

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN**

**Enrique Guzmán y Valle**

Alma máter del magisterio nacional

**FACULTAD DE TECNOLOGÍA**

**Escuela Profesional de Electrónica y Telecomunicaciones**



**TESIS**

**Uso de internet y soporte social percibido, en los estudiantes de la  
especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional  
de Educación, 2015.**

PRESENTADA POR:

**Gladys Esther, ÑAUPARI CANCHANYA**

**Richard Rodrigo, TREJO MENDOZA**

**Alex Orestes, NIÑO CUEVA**

ASESOR:

**Mg. Danés Carlos Enrique NIÑO CUEVA**

**Para optar al título profesional de Licenciado en Educación**

**Especialidad: Telecomunicaciones e Informática**

**Lima – Perú**

**2017**

"USO DE INTERNET Y SOPORTE SOCIAL PERCIBIDO EN LOS ESTUDIANTES  
DE LA ESPECIALIDAD DE TELECOMUNICACIONES E INFORMÁTICA,  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN, 2015."

**TESIS**

RESOLUCION N°: 0360-2017-FATEC

**MIEMBROS DEL JURADO:**

**Presidente(a):** Mg. Carlos Jacinto LA ROSA LONGOBARDI

Grado, Nombres y Apellidos



Firma

**Secretario(a):** Dra. Lida Violeta ASENCIOS TRUJILLO

Grado, Nombres y Apellidos



Firma

**Vocal:** Dra. Lucia ASENCIOS TRUJILLO

Grado, Nombres y Apellidos



Firma

**ASESOR(A) DE TESIS**

Mg. Danés Carlos Enrique NIÑO CUEVA

Grado, Nombres y Apellidos

Resolución N°: 0831-2015-D-FATEC



Firma

**Dedicatoria:**

A nuestras familias, por sus contribuciones al a lo largo de nuestra preparación profesional, por su incentivo y entusiasmo constantes para continuidad a este desafío y por su paciencia inagotable.

A los ilustres maestros de la especialidad que nos acompañaron todo nuestro recorrido académico y que, a lo largo de los años, a través de su disponibilidad, la entrega y la sabiduría contribuyeron a que consiguiéramos adquirir los conocimientos necesarios para la realización de este trabajo.

**Agradecimientos:**

A nuestro asesor maestro Dr. Danés Carlos Enrique Niño Cueva; por las sabias orientaciones, por su parte una gran contribución científica, por la dedicación y el apoyo momentos en que me sentía más perdido y con ganas de desistir.

.

## Resumen

Este estudio se realizó con la meta de conocer la relación entre el uso de internet y el soporte social percibido, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el ciclo académico 2015-I’.

La investigación siguió los procedimientos del enfoque cuantitativo, el tipo correspondiente es el básico, de un nivel correlacional, siguiendo los procedimientos de un diseño no experimental sin manipulación de variables, y bajo un corte transversal. La población fueron 137 estudiantes, y la muestra fue hallada mediante el muestreo probabilística siendo calculado unos 101 estudiantes. Se empleó la encuesta y el cuestionario sobre el uso de internet y otro sobre el soporte social percibido. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos siendo declarados aplicables y también presentan confiabilidad hallada con el estadístico Alfa de Cronbach, siendo 0,838 (uso de internet) y 0,893 (Soporte social percibido).

La conclusión fue: Existe una relación significativa entre el uso de internet y el soporte social percibido, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática de la Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el ciclo académico 2015-I, Rho de Spearman = 0.869 y p-valor = 0.000 < 0.05.

**Palabras clave:** Uso de internet, soporte social percibido.

## Abstract

This study was carried out with the goal of knowing the relationship between the use of the internet and the perceived social support, in the students of the specialty of Telecommunications and Information Technology, National University of Education Enrique Guzmán y Valle, during the academic year 2015-I " .

The investigation followed the procedures of the quantitative approach, the corresponding type is the basic one, of a correlational level, following the procedures of a non-experimental design without manipulation of variables, and under a cross section. The population was 137 students, and the sample was found by probabilistic sampling with about 101 students being calculated. The survey and the questionnaire about the use of the Internet and another about the perceived social support were used. The instruments were validated by expert judgment being declared applicable and also present reliability found with the Cronbach's Alpha statistic, being 0.838 (internet use) and 0.893 (perceived social support).

The conclusion was: There is a significant relationship between the use of the internet and the perceived social support, in the students of the specialty of Telecommunications and Information Technology of the Faculty of Technology of the National University of Education Enrique Guzmán y Valle, during the academic year 2015 -I, Rho of Spearman = 0.869 and p-value = 0.000 <0.05.

**Keywords:** Internet use, perceived social support.

**Tabla de contenidos**

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Tabla de contenidos	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Introducción	xii

## Índice de contenidos

	Pág.
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Determinación del Problema	14
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Importancia y Alcances de la Investigación	18
1.5. Limitaciones	19
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales	21
2.2. Bases Teóricas	23
2.2.1. Uso de internet	23
2.2.1.1. Definición	23
2.2.1.2. Internet y nuevas tecnologías de comunicación	24
2.2.1.3. La teoría de Marshall McLuhan	25
2.2.1.4. El internet y la mensajería instantánea	27
2.2.1.5. Dimensiones del uso de internet	28

2.2.2. Soporte social	32
2.2.2.1. Definición	32
2.2.2.2. Soporte social percibido y soporte social declarado	33
2.2.2.3. Naturaleza y características del soporte social	34
2.2.2.4. El efecto de los soportes sociales	35
2.2.2.5. Instrumentos de evaluación de soporte social	36
2.2.2.6. Internet y el soporte social	37
2.3. Definición de Términos Básicos	37
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1. Sistema de hipótesis	40
3.1.1. Hipótesis general	40
3.1.2. Hipótesis específicas	40
3.2. Sistema de variables	40
3.3. Operacionalización de variables	41
<b>CAPITULO IV METODOLOGÍA</b>	
4.1. Enfoque de investigación	43
4.2. Tipo y Método de Investigación	44
4.3. Diseño de Investigación	45
4.4. Población y Muestra	46
4.4.1. Población	46
4.4.2. Muestra	46
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información	47
4.6. Tratamiento estadístico	48
4.7. Procedimiento	52

**CAPÍTULO V. RESULTADOS**

5.1.	Validación y confiabilidad de los Instrumentos	53
5.1.1.	Instrumentos de investigación	53
5.1.2.	Validez de los instrumentos	55
5.1.3.	Confiabilidad de los instrumentos	56
5.2.	Presentación y análisis de los resultados	52
5.2.1.	Nivel descriptivo	52
5.2.2.	Nivel inferencial	65
5.2.2.1.	Pruebas estadística para determinación de la normalidad	65
5.2.2.2.	Pruebas de hipótesis	67
5.3.	Discusión de resultados	78
	Conclusiones	81
	Recomendaciones	82
	Referencias	83
	Apéndices	87
	Apéndice 1 Resolución de aprobación del proyecto	88
	Apéndice 2 Instrumentos de recolección de datos variable 1 y 2	89
	Apéndice 3 Validez por juicio de expertos de la encuesta 1	90
	Apéndice 4 Tabulación	91

## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Matriz de operacionalización de la variable 1: Uso de Internet</i>	41
Tabla 2	<i>Matriz de operacionalización de la variable 2: Soporte social percibido</i>	42
Tabla 3	<i>Población y muestra de docentes al 2015-I</i>	47
Tabla 4	<i>Tabla de especificaciones para el cuestionario sobre nivel de uso de internet</i>	53
Tabla 5	<i>Niveles y rangos del cuestionario sobre el nivel de uso de internet</i>	54
Tabla 6	<i>Tabla de especificaciones para el cuestionario sobre el soporte social percibido</i>	54
Tabla 7	<i>Niveles y rangos del cuestionario sobre el soporte social percibido</i>	55
Tabla 8	<i>Validez de contenido por juicio de expertos</i>	55
Tabla 9	<i>Valores de los niveles de validez</i>	56
Tabla 10	<i>Nivel de confiabilidad de las encuestas, según el método de consistencia interna</i>	57
Tabla 11	<i>Valores de los niveles de confiabilidad</i>	58
Tabla 12	<i>Variable: Nivel de uso de internet</i>	59
Tabla 13	<i>Dimensión 1: Uso de internet como búsqueda de información</i>	60
Tabla 14	<i>Dimensión 2: Uso de internet como transferencia de información</i>	61
Tabla 15	<i>Variable: Soporte social percibido</i>	62
Tabla 16	<i>Dimensión 1: Búsqueda social</i>	63
Tabla 17	<i>Dimensión 2: Mantenimiento social</i>	64
Tabla 18	<i>Dimensión 3: Resultado social</i>	65
Tabla 19	<i>Pruebas de normalidad</i>	66
Tabla 20	<i>Tabla de contingencia: Nivel de uso de Internet * Soporte social percibido</i>	67
Tabla 21	<i>Tabla de contingencia: Nivel de uso de Internet * Búsqueda social</i>	70
Tabla 22	<i>Tabla de contingencia: Nivel de uso de Internet * Mantenimiento social</i>	73
Tabla 23	<i>Tabla de contingencia: Nivel de uso de Internet * Resultado social</i>	76

## Índice de Figuras

		Pág.
<i>Figura 1</i>	Variable: Nivel de uso de internet	58
<i>Figura 2</i>	Dimensión 1: Uso de internet como búsqueda de información	59
<i>Figura 3</i>	Dimensión 2: Uso de internet como transferencia de información	60
<i>Figura 4</i>	Variable: Soporte social percibido	61
<i>Figura 5</i>	Dimensión 1: Búsqueda social	62
<i>Figura 6</i>	Dimensión 2: Mantenimiento social	63
<i>Figura 7</i>	Dimensión 3: Resultado social	64
<i>Figura 8</i>	Distribución de frecuencias de los puntajes del cuestionario sobre Nivel de uso de internet	66
<i>Figura 9</i>	Distribución de frecuencias de los puntajes del cuestionario sobre Soporte social percibido	66
<i>Figura 10</i>	Diagrama de dispersión: Nivel de uso de internet * Soporte social percibido	69
<i>Figura 11</i>	Diagrama de dispersión: Nivel de uso de internet * Búsqueda social	72
<i>Figura 12</i>	Diagrama de dispersión: Nivel de uso de internet * Mantenimiento Soporte social	75
<i>Figura 13</i>	Diagrama de dispersión: Nivel de uso de internet * Soporte social	78

## **Introducción**

En concordancia con los adelantos tecnológicos ocurridos en las últimas décadas, se plantea este estudio que tiene como título **Uso de internet y soporte social percibido, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática Universidad Nacional de Educación, 2015.**

La actual generación de estudiantes, forma parte de la prodigiosa sociedad de comunicación e información, iniciando la utilización de las herramientas informáticas e Internet en la mayoría de los casos, siendo incluso apodos de nativos digitales, pues, desde que nacieron, conviven diariamente con ambientes tecnológicamente enriquecidos. Las tecnologías y las nuevas formas de comunicación forman parte integrante del día a día de los jóvenes, haciendo que éstos fácilmente se instruyan.

Los estudiantes, presentan ideas tecnológicas pertinentes que pueden mejorar su calidad de vida, teniendo en cuenta que las tecnologías ofrecen muchas ventajas, tanto para su desempeño académico y para el desarrollo de competencias específicas dentro de sus áreas de interés, ocupación de tiempo libre o el establecimiento de relaciones sociales. A la vista de estas ventajas reconocidas por las propias los intervinientes no serán, entonces, oportuno inhibir o impedir el acceso, sino más bien regularlo, dentro de parámetros razonables.

La utilización del ordenador y de Internet también es el resultado de las iniciativas dinamización, en el medio educativo, donde el Ministerio de Educación que ha llegado a establecer metas y objetivos, a fin de mejorar los niveles de alfabetización digital en el ámbito de las tecnologías de comunicación, tanto de alumnos como de profesores.

Los niños y jóvenes desconocen gran parte de algunos portales con interés pedagógico o realmente útiles para su progreso educativo, siendo estos una buena herramienta de futuro para un aprendizaje activo, colaborativo y de autoaprendizaje, es

necesario que los encargados de educación y profesores promuevan actitudes de mayor apertura y disponibilidad para una navegación consciente, segura y educativa.

Es en este contexto, que se realiza este estudio que respeta los protocolos otorgados por esta cada de estudios, en este caso se empieza por la descripción de la realidad problemática, formulando el problema, detallando la justificación y redactando algunas limitaciones que se tuvo al iniciar el estudio.

Seguidamente se realiza la fundamentación en el marco teórico que se divide en tres partes en la primera se recoge el aporte de los antecedentes siendo estos internacionales y nacionales, seguidamente tenemos las bases teóricas con los fundamentos específicos de cada variable. Se termina este capítulo con la definición de términos básicos donde se presenta un glosario con los principales términos utilizados en la investigación.

En la tercera parte se presentan los supuestos teóricos en las hipótesis, tanto general como específicas, así como la descripción de las variables, su definición conceptual y la operacionalización de las variables.

En el cuarto capítulo se denota la metodología, describiendo el enfoque, tipo, método, diseño, población y muestra junto con la descripción de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la quinta parte se tienen los resultados que se dividen en nivel descriptivo donde están la distribución de frecuencias, figuras e interpretación, luego el nivel inferencial con la prueba de normalidad y prueba de hipótesis terminando este capítulo con la discusión de resultados.

Esta investigación cierra su redacción presentando las conclusiones y recomendaciones así como las respectivas referencias bibliográficas.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Determinación del problema

La educación actual forma parte de una sociedad que se ha venido a confrontar con los más profundos cambios desde el inicio de la humanidad. Los sistemas de enseñanza concebidos hace más de un siglo, en una época en que imperaban paradigmas tecnológicos originados en la Revolución Industrial han entrado en plena crisis a medida que nos dirigimos a pasos cada vez más anchos para una sociedad sin fronteras, en la que el paradigma de la economía de mercado impera de modo absoluto y en que se asiste al avasallador construir de una Nueva economía basada tanto en biotecnologías como en las Tecnologías de Información y Comunicación.

La educación está cada vez más insertada en una educación en cambio y como parte integrante de la misma sufre sus influencias. en este confluencia de influencias recíprocas, expresiones como educar para el cambio, educar para el futuro asumen cada vez más relevancia y significado sobre todo con vistas a la formación de ciudadanos intervinientes y críticos capaces de desarrollar un trabajo cada vez más flexible a lo largo de su vida activa.

El nuevo siglo necesitará que los sistemas educativos puedan adaptarse a las necesidades de cambio de sus alumnos, de las comunidades donde se insertan y de un nuevo tipo de economía. Las nuevas proyecciones del s. XXI vehiculan la idea de educación como una preparación para una sociedad cambiante; si la sociedad está cambiando, la educación debe seguirla.

En otras palabras se asume una relación funcional en la que la educación sirve a las necesidades de la sociedad. El futuro de los actuales sistemas de enseñanza se presenta, por lo tanto, poco claro y está lleno de incertidumbres. Se trata de intentos de hacer la gestión de las escuelas más autónoma, más descentralizada; a las experiencias de flexibilización de currículos, sin embargo, aún en este ámbito existe una gran centralización; a nuevas maneras de encarar los exámenes y la evaluación en general.

De los cambios arriba mencionados las que contienen mayor potencial de impacto en la sociedad actual son los cambios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación mediante una respuesta rápida y eficaz a la comunidad educativa. El ritmo al que se vive actualmente es demasiado intenso para compadecerse con el aplazamiento de soluciones que permitan hacer de la nueva sociedad del s. XXI una época más humana y agradable que la anterior.

La información y el acceso a la misma dejaron de ser un lujo para ser una cuestión de supervivencia de los estados, regiones, organizaciones y personas. Sin embargo, el cambio es un complejo sistema no lineal, lleno de sorpresas, y no se compadece con aficionados. Por eso mismo es necesario que la educación desarrolle también en las personas la capacidad de cambiar y adaptarse al cambio que afecta fatalmente a los procesos y las organizaciones en las que se insertarán.

Es, sin embargo, necesario tener la noción que ya en otros períodos de la historia se produjeron cambios que implicaron una adaptación de conceptos de enseñanza hasta entonces vigentes. Por ejemplo durante la Revolución Industrial las escuelas profesionales surgieron para dar formación a los trabajadores, porque las fábricas necesitaban mano de obra especializada. Tal vez la gran diferencia entre estos tiempos y los días de hoy es que los cambios son increíblemente más rápidos y más profundos.

Es necesario convencernos de que es necesario formar profesores que no sólo se asumen sin complejos y a la voluntad ante la innovación y los cambios continuos en que van siendo fatalmente involucrados, como también sean ellos propios capaces de ser agentes de innovación y cambio.

Ahora bien, en el contexto donde se aplica este estudio, donde la formación de los nuevos profesores en relación con el uso de las nuevas tecnologías como el internet debe contemplar aspectos que permitan a los mismos adquirir la capacidad de utilizar las TIC para la realización de su trabajo personal y para su práctica profesional, tanto en la escuela como en la relación con la comunidad.

Todo este recorrido profesional es pautado por nuestro interés en la temática que implica la enseñanza, la escuela, la formación de profesores, en una primera fase trabajando directamente con los alumnos y envolviéndolos siempre que sea posible.

En una segunda fase transmitiendo a los futuros profesionales la importancia de su trabajo papel para la utilización / integración de las nuevas tecnologías en el proceso educativo y la relación de éstas con la escuela.

Esta necesidad de acompañar un mundo en constante transformación a todos los niveles y de contribuir a un mayor éxito escolar, involucrando y integrando a sus familias, nos lleva a reflexionar sobre la pertinencia y importancia de la elaboración de un estudio sobre esta temática abordada en esta investigación. Además, a la escuela ya los profesores cabe el papel de minimizar el efecto de la brecha digital, en el sentido de reducir los infoexcluidos. Como motivación para concretar este trabajo se añade el gusto por la vertiente humana, fuente de afectos y reparticiones basados en la realidad del día a día y que dan sentido al ejercicio de nuestro trabajo. En este sentido se realiza la formulación de los problemas:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el uso de internet y el soporte social percibido, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I?

### **1.2.2. Problemas específicos**

P<sub>1</sub>. ¿Qué relación existe entre el uso de internet y la **búsqueda social**, en los estudiantes?

P<sub>2</sub>. ¿Qué relación existe entre el uso de internet y el **mantenimiento social**, en los estudiantes?

P<sub>3</sub>. ¿Qué relación entre el uso de internet y el **resultado social**, en los estudiantes?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar la relación entre el uso de internet y el soporte social percibido, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

O<sub>1</sub> Establecer la relación entre el uso de internet y la **búsqueda social**, en los estudiantes.

O<sub>2</sub> Establecer la relación entre el uso de internet y el **mantenimiento social**, en los estudiantes.

- O<sub>3</sub>** Establecer la relación entre el uso de internet y el **resultado social**, en los estudiantes.

#### **1.4. Importancia y alcances de la investigación**

Permite revisar la información teórica y actual sobre el uso de internet y el soporte social percibido en los estudiantes, cuyos contenidos serán organizados, de forma sistemática, y veraz, aportando con contribuciones teóricas de vanguardia y actuales.

Permite reflexionar sobre los aspectos metodológicos en la relación del uso de internet y el soporte social percibido por los estudiantes de la muestra, para luego de una validación y confiabilidad validar sus instrumentos y resultados para que sean tomados en cuenta para otros estudios

Permitirá sensibilizar a la comunidad universitaria sobre el uso del internet y el soporte social percibido de acuerdo a lo hallado en los resultados, porque se demostrará la relación que existe entre estas variables.

Los alcances son

Espacial: Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Socioeducativo: Estudiantes, docentes, directivos.

Temático: El uso de internet y el soporte social percibido.

Temporal: 2015.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

A lo largo de este estudio se presentaron algunas limitaciones, en la medida en que un trabajo de esta naturaleza es tanto más consistente cuanto mayor sea el muestreo, no podemos dejar de mencionar, como una limitación, el hecho de que sólo se haya analizado una facultad de la Universidad Nacional de Educación, Enrique Guzmán y Valle.

Es importante señalar, también que para este estudio había la premisa de ser y han sido alumnos de la investigación, encontrándose de esta forma ya sensibilizados para esta problemática lo que permitió un seguimiento (online) a lo largo del incluso.

Otra limitación, es en cuanto al acceso a la información por el acceso limitado a las bibliotecas públicas y privadas, sin embargo esta limitación se supero gracias a los textos publicados en internet que son de fácil acceso y la distribución de tareas en la recolección de información por parte de los integrantes del grupo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Taipe (2008), realizo su tesis con el fin de encontrar cuanto influye el uso del internet y su adicción en el desempeño académico matemático de alumnos de secundaria. La investigación tiene diseño transversal o transeccional, donde participaron alumnos de 3ro a 5to de secundaria respectivamente, para recolectar los datos se empleó la técnica de la encuesta. Taipe (2008), concluyó en: Según los resultados obtenidos 5 de cada 10 estudiantes emplea su tiempo en el uso de internet al menos una vez por semana con un promedio de 1 a 2 horas, por lo que se puede reafirmar la hipótesis en que a más tiempo haciendo uso del internet menor será el rendimiento académico matemático del estudiante de secundaria.

Chávez y Chávez (2008), hizo una investigación para hallar la correlación entre el rendimiento académico y el uso del internet en universitarios. El estudio maneja un diseño no experimental transversal, donde la muestra fueron 304 alumnos de la facultad de ciencias de la educación de una universidad, para unir los resultados se utilizó la técnica de la encuesta. Chávez y Chávez (2008), afirmaron que: Si bien es cierto aproximadamente el 60% de los estudiantes encuestados no hacen un buen uso del internet, sin embargo la muestra evaluada tiene un promedio de rendimiento académico regular, lo que al final de recolectar los datos demuestra que estadísticamente no hay relación entre estos ya que no varía de forma relevante las notas de los alumnos con el tipo de uso que le emplean al internet.

Kina, H. (2011), realizo un estudio con el objetivo de encontrar cuanto influyen las redes sociales y la mensajería instantánea en el uso del internet en estudiantes de primer ciclo de una universidad. La investigación es descriptiva, donde participaron como muestra 493 estudiantes, con edades entre 16 y 25 años, que fueron evaluados mediante una encuesta para poder recoger datos. Kina, H. (2011) alegó: Al concluir la investigación teórica y prácticamente se concluye que no existe una relación relevante entre el uso de internet y las redes sociales, hay correlación mínima no significativa..

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Verdú (1998), hizo su tesis con la idea de encontrar las posibilidades de implementar nuevas TIC'S en los colegios, con el fin de tener un punto medio en el ámbito socioeconómico y regional. La investigación es multidisciplinar, donde el punto de investigación son las escuelas, y para recolectar resultados se emplea una entrevista y una encuesta a la comunidad estudiantil. Verdú (1998), concluyó en: Al ir a entrevistar a las diferentes escuelas se concluye que no todas crecen al mismo tiempo en sus sistemas educativos, las escuelas que aún mantienen un los libros de texto mantienen un contexto propicio para que los niños se relaciones, sin embargo las escuelas con mayor tecnología tienen un aprendizaje más dinámico y colaborativo entre alumno y docente, volviéndose esta una herramienta muy importante para implementar nuevas técnicas de aprendizaje.

Ramírez (2003), realizo su investigación con el objetivo de estudiar cuales son las repercusiones del internet en el hábito de la lectura y el acceso a la biblioteca virtual de una universidad. La investigación se da bajo un tipo

descriptivo, donde participan tanto los maestros como los alumnos de la Universidad Nacional Autónoma de México, para poder recolectar los datos se utilizó la técnica de la entrevista y la encuesta. Ramírez (2003), concluyo en que: Las nuevas tecnologías informáticas son de gran ayuda para las comunidades virtuales de los universitarios, ya que esta colabora con el alumno y a la par apoya al docente para poder realizar sus clases e informarse más. Al culminar el proceso de investigación se puede ver que las tecnologías son aprovechadas de manera eficaz.

Ayala (2007), realizó un estudio con el objetivo de investigar cuanto contribuye el uso de internet en el logro educacional. Para llegar a dicho fin se utilizó un diseño correlacional, el espacio a aplicar dicha investigación fueron diferentes grupos socioeconómicos que fueron evaluados median una encuesta para poder obtener los resultados finales. Ayala (2007), afirmó que: A medida que va subiendo el nivel socioeconómico emplean más el uso de internet como medio de entretenimiento, sin embargo en los grupos socioeconómicos más bajos emplean el internet de manera más educacional y como medio para poder informase sobre todo lo que pasa, es por eso que no se puede generalizar ambos puntos.

Conde & Torres (2010), hizo su investigación científica con el fin de encontrar una relación entre la utilidad de internet y el rendimiento académico en adolescentes. El estudio se da bajo un diseño descriptivo donde colaboraron 578 adolescentes, que fueron evaluados mediante la técnica de la entrevista. Conde y Torres (2010), alegaron que: El promedio de permanencia en el internet de los adolescentes encuestados es de 2 horas diarias entre ambos sexos, donde puede como no relacionarse con inasistencias a clases en ese lapso, sin embargo los resultados no afectan al rendimiento en las materias.

## **2.2. Bases teórico – conceptuales**

### **2.2.1. Uso de internet**

#### **2.2.1.1. Definición.**

Según Reta (2018):

El concepto de red social ha adquirido una importancia notable en los últimos años. Se ha convertido en una expresión del lenguaje común que asociamos a nombres como Facebook o Twitter. Pero su significado es mucho más amplio y complejo. Las redes sociales son, desde hace décadas, objeto de estudio de numerosas disciplinas. Alrededor de ellas se han generado teorías de diverso tipo que tratan de explicar su funcionamiento y han servido, además, de base para su desarrollo virtual. Con la llegada de la Web 2.0, las redes sociales en Internet ocupan un lugar relevante en el campo de las relaciones personales y son, asimismo, paradigma de las posibilidades que nos ofrece esta nueva forma de usar y entender Internet. Vamos a definir las redes sociales teniendo en cuenta todos estos matices con el fin de entenderlas mejor como fenómeno y herramienta. (p. 1)

Consideramos importante enmarcar las condiciones pertinentes en que se da el uso de la Internet fueron desarrollados por los estudiantes de educación superior. Hemos procurado percibir, junto a los investigadores de estas áreas, cuáles los contextos en que estos aprendizajes sobre el uso de la Internet ocurrieron, si estarían más orientadas al aprendizaje de las propias tecnologías, del soporte en sí, tipo de programas de software para las presentaciones, hojas de cálculo, etc., o si el uso de la Internet surgen como herramientas para enriquecer estos contextos de aprendizaje. Sabemos de las dificultades que muchos de estos estudiantes

experimentaron en los contextos del uso de la Internet en las escuelas por donde anduvieron, por la inestabilidad que caracterizaba, en la enseñanza secundaria, esta nueva forma de enseñar y de aprender, en que muchos factores tenían que combinarse para el desarrollo el éxito de los programas, este será el primer tema que abordaremos en este capítulo. En segundo tema de este capítulo haremos un marco conceptual de las dinámicas a desarrollar en el ámbito de la enseñanza superior donde las TIC pueden ser el motor capaz de diseñar nuevas metodologías de enseñanza / aprendizaje.

#### **2.2.1.2. Internet y nuevas tecnologías de comunicación**

Dentro del área informática, el uso de tecnologías “online” como el correo electrónico, salas de chat y redes sociales por Internet se han incrementado a un ritmo vertiginoso (McQuillen, 2003). Precisamente, dicho incremento se evidencia, en su mayoría, en el uso de Internet por parte de los adultos con fines de aprendizaje, adquisición de conocimiento y amplitud de criterio; en cambio, en los jóvenes se manifiesta mayormente como un espacio de la información para la vida social, las imágenes, los juegos en red, el chateo y el entretenimiento en general (Quiroz, 2004). Los jóvenes de hoy son usuarios intensivos de nuevas maneras de comunicación, tales como mensajería instantánea, e-mail y mensajes de texto, al igual que sitios orientados hacia la comunicación, como blogs, redes sociales, sitios para compartir videos y fotos, juegos interactivos y entornos de realidad virtual (Subrahmanyam y Greenfield, 2008).

Estas distintas formas de comunicación se distinguen unas de otras en qué tanto de su contenido puede ser público o privado y qué tanto puede ser conservado como privado por los usuarios. Dentro de este continuo, podemos considerar a los chats como los menos privados, y a los blogs y las redes sociales como las más privadas, ya que en las redes sociales y en los blogs, los usuarios tienen completo

control sobre cuál de sus entradas o perfiles son públicos o privados (Subrahmanyam y Greenfield, 2008).

### **2.2.1.3. La teoría de Marshall McLuhan**

Herberth Marshall McLuhan (1911-1980) fue un sociólogo canadiense y profesor de literatura inglesa que fundó el Centro de Cultura y Tecnología en la Universidad de Toronto. Su pensamiento se nutría de disciplinas tan variadas como la Filosofía, literatura, antropología, psicología y por supuesto la comunicación. El conocido aforismo de Marshall McLuhan es “el medio es el mensaje” es el título del primer capítulo de su estudio más influyente, *Understanding Media: The Extensions of Man*, publicado por primera vez en 1964. Su importancia va más allá de ser un punto de partida, ya que solo esta frase resume de manera concisa y poética el planteamiento que ofrece McLuhan a los estudios de los medios. La afirmación casi se podría clasificar como el primer axioma de la ecología de medios de McLuhan, si no fuera porque no constituye un postulado de lógica, sino que es fruto de la sensibilidad literaria de McLuhan. Como tal, constituye una metáfora en la que ‘mensaje’ representa a ‘medio’, llevándonos a plantear cada medio en particular, cuál es el mensaje que transmite y qué efecto produce.

¿Cómo situar el ecosistema de los medios de comunicación ante los cambios en la sociedad contemporánea y explorar los nuevos medios sociales en el contexto de lo que dijo McLuhan, de que el medio es el mensaje? es aquí de la media

ecología, un tema de gran relevancia, que, todavía es desconocido en los estudios de comunicación en Europa y América.

McLuhan and new media", muestra cómo los estudios de McLuhan le llevaron a enfatizar la naturaleza revolucionaria de la tecnología eléctrica y de los medios electrónicos, un hecho decisivo para su éxito en la década de 1960 , así como para su "renacimiento" en la década de 1990, con el ascenso de Internet. Para Strate, basado en McLuhan, los nuevos medios se entienden mejor como una elaboración de los medios electrónicos, señalando al autor doce características fundamentales que se aplican a ellas, a saber: orgánica, no lineal, polar, líquida, desmaterialización, información, velocidad, retroalimentación, descentralización, en red, participativa y envolvente.

En "Memorias del acuario: comunicación y sociabilidad y McLuhan para uso y abuso de los comunicólogos", en 1993, en alrededor de algunos aspectos del pensamiento mustrahaniano en lo que se refiere a las tecnologías, el medio ambiente y los nuevos medios de comunicación en los procesos de organización e interacción social.

Las redes sociales como extensiones de internet y la televisión, busca caracterizar el "ambiente" a partir de la concepción propuesta por McLuhan, discutiendo sobre los nuevos ambientes generados por la convergencia televisión-internet- -redes sociales. Propone además un conjunto de líneas de trabajo para explorar el propósito de la contribución mcluhiana en torno a los ambientes y sobre la era electrónica, así como sus repercusiones socioculturales.

En "McLuhan, religion, ground, and cause", Paul Soukup, de la Santa Clara University, en California, analiza los equívocos cometidos por comentaristas sobre la influencia religiosa desarrollada en el pensamiento de McLuhan. Para el autor, de forma similar, hay pensadores que cometen el mismo error al juzgar cómo el pensamiento de McLuhan puede explicar el impacto de la comunicación en las prácticas religiosas, en la teología o en la comunicación religiosa.

#### **2.2.1.4. El internet y la mensajería instantánea**

En relación a las principales actividades desarrolladas en Internet por los estudiantes y docentes de acuerdo, al referirse prioritariamente a la realización de tareas escolares, seguidas por los juegos en línea y el acceso a sitios de mensajería instantánea o redes sociales. En este sentido, las actividades mencionadas concuerdan con las ideas presentadas en el ministerio de educación, según el cual las principales actividades desarrolladas por los alumnos son de carácter lúdico y escuela. No obstante la referida faceta educativa, hay que considerar la importancia de los juegos en línea para estos niños. No ser excluido significa, para una gran parte, jugar los mismos juegos, con los mismos socios, que pueden ser conocidos, o no. Y sucede exposición al peligro, al contacto con estragos y al acceso a la información personal.

En el chat hay una gran promesa de nuevas relaciones, distintas, arriesgadas incluso, pero siempre relacionadas con la proximidad y el afecto. De esta manera se observa que el chat es un espacio telemático que permite tener distintos tipos de relaciones incluso íntimas (Quiroz, 2004).

Internet no es sólo un medio de comunicación, sino un espacio social de interacción, que supone un cambio radical en la forma como las personas se comunican (Chong, 2006). De esta manera, cabe mencionar que si bien estas características forman parte de la mensajería instantánea, no son intrínsecas a este medio, pudiendo encontrarse una o varias de ellas en otros medios de comunicación mediada por computadoras (CMC). Uno de estos medios alternos son las redes sociales.

#### **2.2.1.5. Dimensiones del uso de internet.**

##### **a) Búsqueda de información**

Maglione y Varlotta (2012) afirma que:

Los buscadores son sitios diseñados para facilitar al usuario el hallazgo de determinada información en Internet. El servicio que ofrecen los buscadores se basa en sistemas combinados de hardware y software. Los buscadores funcionan a través de sus propios motores de búsqueda, que saltan de una página web a otra, recogiendo direcciones y almacenando toda la información en gigantescas bases de datos. Estas bases de datos incluyen, por lo general, el título de las páginas, una descripción de la información encontrada, palabras clave y una lista de sitios relacionados.

(p. 12)

Entre los estudios empíricos recientes que apoyan con evidencia el principio de menor esfuerzo , se destaca el de Gasque (2011) sobre el comportamiento de búsqueda de información de estudiantes de postgrado, en que la Internet aparece como el principal recurso de información más utilizado debido a la facilidad de acceso ya las cuestiones de costo-beneficio. Aunque varios autores se han identificado con la perspectiva cognitiva, se desarrolló, a finales de la década de 1980, el enfoque social que ha sido utilizada por varios autores de la Ciencia de la Información. Se que enfatizan el papel el carácter y la responsabilidad social de esta área del conocimiento, completando las necesidades de información justificables individual y socialmente. Capurro (2007) señala que el paradigma que social se emerge de los límites del paradigma cognitivo, que considera, exclusivamente, el usuario cognoscente, dejando de lado los condicionamientos sociales y materiales que vinculan la existencia del ser humana.

En el ámbito de la búsqueda de la información, esta visión tiene como foco el contexto social en que emergen las necesidades de información. Contrariamente al enfoque conductista que tiende a objetivar el proceso contexto, describiendo como una entidad separada del objeto de estudio, el enfoque social trata el contexto de forma interpretativa y holística y lo considera como portador del significado. En este sentido, el enfoque social se ha desarrollado para tratar los fenómenos el comportamiento informacional que se da fuera del ámbito cognitivo.

Concentrándose en los aspectos sociales, los investigadores buscan entender el impacto de las relaciones interpersonales y dinámicas sobre el flujo informacional

y sobre cómo el compartir la información es parte integrante de la comunicación humana.

Considerando la naturaleza compleja del comportamiento informacional humano, varios autores enfatizan la necesidad de abarcando múltiples puntos de vista para la comprensión de este fenómeno.

Según Gasque (2011) el modelo basado en una única la visión analítica, sea cognitivista o social, no es suficientemente fuerte para describir, analizar, explicar o predecir este fenómeno multifacético.

En estos términos, el profesional de la información asume un papel educativo importante para hacer más profundo y efectivo el proceso de búsqueda de información. Tal función educativa se efectúa a través mediación que, de acuerdo con Gasque (2011), constituye una la acción indispensable para la apropiación del conocimiento e, incluso, señala esta noción como objeto de la Ciencia de la Información en detrimento de la información. Para el autor la mediación forma parte del discurso y toda la práctica de los profesionales de la información y "[...]" es un proceso sociocultural que resulta de la relación entre los sujetos con el mundo. El autor refuta la idea de imparcialidad y neutralidad del profesional de la información, por lo que, introduce la noción de interferencia para demostrar su papel activo en todo el proceso informacional. Esta visión encuentra respaldo en las teorías de la psicología cognitiva, sobre todo el constructivismo, que conciben el conocimiento como construcción del individuo en interacción permanente con el medio sociocultural.

## **b) Transferencia de Información**

Según Maglione y Varlotta (2012), se refiere a:

Para que dos ordenadores, situados en cualquier parte del mundo, puedan comunicarse entre sí, es necesario que estén identificados de forma conveniente a través de una dirección. Consideremos, por ejemplo, una persona que quiera recibir o enviar cartas u otro tipo de información por correo normal, para ello debe disponer de un domicilio preciso, que no coincida con el de ninguna otra persona en el mundo. (p. 18)

Este autor enmarca ese primer período de la Ciencia de la Información al paradigma físico, basado en la teoría de recuperación de la información (información reproducible). La esencia de éste paradigma postula que hay algo, un objeto físico, que un emisor transmite a un receptor que, curiosamente,

Este autor no designa este objeto como información, sino como mensajes, o más precisamente como signos que deberían ser, en principio, reconocidos unívocamente por el receptor bajo ciertas condiciones ideas como son la utilización de estos signos por el emisor y el receptor, la ausencia de fuentes.

Esta teoría, tomada como modelo de la Ciencia de la Información, implica una analogía entre el transporte físico de una señal y la transmisión de un mensaje, cuyos aspectos semánticos son descartados por el mismo autor. Así, de acuerdo con esta teoría, lo que reduce la incertidumbre no es la información propiamente

dicha, sino la mensaje. Es evidente que en el campo de la Ciencia de la Información, lo que este paradigma excluye es el papel activo del sujeto cognoscitivo (usuario) en el proceso de recuperación de la información científica en particular, así como de todo el proceso informativo y comunicativo.

En esta concepción, la Internet aparece como soporte enseñanza / investigación y proporciona el acceso físico a la información organizada. La profesional de la información asume el papel de intermediario de la información. El paradigma informacional y educativo reproducido es el tradicional, a pesar del aporte tecnológico. Por lo tanto, los límites de esta teoría que llevaron a la emergencia de un paradigma opuesto, el cognitivo.

## **2.2.2. Soporte social.**

### **2.2.2.1. Definición**

El concepto de soporte social puede abarcar muchos conceptos diferentes y no puede considerarse como un constructo único. De esta manera, ha sido definido de muchas maneras, siendo una de las concepciones más aceptadas que el soporte social es una vaga noción sobre qué las personas que están socialmente conectadas reciben (Hobfoll y Parris Stephens, 1990).

En una de las primeras conceptualizaciones del soporte social, Gerard Caplan (1974, en Hobfoll y cols., 1990), sugirió que el soporte social ayuda a individuos al proporcionarles retroalimentación, validación, materiales y la sensación de que pueden dominar sus entornos. Posteriores investigaciones realizadas por Irwin y Barbara Sarason y sus colegas (Sarason, Shearin, Pierce y Sarason, 1987 en

Hobfoll y cols., 1990) sugiere que la integración social y el apego de los otros significativos son los ingredientes centrales en el soporte social. House (1981, en Hobfoll y cols., 1990) se centra más en la transacción actual de importancia emocional, ayuda instrumental e información que representa el soporte social.

Hobfoll y Stolkes (1988, en Hobfoll y cols., 1990) basadas en la evidencia que tanto la integración social e intercambios de apoyo neutralizan los efectos negativos de los estresores, el soporte social debería ser definido de tal manera que refleje ambos ejes. Por lo tanto, Hobfoll y cols. (1990) definen el soporte social como aquellas interacciones sociales o relaciones que proporcionan apoyo o un sentimiento de apego a una persona o un grupo que es percibido como de importancia o amado. El soporte social definido de esta manera lleva en sí tanto las conexiones sociales y las interacciones de apoyo y al ser un producto de interacciones sociales, es de esperarse tanto costos como beneficios.

#### **2.2.2.2. Soporte social percibido y soporte social declarado**

El soporte social centrado en las acciones que otros realizan para ayudar a una persona en particular se conoce como soporte declarado (Tardy, 1985), mientras que el soporte social enfocado en la percepción del receptor de lo que él o ella ha notado como proveniente de los demás que fuera de ayuda o intentara serlo se denomina soporte recibido. Una de las primeras cosas que hay que notar acerca de estas definiciones es que no dan reportes idénticos.

Aunque la terminología usada difiere, los investigadores que trabajan en el soporte social ya han señalado la distinción entre soporte social disponible y soporte social percibido. El soporte disponible es generalmente referido como "soporte percibido" o "soporte percibido disponible". El soporte recibido tiene muchos nombres, y además, los términos referidos al soporte recibido llevan diferentes connotaciones; sin embargo, todos los investigadores al hablar de soporte social percibido se refieren al soporte que tiene lugar en las transacciones

o intercambios interpersonales, que pueden incluir tanto comportamiento verbal como no verbal. (Dunkel-Schetter, y Bennet, 1990).

Típicamente, la información de soporte dado por otros es declarada como un auto-reporte del receptor (Saranson, Saranson y Pierce, 1990), y solo en un 6.5% de los trabajos realizados se evalúa desde el proveedor. (Terol, López, Neipp, Rodríguez, Pastor y Martín- Aragón, 2004), por lo que el termino de soporte social recibido es más acorde con los datos obtenidos. Sin embargo, este soporte recibido se refiere a la percepción de eventos pasados más que a la percepción de que el soporte estará disponible si se necesita. (Saranson, Saranson y Pierce, 1990). Estas características particulares del concepto hacen que la definición del constructo no se pueda dar por concluida aun, sino que se encuentra en una fase de desarrollo conceptual y metodológico (Terol y cols., 2004).

### **2.2.2.3. Naturaleza y características del soporte social**

Un intento de valoración de los aspectos del Contenido de la red social (Satisfacción con la Red Social) también es propuesto por Stokes solicitando al sujeto que valore tanto su red social (definida por el conjunto de la lista) como su red de amigos (personas de la lista que no son familiares) en cuatro áreas; satisfacción general con la red, cantidad de cambio en la red, satisfacción con la asistencia en las actividades diarias y satisfacción con el soporte emocional. Para un mayor conocimiento de los instrumentos de medida de diversos aspectos del soporte social, recomendamos al lector el referido trabajo de Tardy (1985) en el que analiza algunas de las pruebas incluidas en los indicadores de Dirección, Disponibilidad y Descripción/Evaluación de los soportes sociales.

Recientemente, House et al, (1988) prefieren establecer una diferencia entre dos diferentes estructuras de las relaciones sociales (integración / aislamiento social y red social) y tres procesos sociales (regulación y control social, demandas y conflictos sociales, y soporte social). Para estos autores, el soporte social es sólo una de las cualidades o funciones que se derivan de establecer lazos sociales y

hace referencia a los contenidos positivos y supuestamente potenciadores de un estado de bienestar o salud: las demandas y conflictos relacionales se refieren a los aspectos negativos, que podrían ser deletéreos para la salud; y la regulación y control social se refieren al efecto de control sobre la conducta del sujeto que pueden ejercer las relaciones sociales, pudiendo derivarse del mismo resultados positivos o negativos para la salud en función del tipo de conductas que sean afectadas.

La hipótesis de que el apoyo social puede contribuir a la salud, y a la salud mental, ha despertado interés, porque implica la aceptación de un factor etiológico que es ajeno al propio individuo, que reside en su medio social. Este paradigma ha sido, durante mucho tiempo, el sustento de la psiquiatría social y actualmente de la medicina conductual (Cohen y Syme, 1985; Cohen et al, (1986); pero el principal atractivo está en que, si existiera confirmación de la hipótesis etiológica, podría aportar comprensión para el tratamiento o prevención, ya que una mejor especificación de sus ingredientes efectivos podría ser desplegada hacia grupos deficitarios en soporte social y de un demostrado alto riesgo.

#### **2.2.2.4. El efecto de los soportes sociales**

Los mecanismos mediante los cuales interviene el soporte social en la salud mental o en otras enfermedades somáticas permanecen todavía sin aclarar. A un nivel general, podría afirmarse que la falta de relaciones sociales conduce a estados psicológicos negativos, como la ansiedad y depresión. A su vez, estos estados pueden llegar a tener influencia sobre la salud, bien a través de un efecto directo sobre los procesos fisiológicos que influyen en la susceptibilidad para la enfermedad, bien mediante patrones de conducta que incrementan el riesgo para la enfermedad. El efecto beneficioso del soporte social podría basarse en el hecho de que las relaciones sociales suministrarían experiencias positivas de afecto, sensación de estabilidad y capacidad de previsión en la propia situación vital, y reconocimiento de la valía personal.

En la *función de amortiguación*, los mecanismos de actuación de los soportes sociales podrían modificar la valoración que el sujeto hace de los estresores

ambientales, afectar las autopercepciones del sujeto (modificando, en ambos casos, las cogniciones del sujeto), o bien cambiar los patrones de las conductas de manejo del estrés. Hasta hoy, no sabemos cuál es más relevante de estos posibles cambios, ni tampoco conocemos bien la relación existente entre los soportes sociales y cada una de estas variables.

En cuanto al *efecto directo y positivo*, tal vez los soportes sociales actúen sobre los sentimientos de bienestar, desarrollando a su vez, sentimientos de estabilidad y capacidad de previsión de futuro, manteniendo estados afectivos positivos, o bien suministrando apoyo en cuanto al mantenimiento de un status o reconocimiento social; es decir, proporcionando reforzadores sociales. Las investigaciones futuras deberían centrarse en descubrir cómo la integración social se relaciona con los cambios en las habilidades sociales, estados afectivos, sentimientos de competencia, autoestima, control y predicción.

#### **2.2.2.5. Instrumentos de evaluación de soporte social**

Al ser el soporte social constructo multidimensional con múltiples aspectos estructurales y funcionales, no es de sorprender que exista una gran variedad de instrumentos que buscan medir este constructo. En algunos casos, dichos instrumentos se encuentran diseñados para poblaciones específicas, lo que da como resultado instrumentos muy heterogéneos entre sí. Una revisión realizada por Terol, López, Neipp, Pastor y Martín-Aragon en el 2004 sobre 22 instrumentos, clasificándolos según las dimensiones de Tardy de 1985, mostró que los instrumentos diseñados para medir el soporte social, en realidad miden diferentes aspectos de este constructo. Por otra parte, el hecho de que las dimensiones de evaluación social que se valoran con ellos sean operativizadas de muy diversas formas dificulta el poder unificar criterios de evaluación u comparar resultados o efectos en salud sobre el soporte social de un modo más preciso.

Uno de los instrumentos más utilizados para medir el soporte social es el Inventario de Entrevistas del Soporte Social de Arizona (ASSIS). Consta de 32 ítems de autoreporte y fue construido por Manuel Barrera (1981) con el propósito de medir los índices de las redes de soporte, la satisfacción y la necesidad subjetiva

de éstas En el Perú, Rojas (1991) realizó el proceso de adaptación del ASSIS al contexto peruano en una muestra de adolescentes gestantes.

#### **2.2.2.6. Internet y el soporte social**

En cuanto a la relación entre internet y sus efectos en las interacciones diarias, Fogel, y cols. (2002) encontraron en su revisión que los usuarios frecuentes de internet muestran menores índices de comunicación familiar, mayor soledad, un gran número de estresores diarios y una mayor depresión en un largo plazo. A pesar de que el alto uso de internet llevaba a una disminución en el tamaño del círculos social local (tamaño de red - soporte social estructural), ninguna relación fue observada con el soporte social (soporte social funcional).

Varios estudios prueban que internet ofrece un gran soporte social, además de actuar como facilitador en la formación de nuevas relaciones (Parks y Floyd, 1996 en Fogel y cols., 2002).

Las relaciones construidas en base a internet no pretenden permanecer de manera on-line, sino que resultan en una interacción que busca, finalmente, concretarse en una relación cara a cara. Esto no quiere decir que las relaciones en internet tengan menor valor.

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

*Buscadores Web:* Es una página web en la que se ofrece consultar una base de datos en la cual se relacionan direcciones de páginas web con su contenido. Su uso facilita enormemente la obtención de un listado de páginas web que contienen información sobre el tema que nos interesa.

*Búsqueda de información:* son los directorios, catálogos o buscadores por categorías, que se estructuran jerárquicamente en un árbol de materias que permite visualizar los recursos descendiendo desde los temas más generales situados en

las ramas superiores, a los temas más específicos situados en las ramas inferiores. Las categorías ofrecen una lista de enlaces a las páginas que aparecen referenciadas en el buscador. Cada enlace también ofrece una breve descripción de su contenido.

*Búsqueda social:* Grado de entablamiento o ubicación de relaciones sociales a nivel personal o virtual

*Conducta:* comportamiento del individuo en relación con su medio social, la moral imperante, el ordenamiento o reglamentación existente y las costumbres de la época y del ambiente.

*Consumidor:* llámese así a la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. No es consumidor quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

*Estudiantes:* Personas que se encuentran cursando estudios en especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, Enrique Guzmán y Valle.

*Mantenimiento social:* Grado de sostenimiento de las relaciones sociales a nivel personal o virtual.

*Motivación web:* Es el interés que despierta en las personas sobre lo importante que es el uso de internet sobre todo cuando alcanzan la satisfacción o placer por lo que descubren.

*Percepción de los estudiantes:* Respuesta del estudiante, convertida en puntaje en cada uno de los factores del uso de internet y el soporte social percibido.

*Resultado social:* Grado de gestión de beneficios a través de las relaciones sociales a nivel personal o virtual.

*Soporte social percibido:* una de las concepciones más aceptadas que el soporte social es una vaga noción sobre qué las personas que están socialmente conectadas reciben.

*Transferencia de información:* Es también conocido como transmisor de información (que emite y recibe información), y que permiten a los usuarios interactuar con múltiples recursos, enviar archivos, correos electrónicos, realizar almacenamiento de información en una base de datos, mediante la conexión remota de la red, a través de protocolos que forman parte del TCP/IP.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Sistema de hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general:

Existe relación significativa entre el uso de internet y el soporte social percibido, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I.

##### 3.1.2. Hipótesis específicos:

**H<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre el uso de internet y la **búsqueda social**, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I.

**H<sub>2</sub>** Existe relación significativa entre el uso de internet y el **mantenimiento social**, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I.

**H<sub>3</sub>** Existe relación significativa entre el uso de internet y el **resultado social**, en los en estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I.

#### 3.2. Sistema de variables

**Variable 1:** Uso de internet.

**Variable 2:** Soporte social percibido.

### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de la variable 1: Uso de Internet:*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles	Rango
<b>D<sub>1</sub> Uso de internet como búsqueda de información</b>	I <sub>1</sub> Uso de buscadores de información en internet que son necesariamente páginas Web.	Del 01 al 10	Cuestionario 1: Desacuerdo 2: Indeciso 3: De Acuerdo	Mínimo puntaje (10) En Máximo puntaje (30)
	I <sub>2</sub> Múltiples buscadores web que son los más conocidos: Google, Yahoo, Altavista, Hotmail.			
	I <sub>3</sub> Motores de búsqueda de las redes sociales exclusivo buscapersonas e instituciones.			
	I <sub>4</sub> Uso de términos sueltos, frases o expresiones para buscar información en internet.			
	I <sub>5</sub> Términos específicos de temas de búsqueda, que suelen encontrar páginas web con contenido indeseable (pornografía, violencia, etc.).			
	I <sub>6</sub> Uso de texto en vez de una imagen como petición de búsqueda.			
	I <sub>7</sub> Información visual (imágenes) encontrada en la búsqueda de información por internet que ayudan a sintetizar temas específicos.			
	I <sub>8</sub> Sistemas de búsqueda por palabra clave para mejorar los motores de búsqueda de información.			
	I <sub>9</sub> Motores de búsqueda (base de datos) que localizan páginas Web mediante “robots” en la red.			
	I <sub>10</sub> Motores de búsqueda que contienen generalmente más información que los que proporciona el índice temático web.			
<b>D<sub>2</sub> Uso de internet como transferencia de información</b>	I <sub>11</sub> Transferencia de información de un punto a otro en base a los protocolos de internet a través de líneas telefónicas, conexiones satelitales o inalámbricamente.	Del 11 al 20	Cuestionario 1: Desacuerdo 2: Indeciso 3: De Acuerdo	Mínimo puntaje (10) En Máximo puntaje (30)
	I <sub>12</sub> Transferencia de información por páginas de internet que necesita poseer una cuenta de usuario y su respectiva clave.			
	I <sub>13</sub> Transferencia de información utilizando correo electrónico.			
	I <sub>14</sub> Participación en foros de discusión electrónicos, y transferencia de mensajería instantánea (chat), para obtener respuestas inmediatas.			
	I <sub>15</sub> Uso de varias cuentas o usuarios en las páginas de internet. (Llámesse Hotmail, Facebook, etc.), con el fin de recibir y transferir información de forma gratuita.			
	I <sub>16</sub> Uso de varias cuentas o usuarios en las páginas de internet, con el fin de almacenar información de forma gratuita.			
	I <sub>17</sub> Uso de los servicios de internet, con el fin de transferir (subir) o recibir (bajar) imágenes, música, texto, etc.			
	I <sub>18</sub> Uso de video llamadas (Skype, etc.) o videoconferencias para transferir información o comunicación con el resto de usuarios de internet.			
	I <sub>19</sub> Uso de servicios de alojamiento de videos (YouTube, etc.) para alojar videos personales y colectivos, subiéndolos y compartiéndolos.			
	I <sub>20</sub> Transferencia o descarga de software (libres o con licencia).			
<b>Rango Total Instrumento</b>			Mínimo puntaje (20)	Máximo puntaje (60)

**Tabla 2***Matriz de operacionalización de la variable 2: Soporte social percibido:*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>	<b>Rango</b>
<b>D<sub>1</sub> Búsqueda social</b>	<b>I<sub>1</sub></b> Registro y conexión con usuarios registrados.	Del 01 al 06	Cuestionario  1: Nunca 2: A veces 3: Siempre	Mínimo puntaje (6)  Máximo puntaje (18)
	<b>I<sub>2</sub></b> Contacto con personas de intereses comunes.			
	<b>I<sub>3</sub></b> Comunicación sin barreras culturales ni físicas.			
	<b>I<sub>4</sub></b> Ingreso a correos compartidos y respuestas a trabajos colaborativos.			
	<b>I<sub>5</sub></b> Contactos de tipo laboral, comercial y académico.			
	<b>I<sub>6</sub></b> Integración al grupo con los que poco socializan.			
<b>D<sub>2</sub> Mantenimiento social</b>	<b>I<sub>7</sub></b> Detección fácil de los agresores de la red.	Del 07 al 13	Cuestionario  1: Nunca 2: A veces 3: Siempre	Mínimo puntaje (7)  Máximo puntaje (21)
	<b>I<sub>8</sub></b> Debate de temas y acceso a chats y foros.			
	<b>I<sub>9</sub></b> Información del beneficio de las redes sociales.			
	<b>I<sub>10</sub></b> Apoyo, organización y participación en eventos.			
	<b>I<sub>11</sub></b> Uso de redes sociales para actividades académicas.			
	<b>I<sub>12</sub></b> Elección de un perfil, (personal o del "curso").			
	<b>I<sub>13</sub></b> Acceso a conocimientos propios de la materia.			
<b>D<sub>3</sub> Resultado social</b>	<b>I<sub>14</sub></b> Socialización no sólo a nivel personal sino virtual.	Del 14 al 20	Cuestionario  1: Nunca 2: A veces 3: Siempre	Mínimo puntaje (7)  Máximo puntaje (21)
	<b>I<sub>15</sub></b> Recursos más utilizados por los estudiantes.			
	<b>I<sub>16</sub></b> Propicio de aprendizaje formal, no formal e informal.			
	<b>I<sub>17</sub></b> Creación de espacios de confianza para aprendizaje.			
	<b>I<sub>18</sub></b> Cursos a enseñarse usando las redes sociales.			
	<b>I<sub>19</sub></b> Publicación de comentarios, etc., para debate e información con los demás miembros.			
	<b>I<sub>20</sub></b> Información de congresos, conferencias, etc., y confirmación de presencia o ausencia al programa.			
<b>Rango total instrumento</b>			Mínimo puntaje (20) Máximo puntaje (60)	

## CAPITULO IV

### DE LA METODOLOGÍA

#### 4.1. Enfoque de la investigación.

El enfoque que tiene la presente tesis es, cuantitativo.

Hernández, et al (2010, p. 4), señala que el enfoque cuantitativo consiste en un conjunto de procesos. Es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos. El orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño). Se miden las variables en un determinado contexto. Se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis.

Se tomó el enfoque cuantitativo porque se pretende obtener la recolección de datos para conocer o medir el fenómeno en estudio y encontrar soluciones para la misma; la cual se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretende *medir*, los fenómenos estudiados deben poder observarse o *referirse* en el “mundo real”. Hernández, et al (2010, p. 5).

## 4.2. Tipo y método de investigación

El estudio se ciñe bajo el tipo básico, al respecto Tamayo (2010) concibe:

El estudio básico, recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico. (p.8)

Asimismo, este estudio se realizó bajo el nivel correlacional, para Yuni y Urbano (2006) en estos estudios:

Se quiere demostrar la relación que existe entre dos o más variables, sin que se pueda identificar cuáles son las variables independientes y dependientes. Un estudio correlacional pretende determinar si existe relación entre las variables A, B, C y D. El propósito de un estudio de este tipo es saber cómo se puede comportar una variable, conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (p.81).

Sánchez y Reyes (2006) sostiene que “esta investigación utiliza metodología no experimental puesto que no se introduce variable experimental alguna ni se manipula o varía arbitrariamente la variable independiente” (p.68).

El método empleado en este trabajo fue:

- a) Analítico–sintético: porque se estudiaron de modo empírico–teórico cada uno de los aspectos esenciales del tema estudiado, descomponiéndolos en sus elementos,

llegando posteriormente a determinados niveles de integración, abstracción, caracterización y generalización;

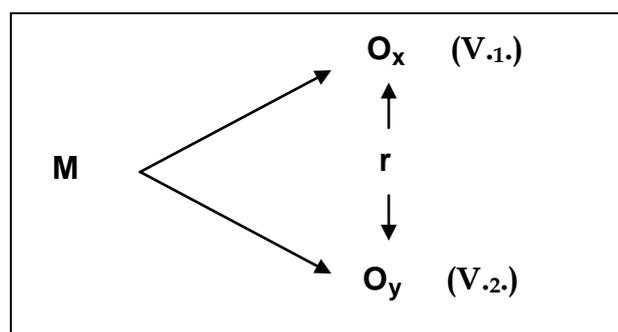
- b) Inductivo–deductivo: porque partimos de los hechos o realidades educativas concretas para definir el problema, categorizar y conceptuar; luego volvimos a los hechos con reiteración, pero cada vez mejor equipados teóricamente, ya sea en función de recolección de datos, estudio interpretativo, verificadorio, valorativo, descriptivo, de contraste y otros;
- c) Analítico–descriptivo: porque cada elemento producto del análisis (variables e indicadores, por ejemplo), se sometieron a un proceso de descripción con propósitos de definición, conceptualización y caracterización.

#### 4.3. Diseño de investigación

El diseño corresponde al descriptivo correlacional transversal, donde se describen y correlacionan las variables, Uso de internet y el Soporte social percibido. Hernández, et al (2010):

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p.151).

#### Diseño de Investigación Descriptivo – Correlacional



**En donde:**

<b>M</b>	=	Muestra de Investigación.
<b>O<sub>x</sub></b>	=	Variable 1. (Uso de internet)
<b>O<sub>y</sub></b>	=	Variable 2. (Soporte social percibido)
<b>r</b>	=	Relación entre variables.

**4.4. Descripción de la población y muestra****4.4.1. Población**

Para los fines de la presente investigación, la población estuvo conformado por **137** estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I.

**4.4.2. Muestra**

Para hallar la muestra se utilizó la técnica denominada muestreo no probabilístico, el cual se realiza bajo la siguiente premisa:

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

**Denotación:**

<b>n<sup>•</sup></b>	=	?
<b>N</b>	=	Población = 137
<b>Z</b>	=	Nivel de confianza (95%) = 1.96
<b>e</b>	=	Error permitido (5%)
<b>p</b>	=	Probabilidad de que el evento ocurra 50%
<b>q</b>	=	Probabilidad de que el evento no ocurra 50%

**Muestra de los Estudiantes:**

$$n^{\circ} = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 137}{0,05^2 \times (137 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n^{\circ} = 101$$

Para fijar la muestra proporcional fue necesario utilizar la siguiente fórmula

Formula:	Leyenda
$ni = \frac{n}{N} Ni$	$n$ = Tamaño de la muestra $ni$ = Tamaño de la submuestra $N$ = Tamaño de la población $Ni$ = Tamaño de la subpoblación

De ello resulta la siguiente tabla:

**Tabla 3.**

*Población y muestra de estudiantes al 2015-I*

ESPECIALIDAD - PROMOCIÓN	ESTUDIANTES E-5 MATRICULADOS AL 2015-I	
	POBLACIÓN	MUESTRA
TELECOM E INFORM 1ER CICLO	30	22
TELECOM E INFORM 3ER CICLO	26	19
TELECOM E INFORM 5ER CICLO	30	22
TELECOM E INFORM 7ER CICLO	30	22
TELECOM E INFORM 9ER CICLO	21	16
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>101</b>

Fuente: Oficina Central de Registro de una UNE Enrique Guzmán y Valle.

#### 4.5. Técnicas e Instrumentos de otras técnicas de recolección de información

La técnica que se utilizó fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario, que fue diseñado en base a una escala de Likert, con 20 ítems para cada variable, el

cual esta formulado con ítems positivos que medirán de forma adecuada las características de las variables.

#### **4.6. Tratamiento estadístico e interpretación de datos**

Luego de la aplicación de los instrumentos a la muestra objeto de la presente investigación y procesado la información obtenida (niveles y rangos), se procedió a analizar la información, tanto a nivel descriptivo, como a nivel inferencial, lo cual nos permitió realizar las mediciones y comparaciones necesarias para el presente trabajo,

Los análisis estadísticos se realizaron con el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences) en su última versión, que es un instrumento desarrollado por la Universidad de Chicago, el cual, en estos momentos, es el de mayor difusión y utilización entre los investigadores de América Latina.

Asimismo, se utilizó para la sistematización de los datos el paquete de Microsoft Office, específicamente, Microsoft Excel, que es un programa integrado que combina, en un solo paquete, una hoja de cálculo, gráficos y macros, bajo el sistema operativo Windows.

Para el análisis de los datos, se utilizaron tanto la estadística descriptiva como la estadística inferencial. Las operaciones estadísticas, a utilizar, serán las siguientes:

### **Media aritmética (X)**

Es una medida de tendencia central y, a la vez, es una medida descriptiva. Se simboliza como “x”. Es la suma de todos los valores de una muestra dividida por el número de casos.

### **Desviación estándar (Sx)**

Es una medida de dispersión y se simboliza como “Sx”. Se define como la raíz cuadrada de la media aritmética de la diferencia de las desviaciones elevadas al cuadrado de cada uno de los puntajes respecto de la media aritmética. Es la raíz cuadrada de la varianza.

### **Chi cuadrado: (X<sup>2</sup>)**

Esta prueba puede utilizarse incluso con datos medibles en una escala nominal. La hipótesis nula de la prueba Chi-cuadrado postula una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra.

Para realizar este contraste se disponen los datos en una tabla de frecuencias. Para cada valor o intervalo de valores se indica la frecuencia absoluta observada o empírica (O<sub>i</sub>). A continuación, y suponiendo que la hipótesis nula es cierta, se calculan para cada valor o intervalo de valores la frecuencia absoluta que cabría esperar o frecuencia esperada (E<sub>i</sub>=n·p<sub>i</sub> , donde n es el tamaño de la muestra y p<sub>i</sub> la probabilidad del i-ésimo valor o intervalo de valores según la hipótesis nula). El estadístico de prueba se basa en las diferencias entre la O<sub>i</sub> y E<sub>i</sub> y se define como:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Este estadístico tiene una distribución Chi-cuadrado con  $k-1$  grados de libertad si  $n$  es suficientemente grande, es decir, si todas las frecuencias esperadas son mayores que 5. En la práctica se tolera un máximo del 20% de frecuencias inferiores a 5.

Si existe concordancia perfecta entre las frecuencias observadas y las esperadas el estadístico tomará un valor igual a 0; por el contrario, si existe una gran discrepancia entre estas frecuencias el estadístico tomará un valor grande y, en consecuencia, se rechazará la hipótesis nula. Así pues, la región crítica estará situada en el extremo superior de la distribución Chi-cuadrado con  $k-1$  grados de libertad.

### **Prueba U de Mann-Whitney: (U)**

Es una prueba estadística no paramétrica (Hernández, et al, 2010, p. 327) y es útil cuando las mediciones se pueden ordenar en escala ordinal (es decir, cuando los valores tienden a una variable continua. Pero, no tienen una distribución normal) y resulta aplicable cuando las muestras son independientes. Este procedimiento es una buena alternativa cuando no se puede utilizar la prueba  $t$  de Student (prueba estadística paramétrica) en razón de no cumplir con los requisitos que esta prueba exige.

*La fórmula es la siguiente:*

$$U_1 = n_1 n_2 + \frac{n_1 (n_1 + 1)}{2} - \Sigma R_1$$

$$U_2 = n_1 n_2 + \frac{n_2 (n_2 + 1)}{2} - \Sigma R_2$$

#### **Dónde:**

$U_1$  y  $U_2$  = Valores estadísticos de U Mann-Whitney

$n_1$  = Tamaño de la muestra del grupo 1.

$n_2$  = Tamaño de la muestra del grupo 2.

$R_1$  = Sumatoria de los rangos del grupo 1.

$R_2$  = Sumatoria de los rangos del grupo 2.

#### **Pasos:**

Determinar el tamaño de las muestras ( $n_1$  y  $n_2$ ). Si  $n_1$  y  $n_2$  son menores que 20, se consideran muestras pequeñas, pero si son mayores que 20, se consideran muestras grandes.

Arreglar los datos en rangos del menor al mayor valor. En caso de que existan ligas o empates de rangos iguales, se deberán detectar para un ajuste posterior.

Calcular los valores de  $U_1$  y  $U_2$ , de modo que se elija el más pequeño para comparar con los críticos de U Mann-Whitney de la tabla de probabilidades asociadas con valores pequeños como los de U en la prueba de Mann-Whitney.

En caso de muestras grandes, calcular el valor Z, pues en estas condiciones se distribuye normalmente.

Decidir si se acepta o rechaza la hipótesis.

Rho de Spearman.

Coefficiente de correlación de **Spearman**. En estadística, el coeficiente de correlación de **Spearman**,  $\rho$  (**rho**) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular  $\rho$ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

La interpretación de coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson. Oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación pero no independencia. La tau de Kendall es un coeficiente de correlación por rangos, inversiones entre dos ordenaciones de una distribución normal bivalente.

#### 4.7. Procedimientos

##### **Procedimientos para el procesamiento de los datos**

El procesamiento de información implica el uso de técnicas estadísticas que facilitan el manejo de los datos obtenidos. Para ello, se recopiló la información obtenida de la aplicación de los instrumentos, presentándolos por medio de

tablas de frecuencias absolutas y relativas (porcentajes), en forma de histogramas o figuras de otro tipo.

### **Procedimientos para presentar e interpretar los datos**

Para presentar e interpretar los datos según el análisis estadístico descriptivo se elaboró tablas y figuras, con los datos empíricos y los estadígrafos hallados en dichos datos. Entre tanto, para el análisis inferencial, se realizó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney (Diferencia de medianas de dos muestras independientes) así como los diagramas de dispersión.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos

##### 5.1.1. Instrumentos de investigación

###### a) Cuestionario sobre nivel de uso de Internet

Para la variable nivel de uso de internet, se elaboró un cuestionario, el cual está dirigido a los estudiantes de Telecomunicaciones e Informática de la Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I.

Las dimensiones que evalúa el nivel de uso de internet son las siguientes:

- Uso de internet como búsqueda de información
- Uso de internet como transferencia de información

**Tabla 4**

*Tabla de especificaciones para el cuestionario sobre el nivel de uso de internet*

Dimensiones	Estructura del cuestionario		Porcentaje
	Ítems	Total	
Uso de internet como búsqueda de información	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10	10	50%
Uso de internet como transferencia de información	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	10	50%
	Total ítems	20	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 5***Niveles y rangos del cuestionario sobre el nivel de uso de internet*

<b>Niveles</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Eficiente</b>
Uso de internet como búsqueda de información	10 – 20	21 – 30	31 – 40	41 – 50
Uso de internet como transferencia de información	10 – 20	21 – 30	31 – 40	41 – 50
Nivel de uso de Internet	20 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60

Fuente: Elaboración propia.

**b) Cuestionario sobre soporte social percibido**

Para la variable Soporte social percibido, se elaboró un cuestionario de Soporte social percibido, el cual está dirigida a los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I. Las dimensiones, son las siguientes:

- Búsqueda social
- Mantenimiento social
- Resultado social

**Tabla 6***Tabla de especificaciones para el cuestionario sobre el soporte social percibido*

<b>Dimensiones</b>	<b>Estructura del cuestionario</b>		<b>Porcentaje</b>
	<b>Ítems</b>	<b>Total</b>	
Búsqueda social	1,2,3,4,5,6,7	7	35%
Mantenimiento social	7,8,9, 10,11,12,13,14	7	35%
Resultado social	15,16,17,18,19,20	6	30%
	Total ítems	20	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 7***Niveles y rangos del cuestionario sobre el soporte social percibido*

<b>Niveles</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Eficiente</b>
Búsqueda social	7 – 14	15 – 21	22 – 28	29 – 35
Mantenimiento social	7 – 14	15 – 21	22 – 28	29 – 35
Resultado social	6 – 12	13 – 18	19 – 24	25 – 30
Soporte social percibido en redes sociales	20 – 40	41 – 60	61 – 80	81 – 100

Fuente: Elaboración propia.

**5.1.2. Validez de los instrumentos**

Se realizó mediante la validez por juicio de expertos, el cual se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 8***Validez de contenido por juicio de expertos*

<b>Expertos</b>	<b>Nivel de uso de internet</b>	<b>Soporte social percibido en redes sociales</b>
Dr. Lucia Asencios Trujillo.	90.00%	90.00%
Dr. Eva Espinoza Zavala.	95.00%	95.00%
Mg. Carlos La Rosa Longobardi.	90.00%	90.00%
Dr. Armin Natividad Arroyo	95.00%	95.00%
<b>Sumatoria de los 4 expertos</b>	<b>370.00%</b>	<b>370.00%</b>
<b>Promedio de validez</b>	<b>92.50%</b>	<b>92.50%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados hallados se comparan con los de la siguiente tabla:

**Tabla 9***Valores de los niveles de validez*

Valores	Niveles de validez
91 – 100	Excelente
81 - 90	Muy bueno
71 - 80	Bueno
61 - 70	Regular
51 - 60	Malo

**Fuente:** Cabanillas A., G. (2004, p.76). Tesis “Influencia de la enseñanza directa en el mejoramiento de la gestión de alianzas estratégicas de los encuestados de Ciencias de la Educación”. UNSCH.

Al comparar los resultados siendo 92,5% s concluye que los instrumentos tienen buena validez.

### 5.1.3. Confiabilidad de los instrumentos

El cálculo de la confiabilidad por el método de consistencia interna, partió de la premisa de que si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta, se debe utilizar el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Para lo cual se siguieron los siguientes pasos:

Primero se determinó una muestra piloto de 10 sujetos, a quienes se les aplicó el instrumento, para determinar el grado de confiabilidad.

Luego, se estimó el coeficiente de confiabilidad para los instrumentos, por el método de consistencia interna, el cual consiste en hallar la varianza de cada pregunta, en este caso se halló las varianzas de las preguntas, según el instrumento.

Posteriormente se suman los valores obtenidos, se halla la varianza total y se establece el nivel de confiabilidad existente. Para lo cual se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Así tenemos:

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

Dónde:

$K$  = Número de preguntas.

$$S_i^2 = \text{Varianza de cada pregunta.}$$

$$S_t^2 = \text{Varianza total.}$$

De la observación de los valores obtenidos tenemos:

**Tabla 10**

*Nivel de confiabilidad de las encuestas, según el método de consistencia interna*

<b>Encuesta</b>	<b>Nº de ítems</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Nivel de uso de Internet	20	10	0.838
Soporte social percibido	20	10	0.893

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la tabla 11, según el SPSS, el Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable: Nivel de uso de Internet presentó una fiabilidad de 0,838, como ésta se acerca a 1 se demuestra que el instrumento tiene excelente confiabilidad, asimismo el instrumento de la variable: Soporte social percibido, presentó una fiabilidad de 0,893, como ésta se acerca a 1 se demuestra que el instrumento tiene excelente confiabilidad, los mismos que pueden ser comprendidos mediante la siguiente tabla:

**Tabla 11**

*Valores de los niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel de confiabilidad</b>
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández, R. y otros (2010). *Metodología de la investigación científica. 5ª ed.* Ciudad de México, México: McGraw Hill., pp. 438 – 439.

## 5.2. Presentación y análisis de los resultados

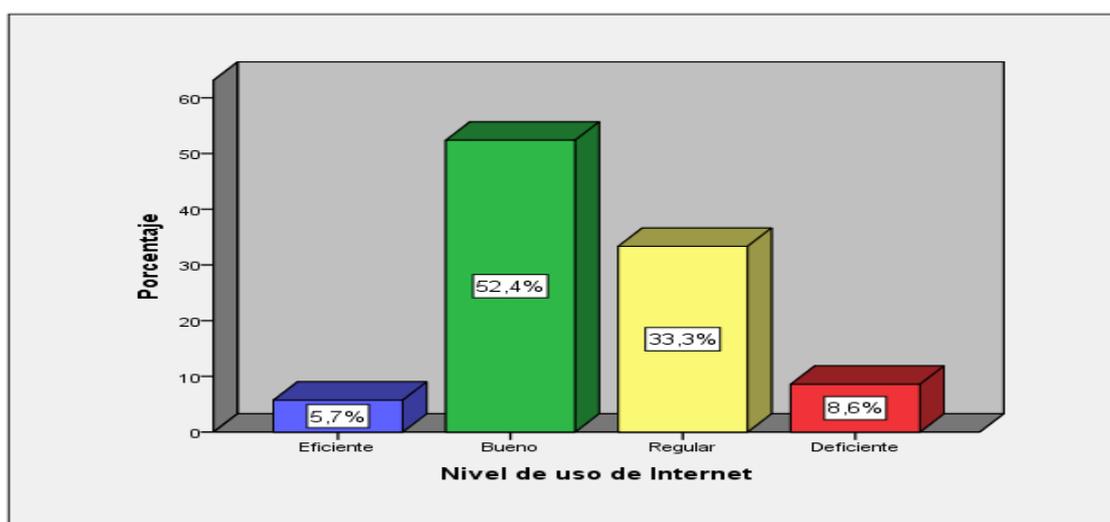
### 5.2.1. Nivel descriptivo

#### Niveles de la variable: Nivel de uso de Internet

**Tabla 12**

*Variable: Nivel de uso de Internet*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Eficiente	[51 – 60]	6	5,7%
Bueno	[41 – 50]	53	52,4%
Regular	[31 – 40]	34	33,3%
Deficiente	[20 – 30]	8	8,6%
Total		101	100.0%

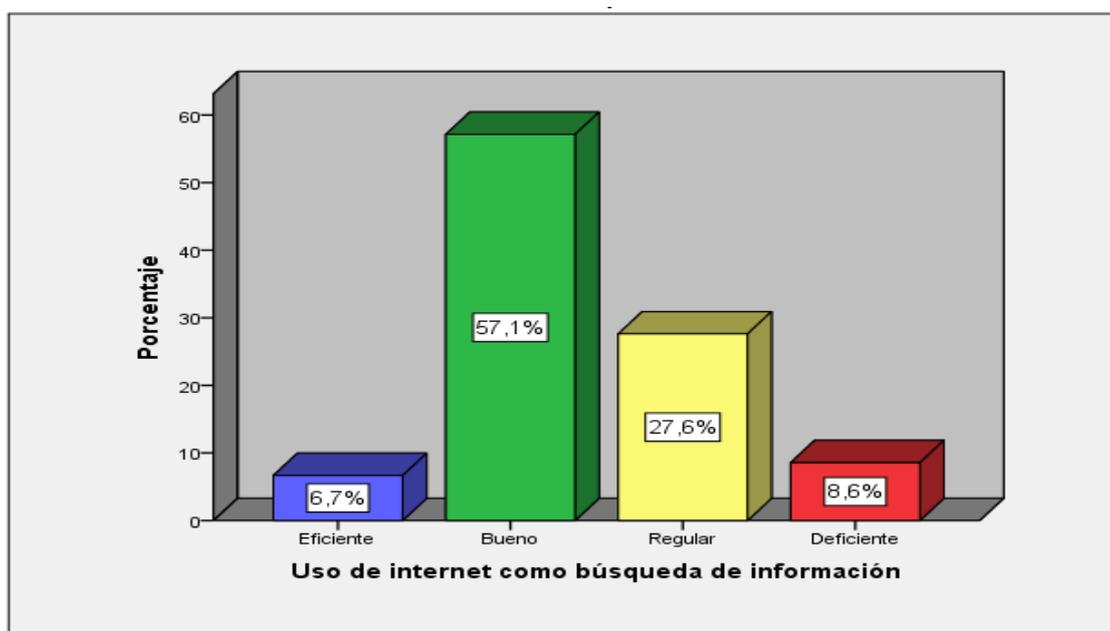


**Figura 1.** Variable: Nivel de uso de Internet

La tabla 12 y figura 1 indican que de una muestra de 101 estudiantes encuestados, el 52.4% (53) considera bueno su nivel de uso del internet, el 33.3% (34) considera regular su nivel de uso del internet, el 8.6% (8) considera deficiente su nivel de uso del internet y el 5.7% (6) considera eficiente su nivel de uso del internet. El valor de la media es 44.15, se deduce que el nivel es bueno.

**Tabla 13***Dimensión 1: Uso de internet como búsqueda de información*

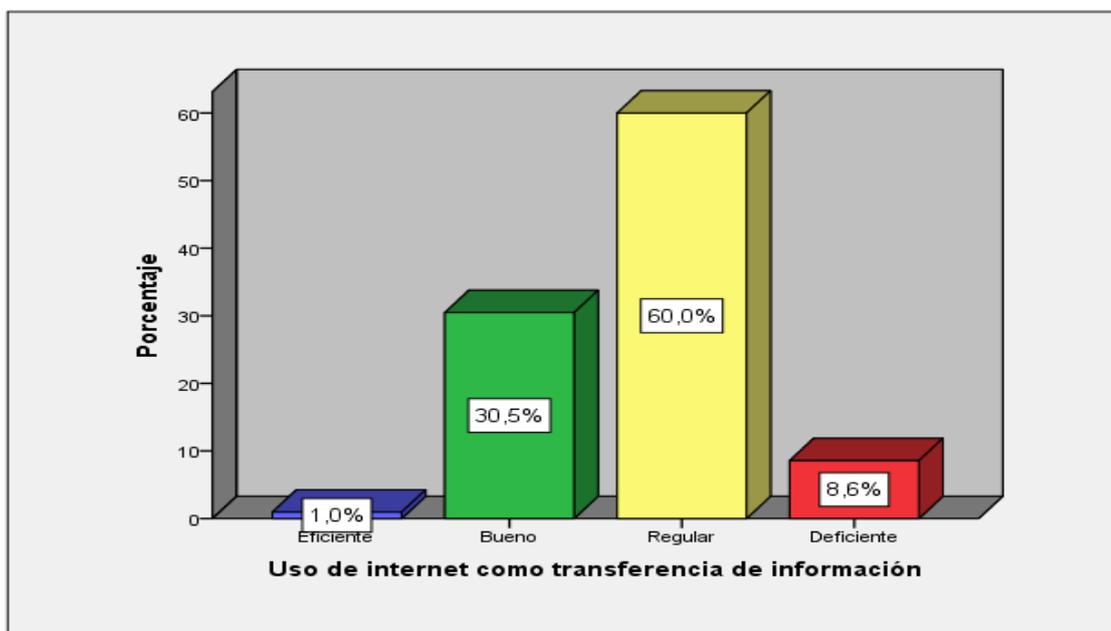
Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Eficiente	[41 – 50]	7	6,7%
Bueno	[31 – 40]	58	57,1%
Regular	[21 – 30]	28	27,6%
Deficiente	[10 – 20]	8	8,6%
Total		101	100.0%

**Figura 2.** Dimensión 1: Uso de internet como búsqueda de información

La tabla 13 y figura 2 indican que de una muestra de 101 estudiantes encuestados, el 57.1% (58) considera bueno su nivel de uso de internet como búsqueda de información, el 27.6% (28) considera regular su nivel de uso de internet como búsqueda de información, el 8.6% (8) considera deficiente su nivel de uso de internet como búsqueda de información y el 6.7% (7) considera eficiente su nivel de uso de internet como búsqueda de información. El valor de la media es 33, se deduce que el nivel es bueno.

**Tabla 14***Dimensión 2: Uso de internet como transferencia de información*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Eficiente	[41 – 50]	1	1,0%
Bueno	[31 – 40]	31	30,5%
Regular	[21 – 30]	61	60,0%
Deficiente	[10 – 20]	8	8,6%
Total		101	100.0%

**Figura 3.** Dimensión 2: Uso de internet como transferencia de información

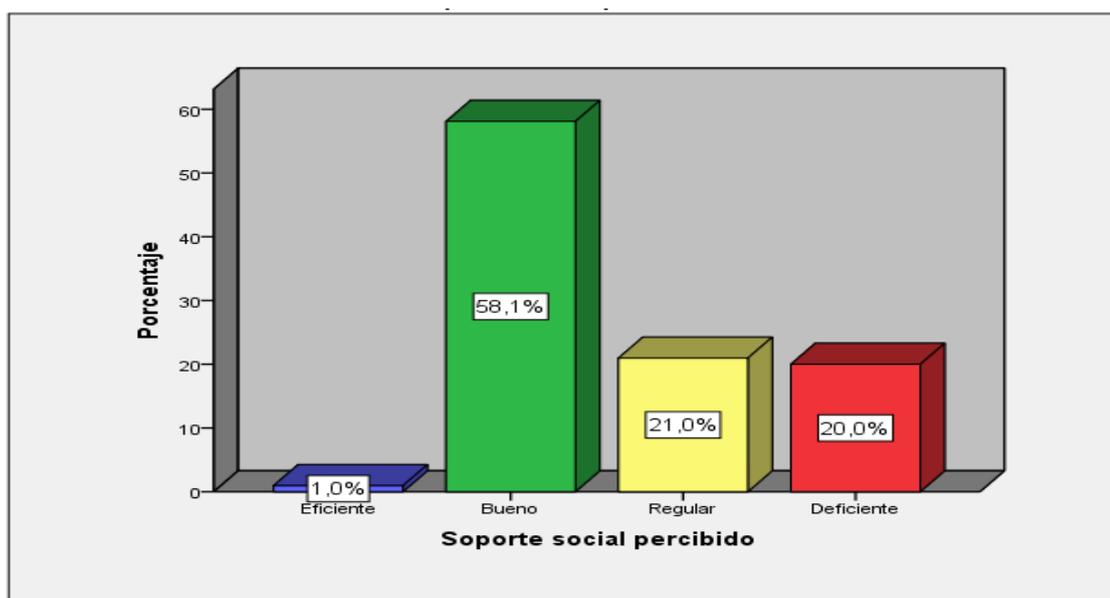
La tabla 14 y figura 3 indican que de una muestra de 101 estudiantes encuestados, el 60.0% (61) regular su nivel de uso de internet como transferencia de información, el 30.5% (31) considera bueno su nivel de uso de internet como transferencia de información, el 8.6% (8) considera deficiente su nivel de uso de internet como transferencia de información y el 1% (1) considera eficiente su nivel de uso de internet como transferencia de información. El valor de la media es 33, se deduce que el nivel es bueno.

### Niveles de la variable: Soporte social percibido

**Tabla 15**

*Variable: Soporte social percibido*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Eficiente	[81 – 100]	1	1,0%
Bueno	[61 – 80]	59	58,1%
Regular	[41 – 60]	21	21,0%
Deficiente	[20 – 40]	20	20,0%
Total		101	100,0%

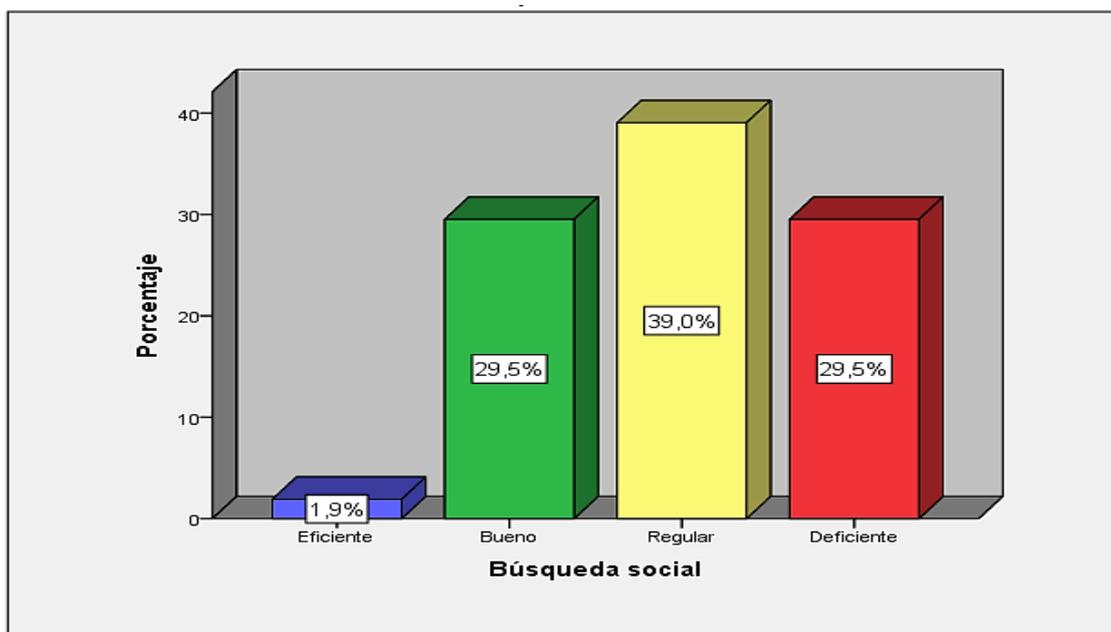


**Figura 4.** Variable: Soporte social percibido

La tabla 15 y figura 4 indican que de una muestra de 101 estudiantes encuestados, el 58.1% (59) percibe como bueno su soporte social, el 21% (21) percibe regular su soporte social, el 20% (20) percibe deficiente su soporte social y el 1% (1) percibe eficiente su soporte social. El valor de la media en las encuestas es 66, se deduce que el nivel es bueno.

**Tabla 16***Dimensión 1: Búsqueda social*

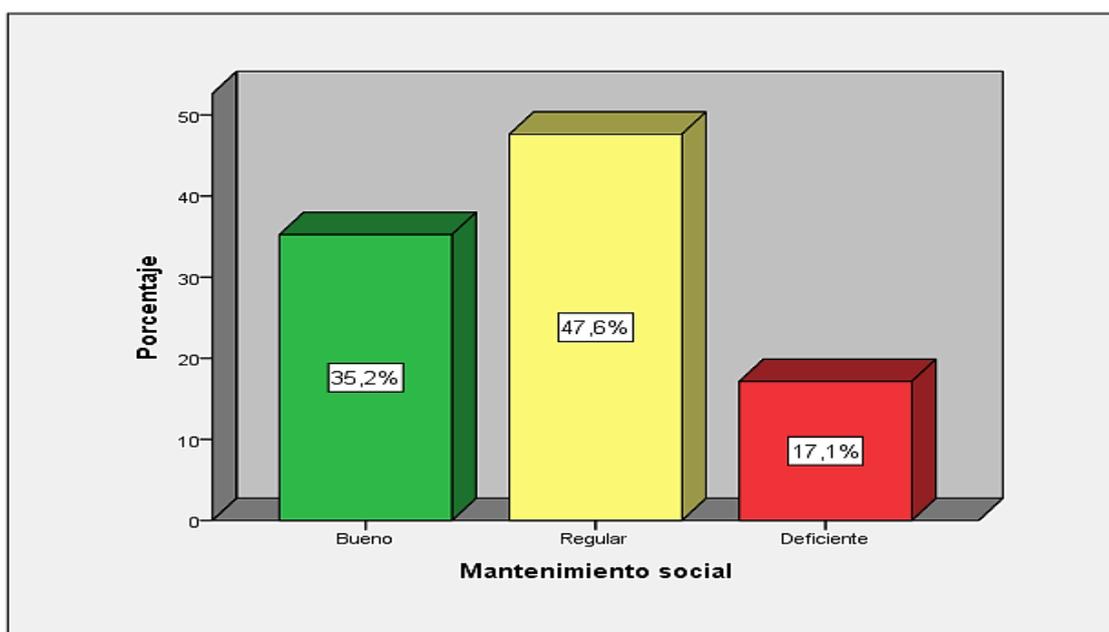
Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Eficiente	[29 – 35]	2	1,9%
Bueno	[22 – 28]	30	29,5%
Regular	[15 – 21]	39	39,0%
Deficiente	[7 – 14]	30	29,5%
Total		101	100.0%

**Figura 5.** Dimensión 1: Búsqueda social

La tabla 16 y figura 5 indican que de una muestra de 101 estudiantes encuestados, el 39.0% (39) percibe como regular su búsqueda de soporte social, el 29.5% (30) percibe como bueno su búsqueda de soporte social, el 29.5% (30) percibe como deficiente su búsqueda de soporte social y el 1.9% (2) percibe como eficiente su búsqueda de soporte social. El valor de la media en las encuestas es 20, se deduce que el nivel es regular.

**Tabla 17***Dimensión 2: Mantenimiento social*

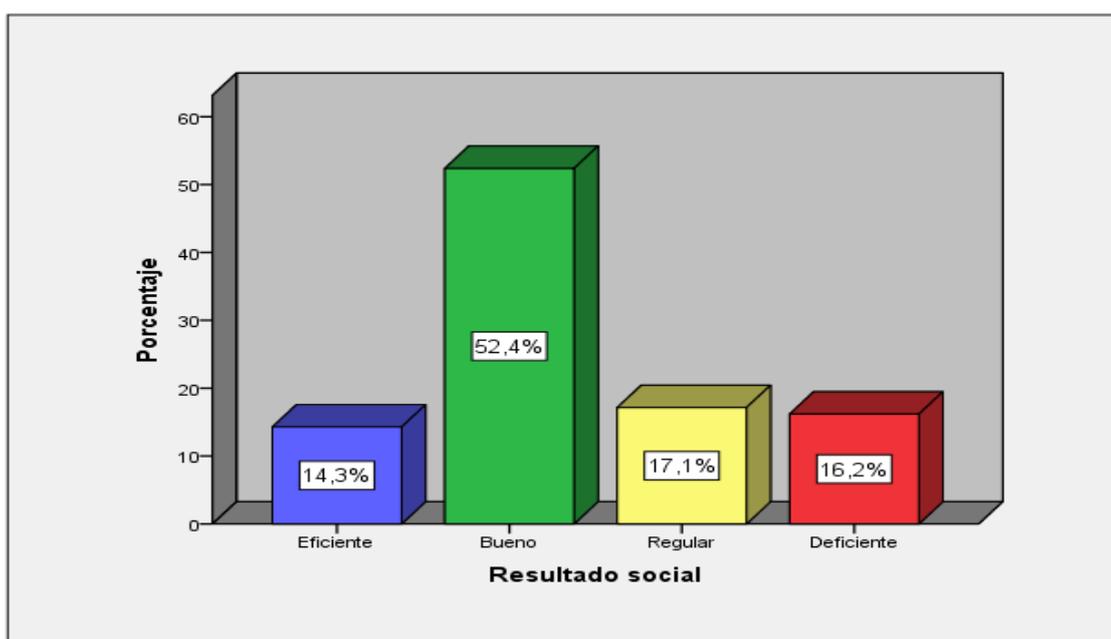
Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Eficiente	[29 – 35]	0	0.0%
Bueno	[22 – 28]	36	35,2%
Regular	[15 – 21]	48	47,6%
Deficiente	[7 – 14]	17	17,1%
Total		101	100.0%

**Figura 6.** Dimensión 2: Mantenimiento social

La tabla 17 y figura 6 indican que de una muestra de 101 estudiantes encuestados, el 47.6% (48) percibe como regular su mantenimiento de soporte social, el 35.2% (36) percibe como bueno su mantenimiento de soporte social, el 17.1% (17) percibe como deficiente su mantenimiento de soporte social y el 0% (0) percibe como eficiente su mantenimiento de soporte social. El valor de la media en las encuestas es 21, se deduce que el nivel es regular.

**Tabla 18***Dimensión 3: Resultado social*

Niveles	Rango	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Relativa (%)
Eficiente	[25 – 30]	15	14,3%
Bueno	[19 – 24]	53	52,4%
Regular	[13 – 18]	17	17,1%
Deficiente	[6 – 12]	16	16,2%
Total		101	100.0%

**Figura 7.** Dimensión 3: *Resultado social*

La tabla 18 y figura 7 indican que de una muestra de 101 estudiantes encuestados, el 52.4% (53) percibe como bueno su resultado de soporte social, el 17.1% (17) percibe como regular su resultado de soporte social, el 16.2%(16) percibe como deficiente su resultado de soporte social y el 14.3% (15) percibe como eficiente su resultado de soporte social. El valor de la media en las encuestas es 23, se deduce que el nivel es bueno.

## 5.2.2. Nivel inferencial

### 5.2.2.1. Prueba estadística para la determinación de la normalidad

Para esta etapa se tendrá en cuenta el estadístico Kolmogorov-Smirnov(a) de bondad de ajuste. Para ello se llevaron los datos al software estadístico SPSS y mediante su aplicación de pruebas de normalidad se halló la siguiente tabla:

**Tabla 19**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov – Smirnov (a)		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de uso de Internet	0,166	101	0,000
Soporte social percibido	0,201	101	0,000

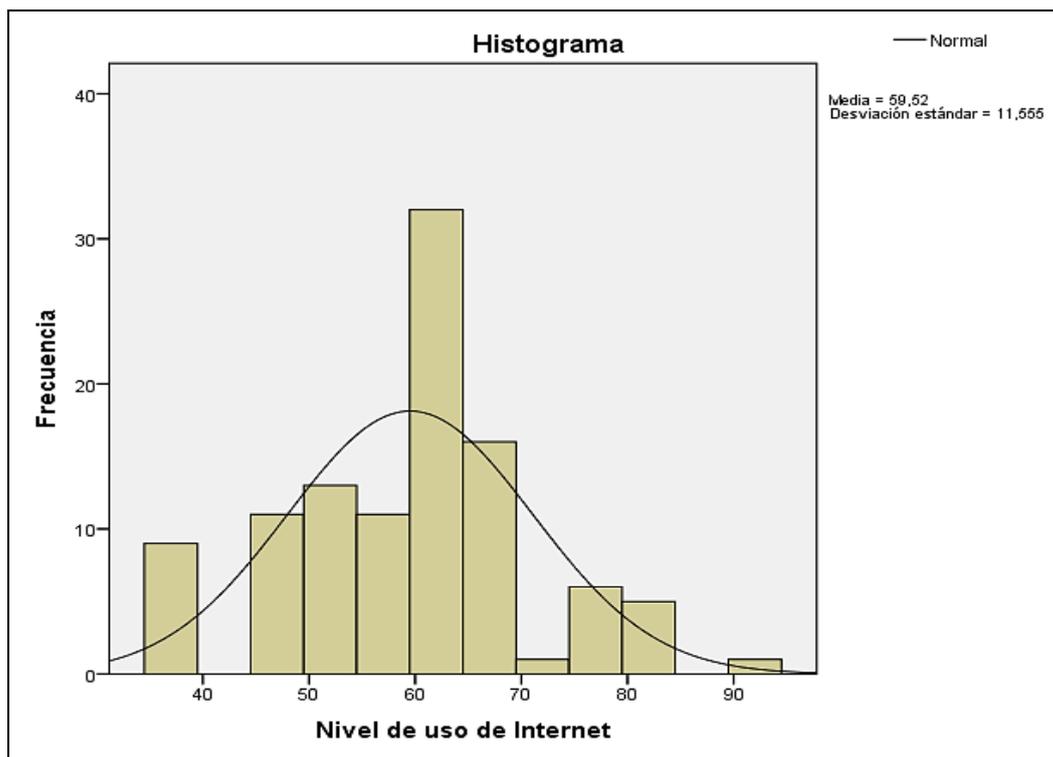
Entonces sí:

Sig. > 0,05; se acepta que los datos tienen distribución normal

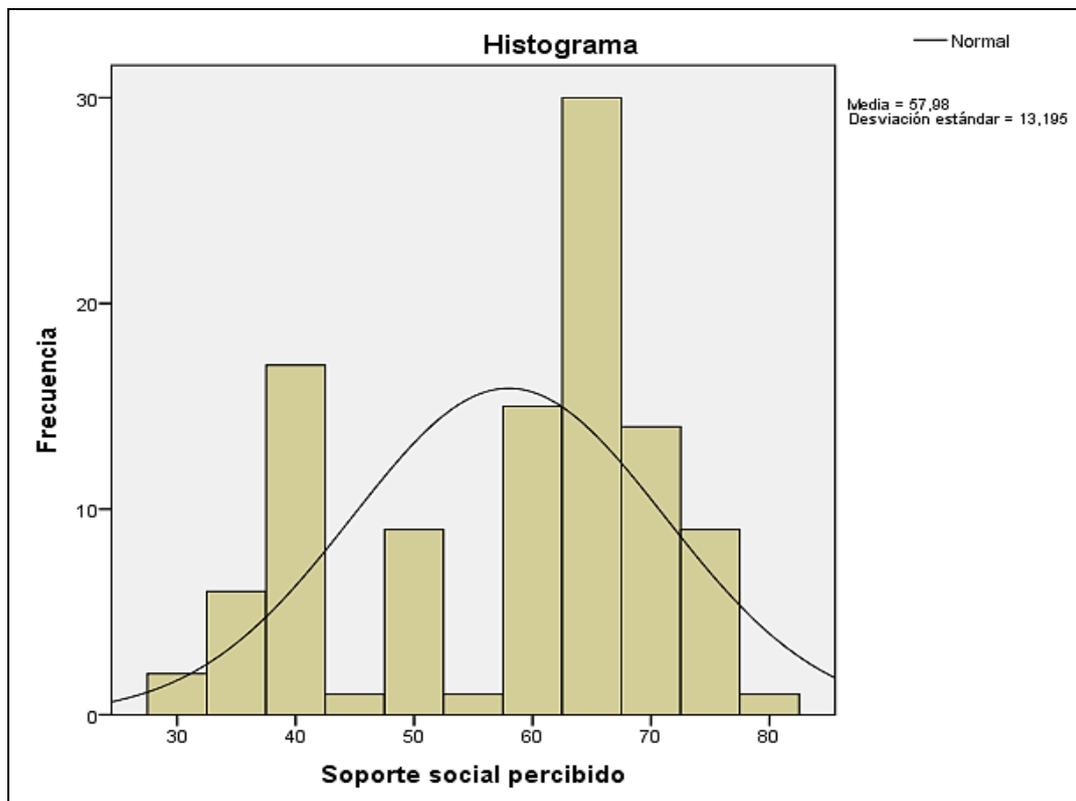
Sig. < 0,05; se acepta que los datos no tienen distribución normal

Como el valor significativo en ambos casos es 0,000 y 0,000; entonces Sig. < 0,05; se acepta que los datos no tienen distribución normal.

En este sentido, comprobada la distribución no normal de los datos, se opta por utilizar estadísticos no paramétricos para probar la hipótesis en este caso Chi cuadrado y Rho de Spearman.



**Figura 9.** Distribución de frecuencias de los puntajes del cuestionario sobre el nivel de uso de internet



**Figura 10.** Distribución de frecuencias de los puntajes del cuestionario sobre soporte social percibido

### 5.2.2.2. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis General

##### Paso 1: Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No, existe relación significativa entre el uso de internet y el soporte social percibido.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre el uso de internet y el soporte social percibido.

##### Paso 2: Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

##### Paso 3: Prueba estadística

**Tabla 20**

*Tabla de contingencia: Nivel de uso de Internet \* Soporte social percibido*

Nivel de uso de Internet	Soporte social percibido								Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Eficiente	0	0%	0	0%	5	4.8%	1	1%	6	5.7%
Bueno	0	0%	9	8.6%	44	43.8%	0	0%	53	52.4%
Regular	11	11.4%	12	12.4%	10	9.5%	0	0%	33	33.3%
Deficiente	9	8.6%	0	0%	0	0%	0	0%	9	8.6%
Total	20	20%	21	21%	59	58.1%	1	1%	101	100%

Chi cuadrado = 86.460 g.l. = 9 p = 0,000 < 0,05  
Correlación Rho de Spearman = 0.869

##### Paso 4: Interpretación

- Interpretación de la tabla de contingencia

De los encuestados que tienen un nivel eficiente en el uso de internet, un 1% percibe un nivel eficiente en su soporte social, y otro 4.8% percibe también un nivel bueno; asimismo de los estudiantes encuestados que tienen un nivel bueno en el uso de internet, un 43.8% percibe un nivel bueno en su soporte social, y otro 8.6% percibe también un nivel regular; de igual modo de los estudiantes encuestados que tienen un nivel regular en el uso de internet, un 12.4% percibe un nivel regular en su soporte social, un 11.4% percibe un nivel deficiente, y un 9.5% percibe también un nivel bueno; finalmente de los estudiantes encuestados que tienen un nivel deficiente en el uso de internet, un 8.6% percibe tener un nivel deficiente en su soporte social.

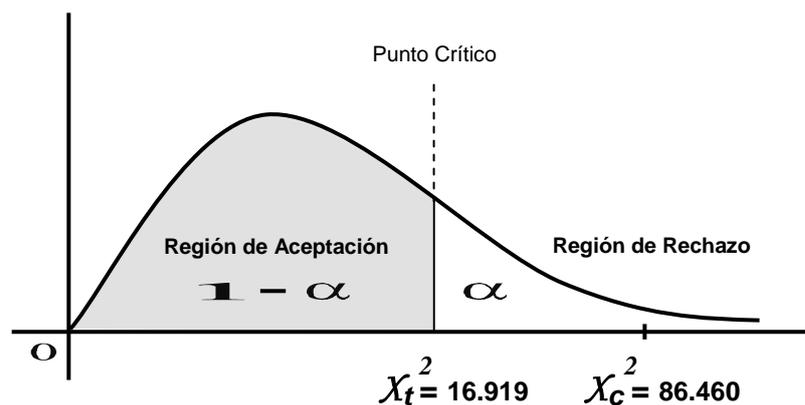
- *Interpretación del Chi cuadrado:*

Determinación de la región crítica y el análisis gráfico.

Sí: 
$$X^2_{\text{calculado}} < X^2_{\text{tabla}} \Rightarrow H_0 \in RA$$

$$X^2_{\text{calculado}} > X^2_{\text{tabla}} \Rightarrow H_0 \in RR$$

Análisis Gráfico:

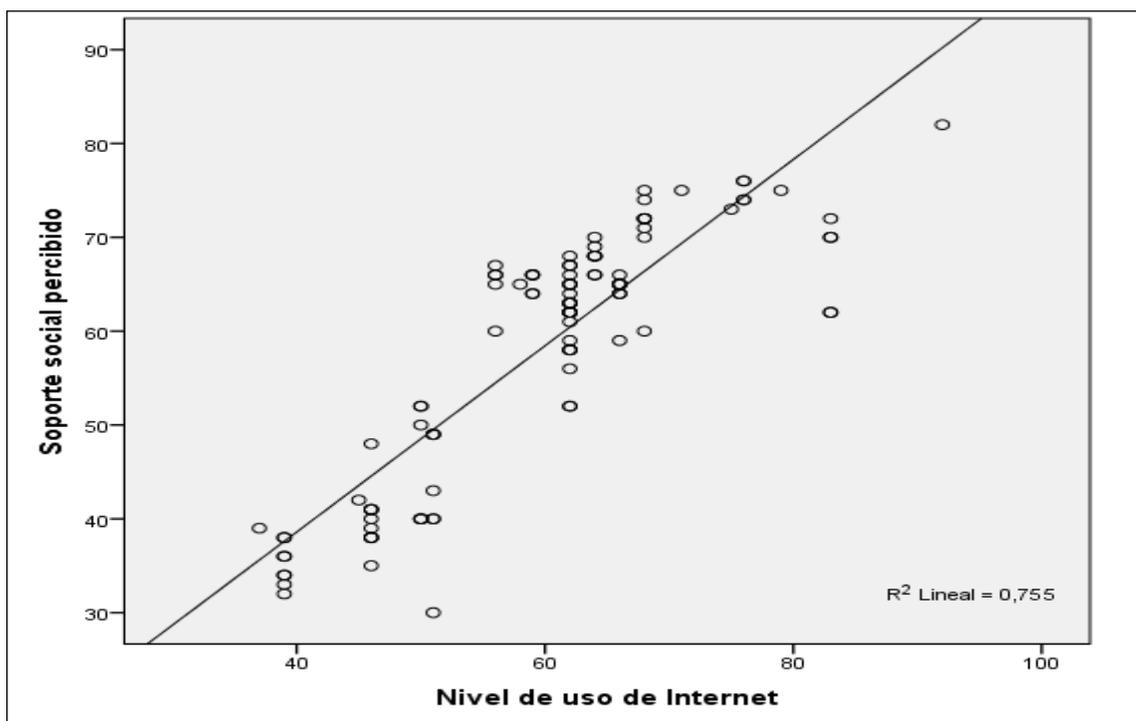


Debido a que:  $X^2_c = 86.460 > X^2_{\text{tabla}} = 16.919$ ; g.l. = 9, y además \*p-valor = 0.00 < 0.05, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), y en consecuencia aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

Asimismo, asumiendo que el valor  $p = 0,000$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, diciendo que: Existe relación significativa entre el uso de internet y el soporte social percibido.

- *Interpretación del Rho de Spearman*

En la figura se observa que el nivel de uso de internet está relacionada directamente con el soporte social percibido, es decir que a mayores niveles de uso de internet existirán mayores niveles de soporte social percibido, y considerando que la correlación de Spearman es 0.869 ésta representa una correlación positiva considerable; el cual al elevar  $r^2$  se obtiene una varianza de factores comunes  $r^2 = 0.755$  que es una varianza compartida del 75.5% (Hernández, Fernández y Baptista. 2010, p. 313).



**Figura 10.** Diagrama de dispersión: Nivel de uso de Internet vs Soporte social percibido.

**Paso 5: Toma de decisión**

En consecuencia se verifica que: Existe relación significativa entre el uso de internet y el soporte social percibido, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I

**Hipótesis Específica 1****Paso 1: Hipótesis estadísticas**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No, existe relación significativa entre el uso de internet y la búsqueda social.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre el uso de internet y la búsqueda social.

**Paso 2: Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$** **Paso 3: Prueba estadística****Tabla 21**

*Tabla de contingencia: Nivel de uso de Internet \* Búsqueda social*

Nivel de uso de Internet	Búsqueda social								Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Eficiente	0	0%	0	0%	5	4.8%	1	1%	6	5.7%
Bueno	0	0%	32	31.4%	20	20%	1	1%	53	52.4%
Regular	21	21%	7	4.7%	5	4.7%	0	0%	33	33.3%
Deficiente	9	8.6%	0	0%	0	0%	0	0%	9	8.6%
Total	30	29.5%	39	39%	30	29.5%	2	1.9%	101	100%

Chi cuadrado = 81,108 g.l. = 9 p = 0,000 < 0,05  
Correlación Rho de Spearman = 0.826

#### Paso 4: Interpretación

- *Interpretación de la tabla de contingencia*

De los encuestados que tienen un nivel eficiente en el uso de internet, un 1% percibe un nivel eficiente en la búsqueda de su soporte social, y otro 4.8% percibe también un nivel bueno; asimismo de los estudiantes encuestados que tienen un nivel bueno en el uso de internet, un 20.0% percibe un nivel bueno en la búsqueda de su soporte social, un 31.4% percibe un nivel regular, y un 1% percibe también un nivel eficiente; de igual modo de los estudiantes encuestados que tienen un nivel regular en el uso de internet, un 4.6% percibe un nivel regular en la búsqueda de su soporte social, un 21.0% percibe un nivel deficiente, y un 4.8% percibe también un nivel bueno; finalmente de los estudiantes encuestados que tienen un nivel deficiente en el uso de internet, un 8.6% percibe tener un nivel deficiente en la búsqueda de su soporte social.

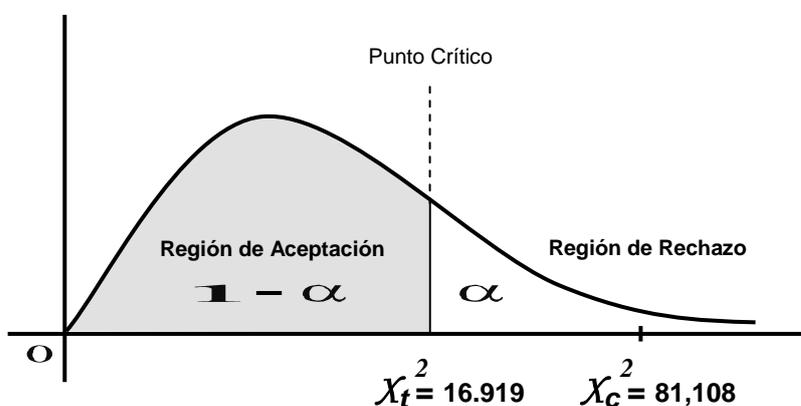
- *Interpretación del Chi cuadrado:*

Determinación de la región crítica y el análisis gráfico.

Sí: 
$$X^2_{\text{calculado}} < X^2_{\text{tabla}} \Rightarrow H_0 \in RA$$

$$X^2_{\text{calculado}} > X^2_{\text{tabla}} \Rightarrow H_0 \in RR$$

Análisis Gráfico:

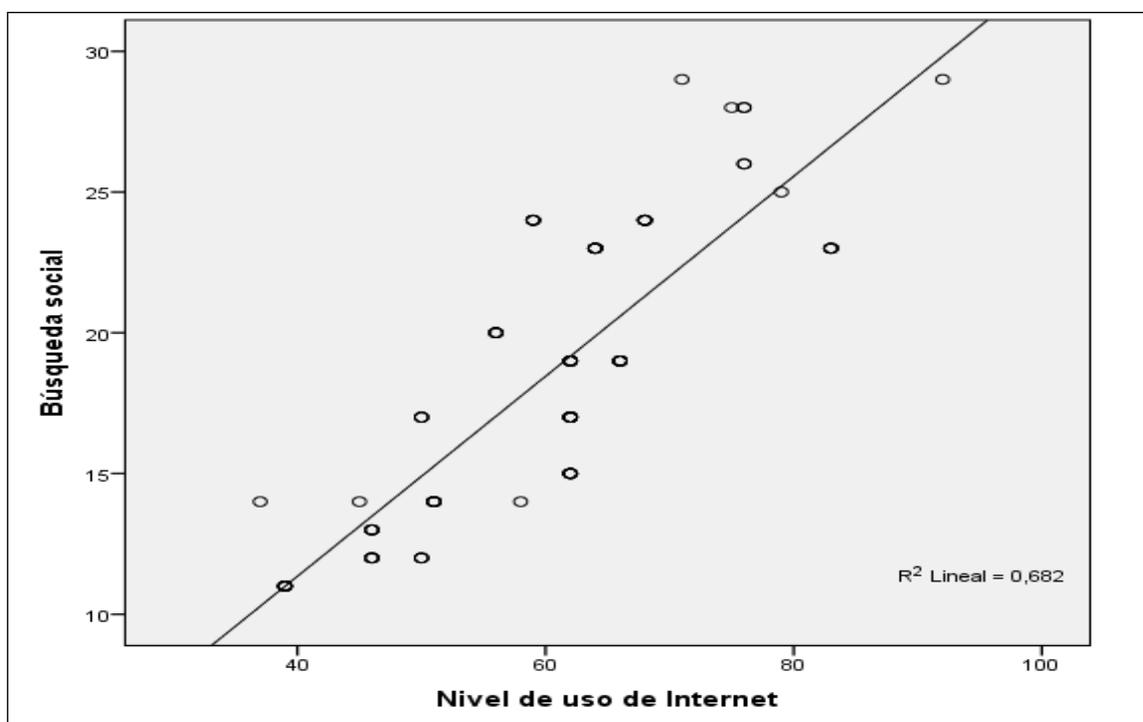


Debido a que:  $X_c^2 = 81.108 > X_{tabla}^2 = 16.919$  ; g.l. = 9, y además \*p-valor = 0.00 < 0.05, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), y en consecuencia aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

Asimismo, asumiendo que el valor  $p = 0,000$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, diciendo que: Existe relación significativa entre el uso de internet y la búsqueda social.

- *Interpretación del Rho de Spearman*

En la figura se observa que el nivel de uso de internet está relacionada directamente con la búsqueda de soporte social, es decir que a mayores niveles de uso de internet existirán mayores niveles de búsqueda de soporte social, y considerando que la correlación de Spearman es 0.826 ésta representa una correlación positiva considerable; el cual al elevar  $r^2$  se obtiene una varianza de factores comunes  $r^2 = 0.682$  que es una varianza compartida del 68.2% (Hernández, Fernández y Baptista. 2010, p. 313).



**Figura 11.** Diagrama de dispersión: Nivel de uso de Internet vs Búsqueda social.

## Hipótesis Específica 2

### Paso 1: Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No, existe relación significativa entre el uso de internet y el mantenimiento social.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre el uso de internet y el mantenimiento social.

**Paso 2:** Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

**Paso 3:** Prueba estadística

**Tabla 22**

*Tabla de contingencia: Nivel de uso de Internet \* Mantenimiento social*

Nivel de uso de Internet	Mantenimiento social								Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Eficiente	0	0%	2	1.9%	4	3.8%	0	0%	6	5.7%
Bueno	1	1%	24	23.8%	28	27.6%	0	0%	53	52.4%
Regular	11	11.4%	18	18.1%	4	3.8%	0	0%	33	33.3%
Deficiente	5	4.8%	4	3.8%	0	0%	0	0%	9	8.6%
Total	17	17.1%	48	47.6%	36	35.2%	0	0%	101	100%

Chi cuadrado = 38.225 g.l. = 6 p = 0,000 < 0,05  
Correlación Rho de Spearman = 0.756

### Paso 4: Interpretación

- *Interpretación de la tabla de contingencia*

En la tabla 23 se puede observar que de los estudiantes encuestados que tienen un nivel eficiente en el uso de internet, un 1.9% percibe un nivel regular en el mantenimiento de su soporte social, y otro 3.8% percibe también un nivel bueno;

asimismo de los estudiantes encuestados que tienen un nivel bueno en el uso de internet, un 27.6% percibe un nivel bueno en el mantenimiento de su soporte social, un 23.8% percibe un nivel regular, y un 1% percibe también un nivel deficiente; de igual modo de los estudiantes encuestados que tienen un nivel regular en el uso de internet, un 3.8% percibe un nivel bueno en el mantenimiento de su soporte social, un 18.1% percibe un nivel regular, y un 11.4% percibe también un nivel deficiente; finalmente de los estudiantes encuestados que tienen un nivel deficiente en el uso de internet, un 4.8% percibe tener un nivel deficiente en el mantenimiento de su soporte social, y un 3.8% percibe un nivel regular.

- *Interpretación del Chi cuadrado:*

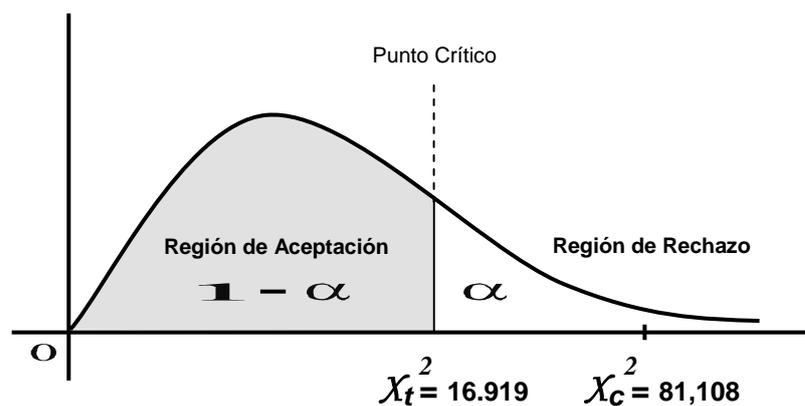
Determinación de la región crítica y el análisis gráfico.

Sí:

$$X^2_{\text{calculado}} < X^2_{\text{tabla}} \Rightarrow H_0 \in RA$$

$$X^2_{\text{calculado}} > X^2_{\text{tabla}} \Rightarrow H_0 \in RR$$

Análisis Gráfico:

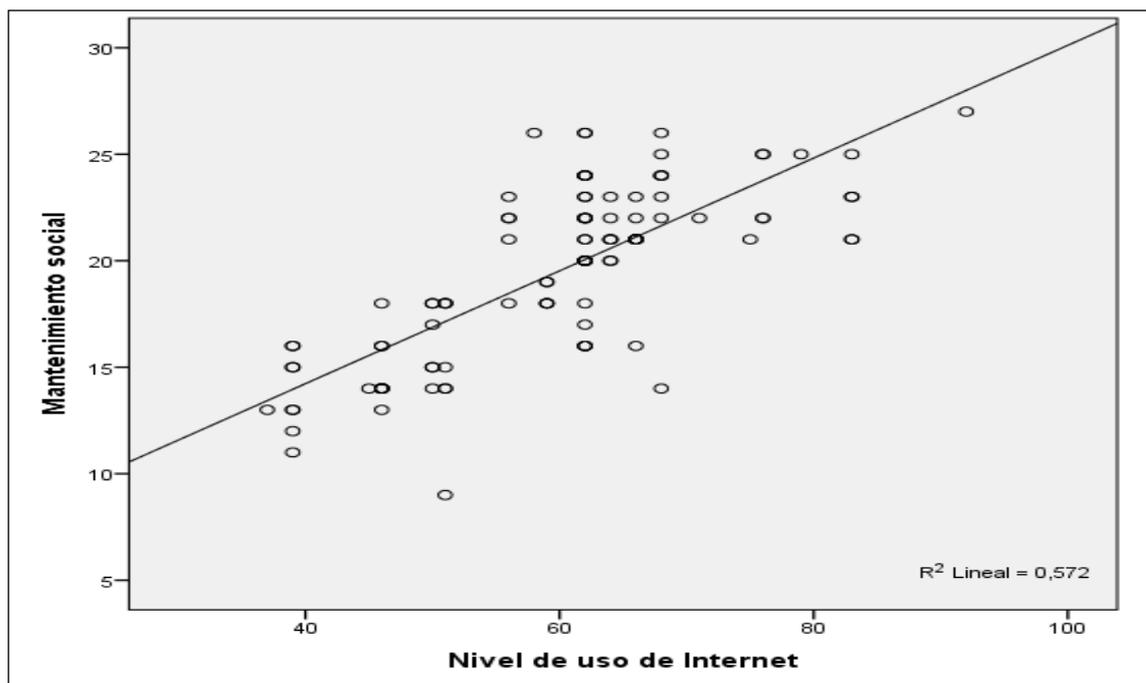


Debido a que:  $X^2_c = 38.225 > X^2_{\text{tabla}} = 12.59$  ; g.l. = 9, y además \*p-valor = 0.00 < 0.05, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), y en consecuencia aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

Asimismo, asumiendo que el valor  $p = 0,000$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, diciendo que: Existe relación significativa entre el uso de internet y el mantenimiento social.

- *Interpretación del Rho de Spearman*

En la figura se observa que el nivel de uso de internet está relacionada directamente con el mantenimiento de soporte social, es decir que a mayores niveles de uso de internet existirán mayores niveles de mantenimiento de soporte social, y considerando que la correlación de Spearman es 0.756 ésta representa una correlación positiva considerable; el cual al elevar  $r^2$  se obtiene una varianza de factores comunes  $r^2 = 0.572$  que es una varianza compartida del 57.2% (Hernández, Fernández y Baptista. 2010, p. 313).



**Figura 12.** Diagrama de dispersión: Nivel de uso de Internet vs Mantenimiento social.

### Hipótesis Específica 3

#### Paso 1: Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No, existe relación significativa entre el uso de internet y el resultado social.

Hipótesis Alterna ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre el uso de internet y el resultado social.

**Paso 2:** Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

**Paso 3:** Prueba estadística

**Tabla 23**

*Tabla de contingencia: Nivel de uso de Internet \* Resultado social*

Nivel de uso de Internet	Resultado social								Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Eficiente	0	0%	2	1.9%	3	2.9%	1	1%	6	5.7%
Bueno	0	0%	0	0%	40	40%	13	12.4%	53	52.4%
Regular	7	7.6%	15	15.2%	10	9.5%	1	1%	33	33.3%
Deficiente	9	8.6%	0	0%	0	0%	0	0%	9	8.6%
Total	16	16.2%	17	17.1%	53	52.4%	15	14.3%	101	100%

Chi cuadrado = 100.862 g.l. = 6 p = 0,000 < 0,05  
Correlación Rho de Spearman = 0.784

#### Paso 4: Interpretación

- *Interpretación de la tabla de contingencia*

Los encuestados que tienen un nivel eficiente en el uso de internet, un 1.0% percibe un nivel eficiente en el resultado de su soporte social, un 2.9% percibe un nivel bueno, y otro 1.9% percibe también un nivel regular; asimismo de los

estudiantes encuestados que tienen un nivel bueno en el uso de internet, un 40.0% percibe un nivel bueno en el resultado de su soporte social, y un 12.4% percibe también un nivel eficiente; de igual modo de los estudiantes encuestados que tienen un nivel regular en el uso de internet, un 15.2% percibe un nivel regular en el resultado de su soporte social, un 9.5% percibe un nivel bueno, y un 7.6% percibe también un nivel deficiente; finalmente de los estudiantes encuestados que tienen un nivel deficiente en el uso de internet, un 8.6% percibe tener un nivel deficiente en el resultado de su soporte social.

- *Interpretación del Chi cuadrado:*

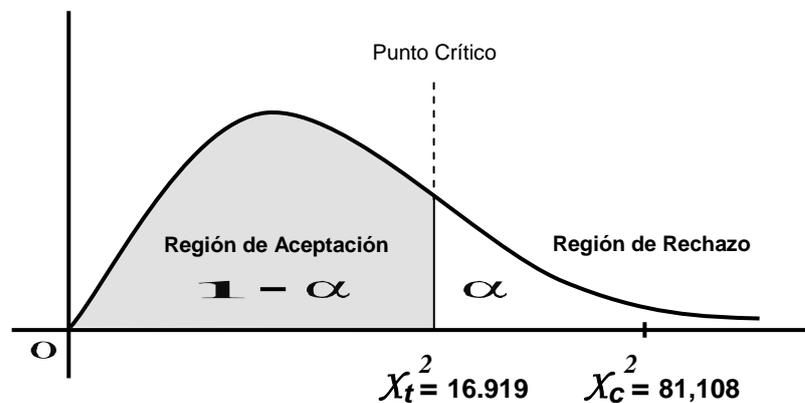
Determinación de la región crítica y el análisis gráfico.

Sí:

$$X^2_{\text{calculado}} < X^2_{\text{tabla}} \Rightarrow H_0 \in RA$$

$$X^2_{\text{calculado}} > X^2_{\text{tabla}} \Rightarrow H_0 \in RR$$

Análisis Gráfico:

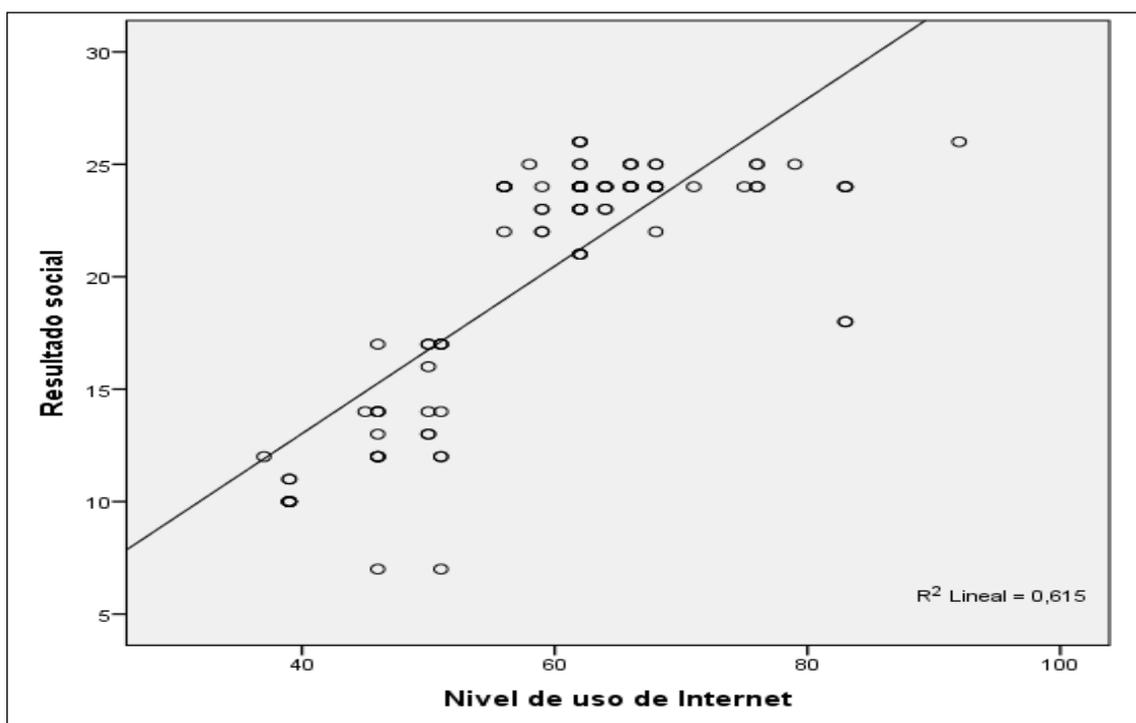


Debido a que:  $X^2_c = 100.862 > X^2_{\text{tabla}} = 16.919$  ; g.l. = 9, y además \*p-valor = 0.00 < 0.05, existe evidencia para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), y en consecuencia aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

Asimismo, asumiendo que el valor  $p = 0,000$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, diciendo que: Existe relación significativa entre el uso de internet y el resultado social.

- *Interpretación del Rho de Spearman*

En la figura se observa que el nivel de uso de internet está relacionada directamente con el resultado de soporte social, es decir que a mayores niveles de uso de internet existirán mayores niveles de resultado de soporte social, y considerando que la correlación de Spearman es 0.784 ésta representa una correlación positiva considerable; el cual al elevar  $r^2$  se obtiene una varianza de factores comunes  $r^2 = 0.615$  que es una varianza compartida del 61.5% (Hernández, Fernández y Baptista. 2010, p. 313).



**Figura 13.** Diagrama de dispersión: Nivel de uso de Internet vs Resultado social.

### 5.3. Discusión de resultados

En el resultado de la investigación sobre la hipótesis general, se cuenta con razones suficientes para afirmar que existe una correlación positiva considerable ( $r=0.869$ ) entre el uso de internet y el soporte social percibido, en los estudiantes

de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I, asimismo como resultado de la investigación a nivel de hipótesis específicas, se comprobó que existe correlación positiva considerable en la primera ( $r=0.826$ ), segunda ( $r=0.756$ ), y tercera hipótesis específica ( $r=0.784$ ). Al respecto:

Por otro lado se halló que existe relación directa entre el nivel de uso de internet y el soporte social percibido en una muestra de estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I, al respecto, se ha encontrado como relación más resaltante que el 43.8% de los estudiantes encuestados, es decir (4 de cada 10 estudiantes) tienen un nivel bueno en el uso de internet y tiene un nivel bueno en la búsqueda, mantenimiento, y resultado del soporte social.

Este resultado aunque poco alentador, es explicable toda vez que muy a pesar que para nuestros tiempos, en los que ya no es un lujo tener un equipo tecnológico conectado a la red, aún se desconoce por completo los beneficios que trae el internet en este objetivo, objetivo que no solamente sirve para realizar búsquedas de información sino también sirve para realizar transferencias de información, mediante redes sociales, redes profesionales, correos electrónicos, plataformas abiertas, etc., que bien puede acercarnos a personas que comparten nuestros mismos intereses, no solo para realizarlo como búsqueda de soporte social, sino también para mantener esta relación social, e incluso para alcanzar logros o resultados del entablamiento de relaciones sociales.

Estos resultados encontrados en nuestra investigación, son congruentes con otros a nivel de evaluaciones, tal es el caso con los resultados hallados por Kina, H. (2011), en su tesis: *Relación entre soporte social percibido y nivel de uso de internet de cachimbos en una universidad particular de Lima*; quien encontró resultados que evidencian una relación alta entre el Nivel de uso de Internet y el Soporte Social percibido.

Asimismo Kina, encontró relación entre el factor Mantenimiento social y Soporte Social Percibido tanto en Facebook como en Mensajería instantánea. Aunque no encontró diferencias significativas en el nivel de uso de Internet entre hombres y mujeres en el puntaje general, aunque si en los factores Búsqueda Social y Mantenimiento Social. De la misma manera, encontró diferencias significativas en el soporte social percibido en Facebook entre hombres y mujeres, mas no en el Soporte Social Percibido en mensajería instantánea.

Por último, Kina encontró que el nivel de uso de internet tiene una relación mayor que el tiempo de uso con el soporte social percibido. Es decir, se viene utilizando el internet no con la finalidad de generar soporte social sino de pasatiempo u otro tipo de servicio, asimismo en los múltiples estudios que se han realizado (Taípe, 2008), se ha observado que solo miden la variable nivel de uso de internet en base a la frecuencia o al número de horas que permanece un sujeto en ella y no a lo que realmente se hace cuando se está conectado a esta red; asimismo y para el caso de la variable soporte social, se ha encontrado instrumentos que solo miden el logro o beneficio que trae tener un soporte social o relación social, y no hacen hincapié a lo que realmente se debe medir en esta variable, como lo es la forma de cómo se busca o consigue un soporte social, además de mantener o conservar dicho soporte social, con la realidad final de poder lograr como resultado brindar y recibir soporte social a un grupo o red de amistades nuevas y antiguas.

## Conclusiones

- Primero.** Existe relación significativa entre el uso de internet y el soporte social percibido, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I. ( $p < 0.05$  y Rho de Spearman = 0.869, correlación positiva considerable entre las variables; con una varianza compartida del 75.5%).
- Segundo.** Existe relación significativa entre el uso de internet y la búsqueda social, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I. ( $p < 0.05$  y Rho de Spearman = 0.826, correlación positiva considerable entre las variables; con una varianza compartida del 68.2%).
- Tercero.** Existe relación significativa entre el uso de internet y el mantenimiento social, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I ( $p < 0.05$  y Rho de Spearman = 0.756, correlación positiva considerable entre las variables; con una varianza compartida del 57.2%).
- Cuarto.** Existe relación significativa entre el uso de internet y el resultado social, en los estudiantes de la especialidad de Telecomunicaciones e Informática, Universidad Nacional de Educación, durante el ciclo académico 2015-I ( $p < 0.05$  y Rho de Spearman = 0.784, correlación positiva considerable entre las variables; con una varianza compartida del 78.4%).

## Recomendaciones

El desarrollo de la presente investigación, nos permite recomendar lo siguiente:

- Primero.** Las organizaciones educativas deben estar en constante evolución buscando estrategias pedagógicas, metodológicas y didácticas, con la ayuda de tecnologías informáticas que efective su labor tanto de enseñanza para los docentes como de aprendizaje para los estudiantes, debiendo recurrir necesariamente a instrumentos como las redes sociales.
- Segundo.** Se debe institucionalizar en cada Organismo Educativo del país, el desarrollo de estrategias de enseñanza y aprendizaje con el uso de redes sociales, yendo de menos a más, sobre todo por el beneficio que da su buen uso, dado que sin control, podrían devorar todo el tiempo de una persona haciéndole que está pase la vida delante de la pantalla, sin sentido.
- Tercero.** Si bien las investigaciones transeccionales sobre el nivel de uso de internet y el soporte social percibido en redes sociales de los estudiantes, tienen particular valor, es preciso recomendar se efectúe trabajos longitudinales, del tipo de investigación – acción y otros de naturaleza cualitativa sobre todo, que abrirán nuevas perspectivas al respecto.
- Cuarto.** Finalmente, sería interesante ampliar y profundizar el tema expuesto, toda vez que las investigaciones transeccionales sobre el nivel de uso de internet y el soporte social percibido en los estudiantes tienen particular valor, es preciso entonces recomendar se efectúe trabajos longitudinales, del tipo de investigación – acción y otros de naturaleza cualitativa sobre todo, que abrirán nuevas perspectivas al respecto, y permitirán el mejoramiento de la educación y los valores en el país.

## Referencias

- Ayala, C. (2007). *Relación entre el uso de internet y el logro académico* (tesis de pregrado), Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Chong, B. (2006). Internet desde la visión de los jóvenes. *Razón y palabra*, 49, 1-17. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2161492>
- Conde, E.; Ruiz, C. & Torres-Lana, E. (2010). *Relación entre el uso de internet y el rendimiento académico en una muestra de adolescentes Canarios*. Investigación científica no publicada, Universidad de La Laguna, Santa Cruz de Tenerife, España.
- Conger, J. (1980). *Adolescencia: Generación presionada*. Lima: Harper & Row Latinoamericana, S.A de C.V.
- Cummings, J., Butler, B. y Kraut, R. (2002). The Quality of Online Social Relationships. *Communications of the ACM*. 45(7), pp. 103-108
- Dunke-Schetter, C y Bennet, T. (1990) Differentiating the Cognitive and Behavioral Aspects of Social support. Cap. 11, pp.267-297. En B. Sarason, I. Sarason y G. Pierce (Ed.) *Social Support: An Interactional View*, Nueva York: John Wiley & Sons.
- Elkind, D., y Bowen, R. (1979). Imaginary audience behavior in children and adolescents. *Developmental Psychology* 15, pp.38-44
- Faerman, J. (2009). *Faceboom: el nuevo fenómeno de masas Facebook*. Buenos Aires: Ediciones B.
- Fogel, J., Albert, S., Schnabel, F., Ditkoff, B., y Neugut, A. (2002) Internet Use and social support in women with breast cancer. *Health Psychology*. 21(4), pp. 398-404
- Harter, S. (1999). *The construction of the self: a developmental perspective*. New York: Guilford Press.
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P (2010) *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw Hill

- Hobfoll, S. Y Parris Stephens, M. (1990) Social Support During Extreme Stress: Consequences and Intervention. Cap. 17, pp.454-481. En B. Sarason, I. Sarason y G. Pierce (Ed.) Social Support: An Interactional View. Nueva York : John Wiley & Sons.
- Instituto de Opinión Pública (2010) Uso y percepción de internet. Extraído el 3 de marzo del 2010 de [http://www.pucp.edu.pe/iop/files/sondeo\\_45.pdf](http://www.pucp.edu.pe/iop/files/sondeo_45.pdf)
- Ipsos – Apoyo (2010) Perfil de usuarios de redes sociales. Lima: Ipsos-Apoyo
- Kina, H. (2011). *Relación entre soporte social percibido y nivel de uso de internet de cachimbos en una universidad particular de Lima* (tesis de pregrado), Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Kim, J., LaRose, R., Peng, W. (2009) Loneliness as the cause and the effect of problematic internet use: The relationship between internet use and psychological well-being. *Cyberpsychology Behavior*, 12(4), pp. 451-455
- Kraut, R. E., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukhopadhyay, T., y Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological wellbeing? *American Psychologist*, 53, 1017–1032.
- Lavanco, G., Catania, V., Milio, A. y Romano, F. (2008). Learning and Relationships in the Cyberspace. *International Journal of Human and Social Sciencies*, 2(3), 134-138.
- Levis, D. (2006). Sobre chat, máscaras y otros asuntos sobre el amor en Internet. *Revista Electrónica Teoría de la Educación*, 7(2), pp.141-155
- McQuillen, J. (2003). The influence of technology on the initiation of interpersonal relationships. *Education*, 123(3), pp. 616-623
- Moral, F. (2001). Aspectos psicosociales de la comunicación y de las relaciones personales en Internet. *Anuario de Psicología*, 32(2), 13-30
- Orr, E., Sisic, M. Ross, C., Simmering, M., Arsenault, J. y Orr, R., (2009). The influence of shyness on the use of Facebook in an undergraduate sample. *Cyberpsychology y Behavior*, 12(3), pp. 337-340

- Park, N., Kee, K., Valenzuela, S. (2009) Being Immersed in Social Networking Environment: Facebook Groups, Uses and Gratifications, and Social Outcomes. *Cyberpsychology y Behavior*, 12(6), pp. 726-736
- Quiroz, M. (2004) Jóvenes e internet: Entre el pensar y el sentir. Lima: Fondo de desarrollo editorial de la Universidad de Lima.
- Prensky, M. 2009. H. sapiens digital: From digital immigrants and digital natives to digital wisdom. *Innovate*. 5(3). Recuperado de: <http://www.innovateonline.info/index.php?view=articleid=705>
- Raacke, J. y Bonds-Raacke, J. (2008) My Space and Facebook: Applying the uses and gratifications theory to exploring friend-networking sites. *Cyberpsychology y Behavior*, 11 (2), pp. 169-174
- Ramírez, E. (2003). *Los efectos de Internet en las prácticas de lectura y en el acceso a la información de la comunidad académica estudiantil. El modelo de la UNAM*. Investigación no publicada, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Real Academia de la Lengua Española (RAE) (2010) Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.
- Rojas, R. (1991). Perfil psicosocial de la adolescente gestante de estrato socioeconómico bajo. Lima (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica* (2ª ed.). Lima: Mantaro.
- Sarason, B., Pierce, G. y Sarason, I. (1990) Social Support: The sense of Acceptance and the Role of Relationships. Cap. 4, pp. 97-128. En B. Sarason, I. Sarason y G. Pierce (Ed.) *Social Support: An Interactional View*, Nueva York: John Wiley & Sons.
- Saranson, B., Saranson, I., y Pierce, G. (1990) Traditional views of Social Support and their Impact on Assessment. Cap. 1 pp.9-25 en B. Sarason, I. Sarason y G. Pierce (Ed.) *Social Support: An Interactional View*, Nueva York : John Wiley & Sons.
- Sassenberg, K., Boos, M., Postmes, T. y Reips, U. (2003) Studying the Internet: A challenge for modern psychology. *Swiss Journal of Psychology* 62(2), 75-77

- Simone, R. (2001) *La tercera fase: Formas de saber que estamos perdiendo*. Madrid: Taurus.
- Subrahmanyam, K. y Lin, G. (2007) Adolescent on the net: internet use and well-being. *Adolescence*, 42 (168), pp. 659-677
- Subrahmanyam, K., Greenfield, P. (2008) Online Communication and Adolescent Relationships. *The Future of Children*, 18, (1), pp. 119-146
- Tamayo, M (2010). *Aprender a Investigar*. Bogotá, Colombia: Arfo Ltda. Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior ICFES.
- Tendencias Digitales (2008) *Indicadores de uso de Internet en Latinoamérica*. Caracas: Tendencias Digitales.
- Terol, M., López, S., Neipp, M., Rodríguez, J., Pastor, M. y Martín-Aragón, M. (2004) Apoyo social e instrumentos de evaluación: revisión y clasificación. *Anuario de Psicología*, 35(1) pp. 29-45
- Tyler, T. (2002) Is the Internet Changing Social Life? It Seems the More Things Change, the More They Stay the Same. *Journal of Social Issues*. 58(1), pp. 195-205
- Verdú, M. (1998). *Aplicación de internet como nuevo espacio de formación y comunicación para los centros de primaria y secundaria* (tesis doctoral), Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Yuni, J. y Urbano C. (2006). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. I y II*. Córdoba, Argentina: Brujas. <http://investigacionprimaria.blogspot.com/>
- Willoughby, T. (2008) A Short-Term Longitudinal Study of Internet and Computer Game Use by Adolescent Boys and Girls: Prevalence, Frequency of Use, and Psychosocial Predictors. *Developmental Psychology*, 44(1), 195–20

## **APÉNDICES**

**APENDICE N° 01**

**RESOLUCIÓN N° 0831 - 2015- D- FATEC-UNE**  
Inscripción de Proyecto de Tesis y Designación de Asesor.

## **APENDICE N° 02**

### **ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE USO DE INTERNET ENCUESTA SOBRE EL SOPORTE SOCIAL PERCIBIDO**

Cuestionario sobre el nivel de uso de internet y el soporte social percibido

## **APENDICE N° 03**

### **JUICIO DE EXPERTOS**

Validación de Contenido por Juicio de Expertos de los cuestionarios sobre el nivel de uso de internet y el soporte social percibido (4 jueces).

#### **APENDICE N° 04**

##### **PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y BASE DATOS DE VARIABLES**

Análisis de confiabilidad y base de datos de los cuestionarios sobre el nivel de uso de internet y el soporte social percibido.