permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades, o como una herramienta de democratización de la información que transforma a las personas en receptores y en productores de contenidos” (p.21).

El internet y las redes sociales se han convertido en herramientas de comunicación considerados hoy en día como necesidades básicas dentro del desenvolvimiento diario de las personas, sin importar su edad, porque su uso es amplio abarcando las labores profesionales, el aspecto educativo y finalizando como instrumento para el ocio y la distracción. De acuerdo a We are Social (2020) aproximadamente en el mundo son 4,540 millones que lo usan, representando el 59% de la población total, habiendo experimentado un crecimiento del 7% respecto al año 2019.

Lo mismo sucede nuestro país, donde somos unos 24 millones los usuarios que hacemos uso del internet, siendo el 73% de la población, donde el 73.8% lo utiliza empleando una laptop, siendo el portal Google el de mayor uso. Dentro de las redes sociales, el más requerido es el Facebook, así lo indican las estadísticas, donde el 92% que ingresa a Internet usa esta página, siendo en su mayoría hombres (52.2%) y mujeres con el 47.8%. Continúan Youtube y Whastapp como páginas sociales (We are Social, 2020).

Otra red social, la que no es tomada en cuenta dentro de este ranking es Instagram, posee 5.70 millones de usuarios, predominando aquí las mujeres quienes la usan en un 54.2% y varones el 45.8%. De manera general, son los hombres los que usan las redes en un 52.2% y las mujeres con un 47.8%. Respecto a la edad el rango de las personas que se encuentran en un nivel alto del uso a las redes sociales tienen entre los 25 a 34 años, es decir, representa el 30.5% del total de la población, aunque sin distanciarse mucho las personas entre los 18 a 24 años que son el 27.5% (We are Social, 2020).

Por lo que, si bien es cierto el internet y las redes sociales contribuyen en diversos aspectos porque son herramientas que permiten tener accesibilidad a toda información de forma fácil y rápida, a entablar comunicación con personas que se encuentran en lugares lejanos, a promover el comercio, entre otros beneficios; su impacto también ha generado desventajas importantes, producto de la ausencia de información sobre su uso adecuado y la influencia negativa en la salud física y psicológica que origina. Es así, que es una herramienta susceptible de generar adicción en las personas, sobretodo, en los adolescentes. Estas redes sociales, en algún momento dejan de formar parte del ocio de los adolescentes, para convertirse en el principal eje en el que gira su vida social (Cuyún, 2016).

Como la cultura de lo inmediato es conocida la sociedad hoy en día, sociedad que se encuentra en una búsqueda constante de lo que le produzca placer y felicidad, encontrándolo en el internet, donde por sus continuos cambios repercute en la vida de las personas, reflejándose en sus características actitudes negativas como baja tolerancia a la frustración, irritabilidad, ansiedad (Enríquez, 2016). Por el uso desenfrenado de las redes sociales, malestar físico, humor depresivo e irritable, impulsividad, poca capacidad atencional y de concentración, trastornos de conducta, falta de interés por actividades que impliquen no estar conectados, sedentarismo, obesidad, entre otros.

En este sentido el uso excesivo de las redes sociales representa una problemática a estudiar siendo los jóvenes quienes tienden a ser más vulnerables, ello debido a las características propias de la etapa por la que pasan, predispuestos a desarrollar lo que según Fonseca (2016) denomina “adicción a las redes sociales”, aunque no es un término reconocido por la Asociación Americana de Psicólogos, según las investigaciones realizadas por los autores mencionados comparte varias características con una conducta adictiva, tales como obsesión por el uso, falta de control, predominando acciones impulsivas, la afectación en las diferentes áreas como es la personal, social, laboral, así como un periodo de abstinencia que tiene las mismas características de malestar, entre otras.

Por lo que, el uso en demasía de las redes sociales se ha convertido en un problema de mucha consideración, que necesita ser estudiado, y que se ha concentrado mayormente en la juventud, los cuales por sus características propias son los más vulnerables, por la sencilla razón, que siempre se encuentran dispuestos, y es en la “adicción a las redes sociales” donde han encontrado una salida a su desarrollo, aunque este término no ha sido reconocido sobre todo por la Asociación Americana de Psicólogos, por lo que de acuerdo a Fonseca (2016) en sus investigaciones realizadas comparte varias características con una conducta adictiva, tales como obsesión por el uso, falta de control, predominando acciones impulsivas, la afectación en las diferentes áreas como es la personal, social, laboral, así como un periodo de abstinencia que tiene las mismas características de malestar, entre otras.

Así según plantea Fonseca (2016), las señales de alerta sobre una posible TIC o adicción a las redes sociales son: a) Privación del sueño, cuando se presta más atención a la web e incluso se sobrepone esa actividad a la del descanso, durmiendo menos de 5 horas diarias y permaneciendo conectados tiempos exorbitantes. b) Descuidar actividades relevantes en el desarrollo personal, académico, laboral, familiar, u otro, termina siendo la única prioridad el internet. c) Personas de la red de apoyo o incluso otras como docentes, compañeros de trabajo notan el uso

excesivo de la red y su afectación en tales ámbitos. d) Irritabilidad y pensamiento constante, compulsivo cuando se prescinde la actividad, o cuando la conexión no es buena, es lenta o falla. e) Intento fallido en controlar la dependencia ya adquirida, a pesar de los esfuerzos realizados le resulta difícil manejar sus impulsos. f) Mentir sobre el tiempo que se pasa conectado. g) Aislamiento social, usualmente su humor es irritable y prefieren estar solos (as). h) Experimentar euforia, sentimientos de “felicidad” en el momento que se está navegando en la web.

Lo que determina el diagnóstico de una persona, es la afectación que ha tenido la adicción al internet o redes sociales en su vida, en ámbitos como el social, académico, laboral, personal.

Dentro de los factores de riesgo: Factores personales, características de personalidad están íntimamente relacionadas con las adicciones, las más resaltantes son la impulsividad, la disforia, la falta de tolerancia a situaciones o estímulos que no sean de agrado, que impliquen dolor, disgusto, cansancio, por tanto, carece de habilidades para afrontar estas situaciones, asociado también a problemas como hostilidad, depresión, fobia social o hiperactividad. Pueden ser personas que prescinden de afecto por lo que la conducta adictiva funge como una acción compensatoria. Entonces existen variables de personalidad, así como según el estado de ánimo que suele experimentar la persona. Factores familiares, el encontrarse en un entorno donde el rigor se imparte generando presión, tensión y frustración, o por un estilo autoritario, puede traer consecuencias en la forma de actuar de los hijos, siendo muy dependientes o rebeldes.

Por otro lado, el extremo sería un estilo permisivo sin estructura, teniendo acceso a realizar cualquier actividad sin ser supervisado. Factores sociales, se forma parte de grupos que mantienen conductas adictivas siendo una influencia directa para desencadenarlo, sin embargo, se considera que para esto las características personales son un predisponente.

Smartphone

Según Ticona y Túpac (2016) “un dispositivo electrónico de comunicación, normalmente de diseño reducido y sugerente y basado en la tecnología de ondas de radio (es decir, transmite por radiofrecuencia), que tiene la misma funcionalidad que cualquier teléfono de línea fija” (p. 23).

El celular es un medio electrónico que se basa en la tecnología y además sirve como un medio para llamadas, mensajes, la presencia de línea fija y es considerado como un medio de comunicación portátil.

Mensajería instantánea

Según López (2016) “Con la creación y desarrollo de las nuevas tecnologías y formas de comunicación, como las redes sociales, han traído consigo la creación de aplicaciones que permiten la comunicación en tiempo real a gran velocidad, estas son conocidas como de mensajería instantánea” (p. 31). En la actualidad se menciona que a raíz de las nuevas tecnologías salió a la luz la mensajería instantánea que se envían mensajes a una o varias personas, quienes los reciben en tiempo real, el receptor lo lee y contesta en un tiempo inmediato.

Características de la mensajería instantánea

Se requiere instalar un programa o aplicaciones móviles, las cuales piden identificarse con nombre y contraseña, estando conectado a un servidor de Internet, el cual facilita el proceso comunicativo.

- Dan el “aviso de presencia” los servicios de mensajería instantánea, es lo que se conoce como estar “en línea”, siendo el pase para poder comunicarse con el usuario en ese momento.
- Funciona como una especie de contestados automático, porque está permitido dejar usuarios, a pesar de no estar conectados.
- Una de las funciones de mayor uso viene a ser el intercambio de archivos, tales como: fotos, videos, notas de voz, música y contactos.
- En tiempo real se envían los mensajes, teniendo la facilidad el usuario receptor de contestar en tiempo real si desea, o dejarlo “en visto” para contestar en otro momento, sin que el mensaje se elimine. Es así que

este proceso de mensajería instantánea permite que se envíe o reciba texto, ya que combina datos, video y audio (López, 2016, p.32).

Presenta diferentes características la mensajería instantánea, al establecer un usuario contacto con otro que ya conoce, es decir, está dentro de su lista de contactos, pudiendo intercambiar fotos, videos y archivos multimedia.

Elementos lingüísticos

- El mensaje de texto

Es una aplicación que permite comunicarse de forma sencilla y rápida, a pesar de tener diversas funciones como mensaje de voz, multimedia, etc. el modo de mayor uso es el escrito. Convirtiéndose en un “herramienta” común del día a día, es decir, de uso cotidiano. Los adolescentes lo usan mayormente para interactuar de manera práctica, pudiendo realizar cadenas comunicativas y de manera repetitiva, de mensajes recientes o pasados (Chempén, 2017).

Los mensajes de texto que ofrece, se consideran que tienen más practicidad y sencillez para entablar una conversación, al tener integrado una diversidad de funciones, citando entre ellos: la voz, el videopersonal; todos ellos “de necesidad” hoy en día.

- Los mensajes multimedia

Bustamante y Rodríguez (2016) indican que “estos mensajes integran muchas opciones, siendo el video el de mayor uso, porque permite que se grabe y envíe un mensaje de modo virtual y sonoro a otro usuario (receptor) ya sea individual o grupalmente” (p. 16). Asimismo, Chempén (2017) refiere que esta herramienta la usan los adolescentes a manera de compartir con sus amigos y familiares las diversas actividades que está llevando a cabo, pudiendo estar en vivo o ya grabado con anterioridad; además le permite de ser posible enviar eventos ajenos que no tienen nada que ver con ellos, porque resulta atractivo a la a la vista de quien recibe el mensaje.

Estos mensajes, hoy en día son los de mayor uso, es decir, el video da a conocer a través de imágenes y el audio un mensaje más directo y preciso, ya que destaca lo visual y además menciona que los jóvenes de ahora lo utilizan como una herramienta para compartir con sus familias o personas cercanas y amicales siendo muy usado por ellos.

Elementos no lingüísticos

De acuerdo a Ongallo (2017), estos “elementos integran símbolos, a través del uso de imágenes conocidas como emoticones y gif, las mismas que integran el WhatsApp. Así complementan el mensaje lingüístico que han realizado” (p. 13). De esta manera, dan a conocer, por ejemplo, su estado de ánimo o también su estado emocional.

Una imagen

Chempén (2017) refiere que la imagen, en sí, transmite algo, es decir, comunica, pero “que no genera free-back durante el proceso. Así, una imagen por sí sola no solamente da a comunicar algo, porque está acompañada ya sea de un mensaje de texto, de voz, entre otros; así al mensaje lo refuerza” (p. 19). El emoticón o smiley (termino en inglés) son símbolos o caritas que buscan reflejar las expresiones humanas y de esta manera darle peso al mensaje escrito a través del WhatsApp. Expresan emociones, sentimientos y hacen figurar una comunicación más cercana por ende más humana. Y por ser de carácter novedoso hace ligera y placentera la comunicación (Moral & Garcia, 2014).

Gif

Significa Graphic Interchange Format, es decir, es un término inglés, que traducido al español, significa intercambio de imágenes. Es una herramienta, la cual permite colocar diversas imágenes, y éstas dentro de un intervalo de 5 segundos realizan movimientos una y otra vez. WhatsApp la introdujo, con el objetivo de dar dinamismo a la comunicación, es decir, de dar un poco de diversión o de expresar sus emociones que aparecen con la interacción. Es así, que la juventud lo prefiere, y las usa en sus conversaciones ya que sienten que es una forma de acercarse y empatizar con sus amigos y

tener una comunicación amigable.

Es digno de asegurar, que hacer uso de estos gif, de ninguna manera implicar llevar a cabo una mejor comunicación, o en todo caso que el usuario receptor pueda entender o aceptar el mensaje (Chempén, 2017, p. 20).

Es decir, los gifs o gif son una especie de videos cortísimos, los cuales tienen un movimiento repetitivo, con una proyección de máximo 5 segundos dando un movimiento una y otra vez, ya que son una herramienta de comunicación para los jóvenes que los utilizan para las conversaciones y expresan emociones.

Teoría de la Reducción de la Incertidumbre

Puede entenderse como incertidumbre al hecho que condiciona lo que pensamos sobre otra persona. Esto suele darse muy a menudo, cuando conocemos por primera vez a una persona y la tratamos, lo cual nos genera muchas dudas, preguntas e interrogantes. La incertidumbre, como situación derivada de la falta de información ante una decisión de soluciones múltiples o en el asentamiento psicológico personal antes aspectos desconocidos del futuro, es objeto de estudio en la fase seminal del planteamiento teórico (citado por Jordi 2013, p.27).

Según (West et al., 2005, p. 141) las personas tienen la necesidad de explicar y de predecir lo que ocurre en sus primeros encuentros comunicativos. Y lo hacen mediante dos subprocesos:

1. Predicción: Consiste en la manera de enfocar el comportamiento tomando en cuenta las diferentes iniciativas que son plausibles de ser tomadas en cuenta.

2. Explicación: Son tentativas que permiten entender lo que definen los actos sucedidos en el proceso comunicativo.

West et al. (2005, p. 142) iniciaron esta teoría, que luego fue ligeramente ampliada (Berger, 1979; Berger y Bradac, 1982). La versión actual de la teoría propone que existen dos tipos de incertidumbre en los primeros encuentros

que son:

1. La incertidumbre cognitiva, la cual alude al grado de incertidumbre relacionado con esos pensamientos y creencias.
2. La incertidumbre conductual, la que está referida a “cuando se presente una situación donde se pueda determinar el orden respecto a un compartimiento que está definido”.

La Teoría de la Reducción de la Incertidumbre manifiesta algunos presupuestos en los cuales se afirma que: (West et al., 2005, p. 143)

1. La incertidumbre son percepciones que los seres humanos sufren cuando realizan relaciones interpersonales
2. La incertidumbre cuando no es agradable, se produce una tensión cognitiva.
3. La incertidumbre es necesaria reducirla al presentarse dos personas que no se conocen.
4. La evolución por fases significa la evolución de la comunicación interpersonal.
5. El proceso informativo realizado por los seres humanos siempre está sujeto a variaciones.
6. Cuando existen reglas determinadas se puede predecir el comportamiento de los seres humanos.

La teoría aborda siete axiomas fundamentales que son: (West et al., 2005, p. 146)

1. Axioma 1, Cuando el proceso comunicativo verbal sube la incertidumbre disminuye.
2. Axioma 2, la incertidumbre baja al aumentar la expresividad no verbal y viceversa.
3. Axioma 3, cuando el ser humano siente el ansia de conocer el desarrollo de su vida, sube la incertidumbre.
4. Axioma 4, la incertidumbre produce que la intimidad baje ocasionando una comunicación deficiente.
5. Axioma 5, La incertidumbre produce una alta tasa de reciprocidad en los individuos.

6. Axioma 6, Mientras más semejanzas encuentren los individuos entre ellos se reduce la incertidumbre.

7. Axioma 7, La incertidumbre impide la vinculación entre los individuos, por lo tanto, se puede dar una disolución en la relación.

Consideramos en nuestra tesis de investigación la Teoría de la Reducción de la Incertidumbre, porque aportará en el conocimiento de confrontar las diferentes características y relaciones interpersonales que tienen los estudiantes en diversos factores que se presentan en su contexto.

2.2.2 Relaciones Interpersonales

2.2.2.1 Definición

Espinoza (2015) afirma que “las relaciones humanas tienen como objeto de estudio las relaciones entre individuos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana” (p. 25), en estas relaciones interpersonales se evidencian conductas adecuadas como el intercambio de afecto con la única finalidad de salvaguardar los derechos propios y de los demás en la búsqueda del bien común.

Pearce (2010) se refiere a la comunicación interpersonal, desde una perspectiva de primera persona, como el proceso de coordinar acciones dentro de una definición transitoria de una situación, y desde una perspectiva de tercera persona como un patrón de interacción social parecido a un juego, que comprende una secuencia de actos, cada uno de los cuales evoca y responde a los actos de otras personas.

La definición de Pearce resulta la más completa y, por ende, es la que utilizaremos en la presente investigación.

2.2.2.2 La Comunicación

Es la transmisión de información de un emisor a un receptor. Cuando se produce un acto de comunicación intervienen una serie de elementos. El Emisor: es el que produce el mensaje: habla, escribe, gesticula. El Receptor: destinatario del mensaje: escucha, lee, mira. (García, 2018).

2.2.2.2 Comunicación verbal

La comunicación verbal es todo aquello que expresamos a través de las palabras (Urbina, 2016).

Hay dos tipos de comunicación verbal, la comunicación oral y la comunicación escrita. Ambas manifestaciones se utilizan para poder emitir y comprender un mensaje.

La principal característica de la comunicación verbal es el uso de palabras para poder transmitir un mensaje, ya sea de lo que se piensa o se siente. En este sentido, se dice todo de forma explícita, por lo que generalmente no hay pérdida entre lo que quiere decir el emisor y lo que termina entendiendo el receptor (Urbina, 2016).

2.2.2.3 Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es la información que transmitimos a través de los gestos y del lenguaje corporal (Urbina, 2016).

La comunicación no verbal se compone de gestos, miradas, movimientos de las manos y brazos, postura, risas, sonidos guturales, tono y velocidad de la voz, entre otros elementos

2.2.2.4 Importancia de la Comunicación

Tampoco existen reglas generales ya que lo más importante en el proceso de comunicar es ser uno mismo, tener empatía con tu interlocutor y tener en cuenta los distintos componentes que intervienen en el proceso comunicacional como la conducta, conocimiento, los aspectos culturales, los valores, etc.

La comunicación permite que incluso personas pertenecientes a distintos grupos sociales dentro de una comunidad intercambien información e ideas de un modo positivo y productivo (Espinoza, 2018).

2.2.2.5 Comunicación Interpersonal

Según Lara (2017) “la comunicación interpersonal es el proceso por el cual los seres humanos intercambian sentimientos e información mediante mensajes verbales y no verbales” (p. 43). Esta constituye un elemento elemental en las relaciones humanas

2.3 Marco Conceptual

El WhatsApp

WhatsApp se caracteriza por utilizar Internet para mensajes en tiempo real que requieren dos personas o usuarios para esta comunicación, y utiliza Internet al precio más económico de cualquier aplicación conocida.

Redes sociales

Sitio web diseñado para permitir a los usuarios interactuar, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades o como una herramienta para la democratización de la información al convertir a las personas en destinatarios y creadores de contenido.

Mensajería instantánea

Con la creación y desarrollo de nuevas tecnologías y formas de comunicación, como las redes sociales, se han creado aplicaciones que brindan comunicación en tiempo real de alta velocidad, se les llama mensajería instantánea.

Comunicación verbal

La comunicación verbal es todo aquello que expresamos a través de las palabras (Urbina, 2016).

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es la información que transmitimos a través de los gestos y el lenguaje corporal.

Comunicación Interpersonal

La comunicación interpersonal es el proceso por el cual las personas intercambian sentimientos e información a través de mensajes verbales y no verbales. Es un elemento esencial en las relaciones humanas.

2.4 Sistema de hipótesis

Los efectos del WhatsApp y las relaciones interpersonales de los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022, son significativos.

2.5 Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Subindicadores	Ítems
Relaciones Interpersonales	Los seres humanos, al desarrollo de su diario vivir se encuentran relacionados diariamente con familiares más cercanos, llamados padres, hijos, amistades, compañeros de diferentes contextos, entre otros; ocasionando que se realicen intercambios afectivos, psicológicos y físicos (Zayas, 2001, p. 24)	Intercambios afectivos Intercambios psicológicos	Emociones y sentimientos Pensamientos y atención	-Amor - Relaciones personales, lazos amicales -Comunicación Verbal. -Comunicación No Verbal (gestos, expresiones faciales, Paralenguaje) Comunicación Interpersonal -Desenvolvimiento social -Extroversión	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Al conocer a un compañero(a) de clases, buscas entablar una amena conversación dentro del contexto, por el contrario, prefieres guardar silencio? 2. ¿Te fijas detenidamente en el lenguaje corporal o no verbal de tus compañeros dentro de una conversación, con la finalidad de encontrar algún significado en ello? 3. ¿Te incomoda mucho o es irrelevante para ti, los prolongados silencios, gesticulaciones o expresiones faciales dentro de una conversación? 4. ¿Sueles cambiar tu tono de voz cuando inicias un diálogo por primera vez con un compañero(a)? 5. ¿Te es necesario tener un alto grado de confianza con tus compañeros o amigos para recién así, poder relacionarte y realizar actividades a fines? 6. ¿Piensas que una correcta y fluida comunicación interpersonal, te aproxima a los demás, y por ende van a estrecharse los vínculos y se tiende a compartir parte de la vida con los demás? 7. ¿Eres amable y receptivo(a) con los compañeros de universidad que has ido a conocer?

		Importancia del WhatsApp	Interactividad, Comunicación efectiva	<p>-Es muy cómodo y práctico</p> <p>-Puede usarse mensajes de voz en lugar de escritos.</p> <p>-La comunicación que se no es presencial</p>	<p>generar una fluida comunicación y esp de cercanía con tus profesores, compañ de universidad y etc.?</p> <p>15. ¿Piensas que la importancia de la aplicación WhatsApp se vio reflejada en tiempos de pandemia, ya sea por ter de trabajos colaborativos, tareas, coordinaciones, entre otros?</p>
--	--	--------------------------	---------------------------------------	---	---

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es básica, descriptiva.

3.2 Población y muestra de estudio

Población

La población de estudio está conformada por los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022

Distribución de la población

Grupo 1:	30 bachilleres
Grupo 2:	28 bachilleres
Total:	58 bachilleres

Fuente: registro de matrícula EPG

Muestra

Como la población es pequeña vamos a tomar el total de la misma, constituyéndose el universo muestral.

Criterios de inclusión

Para este estudio se consideró los siguientes aspectos:

1. Bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022
2. De edades entre 25 y 35 años.

Criterios de exclusión

1. Estudiantes que no asistan a clases.
2. Estudiantes mayores o menores de la edad que se requiere y se tiene establecido.

3.3 Diseño de investigación

Diseño de una casilla:



M = Bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia - 2022

O = El WhatsApp y Relaciones Interpersonales

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica que se ha utilizado en el presente estudio es la encuesta, la cual se ha considerado pertinente en relación con los aspectos considerados en los objetivos de investigación.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario que es una herramienta de investigación compuesto por preguntas con el propósito de obtener una determinada información de los encuestados.

Este fue elaborado tomando en cuenta las dimensiones de las variables “Relaciones Interpersonales”, “WhatsApp” y consta de 15 preguntas: 4 correspondientes a la comunicación no verbal, 6 para la comunicación interpersonal y 5 para los efectos del WhatsApp en las relaciones interpersonales.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

El instrumento se sustenta en los cuestionarios adaptados por el autor de la investigación, el cual fue sometido a juicio de expertos para su respectiva valoración.

Confiabilidad

Se realizó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, con el fin de determinar el nivel de consistencia de los instrumentos desarrollados, recurriendo al software estadístico SPSS V25, para llevar a cabo la confiabilidad con una prueba piloto de 12 bachilleres para su análisis. Siendo el resultado el siguiente:

Tabla 1.

Coefficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos

Variables	Alfa de Cronl	Nivel de consisten
Cuestionario Relaciones Interpersonales	0,886	Bueno
Cuestionario Efectos del Whatsapp	0,919	Muy Bueno

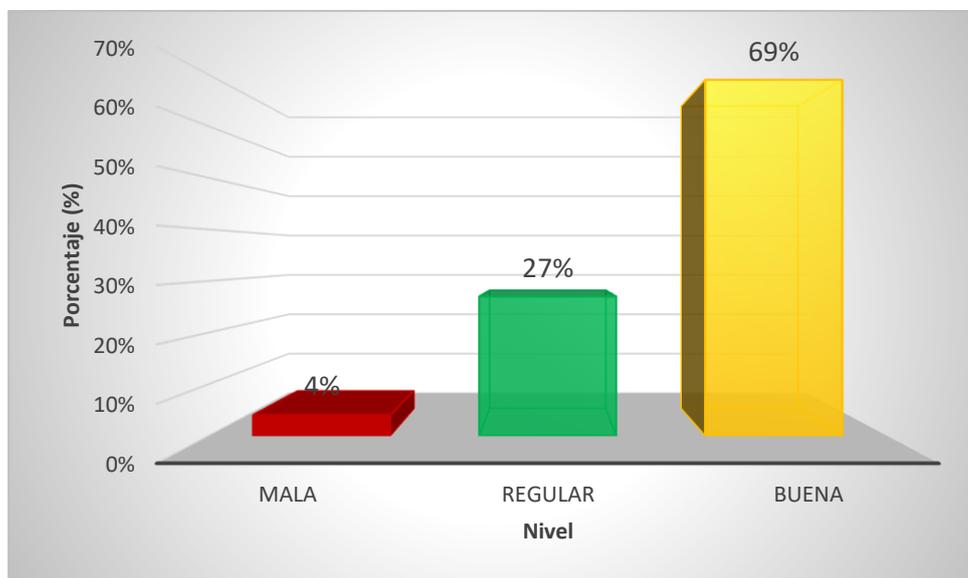
3.5 Procesamiento y análisis de información

A través del uso del software SPSS V25. Los datos se incorporaron previamente en el programa Excel para obtener la data y luego alimentada al SPSS.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Figura 1. Distribución de frecuencia de la variable el WhatsApp y Relaciones Interpersonales de bachilleres de Ciencias de la Comunicación de la UPAO, 2022.

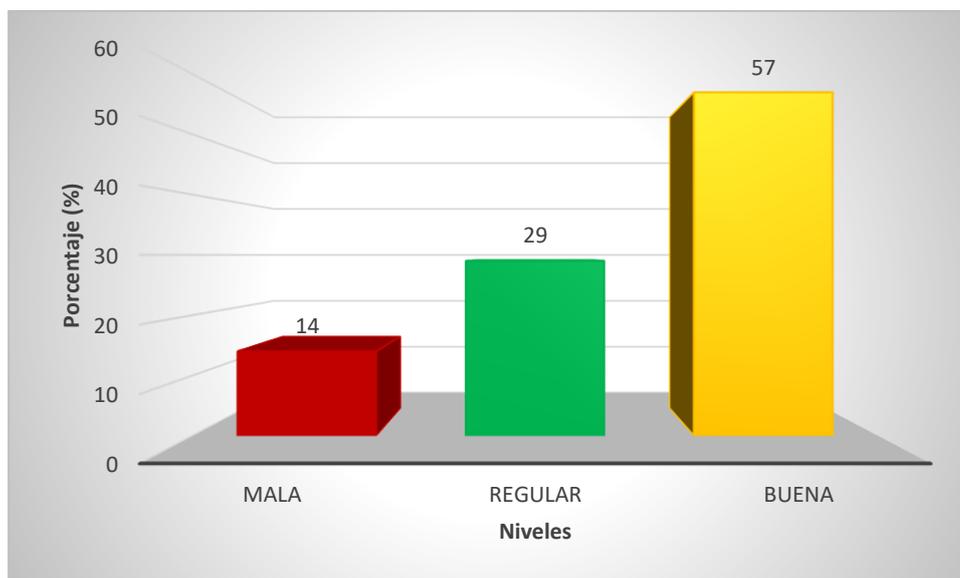


Fuente: Tabla 1

Interpretación

La tabla 1, muestra que el 69% de los bachilleres de Ciencias de la Comunicación de la UPAO están en un nivel bueno, el 27% están en un nivel regular y el 4% en el nivel malo. Observándose que está predominando el nivel bueno.

Figura 2. Distribución de frecuencia del nivel del efecto del WhatsApp en los bachilleres de Ciencias de Comunicación de la UPAO, 2022.

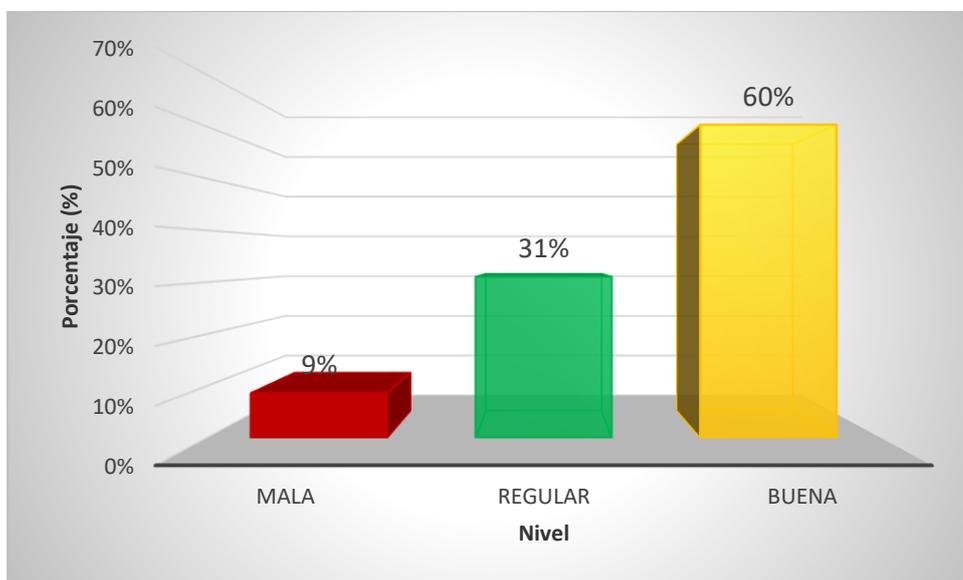


Fuente: Tabla 2

Interpretación

La tabla 2, muestra que el 57% de los bachilleres de Ciencias de Comunicación de la UPAO están en el nivel bueno, 29% está en nivel regular y el 14% en el nivel malo. Observándose que predomina en esta variable, el nivel bueno.

Figura 3. Distribución de frecuencia del nivel de la variable relaciones interpersonales de los bachilleres de Ciencias de Comunicación de la UPAO, 2022.

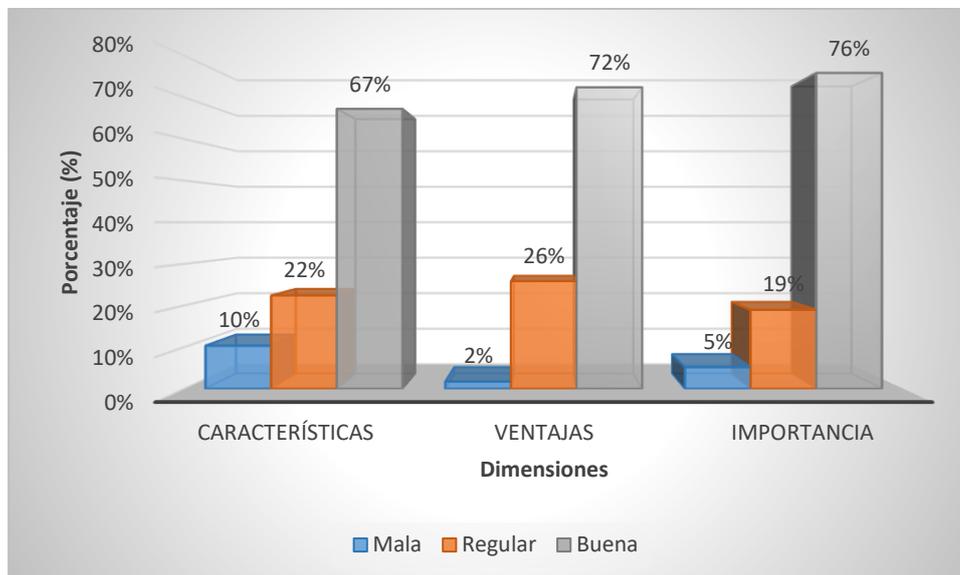


Fuente: Tabla 3

Interpretación

La tabla 3, muestra que el 60% de los bachilleres de Ciencias de la Comunicación están en nivel bueno, 26% en nivel regular y el 12% en nivel malo. Observándose que predomina el nivel bueno.

Figura 4. Distribución de frecuencia de la variable efecto del WhatsApp dimensiones características, ventajas e importancia de los bachilleres de Ciencias de Comunicación de la UPAO, 2022.



Fuente: Tabla 2

Interpretación

La tabla 5, muestra respecto a la dimensión características: El 67% de los bachilleres de Ciencias de la Comunicación están en nivel bueno, 22% en nivel regular y 10% en nivel malo. Para la dimensión ventajas: El 72% están en nivel bueno, 26% en nivel regular y 2% en nivel malo. Y en la dimensión importancia: 76% están en nivel bueno, 19% en nivel regular y 5% en nivel malo. Observándose el nivel predominante en estas dimensiones, es el nivel bueno.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados, se ha demostrado que los efectos del WhatsApp en las relaciones interpersonales de los bachilleres de ciencias de la comunicación durante la pandemia, se encuentra en un nivel bueno (69%), el 27% en un nivel regular y 4% en un nivel malo.

Concordamos con la investigación de Ixcot (2017) que en su tesis se encontró que los estudiantes poseen un nivel medio superior en la práctica de habilidades sociales. Estamos de acuerdo también con Mamani (2019) quien en su tesis concluye que el 69% de docentes y el 82% de alumnos utilizan el WhatsApp para comunicarse entre ellos, intercambiando diferentes archivos; concluyendo que el contacto entre estudiantes y profesores consta con la ventaja de tener rapidez.

Se ha identificado en nuestra población de estudio, que el nivel del efecto del WhatsApp es bueno en un 57%, es regular en un 29% y malo en un 14%; situación que nos ha permitido corroborar lo planteado en nuestro primer objetivo específico

El objetivo específico 2 es determinar Identificar el nivel de las relaciones interpersonales de los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022; hallazgo que obtuvimos respecto a las relaciones interpersonales que un 60% esta en nivel bueno, el 31% manifestó que el nivel es regular y el 9% que es malo. Concordando con lo hallado por Alanoca (2017) quien concluye que el 83,2% de estudiantes de ciencias de la comunicación social , manifiestan habilidades sociales regulares.

Respecto al objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre el efecto del WhatsApp en sus dimensiones características, ventajas e importancia en las relaciones interpersonales de los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia – 2022 Se halló respecto a la dimensión características: El 67% de los bachilleres de Ciencias de la Comunicación están en nivel bueno, 22% en nivel regular y 10% en nivel malo. Para la dimensión ventajas: El 72% están en nivel bueno, 26% en nivel regular y 2% en nivel malo. Y en la dimensión importancia: 76% están en nivel bueno, 19% en nivel regular y 5% en nivel malo. Observándose el nivel predominante en estas dimensiones, es el nivel bueno.

Coincidentemente Vergara (2018), concluye que los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano muestran eficiencias significativas, respecto a la forma en que llevan a cabo la comunicación interpersonal y las habilidades sociales. Asimismo encuentra que los estudiantes poseen un nivel medio superior en la práctica de la comunicación interpersonal, y concluye que los estudiantes poseen un nivel medio superior en la práctica de habilidades sociales.

Para finalizar, tomando en cuenta que los resultados hallados señalan que el efecto del WhatsApp en las relaciones interpersonales en los bachilleres de Ciencias de la Comunicación de la UPAO, está en nivel bueno, porque su uso es el adecuado, es decir, utilizan las herramientas del programa para alimentar una buena comunicación y un intercambio académico adecuado.

VI. CONCLUSIONES

Primero

A partir de los datos obtenidos en esta investigación, podemos sostener que el 69% de nuestra población muestra que el nivel del efecto del WhatsApp es significativamente bueno.

Segundo

Se identificó que, el 57% de población de estudio, durante la pandemia en el año 2022, alcanzó un nivel bueno; el 29% un nivel regular y 14% un nivel malo en sus relaciones interpersonales.

Tercero

Respecto a la relación entre el efecto del WhatsApp y las relaciones interpersonales de los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, durante la pandemia en el año 2022, para la dimensión características; el 67% muestran un nivel bueno, el 22% un nivel regular y 10% un nivel malo. Donde destaca la inmediatez y practicidad que otorga la aplicación al utilizarla para realizar sus actividades académicas.

Para la dimensión ventajas; el 72% muestra que relación entre el efecto del WhatsApp y las relaciones interpersonales están en nivel bueno; el 26% muestra un nivel regular y un 2% muestra un nivel malo. Las principales ventajas de usar WhatsApp para los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO es la celeridad y fluidez de la aplicación lo que les permite la opción de compartir todo tipo de documentos, información, videos, multimedia, etc, de una manera práctica y sencilla.

Y finalmente, en la dimensión importancia; el 76% de la población de estudio, muestra que relación entre el efecto del WhatsApp y las relaciones interpersonales están en un nivel bueno, mientras que el 19% muestra un nivel regular y un 5% muestra un nivel malo. En esta dimensión los bachilleres de ciencias de la comunicación de la UPAO, destacan la comunicación efectiva que brinda WhatsApp, una comunicación que si bien es cierto no es directa, contribuye mucho al conocimiento del otro en una relación interpersonal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andújar-Vaca, A., & Cruz-Martínez, M. (2017). *Mensajería instantánea móvil: WhatsApp y su potencial para desarrollar las destrezas orales*. *Comunicar* 25(50), 43-52. <http://doi:10.3916/c50-2017-04>.
- Bustamante, D., & Rodríguez, C. (2016). *WhatsApp*. <http://blogs.unellez.edu.ve/dsilva/files/2016/05/Ejemplo-informe-WHATSAPP.pdf>.
- Calero, M. (2014). *El discurso de WhatsApp: Entre el Messenger y el SMS*. Oralia.
- Chempén, K. (2017). *Influencia del uso de la mensajería WhatsApp sobre la comunicación interpersonal, en los estudiantes del quinto año de secundaria de la I.E. Manuel Seoane Corrales del distrito de Mi Perú, 2017*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
- Cuyún, C. (2016). *Comunicación en un mundo cambiante. (2a ed.)*. Editorial Mc Graw Hill.
- Cuyún, M. (2014). *Adicción a redes sociales en jóvenes (estudio realizado con jóvenes de 14-16 años del colegio Liceo San Luis de Quetzaltenango)*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional RL: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Cuyun-Maria.pdf>.
- Enríquez, R. (2016). *Redes Sociales Y Pobreza: Mitos y Realidades*. *Universidad de Guadalajara Revista de Estudios de Género. La ventana, (11), 36-72*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88412392004>.
- Fonseca, Y. (2016). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. Editorial Pearson Educación.
- Galdós, M., & Lázaro, Y. (2015). *El lenguaje chat del Facebook y WhatsApp, y la ortografía de los estudiantes de quinto año "B" y "C" de educación secundaria de la institución educativa Juan Domingo Zamácola y Jáuregui de la ciudad de Arequipa*. (Tesis pregrado) Universidad Nacional de San Agustín, de Arequipa. Arequipa, Perú. <http://dx.doi.org/10.36512/rcics.v27i4.966.g634>.

- Gómez, J. (2016). *Uso de la aplicación WhatsApp por estudiantes de Odontología de Sao Paulo, Brasil. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud. Volumen 27, Número 4 01-12.* <http://dx.doi.org/10.36512/rcics.v27i4.966.g634> (Consultado el 13 de abril a las 2:00 pm del 2019).
- Ixcot, J. (2017). *El uso de whatsapp en la comunicación entre adolescentes.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guatemala]. Repositorio institucional UG: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1571.pdf.
- López, A. (2016). *La comunicación interpersonal directa y las plataformas de mensajería instantánea Whatsapp y Facebook.* [Tesis de pregrado, Universidad San Carlos de Guatemala]. Repositorio institucional USCG: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1429.pdf.
- Martinez, J., García, E., & Lamar, E. (2016). *Fundamentos de la comunicación.* Edición RED TERCER.
- Molina, A., Mosquera, C., & Utges, G. (2015). *Concepciones de los profesores sobre el fenómeno de la diversidad cultural y sus implicaciones en la enseñanza de las ciencias.* Editorial Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Moral, F., & Garcia, R. (2014). *Un nuevo lenguaje en la Red. Revista Sistema de Información Científica Redalyc Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.* <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15802120>.
- Ongallo, C. (2017). *Manual de comunicación. (2a ed.)*. Editorial Dykinson S.L.
- Rubio , J., & Perlado , M. (2015). *El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios". Revista Icono14 Revista científica de Comunicación y Tecnologías emergentes, 13(2), 73-94.* <https://doi.org/10.7195/ri14.v13i2.818>.
- Ticona, Y., & Túpac, E. (2016). *Características del Uso y Dependencia Al Móvil En Estudiantes de Enfermería - UNSA Arequipa 2016.* (Tesis pregrado) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- We are Social. (2020). *¡Comunícate! (9a ed.)*. Internacional Thomson Editores.

We are Social. (18 de febrero de 2020). Digital in 2020: Perú. *Hoosuite*. Obtenido de t.ly/bxRZ

ANEXOS

1. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Bachiller, el responder a este cuestionario nos permitirá obtener información valiosa para nuestro trabajo de investigación.

GÉNERO: H M EDAD: CICLO DE ESTUDIOS:

Para cada una de las siguientes proposiciones, le pedimos su cordial atención y marcar las opciones disponibles que mejor le parezcan. Este instrumento al ser anónimo, le pedimos tener toda la objetividad posible.

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
1. ¿Al conocer a un compañero(a) de clases, buscas entablar conversación dentro del contexto, o, por el contrario, prefieres guardar silencio?					
2. ¿Te fijas detenidamente en el lenguaje corporal o no verbal de tus compañeros dentro de una conversación, con la finalidad de encontrar algún significado a ello?					
3. ¿Te incomoda mucho o es irrelevante para ti, los prolongados silencios, gesticulaciones o expresiones no verbales?					
4. ¿Sueles cambiar tu tono de voz cuando inicias un dialogo por primera vez con un compañero(a)?					

<p>5. ¿Te es necesario tener un alto grado de confianza con tus compañeros o amigos, para recién así, poder relacionarte y realizar actividades a fines?</p>					
<p>6. ¿Piensas que una correcta y fluida comunicación interpersonal, te aproxima a los demás, y por ende van a estrecharse vínculos y se tiende a compartir parte de la vida con los demás?</p>					
<p>7. ¿Eres amable y receptivo(a) con compañeros de universidad que has ido conociendo en el transcurso de las semanas?</p>					
<p>8. ¿Crees que el tiempo y la interrelación continúa con una persona, puede contribuir a ceñir a corto, mediano o largo plazo una buena relación interpersonal?</p>					
<p>9. ¿Eres sociable y más extrovertido (a) de lo normal con tus amistades y compañeros que conoces de mucho tiempo?</p>					
<p>10. ¿Sueles compartir experiencias, hechos y acontecimientos de tu vida personal, con tus mejores amigos(as) con la intención de ser escuchado, hallar una conversación empática o pedir un consejo?</p>					

<p>11. Para ti ¿ha sido necesario el uso de WhatsApp durante esta crisis de salud?</p>					
<p>12. ¿Crees que la aplicación WhatsApp por poseer variadas características provechosas de comunicación, es hoy en día utilizada con mayor frecuencia para comunicarte con tus profesores, compañeros de universidad y etc.?</p>					
<p>13. ¿Consideras que la aplicación WhatsApp en tiempos de pandemia, brinda grandes beneficios de comunicación, considerando los largos y difíciles meses de confinamiento?</p>					
<p>14. ¿Crees que los elementos lingüísticos que brinda la aplicación WhatsApp (mensaje de texto, voz, multimedia), puede generar una fluida comunicación y especie de cercanía con tus profesores, compañeros de universidad y etc.?</p> <p>15. ¿Piensas que la importancia de la aplicación WhatsApp se vio reflejada más en tiempos de pandemia, ya sea por temas de trabajos colaborativos, tareas, coordinaciones, entre otros?</p>					

2. Validación de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN 1

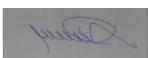
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la calificación correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem, considerando en los criterios de evaluación la escala del 1 al 4.

ÍTEM		COHE- RENCI A	CLARI DAD	RELE- VANC A	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1:					
1		3	3	3	
2		3	3	3	
3		4	4	4	
4		3	3	3	
5		4	4	4	
ÍTEM		COHE- RENCI A	CLARI DAD	RELE- VANC A	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 2:					
6		3	3	3	
7		4	4	4	
8		3	3	3	
9		4	4	4	
10		3	3	4	
TOTAL					

Evaluado por:

Nombre de juez experto:	César Alberto Pinillos Bocanegra
Profesión	Comunicador social
Grado académico	Maestro
Institución donde labora	UPAO
Cargo	Responsable de Relaciones Públicas
Fecha de validación	20/10/2022
Firma	

FICHA DE VALIDACION 2

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la calificación correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem, considerando en los criterios de evaluación la escala del 1 al 4.

ÍTEM		COHE- RENCI A	CLARI DAD	RELE- VANC A	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN					
1	¿Al conocer a un compañero(a) de clases, buscas entablar conversación dentro del contexto, o, por el contrario, prefieres guardar silencio?	4	4	4	
2	¿Te fijas detenidamente en el lenguaje corporal o no verbal de tus compañeros dentro de una conversación, con la finalidad de encontrar algún significado a ello?	4	4	4	
3	¿Te incomoda mucho o es irrelevante para ti, los prolongados silencios, gesticulaciones o expresiones no verbales?	4	4	4	
4	¿Sueles cambiar tu tono de voz cuando inicias un dialogo por primera vez con un compañero(a)?	4	4	4	
5	5. ¿Te es necesario tener un alto grado de confianza con tus compañeros o amigos, para recién así, poder relacionarte y realizar actividades a fines?	4	4	4	
ÍTEM		COHE- RENCI A	CLARI DAD	RELE- VANC A	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN					
6	¿Piensas que una correcta y fluida comunicación interpersonal, te aproxima a los demás, y por ende van a estrecharse vínculos y se tiende a compartir parte de la vida con los demás?	4	4	4	
7	¿Eres amable y receptivo(a) con compañeros de universidad que has ido conociendo en el transcurso de las semanas?	4	4	4	
8	¿Crees que el tiempo y la interrelación continua con una persona, puede contribuir a	4	4	4	

	ceñir a corto, mediano o largo plazo una buena relación interpersonal?				
9	¿Eres sociable y más extrovertido (a) de lo normal con tus amistades y compañeros que conoces de mucho tiempo?	4	4	4	
10	¿Sueles compartir experiencias, hechos y acontecimientos de tu vida personal, con tus mejores amigos(as) con la intención de ser escuchado, hallar una conversación empática o pedir un consejo?	4	4	4	
11	Para ti ¿ha sido necesario el uso de WhatsApp durante esta crisis de salud?	4	4	4	Especificar temporalidad año
12	¿Crees que la aplicación WhatsApp por poseer variadas características provechosas de comunicación, es hoy en día utilizada con mayor frecuencia para comunicarte con tus profesores, compañeros de universidad y etc.?	4	4	4	
13	¿Consideras que la aplicación WhatsApp en tiempos de pandemia, brinda grandes beneficios de comunicación, considerando los largos y difíciles meses de confinamiento?	4	4	4	Especificar en qué tiempo, pandemia 1er fase aislamiento o 2 da fase con protocolos sanitarios o 3 fase con distanciamiento social
14	¿Crees que los elementos lingüísticos que brinda la aplicación WhatsApp (mensaje de texto, voz, multimedia), puede generar una fluida comunicación y especie de cercanía con tus profesores, compañeros de universidad y etc.?	4	4	4	
15	¿Piensas que la importancia de la aplicación WhatsApp se vio reflejada más en tiempos de pandemia, ya sea por temas de trabajos	4	4	4	
TOTAL					

Evaluado por:

Nombre de juez experto:	Carlos Roberth Quiróz Castejón
Profesión	Docente Universitario Pregrado/Posgrado y Asesor en Gestión de Marketing y Comunicaciones
Grado académico	Master en Administración con especialización en Marketing
Institución donde labora	UPAO
Cargo	Docente pre y posgrado
Fecha de validación	19/10/2022
Firma	

FICHA DE VALIDACION 3

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la calificación correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem, considerando en los criterios de evaluación la escala del 1 al 4.

ÍTEM		COHE- RENCI A	CLARI DAD	RELE- VANC A	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1:					
1		4	4	4	
2		4	4	4	
3		4	4	4	
4		4	4	4	
5		4	4	4	
ÍTEM		COHE- RENCI A	CLARI DAD	RELE- VANC A	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 2:					
6		4	4	4	
7		4	4	4	
8		4	4	4	
9		4	4	4	
10		4	4	4	
TOTAL					

Evaluado por:

Nombre de juez experto:	Federico Sabana
Profesión	COMUNICADOR SOCIAL
Grado académico	MAESTRO
Institución donde labora	UPAO
Cargo	DOCENTE
Fecha de validación	19 10 2022
Firma	

Base de Datos

	Intercambios afectivos				Punt.	Intercambios psicológicos			Punt.	Intercambios físicos			Punt.	Total
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7		P8	P9	P10		
1	5	4	4	5	18	5	4	4	13	4	5	5	14	45
2	4	5	4	5	18	5	5	4	14	5	3	4	12	44
3	4	4	5	5	18	5	5	4	14	4	5	5	14	46
4	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	4	13	44
5	4	5	4	5	18	5	4	4	13	5	5	4	14	45
6	4	4	5	5	18	4	3	4	11	4	5	3	12	41
7	4	5	5	4	18	5	4	5	14	5	4	5	14	46
8	3	5	4	4	16	4	4	5	13	5	5	5	15	44
9	3	4	4	5	16	5	5	4	14	5	5	4	14	44
10	4	3	5	4	16	4	3	4	11	5	5	4	14	41
11	4	4	5	5	18	4	5	4	13	5	4	5	14	45
12	5	3	4	4	16	2	4	4	10	5	5	5	15	41
13	5	4	4	5	18	5	4	3	12	5	5	4	14	44
14	4	4	3	4	15	4	4	5	13	4	5	5	14	42
15	5	5	4	4	18	4	3	5	12	3	2	5	10	40
16	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	3	12	44
17	4	4	4	4	16	5	5	2	12	5	5	4	14	42
18	5	5	4	4	18	4	4	4	12	5	3	4	12	42
19	4	5	4	5	18	5	4	4	13	5	4	5	14	45
20	5	5	4	4	18	4	5	4	13	4	4	4	12	43
21	5	4	4	4	17	5	4	4	13	5	5	5	15	45
22	4	5	4	5	18	5	5	4	14	5	5	4	14	46
23	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	12	42
24	5	5	5	4	19	4	4	4	12	3	4	3	10	41
25	4	5	4	5	18	5	4	4	13	3	4	4	11	42
26	4	4	5	5	18	4	3	4	11	3	5	3	11	40
27	4	3	4	4	15	5	4	5	14	5	4	3	12	41
28	3	5	4	4	16	4	4	5	13	5	5	5	15	44
29	2	4	4	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	44
30	4	5	5	4	18	3	3	4	10	5	4	4	13	41
31	4	5	5	4	18	4	5	4	13	5	4	5	14	45
32	5	2	4	4	15	2	4	4	10	5	5	5	15	40
33	5	4	4	5	18	5	4	3	12	5	5	4	14	44
34	4	5	5	4	18	4	4	5	13	3	5	5	13	44
35	5	5	4	4	18	4	3	5	12	4	5	5	14	44
36	4	4	5	4	17	5	5	4	14	4	5	5	14	45
37	5	4	4	4	17	5	4	4	13	4	5	5	14	44
38	4	5	4	5	18	5	5	4	14	5	3	4	12	44
39	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	5	5	14	44
40	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	3	12	43
41	4	5	4	5	18	5	4	4	13	5	4	4	13	44
42	4	4	5	5	18	4	3	4	11	4	5	5	14	43
43	5	5	4	4	18	5	4	5	14	5	4	3	12	44
44	5	5	4	4	18	4	4	5	13	5	4	5	14	45
45	3	4	4	5	16	5	5	4	14	4	5	5	14	44
46	4	3	5	4	16	3	3	4	10	4	4	4	12	38
47	4	4	5	5	18	4	5	4	13	5	4	5	14	45
48	5	2	4	4	15	2	4	4	10	5	5	5	15	40
49	5	4	4	5	18	3	4	3	10	5	5	4	14	42
50	3	4	3	4	14	4	4	5	13	4	5	5	14	41
51	5	5	4	4	18	4	3	5	12	5	5	5	15	45
52	5	4	5	4	18	5	5	4	14	4	5	5	14	46
53	4	4	4	4	16	5	5	2	12	5	5	4	14	42
54	5	5	4	4	18	2	4	3	9	5	5	4	14	41
55	4	5	4	5	18	5	4	4	13	5	5	4	14	45
56	5	5	4	4	18	4	5	4	13	5	5	4	14	45
57	4	5	4	5	18	5	4	4	13	5	5	4	14	45
58	5	5	4	4	18	4	5	4	13	4	4	5	13	44

