



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



USO DEL INTERNET Y DESARROLLO DE LAS HABILIDADES
SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA I.E.S. MARÍA
AUXILIADORA –PUNO, 2019

BORRADOR DE TESIS

PRESENTADO POR:

Bach. LUZ VANESA CHAMBI TUYO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

A Dios por nunca haberme abandonado en los momentos más difíciles de mi vida, por ser mi fortaleza, llenarme de sabiduría y permitirme lograr una de mis metas trazadas para seguir creciendo en lo personal y profesional.

A mi madre: Elia Tuyo Pacoticona, por su inmenso amor, sus consejos y por su apoyo moral, lleno de comprensión en todos los momentos de mi vida.

Al amor de mi vida, mi hermosa hija: Ariel Yenzira Flores Chambi, por su enorme sacrificio, por el tiempo que no he podido compartir con ella en el trajinar de la vida; siendo mi principal fortaleza y la razón de seguir hasta lograr una de mis metas.

A mis hermanas por su apoyo moral.

A mi directora de tesis: Dra. Soledad J. Zegarra Ugarte, por haberme guiado con sus conocimientos y motivación en la realización y culminación de esta etapa profesional.



AGRADECIMIENTO

Muestro mi gratitud a la Universidad Nacional del Altiplano Puno, a los docentes de la Facultad de Trabajo Social, por haber contribuido en mi formación profesional.

Mi agradecimiento infinito a mis padres, a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera profesional y a lo largo de mi vida.

A mi Directora/asesora de Tesis, Dra. Soledad J. Zegarra Ugarte por haberme brindado su tiempo y compartido su conocimiento científico a lo largo de esta investigación.

De igual manera mis agradecimientos a los miembros del jurado a la Dra. María Enma Zúñiga Vázquez, Dra. Martha Rosario Palomino Coila, Mg. Juana Victoria Bustinza Vargas, quienes con su conocimiento contribuyeron con sus aportes científicos que fueron fundamentales para la elaboración y ejecución de la tesis.

A la Institución Educativa Secundaria Emblemática María Auxiliadora de la ciudad de Puno, por haber aceptado la realización de mi encuesta en dicha institución.



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN10

ABSTRACT11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.12

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA16

1.2.1. Problema general..... 16

1.2.2. Problemas específicos 16

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....17

1.3.1. Hipótesis general..... 17

1.3.2. Hipótesis específicas 17

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.17

1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....20

1.5.1. Objetivo general 20

1.5.2. Objetivos específicos..... 20

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ENFOQUE.21

2.1.1. Enfoque psicosocial..... 21

2.2. MARCO TEÓRICO.22



2.2.1. Uso del internet en adolescentes.	22
2.2.2. Internet.	23
2.2.2.1. Frecuencia del uso de internet.	24
2.2.2.2. Servicios de internet.	26
2.2.3. Habilidades sociales.	34
2.3. MARCO CONCEPTUAL.	46
2.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	47
2.4.1. A nivel internacional.	47

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.	59
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.	59
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.	60
3.4. ÁMBITO DE ESTUDIO.	60
3.4.1. Ubicación geográfica del estudio.	60
3.4.2. Periodo de duración del estudio.	60
3.5. POBLACIÓN TOTAL.	61
3.6. POBLACIÓN MUESTRA.	61
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.	64
3.8. PROCESO Y ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS.	65
3.9. VARIABLES.	69

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS OBJETIVOS E HIPÓTESIS.	71
4.1.1. Frecuencia del uso de internet y desarrollo de habilidades sociales.	71
4.1.2. Servicios de internet al que accede y desarrollo de habilidades sociales.	85
4.1.2. Uso del Internet y desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes. ..	124
V. CONCLUSIONES.	127
VI. RECOMENDACIONES.	129



VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	131
ANEXO	141
ANEXO 1: Matriz de Operacionalizacion de Variables.....	142
ANEXO 2: CUESTIONARIO	143

ÁREA: Familias, realidades, cambio y dinámicas de intervención

TEMA: Procesos y dinámicas al Interior de la familia.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 20 de octubre de 2020



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Frecuencia del uso de internet y la dimensión asertividad.....	72
TABLA 2: Frecuencia del uso de internet y la dimensión comunicación.	75
TABLA 3: Frecuencia del uso de internet y la dimensión autoestima.	77
TABLA 4: Frecuencia del uso de internet y la dimensión toma de decisiones.	80
TABLA 5: Redes sociales y la dimensión asertividad.	86
TABLA 6: Redes sociales y la dimensión comunicación.....	89
TABLA 7: Redes sociales y la dimensión autoestima.....	92
TABLA 8: Redes sociales y toma de decisiones.....	95
TABLA 9: Videojuegos y la dimensión asertividad.....	99
TABLA 10: Videojuegos y la dimensión comunicación.....	102
TABLA 11: Videojuegos y la dimensión autoestima.....	105
TABLA 12: Videojuegos y la dimensión toma de decisiones.	108
TABLA 13: Información académica, almacenamiento virtual y la dimensión asertividad.....	112
TABLA 14: Información académica, almacenamiento virtual y la dimensión comunicación.	115
TABLA 15: Información académica, almacenamiento virtual y la dimensión de autoestima.	118
TABLA 16: Información académica, almacenamiento virtual y la dimensión toma de decisiones.....	120



ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Ventajas y desventajas del uso de las redes sociales.....	28
CUADRO 2: Iconos que especifican el tipo de contenido del videojuego.....	31
CUADRO 3: Factores de riesgo y protección en Corea del sur ante la adicción a internet.	33
CUADRO 4: Población total de la I.E.S. María Auxiliadora – Puno.....	61
CUADRO 5: Muestra de los estudiantes de la I.E.S. E. María Auxiliadora – Puno.....	63
CUADRO 6: Prueba estadístico Chi-Cuadrado o Ji-cuadrado	68
CUADRO 7: Variable Independiente (X): Uso del Internet.....	69
CUADRO 8: Variable Dependiente (Y): Habilidades Sociales.....	69
CUADRO 9: Prueba Chi-Cuadrado (X^2) de la frecuencia del uso de internet y su influencia en las dimensiones de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora.....	84
CUADRO 10: Prueba de Chi-Cuadrado (X^2) del acceso al servicio de redes sociales de internet y desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes.	98
CUADRO 11: Prueba de Chi-Cuadrado (X^2) del acceso al servicio de los videojuegos de internet y desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes. ..	110
CUADRO 12: Prueba de Chi-Cuadrado (X^2) del acceso al servicio de información académica, almacenamiento virtual y desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes.	122
CUADRO 13: Prueba de Chi-Cuadrado (X^2) servicios de internet como redes sociales, videojuegos, información académica y almacenamiento virtual al que acceden y habilidades sociales de los estudiantes.	123
CUADRO 14: Prueba de Chi-Cuadrado (X^2) uso del internet y el nivel de desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes.....	125



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

APAFA	:	Asociación de padres de familia
ATI	:	Atención Tutorial Integral
AI	:	Adicción al Internet
CEM	:	Centro emergencia mujer
Email	:	Electronicmail/Correo Electrónico.
Ho	:	Hipótesis nula
Ha	:	Hipótesis alterna.
INEI	:	Instituto Nacional de Estadística e Informática
INJUVE	:	Instituto de la Juventud
IRC	:	Internet Relay Chat.
MIMP	:	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
N	:	Población muestral
NTICs	:	Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación
PEGI	:	Pan EuropeanGameInformation/ Información del juego paneuropeo
SPSS	:	Statistical Package for the Social Sciences
TICs	:	Tecnologías de Información y Comunicación
WWW	:	World Wide Web
X	:	Variable independiente.
χ^2	:	Chi cuadrado
Y	:	Variable independiente.
Z	:	Nivel de confianza



RESUMEN

La investigación titulada “Uso del internet y desarrollo de las habilidades sociales en los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019. Tuvo como objetivo determinar la influencia del uso del internet en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes; la hipótesis planteada fue el uso del internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes; el método de la investigación es hipotético deductivo bajo el paradigma cuantitativo, el tipo de investigación no experimental, de corte transversal; de diseño transeccional-correlacional causal, que tiene como propósito analizar y estudiar la relación de variables (hechos y fenómenos de la realidad), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas. La muestra probabilística aleatorio simple representado por 212 estudiantes, para la recolección de la información se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo escala Likert; el procesamiento de los resultados se efectuó en el programa estadístico SPSS, Microsoft Excel y el método estadístico utilizado fue Chi cuadrado. Los resultados obtenidos: el 19,3% frecuenta en internet todos los días presentando un nivel bajo en toma de decisiones y el 12,3% frecuenta solo en el horario del uso de TICs presentando un nivel alto; el 20,8% siempre accede al servicio de las redes sociales presentando un nivel bajo en toma de decisiones y el 11,8% nunca accede presentando un nivel alto en esta dimensión; por otro lado el 17,5% accede a veces al servicio de los videojuegos presentando un nivel medio en toma de decisiones y el 10,4% nunca accede presentando un nivel alto, con un valor de $\chi^2(211.922) > \chi^2_{\alpha}(15.51=8gl)$ con una significación alta de 0.00 indicando que, el uso de internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales, con más influencia en la dimensión toma de decisiones por la frecuencia y servicio al que acceden los estudiantes, a su vez, presenta mayor influencia la frecuencia del uso de internet y el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes.

Palabras Clave: Internet, Desarrollo, Habilidades Sociales, Estudiantes.



ABSTRACT

The research entitled “Use of the internet and development of social skills in students of the I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019. Its objective was to determine the influence of internet use on the development of students' social skills; The hypothesis raised was the use of the internet significantly influences the development of students' social skills; the research method is hypothetical deductive under the quantitative paradigm, the type of non-experimental, cross-sectional research; of causal transectional-correlational design, whose purpose is to analyze and study the relationship of variables (facts and phenomena of reality), to know their level of influence or absence of them. The simple random probabilistic sample represented by 212 students. The survey was used to collect the information and the Likert scale questionnaire was used as an instrument; the processing of the results was carried out in the statistical program SPSS, Microsoft Excel and the statistical method used was Chi square. The results obtained: 19.3% visit the internet every day with a low level of decision-making and 12.3% only attend the use of ICTs at a high level; 20.8% always access the social networks service presenting a low level of decision-making and 11.8% never access presenting a high level in this dimension; on the other hand, 17.5% sometimes access the video game service presenting a medium level of decision-making and 10.4% never access presenting a high level, with a value of $\chi^2_c(249.13) > \chi^2_t(15.51 = 8gl)$ with a high significance of 0.00 indicating that the use of the internet significantly influences the development of social skills, with more influence on the decision-making dimension due to the frequency and service that students access, to in turn, the frequency of Internet use and the development of students' social skills are more influential.

Key Words: Internet, Development, Social Skills, Students



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la actualidad, el avance de la tecnología ha traído consigo muchos cambios mediante diversos soportes tecnológicos modernos como: laptops, tablets, y smartphones teléfonos móviles “inteligentes”, consolas de juego interactivo y entre otros; todos ellos conectados a internet, introduciendo importantes cambios en formas sociales, comunicativas y productivas. Razón por el cual es necesario comprender las nuevas modalidades de comunicación y cómo influyen éstas herramientas en el desarrollo de las habilidades sociales y su impacto en la subjetividad de los adolescentes, así como para comprender acerca de los aspectos positivos y negativos, contextualizándolos.

Al respecto Castells (2000) nos habla sobre internet y la sociedad red, abarcando diversos temas relacionados a la evolución y al actual funcionamiento que la sociedad le da al internet y cómo esta afecta para bien o para mal la vida de la sociedad, sus formas de interacción y convivencia. Pues, las tecnologías no adaptan a la sociedad sino la sociedad quien se adapta en base a sus necesidades a las nuevas tecnologías, convirtiéndose así en elección propia de los usuarios en como consumir y con qué fin.

Por otro lado, el desarrollo de las habilidades sociales en los adolescentes, tales como: asertividad, autoestima, comunicación y toma de decisiones; le permitirán alcanzar un desarrollo integral, así como enfrentar adecuadamente los retos de la vida cotidiana con autonomía, favoreciendo la interacción adecuada con su entorno. Para Caballo (2007), las habilidades sociales son un conjunto de



conductas que permiten a la persona desarrollarse en un contexto expresando, deseos, emociones, actitudes, pensamientos, opiniones y derechos de un modo adecuado a la situación.

A nivel mundial según las investigaciones desarrolladas por autores como, Pacheco, Lozano, y González (2018) respecto a la utilización de redes sociales por parte de adolescentes (12-15 años) residentes en la ciudad de Zacatecas-México, los menores dedican altos porcentajes de horas en redes sociales, ocupándolas casi en su totalidad como forma de pasatiempo y no en utilización de usos académicos, representando, altos indicadores de factor de riesgo, según las frecuencias, empezando por la no regulación de usos de la tecnología dentro del hogar; asimismo son creadores de varias cuentas simultáneamente, interpretado desde una perspectiva conductual, lo que obstaculiza su formación de identidad como persona, sin calcular los alcances de perfiles creados por ellos mismos, creando riesgos innecesarios bajo una sensación de inmunidad por parte del menor. En la investigación también se determinó la poca participación de tutores y/o padres de familia en las reglas de uso, asociando un porcentaje alto de conductas de riesgos e incluso factores de riesgos inminentes como lo es el grooming. Asociado a esto, 72% ha referido enviar material con características de exhibicionismo, con una mayor predisposición a presentarse en adolescentes de sexo femenino, también se presenta evidencia de este porcentaje, 21% tiene acceso a páginas de adultos con alto contenido sexual. Por otra parte, la escasa comunicación que tiene con los mayores inmediatos para poder exponer y sentirse guiados ante un evento de alarma de estas características.

De igual forma, una investigación nacional por parte de Romo (2018) titulado “Adicción a internet y habilidades sociales en estudiantes de secundaria de la



institución educativa Internacional Elim de Villa El Salvador – 2017”, nos muestra resultados de la variable escala de adicción a internet en riesgo, la escala con mayor presencia de habilidades sociales son nivel alto (82.6%), promedio alto (82.3%), nivel promedio (73.9%) y de forma considerable promedio bajo (68.2%). Asimismo, en la escala de adicción a internet presente tiene mayor prevalencia en los estudiantes cuya categoría de habilidades sociales son promedio bajo (29.5%), y nivel promedio (21.7%). Y, por último, en la escala ausente de adicción a internet tiene mayor presencia en los estudiantes cuya categoría de habilidades sociales son muy altas (35.0%), altas (8.7%), y promedio alto (9.7%).

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2018) en Perú la población joven y adolescente accede más a internet; el 79,8% de la población de 19 a 24 años de edad y el 65,0% de 12 a 18 años de edad, respectivamente, son los mayores usuarios de Internet. En los niños de entre 6 a 11 años accede el 30,2%. Actualmente se accede a Internet a través de múltiples dispositivos, incluso de teléfonos móviles, Tablet, etc. En el trimestre enero-febrero-marzo 2018, el 73,4% de la población que hace uso de internet hacía uso a través de su teléfono celular, el 45,4% a través de una computadora, el 21,4% por Laptop, el 5,2% utiliza el celular de un familiar para acceder a Internet y 3,5% una Tablet. Al comparar los resultados se registró en similar trimestre del año anterior un incremento de 7,2 puntos porcentuales del acceso a Internet a través del celular propio; a la vez se registra una baja en los demás dispositivos. También nos señala el Índice del Sector Telecomunicaciones y Otros Servicios de Información a nivel Nacional, durante el primer trimestre de 2018, aumentó en 5,0%, influenciado por la continua expansión del subsector telecomunicaciones (6,6%). El departamento de Puno, no ajeno a ello, presentó una expansión de 4,7%, ante el aumento de la



demanda de servicios móviles de internet y telefonía, influenciado por el mayor número de líneas de consumo controlado y líneas prepago, también por el incremento de suscriptores a los servicios de internet fijo y televisión por cable.

No obstante, en la Institución Educativa de nivel secundario María Auxiliadora de Puno, se han manifestado diferentes problemas sociales, los cuales están en los cuadernos de incidencia, y reportes de parte de docentes tutores y auxiliares, donde se verifica que hay mayor incidencia del uso de celulares en horas de clase, por estar conectados a internet (redes sociales, videojuegos, y otro contenidos), afectando la concentración en horas académicas, además mencionan con frecuencia que existe relaciones interpersonales inadecuados, bullying, agresión, baja autoestima, incumplimiento de tareas, alcoholismo y toma de decisiones inadecuadas; de tal manera, que es considerable y de interés estudiar la problemática del uso inadecuado del internet, que incide en el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes.

Tomando en cuenta a (Winocur, 2006) nos menciona que internet no solo intensifico los temas de conversación, sino que también ha transformado la naturaleza del intercambio; no sólo se comparte información sino nuevos modos de interacción social, competencias y habilidades para manipular la red. La naturaleza esencial del consumo en la red es su simultaneidad: “La facilidad de hacer muchas cosas al mismo tiempo, conversar con amigos, ver el e-mail, descargar música y buscar información al mismo tiempo” (p. 564)

Asimismo, las habilidades sociales, según Kelly (2002) son medios que tiene un sujeto para alcanzar sus objetivos. Para la práctica de habilidades sociales influyen las características del medio. Por tanto, se comprende por habilidades



sociales como el conjunto de conductas que se piensan, se sienten, se hacen y se dicen; en el que los componentes cognitivos, emocionales y afectivos están presentes. Cuyos determinantes vinculados al individuo, son el ambiente dinámico en el que se desenvuelve como el entorno familiar, escolar y social al que pertenecen, influyendo en las capacidades personales del adolescente para interactuar y emitir conductas adecuadas ante situaciones cotidianas de influencias sociales deseadas o no deseadas.

En ese entender, no es difícil creer que internet, si no es utilizado apropiadamente, puede transformarse en un obstáculo para el desarrollo adecuado de las habilidades sociales en los estudiantes adolescentes y en la mejora de la calidad continua en la educación en todos los niveles, por lo que es necesario saber cuáles son los efectos reales que genera el uso de internet en el desarrollo de las habilidades sociales de los adolescentes.

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA.

1.2.1. Problema general:

¿Cómo influye el uso del internet en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019?

1.2.2. Problemas específicos:

- a. ¿Qué efectos produce la frecuencia del uso del internet en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019?



- b. ¿En qué medida los servicios de internet al que acceden influye en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Hipótesis general:

El uso del internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

1.3.2. Hipótesis específicas:

- a. La frecuencia del uso del internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.
- b. Los servicios de internet como redes sociales, videojuegos, información académica y almacenamiento virtual al que acceden influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

A nivel mundial se presentan cambios vertiginosos como la globalización, el avance de la ciencia y la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), que por medio del internet logran un fuerte impacto social.



Este medio masivo está jugando un papel muy importante en la sociedad por su fácil acceso y porque ofrece beneficios como el comercio electrónico, banca online, correo electrónico y el acceso a información o búsqueda del mismo, y otras actividades de entretenimiento como los juegos online interactivos y la socialización en tiempo real.

Por lo mismo, el fácil acceso a internet por adolescentes ha generado que sean usuarios sujetos de dicho medio para todas sus actividades, tanto académicos como personales. Pues, se han convertido en parte de la vida cotidiana de los estudiantes de nivel secundario, a la vez que usan internet como parte de sus tareas escolares, ingresan al chat, escuchan música, acceden a diversas informaciones; realizan paralelamente diversas actividades que no le permiten concentrarse en sus actividades escolares, perdiendo muchas veces la noción del tiempo, por el papel distractor que representan.

Del mismo modo se van manifestando diferentes problemas sociales; de tal modo, que es de interés estudiar la problemática del uso inadecuado del internet, que incide en el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes. Por lo que motiva a desarrollar la presente investigación, observando a los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora de Puno en la cotidianidad, cómo ocupan la mayor parte de su tiempo en distracciones tales: las redes sociales, videojuegos, juego de retos en red y muchas veces acceden a paginas inapropiadas; perturbando así el grado de concentración en el aula o el mal uso del tiempo que le dedican en casa para estudiar o realizar trabajos, buscando otros tipos de información, lo cual, no beneficia en su educación ni en el desarrollo de sus habilidades sociales como: expresar sentimientos, actitudes, tomar decisiones; deseos y opiniones de forma adecuada frente a



situaciones de riesgo como el Sexting, Grooming, Phishing, Ciberacoso (cyberbullying).

Por otro lado la falta de acompañamiento de parte de los padres en la educación de sus hijos a afectado el desarrollo de sus habilidades sociales, por no comprender la globalización como tal y los procedimientos psicosocio-educativos para afrontar este problema que silenciosamente se manifiesta en el comportamiento negativo de los estudiantes como indisciplina dentro de las aulas cuando el docente se encuentra ausente, baja autoestima producto del bajo nivel de desarrollo de habilidades sociales, bajo rendimiento académico por las malas decisiones y relaciones interpersonales deficientes. También cabe resaltar que durante la adolescencia el grupo es importante, pues el acompañamiento de la familia, y el uso adecuado del internet y las redes sociales pueden influir para poder adquirir habilidades sociales y conocimientos específicos que ayudarán a formar la personalidad futura. Los estudiantes deben aprender a utilizar internet como un medio de conocimiento, siendo la base fundamental para el desarrollo humano.

Entonces el presente trabajo de investigación servirá para conocer y comprender la magnitud de la problemática en la que se desenvuelven los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora – Puno. A su vez cabe mencionar que, desde la profesión de Trabajo Social como disciplina científica, y cuyo fin es el bienestar social, tiene interés por la intervención y prevención de problemas sociales, es por ello que la investigación y el análisis de los resultados, permitirá dar respuesta de manera adecuada y así dirigir con eficiencia proyectos o talleres alternativos, articulando el trabajo en equipo con los profesionales involucrados en el área. Así mismo, es importante contribuir y generar nuevas capacidades, donde la



investigación sea de utilidad para asegurar la participación del lector y sirva para otros estudios aplicados a poblaciones con características similares y/o para realizar comparaciones con otras investigaciones.

1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.

1.5.1. Objetivo general:

Determinar la influencia del uso del internet en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno – 2019.

1.5.2. Objetivos específicos:

- a. Explicar la influencia de la frecuencia del uso de internet en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.
- b. Demostrar si los servicios de internet como redes sociales, videojuegos, información académica y almacenamiento virtual al que acceden influye en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ENFOQUE.

2.1.1. Enfoque psicosocial.

El profesional de Trabajo social, a partir de este enfoque psicosocial pretende encontrar recursos propios del individuo (niño/niña, adolescente, joven o adulto mayor) para potenciarlos, con una visión integral, centrado en lo psicosocial y su entorno, aprovechando los recursos disponibles en el medio, para lograr que la persona sea protagonista de su bienestar y desarrollo integral, logrando enfrentar con eficiencia las diversas problemáticas que se van presentando por la dinámica social.

Al respecto Viscarret (2009) menciona que el Trabajo Social y el enfoque psicosocial permite al trabajador social apoyar a la persona y ha reconocido de forma constante la importancia de los procesos psicológicos internos, así como la importancia de los procesos sociales externos, las condiciones físicas y la interacción entre ellas, se preocupa por la mejora de las relaciones interpersonales y de las situaciones transcendentales de la persona.

De tal forma que, para Gaete (2015) la adolescencia es una etapa en la que ocurren cambios rápidos y de gran magnitud, tanto biológica, psicológica y social, es por ello que debemos comprender el desarrollo psicosocial propio del adolescente, donde la tarea del desarrollo de este período es la búsqueda y consolidación de la identidad y el logro de la autonomía.



Así mismo para el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP] (2012) considera que el desarrollo humano es fruto de la interacción entre las competencias individuales, necesidades y requerimientos del medio, entendiendo que coexisten complejas y diversas situaciones donde las familias podrían ser afectadas o dañadas, y este enfoque nos posibilita una mirada integrada de la persona, centrado en la interacción de variables personales y sociales. Consecuentemente, emplear un modelo de intervención psico-social al servicio de las familias, involucra promover la potenciación de sus recursos y/o capacidades que posibiliten hacer frente a sus demandas de mejora.

2.2. MARCO TEÓRICO.

2.2.1. Uso del internet en adolescentes.

Desde el punto de vista de Sánchez et al. (2015) es incontable y múltiple el uso que los adolescentes efectúan en internet, siendo los más importantes los relacionados con el entretenimiento y búsqueda de información, seguido el relacionamiento con otras personas (comunicación) compartiendo opiniones, fotos y/o vídeos. Para los adolescentes internet es un espacio vinculado a la distracción, donde el chat, descargar música y/o películas y otro tipo de informaciones, es esencialmente utilizado en espacios informales, fuera de los contextos educativos formales.

Del mismo modo, el uso de internet según Orellana (2012) es por ser el medio electrónico o digital que permite al individuo la comunicación, la información, el entretenimiento, el ocio, así como la realización de actividades académicas y las actividades comerciales.



2.2.2. Internet.

Tomando en cuenta a Castells (2000) quien cita a los autores Kahn, (1999) y Zook (2000) quienes coincidieron en que, internet es la espina dorsal de las comunicaciones globales, es la red que conecta entre sí a la mayoría de las redes de ordenador, abarcan todo el espectro de la comunicación humana, desde la política, la religión, al sexo y la investigación, la gran mayoría de estas redes están conectadas a internet, convirtiéndose en un extenso mercado. Sin embargo, la capacidad de la red de redes es tal, que una proporción considerable de comunicación en la internet, es espontanea, desorganizada y con miembros y finalidades diversificados.

De tal modo que, Amar (2006) citado en Laguna (2013) expresa que internet posee un especial peso en la economía y en la educación. Las tecnologías han desempeñado un papel importante en los cambios transformacionales observados en las últimas décadas, produciendo un nuevo modo de interacción personal y forma de generar y acceder al conocimiento. (p. 13)

Por lo tanto, actualmente las interrelaciones con el uso del internet se han vuelto más frecuentes, cambiando así las formas y el sentido de la comunicación. Para tal caso (McLuhan, 1964) señala en su teoría que “la incorporación de la tecnología cambia los sentidos del ser humano, cambia su equilibrio. Al cambiar los individuos, cambia la sociedad”. (citado en Orellana, 2012, p. 43)



2.2.2.1. Frecuencia del uso de internet.

Frecuencia es la cantidad de repeticiones con las que se hace uso de algo, en un intervalo de tiempo en el que se repite dicho acontecimiento; en tal sentido, es el mayor número de tiempo de acceso a internet. Acota (Laguna, 2013) dicha frecuencia se ve reflejado en la actualidad en los vocablos más frecuentemente utilizados al cabo del día, te envío por internet, indaga en internet para más información, lo descargue en internet; ocasionando el cambio en las formas de comunicación y hábitos de las personas.

En ese proceso, Reolid et al. (2015) menciona que las aplicaciones más utilizadas y con frecuencia por parte de los adolescentes, es el whatsapp y las redes sociales, donde la internet se vuelve en parte importante para comunicarse con su entorno, ocupando el mayor porcentaje de su tiempo en el acceso a este medio, a pesar de conocer los peligros existentes en la web.

Por lo mismo, se debe tomar en cuenta los riesgos asociados al uso de internet y TIC por parte de los adolescentes. Considerando a los autores Sánchez et al. (2015) señalan que el uso de estas tecnologías comporta un abanico de riesgos, donde los más vulnerables son especialmente los menores de edad, para el autor las TIC pueden ser agrupadas en las siguientes categorías. (p.29)

- **Relacionados con la frecuencia y/o intensidad de su uso**, abandono de otras actividades, sedentarismo o sobrepeso, aislamiento social en el mundo real (no virtual) reducción de ciertas capacidades



intelectuales (capacidad de concentración, reflexión y análisis, etc.) y adicción o dependencia.

- **Relacionados con los contenidos: acceso a contenidos inadecuados y/o falta de verificación de los contenidos**, contenidos violentos, racistas o que incitan al odio, pornografía, páginas con consejos sin base científica, páginas que incitan al suicidio y páginas que causan conductas perjudiciales para la salud (consumo de alcohol y otras drogas, la anorexia, etc.).

- **Relacionados con las personas donde se tiene contacto por la red**, relaciones inapropiadas con desconocidos.

- **Relacionados con las conductas realizadas**, ciberacoso o cyberbullying., sexting difusión o publicación de contenidos de tipo sexual por el móvil, grooming o acciones de adultos para ganarse la confianza de un/una menor para obtener imágenes referidos a lo sexual, sustitución de la identidad de otra persona y vulneración de derechos de autor y/o propiedad intelectual (“piratería”).

- **Relacionados con la seguridad**, problemas de carácter técnico (virus, spam, descargas de software dañino, etc.), problemas de privacidad y compras sin garantías de bienes y servicios, conocido como estafas o fraudes, etc.,



2.2.2.2. Servicios de internet.

Castells (2000) menciona que la coexistencia plácida de muchos intereses y culturas en la red, ha adoptado la forma de la web (www), una red flexible en la que instituciones, empresas, asociaciones e individuos pueden crear sus propios (sitios), donde cualquiera con acceso a ellas puede producir su “página”, constituida por un collage variable de texto e imágenes. Markoff (1995) señala que “La www permitió interactuar de forma significativa, literalmente, por la telaraña mundial de comunicación interactiva” (citado por Castells, 2000, p.421).

De tal modo que, internet como base de otros servicios, nos ofrece una variedad de servicios a disposición del público en general, como el acceso a las redes sociales, páginas de entretenimiento, videos, navegar en las páginas de la web, posibilitando la descarga de documentos, un repertorio de músicas, videos, películas, series y juegos; herramientas tecnológicas que permiten la mensajería a través del correo electrónico, las videoconferencias y el acceso a los juegos online. (Sanchez et al., 2015)

Acerca de los recursos y servicios disponibles en internet, Laguna (2013) menciona los siguientes servicios:

a) Recursos al servicio de la comunicación escrita.

- **El correo electrónico (e-mail).** - Looi (2002) señala que es “servicio de comunicación en línea asincrónico entre personas de distintas partes, una forma rápida, sencilla, efectiva y económica de enviar información” (citado en Laguna, 2013, p. 30).



- **El chat.** - Recurso que brinda la posibilidad de mantener una comunicación “en vivo” con otros usuarios de Internet a tiempo real (sincrónico). No solo se puede distribuir cualquier información en formato digital (música, imágenes y videos), sino también se transmiten textos. Indicamos las más usadas de acuerdo a (Laguna, 2013):

Las Redes Sociales. -Son plataformas cuya existencia depende de la interacción de los usuarios de todo el mundo, con quienes tienen gustos o intereses en común (Laguna, 2013).

Para Sánchez et al., (2015) las redes sociales son estructuras sociales interconectadas a través del internet, por un cierto interés o actividad en común, sea en lo personal o profesional. Sirven para comunicarnos en modo virtual y en tiempo real, para compartir infinidad de información, sean gustos, fotos, videos, ideas, noticias, etc.

Existen múltiples redes sociales, donde los adolescentes y jóvenes optan por crear varias cuentas en ellas. Entre las redes más populares encontramos: tuenti, facebook, whatsapp, twitter, instagram, web log y otras redes educativas (Red Alumnos, Edmodo, Educanetwork, Edu 2.0, etc.) (Sánchez et al., 2015).

Por ello, es necesario identificar las ventajas y desventajas de las redes sociales de acuerdo a (Sánchez et al., 2015) son las siguientes:

CUADRO 1: Ventajas y desventajas del uso de las redes sociales

Ventajas (+)	Inconvenientes(-)
<ul style="list-style-type: none">- Incrementa la conexión e interacción entre las personas.- Posibilita compartir los momentos especiales con personas cercanas.- Facilita el contacto con nuestras amistades.- Permite conectar con personas que comparten intereses en común.- Nos ayuda a encontrar y contactar con amigos o compañeros del pasado.- Facilita poder convocar a eventos o reuniones vía online.- Nos permite estar actualizados de los eventos e informarnos de temas.- Facilita la expresión de nuestras opiniones y la participación en temas de política y social.- Incrementa la mejora de los procesos formativos y del aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none">- Pueden favorecer el desinterés por mantener contactos presenciales, el aislamiento social.- Quebranta la privacidad e intimidad (nuestras fotos y datos se comparten en la red, exponiendo la vida privada).- Generar la posible suplantación de nuestra identidad.- Provocar la saturación de contenidos intercambiados en las redes.- La frecuencia en esta actividad puede perjudicar al estudio y provocar el abandono o desinterés de otras actividades (lectura, deporte, reuniones familiares y con amigos, descanso, etc.)- El acceso a las redes sociales puede abrir la puerta a contactos indeseados con personas con identidades falsas, para fines delictivos.

Fuente: Sánchez et al. (2015 p.12.).

b) Recursos al servicio de la comunicación visual.

Laguna (2013) señala que internet hoy es comunicación y la imagen juega un papel importante en ello, la imagen está presente en internet en un sinnúmero de formatos, algunas son: imágenes y animaciones (los clips art, los gráficos, las fotos y las animaciones están presentes en la red y es posible trabajar con ellos en infinidad de formatos); video y audio (este tipo de ficheros gracias a la técnica de “streaming” posibilitan ver un video o escuchar un fichero de audio a medida que se está enviando). Las imágenes, video y audio hoy en día están almacenados en las llamadas galerías



multimedia. Telefonía y videoconferencia por internet (la videoconferencia, se trata de un sistema de comunicación que posibilita la comunicación a distancia, permitiendo la interacción visual, auditiva y verbal con personas que están en lugares diferentes).

c) Almacenamiento Virtual.

Tomando en cuenta a Luna et al. (2016) el almacenamiento virtual o en la nube, facilita la recopilación de información en línea que está disponible en todo instante. Una herramienta ideal para los que realizan actividades fuera de casa o trabajo. Los principales tipos de nube son: Flickr; YouTube (compartir imágenes animadas y videos disponibles en un almacenamiento gratuito); RSS 2.0 (Really Simple Syndication, boletín que se actualiza con frecuencia, permite que los nuevos contenidos se puedan compartir y utilizar en otras páginas y se recibe notificaciones en la Web de novedades); Dropbox (servicio de alojamiento multiplataforma en la nube, permite almacenar, sincronizar y compartir archivos y carpetas en línea con otros usuarios); One Drive (servicio de almacenamiento en la nube Microsoft, se pueden almacenar fotografías, vídeos y todo tipo de archivos y documentos, con diferentes opciones para compartir); Google Drive (creado por Google, servicio de alojamiento de archivos); I Cloud (plataforma de almacenamiento en la nube creado por Apple, permite editar y compartir documentos desde internet).



d) Navegadores, servidores y herramientas de búsqueda en Internet.

Según Laguna (2013) en la internet se encuentra diversas herramientas de información y recursos, permitiendo que la búsqueda sea en un tiempo eficaz. Las herramientas de búsqueda más utilizados por los alumnos para realizar sus trabajos o ampliar sus conocimientos, son: Navegadores (Internet Explorer, Safari, Google, Mozilla y Netscape) y Buscadores (herramientas de la Web que localizan de forma rápida una información en Internet sobre un tema específico, permiten al usuario seleccionar la información que requiere de la red.

e) Transferencia de ficheros.

Aplicaciones que facilitan compartir información, como documentos largos, gráficos y materiales. Los más conocidos son: Podcast (archivo multimedia de audio o visuales, para que el usuario pueda escuchar y ver cuando lo desee) y Bookmarking (herramienta que permite organizar sus fuentes online favoritos en el navegador y colocarlos en una plataforma digital, posibilitando el acceso desde cualquier otro sitio. (Laguna, 2013)

f) Acceso a contenidos inadecuados por adolescentes.

La internet tiene una variedad de contenidos, donde su fácil acceso y el tipo de contenido podría perjudicar a los menores en su desarrollo psicológico o social. A pesar de existir diversos programas gratuitos que permiten el control por parte de los padres de las páginas web y contenidos a los que pueden acceder sus hijos, no suelen ser eficaces en adolescentes que conocen de la red desinstalando los programas de filtrado para acceder a

contenidos no adecuados. Respecto a los videojuegos existe un clasificador de código conocido como PEGI (Pan European Game Information) que ofrece información a los adultos sobre ciertos aspectos de los videojuegos en internet (contenidos relacionados con el sexo, violencia, drogas, discriminatorios, etc.). Incluye iconos, los cuales podemos ver en el siguiente cuadro (Sánchez et al., 2015).

CUADRO 2: Iconos que especifican el tipo de contenido del videojuego

Iconos del código PEGI	Tipo de contenido
         	Juego online multiusuario Edad mínima recomendada. Contiene violencia. Contenido discriminatorio hacia alguna minoría. Hace referencia o muestra el consumo de drogas. Lenguaje soez o inapropiado para niños (palabrotas). Puede producir miedo. Contenido escenas con sexo, desnudos o hace referencia a actos sexuales Juegos de azar o apuestas. Los fomentan o enseñan a jugar a ellos.

Nota: PEGI (Pan European Game Information)

Fuente: Sánchez et al. (2015, p.32).

g) Exposición a contenidos pornográficos.

Entre los adolescentes de ambos sexos, por su misma naturaleza ha despertado el interés por el tema de la sexualidad y las relaciones afectivas y/o amorosas, en tal sentido, en el contexto actual internet se ha convertido en una vía de información rápida para resolver sus dudas al respecto, donde



uno de cada tres adolescentes utiliza esta vía para informarse. (Sánchez et al., 2015).

h) Acceso a servicios de Internet en espacios de entretenimiento.

El INEI (2018) pone como indicadores de las actividades de entretenimiento: jugar en red, obtener películas, música y etc.

También, Huaman (2014) afirma que los juegos son experiencias lúdicas, que se ven asociados a los primeros usos del ordenador y la red por los usuarios y al desarrollo de ciertas capacidades cognitivas de interacción para conectarse al espacio digital.

Cabe mencionar que, el acceso a los videojuegos es en mayor proporción por adolescentes, para Quecaño (2017) “Es una aplicación interactiva orientada al entretenimiento a través de ciertos mandos o controles, permite simular experiencias en un dispositivo electrónico. Aquellos videojuegos online deben ser interactivos; es decir, los usuarios deben involucrarse activamente con el contenido” (p.47).

Al respecto, Llopis (2015) señala que en la actualidad encontramos diversos tipos de videojuegos, los cuales podrían llegar a ser educativos o solo de entretenimiento u ocio. Muchas veces los adolescentes pueden pasar horas y horas en el juego, llegando incluso al momento de estar inmersos en un mundo muy lejos de la realidad, afectando el desarrollo adecuado de las habilidades sociales.

Para Quecaño (2017) otros espacios considerados como entretenimiento son: la música, la televisión y películas, ahora podemos encontrar en streaming todo tipo de películas y acceder al mismo con facilidad. De tal modo que, es de interés mencionar los factores de riesgo en internet y los factores de protección, en el siguiente cuadro:

CUADRO 3: Factores de riesgo y protección en Corea del sur ante la adicción a internet.

	Factores de riesgo	Factores de protección
	Variables intrapersonales	
Self.	Autoeficacia (virtual) Autoestima (virtual) Escape del self. Autodiscrepancia. Ocultación.	Autoidentidad. Autoestima. Autoeficacia.
Emoción estado de ánimo.	Depresión/ansiedad. Ira/agresión. Soledad.	Satisfacción/bienestar
Control/regulación.	Problemas de atención.	Autocontrol. Regulación emocional.
Temperamento/carácter.	Impulsivo/búsqueda de novedades. Adictivo/absorción. Evitación de daño/dependiente.	Características/personalidad positiva. Dependencia del refuerzo. Persistencia.
Afrontamiento del estrés.	Afrontamiento del estrés negativo.	Afrontamiento del estrés positivo. Habilidades de solución de problemas. Actividad/satisfacción con el entretenimiento.
Funcionamiento escolar		Ajuste a la escuela. Buen rendimiento académico.
	Variables interpersonales	
Habilidad/cualidad relacional	Ansiedad/evitación social. Relaciones problemáticas con los iguales. Apego inestable a los iguales. Eficacia social (virtual). Presencia social (virtual).	Sociabilidad. Apoyo social (de los profesores, padres, iguales). Apego a los iguales. Eficacia social.
Relaciones con los padres	Actitudes de crianza negativas. Comunicación disfuncional.	Apego estable a los padres. Actitud de crianza positiva con los



Funcionamiento familiar	Uso del control parental de Internet.	padres.
	Apego inestable a los padres.	Comunicación funcional con los padres.
	Conflicto/desacuerdo familiar.	Supervisión parental.
		Cohesión/intimidad familiar

Fuente: Echeburúa O. (2016, pp. 38-39), Adaptada de Koo y Know (2014).

2.2.3. Habilidades sociales.

Según Peñafiel & Serrano (2010), las habilidades sociales son las conductas o destrezas sociales específicas, requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal (por ej., hacer amigos). El termino habilidad se utiliza para referimos a un conjunto de comportamientos adquiridos y no a un rasgo de la personalidad. Las habilidades sociales son un conjunto de conductas interpersonales que permiten la interacción con las demás personas.

2.2.3.1. Desarrollo de las habilidades sociales en adolescentes.

Al respecto (Zavala B, Valadez S. y Vargas V., 2008, como se cita en Betina & Contini, 2011) manifiestan que la adquisición y práctica de habilidades sociales más complejas, no es facil en la adolescencia por el período crítico que implica esta edad. Por un lado, los adolescentes han dejado los comportamientos sociales propios de la niñez ya que adoptan comportamientos desafiantes y críticos respecto a las normas sociales, y, a su vez, los adultos les exigen comportamientos sociales más elaborados.



En el mismo sentido, Betina & Contini (2011) señalan que en la adolescencia, es fundamental el papel que desempeñan las habilidades sociales para el acercamiento a pares, la conformación de la pareja y la participación en diversos grupos. A su vez, las competencias sociales influyen en la apreciación que el adolescente tiene de sí, de los otros y de la realidad (p.176).

Por lo mismo Medina (2016) nos da a conocer que un momento clave para el desarrollo en habilidades sociales es la adolescencia, ya que es una etapa donde ocurren cambios internos a nivel cognitivo, emocional (interno), afectivo (con las demás personas) y social, además de los cambios físicos y/o biológicos.

2.2.3.2. Desarrollo de las habilidades sociales.

Para López (2010) el proceso de socialización se produce en todas las interacciones y en los diferentes contextos, con distintos sujetos; dependiendo del tipo, si es personal, ambiental o cultural. Se compone de tres tipos de procesos, siendo para el autor los siguientes:

- a) **Procesos mentales.-** Tiene que ver con adquirir conocimientos importantes para desarrollarnos en la vida, por ejemplo: los valores, las normas. El lenguaje, las costumbres, los símbolos, etc.
- b) **Procesos afectivos.-** Se establecen vínculos afectivos entre las personas de un mismo entorno social y en cada momento.



- c) **Procesos conductuales.-** Relacionados con la adquisición de comportamientos socialmente buenos en el contexto en el que se desarrolla un individuo, implica decir que tendremos que evitar las no correctas.

2.2.3.3. Ámbitos del Desarrollo de las habilidades sociales.

Los tres ámbitos en el que se desarrollan las habilidades sociales, son: La familia, como grupo social básico de las primeras conductas sociales y afectivas; valores y creencias (los padres son los primeros modelos de conducta social de sus hijos); los centros educativos (ámbito de socialización donde el alumno debe adaptarse a otras exigencias, estas pueden llevar al alumno a presentar dificultades nuevas, por ello este contexto tiene peculiaridades que lo caracterizan); la interacción entre iguales afecta al desarrollo de su conducta social (hace que el individuo/alumno aprenda muchas normas sociales, y la clave para diferenciar unos comportamientos de otros en un momento determinado) (López, 2010).

2.2.3.4. Dimensiones de las habilidades sociales.

1) Autoestima.

Según Branden (1995) el significado primordial de la autoestima es la confianza en la eficacia de la capacidad de pensar, de tomar decisiones de vida y de búsqueda de la felicidad, es la confianza en la propia mente.



Por lo tanto, la autoestima es vivir un juicio positivo sobre uno mismo, basándose en el resultado de la historia personal tanto en lo físico, psicológico, social y cultural, adquiriendo la propia satisfacción de las vivencias, acciones y comportamientos que se van dando y experimentando a través de la existencia.

a) Componentes de la Autoestima.

Para Lorenzo (2007) en la estructura de la autoestima existen tres tipos de componentes que operan de manera interrelacionada con una influencia mutua, el aumento positivo o el deterioro de algunos de estos componentes comportan una modificación de los otros en el mismo sentido, menciona los siguientes (p.9):

- **Componente Cognitivo (como pensamos)**, es el autoconcepto, acompañado por la autoimagen o representación mental que tenemos de nosotros, indica idea, opinión, percepción de uno mismo(a). Está en un lugar fundamental en el origen y el crecimiento de la autoestima.
- **Componente Afectivo (como nos sentimos)**, implica un sentido de lo favorable o desfavorable, de lo agradable y lo desagradable que notamos en nosotros, nos indica la valoración de lo positivo y negativo que hay entre nosotros. Expresa un juicio de valor sobre nuestras cualidades personales, significa sentirse bien o a disgusto con uno mismo.



- **Componente Conductual (como actuamos)**, es la autoafirmación dirigida hacia uno mismo y la búsqueda de consideración y reconocimiento por parte de los demás. Significa la intención y decisión de actuar y llevar a la práctica un comportamiento coherente y consecuentemente.

b) Elementos de la autoestima y/o pirámide de la autoestima.

La Cerna (2018), menciona en su trabajo de investigación la pirámide de autoestima de Jesús Díaz Ibáñez, donde describe los elementos que integran la Pirámide. El cual, constituye el crecimiento y desarrollo personal del individuo en el que la comunicación y aceptación de uno mismo son esenciales, siendo la cúspide, el punto máximo de aceptación y dignidad del ser humano la autoestima.

Así también, es preciso aclarar que “el nivel de nuestra autoestima no se consigue de una vez y para siempre en la infancia. Puede elevarse durante el proceso de maduración o se puede deteriorar. Existen personas cuya autoestima era más alta en la niñez que en la vejez, y viceversa. La autoestima puede aumentar y deteriorar y aumentar otra vez a lo largo de nuestra vida.” (Branden, 1995).

c) Relación de habilidades sociales y autoestima.

La autoestima se establece por efecto de múltiples factores, que se va retroalimentando en el proceso de la cotidianidad, susceptible al cambio. Así el grado de autoestima que tiene una persona tiene importantes consecuencias en muchos aspectos de la vida, puede condicionar el aprendizaje, los



proyectos, la responsabilidad, la profesión, en conclusión, determina de forma notoria nuestra forma de ver, entender el mundo y el desarrollo personal (Lorenzo, 2007). Por lo tanto, en la adolescencia se va formando y se va generando el autoconcepto, la autoaceptación y la autovaloración, para enfrentar la realidad; sin embargo, la interacción con su entorno puede favorecer o afectar su estima.

2) Comunicación.

Es el acto mediante el cual se puede establecer un contacto con otro individuo u otros, que permite transmitir un determinado mensaje y/o información, ya sea de forma verbal o no verbal. La forma no verbal es donde no interviene la voz, se genera a través de gestos y/o símbolos adecuados, se menciona la Kinesia, donde (Eco y Volli, 1970, citado en un sitio Web, definen como "el universo de las posturas corporales, de las expresiones faciales, lo de los comportamientos gestuales, de todos aquellos fenómenos que oscilan entre el comportamiento y la comunicación". En la kinesia se incluye la orientación de gestos, expresión de la cara, movimientos de ojos y cejas, dirección de la mirada, el cuerpo y posturas. Y la forma verbal es donde el componente principal es el habla, por lo que se debe desarrollar la comunicación, con palabras apropiadas, en el momento correcto y con el tono de voz propicia.

A su vez, en su trabajo Galarza (2012) cita a Gallegos (2006) quien menciona, la realización de un acto comunicativo puede responder a diversas finalidades, como transmisión de información, intento de influir en los otros, manifestación de los propios estados o pensamientos.



a) Estilos de Comunicación:

- **Estilo de comunicación agresivo.** -La persona se comunica de manera agresiva cuando culpa o amenaza a los otros sin respetar sus derechos, se caracteriza porque sólo se preocupa por sí mismo defendiendo sus derechos a cualquier costo, conllevando a la agresión y sentimientos de dominio y desprecio hacia los demás. Su creencia fundamental supone que el sujeto se considera como la única persona importante y con opinión en cualquier contexto, menospreciando a los demás, sin importarle lo que otros puedan sentir o pensar. Por lo tanto, utilizar este tipo de comunicación acabará por traer conflictos con los otros y que nos rechacen problemas y hacer perder amigos (Galarza, 2012).

- **Estilo de comunicación inhibido y/o pasivo.** - La persona se preocupa por complacer a otro(s), se caracterizan por ser personas que no defienden sus propios derechos permitiendo que los demás decidan por él. Aparentemente cuando utilizan este tipo de comunicación creen evitar conflictos pensando respetar a los demás, suelen anteponer los deseos y las opiniones de los otros a los suyos propios, dejando que los intimiden. Esta conducta origina sentimientos de frustración y de inferioridad (Galarza, 2012).

- **Comunicación Asertiva.** - Las personas se comunican de manera asertiva cuando expresan los pensamientos, sentimientos y necesidades, de modo firme y segura, evitando agredir a los otros o dejando que se aprovechen de nosotros. Este tipo de comunicación nos permite conseguir que



nuestras sentimientos, opiniones y necesidades sean conocidos por nuestros interlocutores, tomadas en cuenta y valoradas socialmente. Con ello conseguimos sentirnos mejor con nosotros mismos (Galarza, 2012).

3) Asertividad.

Según el autor Gallegos (2006) citado por Galarza (2012) la palabra "asertividad" se deriva del latín *asserere*, *assertum* que significa afirmar. Asertividad es la afirmación de nuestra personalidad, confianza en sí mismo, aplomo, vitalidad pujante, autoestima, comunicación segura y eficiente, prevalece la justicia y la verdad.

La persona asertiva expresa sus sentimientos, opiniones y toma sus propias decisiones, asumiendo sus responsabilidades y las consecuencias de sus conductas, tiene la capacidad de autoafirmar los derechos y respetar los derechos de los demás, sin manipular a los demás y sin dejarse manipular. (Galarza, 2012).

En el mismo sentido Vicente (2018) indica que la asertividad es una habilidad que permite entender y comprender las necesidades de las demás personas, al mismo tiempo permite ser a nosotros entendidos y comprendidos por los demás.

a) Características de la Persona Asertiva.

En su investigación Caballo (1983) cita a Galassi & Cols (1974) los que afirman que el individuo asertivo, tiene confianza en sí mismo para cambiar cuando necesite hacerlo, está satisfecho de su vida social, suele



defenderse bien en sus relaciones interpersonales. El individuo asertivo es seguro, expresivo, espontáneo y es capaz de influenciar y guiar a los otros.

Según la página web de psicología-online citado en Galarza (2012) menciona las siguientes características:

- **Se siente libre para manifestarse:** mediante sus palabras y actos parece hacer esta declaración: "Este soy yo". "Esto es lo que yo pienso, quiero y siento".
- **Puede comunicarse con personas de todos los niveles:** amigos, familiares y extraños; y esta comunicación es siempre de forma abierta, franca, directa y adecuada.
- **Tiene una orientación activa en la vida:** es más proactiva que reactiva, va tras lo que quiere, en contraste con la persona que es pasiva y aguarda a que las cosas sucedan.
- **Actúa de un modo que juzga respetable:** porque entiende que no siempre puede ganar, acepta sus limitaciones. No obstante, intenta con todas sus fuerzas lograr sus objetivos, de modo que gane, pierda o empate, conserva su respeto propio y su dignidad.
- **Acepta o rechaza a las personas con tacto:** con firmeza establece quiénes van a ser sus amigos y quiénes no, en su mundo emocional acepta o rechaza a las personas con delicadeza.



- **Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos:**
transmiten optimismo, amabilidad y buena energía a las personas de su entorno, evitan los dos extremos: uno la represión, y por otro lado la expresión agresiva destructiva de sus emociones.

4) Toma de decisiones.

La toma de decisiones es la “Capacidad para seguir, de entre las alternativas disponibles, aquella que constituya mayores beneficios para el objetivo que se persigue” (Acuña , Castillo, Bechara , & Godoy, 2013, p. 199).

Es un proceso que se lleva en cada momento de nuestra vida, a veces un proceso poco perceptible, otras veces es un proceso lento y dificultoso. A menudo las decisiones se toman y ejecutan sin haber sido examinado o analizado con detenimiento el problema y sus diversas posibilidades de solución. Para (Galarza, 2012) la toma de decisiones se inicia cuando identificamos un problema que requiere una decisión incluso el no hacer nada es una decisión. Es necesario tener en cuenta que las decisiones pueden tener efectos futuros en nuestra vida y entorno; ya sea, en un plazo corto, mediano o largo. Una buena decisión será aquella que tendrá un efecto positivo y directo sobre nuestra vida futura. También menciona que una decisión implica asumir compromisos para alcanzar el objetivo trazado. Se debe considerar que no siempre será posible revertir una determinada decisión. A veces las decisiones son concluyentes por lo que es preferible seguir todo el proceso, más si trata de aspectos vitales para nuestra vida, y estar preparados para asumir las posibles consecuencias.



Para Galarza (2012) la toma de decisiones adquiere hoy en día un papel muy significativo, pues no estamos solos y recibimos la influencia del medio y entorno, la decisión final será personal y a la vez influirá en la armonía del grupo, así sea de amigos, compañeros de trabajo, familia u otros. En la etapa de la adolescencia la toma de decisión más importante que se considera es el proyecto de vida.

El proyecto de vida está basado en lo siguiente:

- **Visión Personal.** - Implica “soñar” como se pretende ser o estar dentro de 15, 20 o 30 años. Se deben realizar preguntas como ¿Qué ambicionamos ser?, ¿estaremos acompañados o solos?, ¿Qué tipo de pareja queremos?, ¿Cuáles serán mis logros?, etc. (Galarza, 2012)
- **Misión Personal.** – Implica tener clara la misión, para así lograr una visión, donde se puede presumir o suponer ciertas dificultades que se irán superando para poder avanzar”. (Galarza, 2012)

2.2.3.5. Nivel de habilidades sociales.

- a) **Nivel alto.** - Una persona que posee un nivel alto de habilidades sociales es aquella que tiene la habilidad de ejecutar las conductas aprendidas que resguardan nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva. (León y Medina 1998, citado en Betina y Contini, 2011, p. 164)



Además, se caracterizan por el manejo adecuado de la comunicación verbal y no verbal al momento de transmitir o compartir información con otras personas. Para (Ortega, 2019) expresan con facilidad sus ideas, agradecen cuando alguien los ayuda; saludan cuando llegan, se despiden en voz alta cuando se van, saben iniciar una conversación y saben mantenerla; se sienten seguros tal como son y casi siempre tienen un proyecto de vida.

- b) Nivel intermedio/medio.** -Estas personas se caracterizan por tener en parte un adecuado desarrollo de sus habilidades sociales, es decir de entre los tipos de habilidades solo una parte de ellas son dominadas y quedan otras que están en proceso de desarrollo. En ese sentido (Ortega, 2019) señala que son personas que tienen habilidades limitadas, a pesar de tener buenas ideas, pero su accionar y su comportamiento suelen ser limitadas y a veces no manejan adecuadamente su ira y cólera lo que complica su comportamiento más aún si se trata de estar con menores.

Nivel bajo. - El bajo nivel de habilidades sociales se constituye cuando se presentan características como: dificultad para socializar, incapacidad para establecer relaciones con otras personas. De tal modo que para (Ortega, 2019) son personas que presentan dificultades en las relaciones interpersonales ya que carecen de una serie de pautas, patrones, hábitos y costumbres lo que complica su interacción con otras personas. No miran de frente a los ojos de la otra parte, tienen ideas atropelladas, a veces hablan de manera muy baja y casi siempre son tímidos.



2.2.3.6. Importancia del contexto o entorno en los comportamientos adolescentes.

En su trabajo, Silva (2006, p.57) cita a José (2005) quien señala que, la adolescencia y sus fenómenos son una creación social, donde los adultos somos responsables, no de forma individual sino colectivamente en gran medida de esta creación, Al igual que los otros fenómenos sociales, costumbres, movimientos, y modas que producen un sentimiento de impotencia en las personas que intentan cambiarlos o evitarlos. De tal modo (Silva, 2006) coincide con el autor mencionando que los adolescentes nacen y son determinados por una sociedad con características definidas, una sociedad competitiva, individualista, hedónica y tutelada con muchas posibilidades, consumista, frustrada, liberada, compleja, con problemas de identidad.

2.3. MARCO CONCEPTUAL.

2.3.1. Internet.

Según Castells (2001) Internet es el tejido de nuestras vidas en este momento. No es futuro. Es presente. Internet es un medio para todo, que interactúa con el conjunto de la sociedad y, en su forma societal, (...). Sin embargo, esa tecnología es mucho más, es un medio de comunicación, de interacción y de organización social, (...). (párr. 1)



2.3.2. Habilidades sociales.

Según Caballo (2007) es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p.6)

2.3.3. Adolescente.

Tomando en cuenta a Papalia, citado en Ccopa (2019), considera que la adolescencia es una etapa de tránsito entre la infancia y la vida adulta. Durante esta etapa, el adolescente experimenta cambios físicos y psicológicos que afectan a todos los aspectos de su personalidad a su dimensión biológica (cambios corporales), a su estructura intelectual, a su mundo afectivo (experimenta nuevas emociones y sentimientos), a su imagen del mundo y a su propio sentido de la existencia. (p.39)

2.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.4.1. A nivel internacional.

Reolid et al. (2015) en su artículo de investigación denominada “frecuencia y características de uso de Internet por adolescentes españoles. Un estudio transversal”. En noviembre del 2013. Publicado por el Centro de Salud Universitario Zona IV de Albacete, España. Cuyo objetivo principal fue determinar la frecuencia de uso de internet por adolescentes, así como las aplicaciones utilizadas, los estudiantes de la



escuela secundaria obligatoria de dos institutos de Albacete fueron invitados a responder un cuestionario autoadministrable, con preguntas de respuesta abierta y cerrada. El análisis estadístico ha incluido comparación de proporciones (Chi-cuadrado) y de medias/medianas (t de Student/pruebas no paramétricas). Arribando a los siguientes Resultados: Participaron 967 estudiantes, con media de edad de 13,8 años (rango: 11-20); 53,5% de mujeres. La mayoría (70,9%) vivían en la ciudad. La clase social era mayoritariamente media (51,3%) y alta (34,8%). La mayoría se conectaba a Internet a diario (73,4%); solo 0,9% decía no conectarse nunca. Las aplicaciones más utilizadas eran WhatsApp (77,1%), redes sociales (70,1%) y relacionadas con música (66,6%). Se ha encontrado una mayor frecuencia de utilización por las mujeres de redes sociales ($p= 0,004$), WhatsApp ($p <0,0001$) y veían películas o series ($p= 0,035$).

Galindo & Reyes (2015) en su trabajo de investigación denominado “uso de Internet y habilidades sociales en un grupo de estudiantes de los Programas de Psicología y Comunicación Social y Periodismo de la Fundación Universitaria los Libertadores de Bogotá”. Tesis presentada a la Facultad de Psicología Bogotá, D. C de la universidad Fundación Universitaria los Libertadores, septiembre de 2015. Tesis para optar el grado académico de licenciada en Psicología. Cuyo objetivo general fue establecer la correlación existente entre el uso de internet y habilidades sociales en estudiantes de los programas de Psicología y Comunicación Social y Periodismo de la Fundación Universitaria los Libertadores de la sede de la ciudad de Bogotá. La investigación arriba a los siguientes resultados, hay una correlación negativa de media magnitud (-0.331) entre las dos variables, lo cual indica que a mayor uso de internet menor es la habilidad social. Igualmente, se evidencio correlaciones negativas de media magnitud entre las puntuaciones del IAT y las sub



escalas I IV y V; por lo tanto, los resultados sugieren que a mayor uso de Internet se presenta menor capacidad para expresarse de forma espontánea, cortar interacciones que no se quieren mantener y expresar peticiones a otras personas de algo que se desea, donde los estudiantes no presentan afectación en sus actividades cotidianas por el uso controlado que le dan a la red, en efecto, se evidenció que sus habilidades sociales se ven disminuidas. Por lo tanto, al preferir las relaciones sociales online que las relaciones directas con los amigos o pareja, se dificulta que pongan en práctica sus competencias sociales para desenvolverse en todas las áreas de ajuste.

2.4.2. A nivel nacional.

Damas & Escobedo (2017) en su investigación titulado “adicción a las redes por internet y habilidades sociales en adolescentes, Trujillo-2016”. Tesis presentada a la Facultad de Enfermería, de la universidad Nacional de Trujillo, para optar el grado académico de licenciada en enfermería. El estudio de investigación de tipo descriptivo - correlacional de corte transversal se realizó en la Institución Educativa Nacional Mixta Víctor Andrés Belaunde de Trujillo – 2016; con el objetivo de determinar la relación de adicción a las redes por internet y la afectación en las habilidades sociales: asertividad, comunicación, autoestima y toma de decisiones en adolescentes. La muestra estuvo constituida por 220 adolescentes de primero a quinto de secundaria. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: El cuestionario de Adicción a las Redes Sociales elaborado por Ecurra y Salas (2014) y el Test de Evaluación de las Habilidades sociales elaborado por el MINSA y el Instituto de Salud Mental Honorio Delgado (1998). La información obtenida fue procesada y analizada en el programa SPSS versión 21 y presentada en tablas de simple y doble entrada, para determinar la relación entre las variables se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Concluyendo que: el 25.5% de adolescentes no



presentan adicción, el 28.2% presentan adicción leve, el 22.3% adicción moderada y el 24.1% adicción severa. En habilidades sociales, el 57.3% presentó asertividad promedio, el 48.6% comunicación promedio, el 44.1% autoestima promedio y el 78.2% toma de decisiones promedio, existiendo una relación significativa entre adicción a las redes por internet y las habilidades sociales.

Borjas & Honorio (2019) en su investigación “uso de la tecnología móvil y su relación con el desarrollo de habilidades sociales en escolares”. Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Tesis presentada a la Facultad de Enfermería - Universidad Nacional de Trujillo. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el uso de la tecnología móvil y el desarrollo de habilidades sociales en escolares del distrito de Guadalupe. El presente trabajo de investigación de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, se realizó en escolares de la Institución Educativa “Nuestra Señora de Guadalupe”, el universo muestral estuvo constituido por 60 escolares del quinto grado de primaria que cumplieron los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos: Test del Nivel de Uso de Tecnología Móvil y Test de Evaluación del Nivel de desarrollo de habilidades sociales para niños escolares. La información fue obtenida y procesada en el SPSS 25.0 para Windows y analizada mediante la prueba estadística “Chi – cuadrado”. Después del análisis llegó a los siguientes resultados, el nivel de uso de la tecnología móvil en escolares del 5to grado de primaria es del 71.7 por ciento bajo, el 23.3 por ciento moderado y solamente el 5 por ciento nivel alto. Sobre el desarrollo de habilidades sociales es promedio alto (56.7 por ciento) y alto (36.7 por ciento) y solo el 6.7 por ciento es de nivel promedio. Así mismo, cabe señalar que según la relación entre el nivel de uso de tecnología móvil y el nivel de desarrollo de habilidades sociales, se encuentra que en el grupo cuyo nivel de uso de



tecnología móvil es bajo, el nivel de desarrollo de habilidades sociales es promedio alto (38.3 por ciento) y alto (33.3 por ciento), y cuando el nivel de uso es moderado, el desarrollo de habilidades sociales está en mayor porcentaje en nivel promedio alto (16.7 por ciento). En el grupo que usa la tecnología a un nivel alto, se aprecia que el desarrollo de las habilidades sociales es mayormente a nivel promedio (3.3 por ciento), resultados que nos indican la relación altamente significativa entre ambas variables evidenciados por la prueba de Chi cuadrado ($p=0.000 < 0.05$).

Challco & Guzman (2018) en su investigación denominado “uso de videojuegos y su relación con las habilidades sociales en estudiantes del área de ingenierías de la UNSA”, para optar el título profesional de Psicólogas. Tesis presentada a la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación, cuyo objetivo general planteado fue: Determinar la relación que existe entre el uso de videojuegos con las habilidades sociales en estudiantes del área de ingenierías de la Universidad Nacional de San Agustín, el estudio fue desarrollado siguiendo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal descriptivo y correlacional, para hallar la relación se usó el coeficiente de correlación de Pearson. Arribando al siguiente resultado, que existe una relación estadísticamente significativa entre el uso de videojuegos y las habilidades sociales de los estudiantes evaluados ($r = -.139$; $p = .001$), la relación es inversamente proporcional, lo que nos indica que un mayor uso de videojuegos está asociado con bajas habilidades sociales. Sin embargo, la relación es débil, dándonos a entender que el uso de videojuegos no tiene relación directa con un alto o bajo nivel de habilidades sociales, ya que la mayoría de estudiantes que hace uso de videojuegos se ubica en un nivel medio de habilidades sociales. Respecto a la frecuencia en que juegan un 41.7% juega algunas veces a la semana lo que indica



una frecuencia de una a tres veces por semana, no representando un abuso o patología. En cuanto a la cantidad de horas que los estudiantes juegan por día, la mayoría lo hace entre 1 a 3 horas representando el 61.2% del total de los evaluados indicando un uso controlado de videojuegos.

2.4.3. A nivel local.

Chambi & Sucari (2017) en su investigación de tesis “adicción a internet, dependencia al móvil, impulsividad y habilidades sociales en pre-universitarios de la Institución Educativa Privada Claudio Galeno, Juliaca 2017”. Para optar el título profesional de Licenciatura EP. D. Psicología, 2017. Tesis presentada a la Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias de la Salud-Juliaca. Cuyo objetivo fue conocer la relación entre adicción a internet, dependencia al móvil, impulsividad y habilidades sociales en pre-universitarios de la institución educativa privada Claudio Galeno, Juliaca 2017. Los resultados indican que se ha encontrado correlaciones entre dependencia al móvil y adicción a internet ($r = .528$, $p < 0.05$); adicción a internet e impulsividad ($r = -.262$, $p < 0.05$), así como dependencia al móvil y habilidades sociales ($r = -.205$, $p < 0.05$). Por lo cual se concluye que a un nivel de significancia del 5% existen correlaciones estadísticamente significativas entre dependencia a móvil y adicción a internet e impulsividad en pre-universitarios de la institución educativa Claudio Galeno, Juliaca 2017. La investigación arriba a la siguiente conclusión: En relación a la hipótesis general, a un nivel de significancia del 5% existen correlaciones estadísticamente significativas entre dependencia al móvil, adicción a internet e impulsividad, en pre-universitarios de la institución educativa Claudio Galeno, Juliaca 2017. En relación a la primera hipótesis específica, a un nivel de significancia de 5%, se halló que el 63.5% de los pre-



universitarios evidencian un nivel promedio de adicción a internet, de igual forma el 35.7% evidencia un nivel bajo de adicción a internet; finalmente, el 0.8% evidencia un nivel alto de adicción a internet. En relación a la segunda hipótesis específica, a un nivel de significancia de 5%, el 42.9% evidencia un nivel promedio de dependencia al móvil y el 4.0% evidencia un nivel alto. En relación a la tercera hipótesis específica, a un nivel de significancia de 5%, el 56.3% evidencia un nivel promedio de impulsividad y el 0.8% evidencia un nivel alto de impulsividad. En relación a la cuarta hipótesis específica, a un nivel de significancia de 5%, el 11.9% evidencia un nivel medio de habilidades sociales.

Huanca (2011) en su trabajo de investigación, Artículo titulado “Influencia de los juegos de internet en el comportamiento de los adolescentes de la ciudad de Puno - 2010”, de tipo descriptivo explicativo, usó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Tuvo como objetivo identificar y explicar los factores que influyen y efectos que ocasionan en la personalidad de los adolescentes de la ciudad de Puno la participación en los juegos de internet en las diferentes cabinas públicas. A través de la investigación descriptiva y explicativa se hizo el estudio de campo, siendo el tamaño de la muestra 276 internautas. En el trabajo se desarrollan los fundamentos teóricos de internet como fuente de información World Wide Web – página Web, Internet como canal de comunicación interactiva, chat, Facebook, los videojuegos, patologías o efectos negativos de los videojuegos, influencia en las actitudes y comportamientos de los adolescentes. Los resultados revelan que los juegos de internet influyen y generan efectos negativos en la personalidad y en el comportamiento cotidiano de los adolescentes. Los factores que influyen en los adolescentes a entrar en el internet son principalmente los personales, por falta de afecto fraternal, incomprensión, para refugiarse y mitigar la soledad y otros por la



influencia de los amigos. Llegó a la siguiente conclusión: la participación frecuente de los adolescentes en los juegos online, influye y genera efectos negativos en la personalidad y en el comportamiento cotidiano de los adolescentes, ya que el 31.2 % visita siempre permanentemente internet, debido a que están acostumbrados y la cercanía de la ubicación de las cabinas de internet. Los factores que influyen en los adolescentes de la ciudad de Puno a entrar a internet, son principalmente los factores personales, el 52.5 % de los adolescentes manifiestan así. Otro sector importante de los adolescentes concurre al internet por falta de afecto fraternal, incompreensión y por la influencia de los amigos. La participación constante de los adolescentes en los juegos de internet genera efectos y cambios negativos. En su forma de hablar conlleva al uso de jergas y palabras indecentes, en su forma de escribir abreviaturas populares no oficiales, en la forma de vestir atuendos de otro contexto.

Ccopa & Turpo (2019) en su trabajo de investigación, titulado “adicción a las redes sociales y habilidades sociales en adolescentes de la Institución Educativa Politécnico Huáscar de Puno, 2019. Tesis presentada a la Universidad Nacional del altiplano, a la Escuela profesional de Enfermera. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la adicción a las redes sociales y las habilidades sociales en los adolescentes de la Institución Educativa Politécnico Huáscar de Puno, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio fue de 130 adolescentes seleccionados mediante muestreo no probabilístico, por conveniencia. Las variables de estudio se sometieron a la prueba estadística de Chi-cuadrada de Pearson, con el 95% de confiabilidad y una significancia de $p < 0.05$. Los resultados, muestran que existe relación entre ambas variables, porque la χ^2 (Chi-cuadrada calculada) es mayor a la χ^2 (Chi-cuadrada tabulada). Presentando porcentajes de la siguiente manera el



10.8% tiene una adicción alta en redes sociales y un promedio bajo en habilidades sociales, el 24.6% de la población total presenta promedio bajo en habilidades sociales, el 39.2% presenta adicción media en cuanto a la adicción a las redes sociales. Así mismo, respecto a la adicción a las redes sociales y la dimensión asertividad; el 13.1% de la población tiene una adicción media y un promedio bajo en esta dimensión; mientras que el 11.5% presenta una adicción baja y alta asertividad y en un 10% con un nivel muy bajo en adicción y alto en asertividad. Entonces el análisis estadístico de Chi cuadrada de relación, señala la existencia de un nivel de significancia $p=0.0001$, donde la $\chi^2 = 73.754$ es mayor a la $\chi^2 = 36.415$, significa que existe relación. También Se evidencia que el 20.0% tiene una adicción media y un promedio bajo en comunicación. El 14.6% presenta una adicción alta y un promedio bajo en dicha dimensión. Así mismo el 8.5% tiene una adicción alto y un nivel bajo en comunicación, donde $\chi^2 = 51.472$ es mayor a la $\chi^2 = 36.415$, significa que existe relación. Por otro lado, el 19.2% tiene una adicción media a las redes sociales y nivel promedio en autoestima, el 13.8% una adicción alta y autoestima a nivel promedio y un 7.7% adicción media y promedio bajo en autoestima. Entonces el análisis estadístico de Chi cuadrada de relación, señala la existencia de un nivel de significancia $p=0.0001$, cuyo $\chi^2 = 40.540$ es mayor a la $\chi^2 = 31.410$, significa que existe relación. Por último, los resultados muestran que el 12.3% de la población total tiene una adicción media y un nivel promedio en toma de decisiones, el 9.2% presenta una adicción baja y promedio en toma de decisiones. Entonces el análisis estadístico de Chi cuadrada de relación, señala la existencia de un nivel de significancia $p=0.0001$, rechazando la hipótesis específica del estudio, porque la $\chi^2 = 34.728$ es menor a la $\chi^2 = 36.415$, significa



que no existe relación entre la adicción a redes sociales y la toma de decisiones en adolescentes de la I. E. Politécnico Huáscar Puno.

Quecaño (2017) en su trabajo de investigación, titulado “frecuencia de acceso y uso de los servicios de internet por estudiantes universitarios de la escuela profesional de Sociología – UNA Puno 2015”. Tesis presentada a la Escuela Profesional de Sociología (EPS), Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano (UNA), Departamento de Puno. Se planteó como objetivo conocer el uso de los servicios de internet y la frecuencia de acceso para la comunicación, entretenimiento y búsqueda de información académica en los estudiantes universitarios de la Escuela Profesional de Sociología UNA Puno y si conectarse a las redes sociales o de entretenimiento durante el proceso de búsqueda de información académica limitaría el aprovechamiento adecuado del tiempo durante su formación universitaria”. La hipótesis principal planteada es: “Los estudiantes de la Escuela Profesional de Sociología UNA Puno hacen uso y acceden a los servicios de internet para la búsqueda de información académica, para comunicarse, informarse, o entretenerse; el acceso para socialización durante el tiempo que buscan información académica podría interferir el aprovechamiento adecuado del tiempo durante su proceso de formación universitaria”. La metodología empleada es de tipo descriptivo, no experimental de carácter transversal. Para el desarrollo de la investigación se aplicó una encuesta a 60 alumnos regulares de la Escuela Profesional de Sociología. Los resultados a la que se arriba son: todos los estudiantes de la Escuela Profesional acceden a los servicios de internet: el 37% para consultar y descargar información académica, solo el 20% copia y pega información sin previo análisis, el 23 % accede a redes sociales para comunicarse y entretenerse. El 95% de



jóvenes usa internet para comunicarse o entretenerse fundamentalmente través de Facebook.

Cahuana (2019) en su tesis “Desarrollo de habilidades sociales en adolescentes de la institución educativa secundaria Mañazo 2018”. Tesis presentada a la Universidad Nacional del Altiplano – Facultad de Enfermería. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de las habilidades sociales en los adolescentes de la Institución Educativa Secundaria Mañazo según sexo y edad. El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal; la población estuvo constituida por el total de estudiantes de primero a quinto grado un total de 283 participantes que cumplieron con los criterios de inclusión, la recolección de datos se realizó con la técnica de la encuesta; cuyo instrumento fue la lista de evaluación de habilidades sociales. Para el tratamiento de los datos se aplicó la estadística descriptiva porcentual. Los resultados obtenidos describen lo siguiente: respecto al nivel de habilidades sociales en los adolescentes el 32.86% se encuentran en la categoría promedio, seguido del 21.91% en promedio alto y el 4.59% en la categoría muy alto; no existe mucha diferencia en los resultados en cuanto a edad; respecto al sexo femenino el 41.67% se encuentra en la categoría promedio y el 4.86% en la categoría bajo y muy alto, en cuanto al sexo masculino el 28.78% se ubica en la categoría promedio bajo y el 4.32% en la categoría muy alto; sin embargo el sexo femenino obtiene 38.19% en promedio alto en la dimensión asertividad demostrando su predominio en esta habilidad y el sexo masculino obtiene 36.69% en la categoría promedio en la dimensión comunicación siendo la habilidad con más porcentaje para los adolescentes, en la dimensión autoestima se obtuvo que el sexo femenino se ubica en la categoría promedio con 45.83% y el 0.69% en la categoría bajo, en el sexo masculino el 35.25% en la categoría promedio y el 5.76% en la categoría bajo, en la dimensión toma de decisiones el sexo femenino se ubica



en la categoría de promedio alto con 36.81% y el 2.08% muy alto, en el sexo masculino el 32.37% se ubica en la categoría promedio y el 2.16% muy alto.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación empleado fue transeccional correlacional - causal, ya que tiene como objetivo principal, determinar la influencia del uso de internet en el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora – Puno, 2019.

Al respecto Carrasco (2005) define que: “el diseño transeccionales correlacionales tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (p. 73)

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

Comprende del método hipotético deductivo que corresponde a una investigación cuantitativa, que se centraliza en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, A partir de las cuales se formulan las hipótesis que serán comprobadas por el Chi cuadrado, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos. Para (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014) se emplea la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico para crear patrones y probar teorías.



Según Rodríguez & Pérez (2017), en este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Posibilita la reestructuración constante del sistema teórico, conceptual o metodológico de la investigación y, por tanto, se puede clasificar esencialmente como método para la construcción de conocimientos.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental. En tal sentido (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) define a la investigación no experimental como la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo. Cabe mencionar también que corresponde al tipo transeccional-tranversal, porque se recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único. Para (Carrasco, 2005) “el tipo de diseño Transeccionales o Transversales, se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p. 72).

3.4. ÁMBITO DE ESTUDIO.

3.4.1. Ubicación geográfica del estudio.

La investigación se ejecutó en Perú, departamento de Puno, provincia de Puno, ubicado en el sur del país, en la Institución Educativa Secundaria Emblemática María Auxiliadora - Puno, dicha Institución se encuentra ubicada en el jr. Lambayeque N° 591.

3.4.2. Periodo de duración del estudio



El estudio se ejecutó durante el año 2019.

3.5. POBLACIÓN TOTAL.

La población general con la que se trabajó en esta investigación estuvo conformada por 946 estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora – Puno, quienes oscilan entre las edades de 12 - 17 años, de sexo masculino y femenino con idioma hablante castellano, provenientes de la ciudad de Puno y sus alrededores.

CUADRO 4: Población total de la I.E.S. María Auxiliadora – Puno

GRADO	SECCIONES								N° DE ALUMNOS
	A	B	C	D	E	F	G	H	
Primero	22	24	23	23	22	23	23		160
Segundo	26	25	24	27	26	27	23		178
Tercero	28	29	26	27	28	30	28		196
Cuarto	27	26	25	27	26	28	24	25	208
Quinto	30	28	29	31	30	29	27		204
Total									946

Fuente: Oficina de subdirección académica, reg. de Matricula de la I.E.S. María Auxiliadora.

3.6. POBLACIÓN MUESTRA.

La muestra de la investigación fue constituida por 212 estudiantes, se determinó por método de muestreo aleatorio simple utilizando el tamaño de muestra para la estimación de la proporción poblacional.

Tomando en cuenta a Neil Salkind al respecto nos dice: “Aquí cada miembro de la población tiene una posibilidad igual e independiente de ser seleccionado como parte de la muestra. Igual porque no existe ninguna predisposición a escoger una persona en lugar de otra. Independiente porque el hecho de escoger a una persona no predispone al investigador a favor o en contra de escoger a otra persona dada (citado en Carrasco, 2005).



Por tanto, sí asumimos igual porcentaje y usamos un nivel de confianza del 95% con un margen de error muestral del 5%. Haciendo uso de la estadística podemos obtener los siguientes resultados:

$$P = 0.5 = 50\% \text{ Proporción favorable}$$

$$Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5 = 50\% \text{ Proporción no favorable}$$

$$Z_{(1-\alpha/2)} = \text{Valor de la distribución normal según tablas estadísticas}$$

$$Z_{(1-\alpha/2)} = Z_{(1-0.05/2)} = Z_{(1-0.025)} = 1.96$$

$$e = 5\% = 0.05 = \text{Margen de error muestral}$$

$$N = 946 \text{ estudiantes de la I.E.S. "M.A."}$$

Para hallar el tamaño de muestra óptimo usamos la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)e^2 + Z^2PQ}$$

Donde:

$Z_{(1-\alpha/2)}$ = valor de la distribución Normal según el nivel de confianza deseado.

P = Proporción favorable.

Q = P-1 = Proporción no favorable

e = Margen de error muestral

N = 946 Estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora

Cuando la fracción n_0/N es más del 10% utilizamos la corrección en caso contrario el tamaño de muestra óptimo será n_0 .

La corrección usada es:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \text{ Corrección usada cuando } n_0/N > 10\%$$

Remplazando los datos en la fórmula que se tiene:



$$n_0 = \frac{(946)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(946 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 273.417$$

Para lo cual utilizamos el corrector si es necesario:

Entonces: $n_0/N = 273.00/946 = 0.2886 = 66\%$ como no es mayor del 10% hacemos uso del corrector:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{273.417}{1 + \frac{273.417}{946}} = 212.1155$$

Entonces el total de población que se obtiene como muestra es 212 estudiantes.

Luego la fijación proporcional por grado y sección sería de la siguiente manera:

Fracción de muestreo = $n/N = 212/946 = 0.224$

CUADRO 5: Muestra de los estudiantes de la I.E.S. E. María Auxiliadora – Puno

GRADO	N° (Por la fracción de muestreo)	MUESTRA	SEXO	
			F	M
PRIMERO	160 (0.224)	36	27	9
SEGUNDO	178 (0.224)	40	29	11
TERCERO	196 (0.224)	44	28	16
CUARTO	208 (0.224)	46	36	10
QUINTO	204 (0.224)	46	38	8
TOTAL	946 (0.224)	212	158	54

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

Por lo mismo, a partir de la muestra se procedió a aplicar la encuesta por grados y secciones, la población (estudiantes) de estudio fue tomado al azar, por ser una población muestra probabilística aleatoria simple, donde todos los estudiantes tenían la misma probabilidad de ser elegidos para ser parte de la muestra y no existía predisposición para escoger un estudiante en lugar de otra.



3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

3.7.1. Técnica.

Se utilizó la técnica de la encuesta y la revisión bibliográfica.

3.7.2. Instrumento de recolección de datos.

Se empleó el cuestionario de tipo escala Likert, que estuvo estructurado por la variable independiente X: Uso de Internet y la variable dependiente Y: Desarrollo de habilidades sociales.

Vara (2012) menciona: “el cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de entrevista”.

Cuestionario tipo escala Likert.

Para determinar el **uso del internet** (frecuencia y acceso a los servicios de internet) consistió en un conjunto de ítems cuidadosamente preparadas, un instrumento de elaboración propia, que tiene como guías el instrumento elaborado por: Salas & Ecurra, (2014) cuestionario sobre, el Uso de Redes Sociales (ARS); y el instrumento de Lam et al, (2011) sobre, Adicción a internet: desarrollo y validación de un instrumento en escolares adolescentes de Lima, Perú.



El presente estudio para uso de internet consta de 24 ítems y cinco opciones de respuesta (siempre, a menudo, a veces, raras veces, nunca). Los valores de la opción son de 5 a 1, asignando a cada ítem un puntaje. El instrumento consta de 2 dimensiones.

Para el **nivel de desarrollo de habilidades sociales** (alto, medio y bajo, referidos a las dimensiones de las habilidades sociales, comunicación, autoestima, asertividad y toma de decisiones). Evalúa las características y capacidades que se desarrollan en las habilidades sociales. Es un instrumento de elaboración propia, que tiene como guías el instrumento, la Lista de Evaluación de Habilidades Sociales - Ism Honorio Delgado - Hideyo Noguchi cargado por (Ronceros A., 2017) y de (Bravo & Terrones, 2017) sobre las habilidades sociales; cuya tesis lleva por título “Eficacia de un Programa de Habilidades Sociales en Adolescentes de un Albergue de Cajamarca”. El instrumento presenta alternativas de (siempre, a menudo, a veces, raras veces, nunca). La valoración se realiza mediante la media del SPSS v. 23, con la siguiente clasificación de nivel: bajo, medio y alto.

NIVEL	VALORACIÓN
Alto	40 – 60
Medio	30 – 39
Bajo	9 - 29

Fuente: “Adaptado de IESM “HD-HN”

3.8. PROCESO Y ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS.

Los datos fueron procesados en primera instancia en el programa Excel y luego en el programa electrónico, SPSS versión 23. Asimismo, su análisis se realizó a través de la estadística descriptiva, distribución de frecuencias, cuyo análisis



porcentual se demostró a través de tablas estadísticas. También se trabajó con la estadística inferencial, Chi cuadrado de Pearson, por la capacidad de agrupar y mostrar la relación (influencia) y la significancia que existe entre dos grupos de variables y la prueba de hipótesis.

Nivel de significancia.

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a $\alpha = 0,05$, con un nivel de confianza del 95%.

Formula de la prueba estadística de Chi- cuadrado

$$x^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \left(\frac{O_{ij} - E_{ij}}{E_{ij}} \right)^2$$

Donde:

O_{ij} = Frecuencia observada para la i -ésima fila y j -ésima columna.

E_{ij} = Frecuencia esperada para la i -ésima fila y j -ésima columna.

Criterio de independencia:

H_0 = Las variables son independientes.

H_a = Las variables están relacionadas

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$

Regla de decisión: $x^2 > x^2_{\alpha} [(r-1)(c-1), a] \rightarrow x^2_c$

Dónde:

r = Numero de filas.

c = Numero de columnas



Prueba estadística de Chi- cuadrado o Ji-cuadrado

Hipótesis Nula.

$$x_c^2 < x_t^2$$

∴ Se Acepta la Ho → Se Rechaza la Ha

con un margen de error de 0,05 y nivel de confianza de 95%

Para el objetivo general:

Ho: - El uso del internet no influye en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

Para los objetivos específicos:

Ho: La frecuencia del uso del internet no influye en el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno – 2019.

Ho: Los servicios de internet como redes sociales, videojuegos, información académica y almacenamiento virtual al que acceden no influye en el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

Hipótesis Alterna.

$$x_c^2 > x_t^2$$

∴ Se Rechaza la Ho → Se Acepta la Ha

con un margen de error de 0,05 y nivel de confianza de 95%



Para el objetivo general

Ha: - El uso del internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

Para los objetivos específicos:

Ha: La frecuencia del uso del internet influye significativamente en el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

Ha: Los servicios de internet como redes sociales, videojuegos, información académica y almacenamiento virtual al que acceden influye significativamente en el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

CUADRO 6: Prueba estadístico Chi-Cuadrado o Ji-cuadrado

DISTRIBUCION DE χ^2

Grados de libertad	Probabilidad											
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001	
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83	
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82	
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27	
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47	
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52	
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46	
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32	
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12	
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88	
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59	
	No significativo								Significativo			

Fuente: Página web.

3.9. VARIABLES.

Según, Arias (2006) señala que la variable “es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control de una investigación”. (p.21).

El tipo de variable es cualitativa ordinal, expresa orden, es decir agrupan a los objetos, individuos, en categorías ordenadas, para establecer relaciones comparativas.

CUADRO 7: Variable Independiente (X): Uso del Internet

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN FINAL
Uso de internet	Frecuencia de Uso del Internet	Tiempo	1,2,3,4,5,6,7,8	1-5 5-1	Siempre A menudo A veces Raras veces Nunca
	Servicio de Internet al que Accede	Redes sociales, Videojuegos (online) Información académica y Almacenamiento Virtual	9,10,11,12,13 14,15,16, 17,18,19,20,21 22,23,24		

CUADRO 8: Variable Dependiente (Y): Habilidades Sociales

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN FINAL
Asertividad	Dimensión de	Asertividad	1,2,3,4,5,6,7,8	1-5	Alto (40 – 60)



	habilidades sociales	Comunicación	9,10,11,12,13, 14,15,16	5-1	Medio (30 – 39) Bajo (9 – 29)
		Autoestima	17,18,19,20,2 1,22,23,24		
		Toma de decisiones	25,26,27,28,2 9,30,31,32		



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en base a la aplicación del cuestionario tipo escala Likert, realizada a los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria María Auxiliadora de Puno. Para la interpretación y discusión se toma en cuenta el porcentaje significativo. Así mismo para cada hipótesis específica y general se acompaña la prueba estadístico Chi-cuadrada, con el fin de demostrar los resultados. También, se muestra el análisis y discusión de los objetivos.

4.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS OBJETIVOS E HIPÓTESIS.

4.1.1. Frecuencia del uso de internet y desarrollo de habilidades sociales.

En el contexto actual, internet y el resto de las nuevas tecnologías son vías importantes para el desarrollo del capital humano; sin embargo, considerando que los adolescentes están en la búsqueda de su identidad y en pleno desarrollo de sus capacidades y habilidades sociales, la frecuencia del uso constante del internet conlleva a una infinidad de riesgos, como el abandono de otras actividades (educación, deporte, lectura) disminuyendo así ciertas capacidades intelectuales (concentración, reflexión y análisis); descuidar la salud emocional y personal (sedentarismo, desnutrición, pérdida de la visión, etc.); aislamiento social, pierde el interés de relacionarse con otros (no virtual), influyendo así en el adecuado desarrollo de sus habilidades sociales (asertividad, comunicación, toma de decisiones, reduciendo la autoestima y la percepción de

sí mismo, de otros y de la realidad); y por ultimo están expuestos a riesgos sociales (Ciberacoso, Sexting, Grooming, Phishing, etc.).

Objetivo específico 1: Mostrar la influencia de la frecuencia del uso de internet en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

Tabla 1: Frecuencia del uso de internet y la dimensión asertividad.

Frecuencia del uso de internet		Dimensión de habilidad social – asertividad			TOTAL
		Bajo	Medio	Alto	
Todos los días	N°	36	14	1	51
	%	17,0%	6,6%	0,5%	24,1%
3 a 4 veces por semana	N°	30	23	6	59
	%	14,2%	10,8%	2,8%	27,8%
2 veces por semana	N°	24	18	3	45
	%	11,3%	8,5%	1,4%	21,2%
1 vez por semana	N°	6	12	1	19
	%	2,8%	5,7%	0,5%	9,0%
Horario del uso de TICs	N°	6	19	13	38
	%	2,8%	9,0%	6,1%	17,9%
TOTAL	N°	/102	86	24	212
	%	48,1%	40,6%	11,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 1, observamos que un 17.0% de estudiantes respondieron frecuentar todos los días en el uso del internet presentando un nivel bajo en asertividad; el 14,2% frecuenta 3 a 4 veces por semana presentando un nivel bajo en asertividad. Asertividad es la capacidad de expresar opiniones y sentimientos, respetando los propios derechos y la de los demás, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.



Por lo tanto, los estudiantes que están frecuentemente en el uso del internet, son poco asertivos, que prefieren mantenerse callados para evitarse problemas con sus compañeros, porque cuando hacen un reclamo o desean expresar lo que sienten no los escuchan ni los entienden; son agresivos y poco respetuosos con sus demás compañeros y por lo mismo tienden a aislarse, prefiriendo conectarse al internet, disminuyendo el nivel de su asertividad por la poca práctica e interrelacionamiento con los demás .

Así mismo el 6.1% de estudiantes mencionaron frecuentar en internet solo en el horario pedagógico de la I.E.S. por la incorporación del uso de TICs presentando un nivel alto en asertividad. Los estudiantes asertivos son aquellos que comunican sus molestias de forma adecuada, sin manipular, ni faltar el respeto a sus compañeros, y si necesitan ayuda o si desean hablar con alguien lo hacen sin problema.

De los resultados en relación a la frecuencia del uso de internet, se coincide con la investigación de Quecaño (2017) donde la frecuencia de acceso a internet por los estudiantes de la EPS revelo que más del 40% accede todos los días, luego 2 a 3 veces por semana; después al menos una vez por semana y un porcentaje mínimo solo una vez a la semana. La diferencia estaría en que la población estudiada es del nivel secundario de (12-17) años y el antecedente mencionado es del nivel universitario de (17-25 años a más). En la I.E.S. en la frecuencia del uso de internet encontramos que el 27,8% del total de estudiantes accede 3 a 4 veces por semana y el 24,1% indica acceder todos los días.



En cuanto al desarrollo de habilidades sociales en la dimensión asertividad los resultados muestran que el 48,1% de estudiantes tienen un nivel bajo. En comparación con los antecedentes locales encontramos una semejanza con el estudio de Cahuana (2019) acerca de la asertividad, mostrando en el sexo masculino el 29.50% se ubica en la categoría promedio bajo y el 5.76% en la categoría bajo; al sexo femenino en la categoría promedio alto con 38.19% y el 1.39% en la categoría bajo; demostrando que en esta habilidad resalta más el sexo femenino, y el sexo masculino presenta una categoría promedio bajo. En la I.E.S. María Auxiliadora los estudiantes encuestados son del sexo femenino y masculino, donde la mayor población es el sexo femenino.

Los resultados nos muestran que a mayor frecuencia del uso de internet disminuye la habilidad social en la dimensión asertividad; en la I.E.S. María Auxiliadora el 17,0% de estudiantes que frecuentan todos los días en el uso del internet presentan un nivel bajo en asertividad; el 6.1% de estudiantes que solo frecuenta en el horario pedagógico de la I.E.S. por la incorporación del uso de TICs presenta un nivel alto en asertividad; dado que los estudiantes están supervisados por los docentes en el uso del internet para desarrollar actividades académicos que contribuyen a su aprendizaje. Considerando que la habilidad de asertividad es un medio a través del cual se puede expresar los deseos, opiniones, y sentimientos respetando los derechos de los demás, posibilitará el desenvolvimiento adecuado de los estudiantes en la interacción con su medio y entorno.

También cabe mencionar que no se encontraron investigaciones referidos específicamente a la influencia de la frecuencia del uso de internet y la dimensión de asertividad en adolescentes.

Tabla 2: Frecuencia del uso de internet y la dimensión comunicación.

Frecuencia del uso de internet	Dimensión de habilidad social - comunicación.				
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Todos los días	N°	36	14	1	51
	%	17,0%	6,6%	0,5%	24,1%
3 a 4 veces por semana	N°	22	35	2	59
	%	10,4%	16,5%	0,9%	27,8%
2 veces por semana	N°	22	23	0	45
	%	10,4%	10,8%	0,0%	21,2%
1 vez por semana	N°	4	13	2	19
	%	1,9%	6,1%	0,9%	9,0%
Horario del uso de TICs	N°	0	23	15	38
	%	0,0%	10,8%	7,1%	17,9%
TOTAL	N°	84	108	20	212
	%	39,6%	50,9%	9,4%	100,0%

Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"

En la tabla 2, se puede apreciar que el 17.0% del total de estudiantes indicaron frecuentar en internet todos los días presentando un nivel bajo en la dimensión de comunicación; el 16,5% accede 3 a 4 veces por semana presentando un nivel medio en comunicación. Entendiendo a la comunicación como el acto mediante el cual se establece contacto con otro individuo u otros, que permite transmitir un determinado mensaje y/o información, ya sea de forma verbal o no verbal.

De acuerdo a los resultados afirmamos que, los estudiantes al estar frecuentemente en internet se aíslan de sus compañeros, y han encontrado en internet una forma virtual e informal de comunicación con las demás personas conectadas a la red, por lo que les cuesta expresar lo que piensan, y tienen dificultad para entablar una conversación con otras personas de forma no virtual.



Luego, el 7.1% de estudiantes frecuenta en internet solo en el horario pedagógico de la I.E.S por la incorporación del uso de TICs presentando un nivel alto en comunicación. Por lo tanto, podemos indicar que son aquellos estudiantes que expresan sus ideas y se dejan entender con facilidad, utilizando un tono de voz adecuado para hacer llegar su opinión; desarrollando sus habilidades sociales de comunicación adecuadamente, por la interacción con su entorno de manera no virtual.

Respecto al desarrollo de habilidades sociales en la dimensión de comunicación, los resultados demuestran que el 50,9% de estudiantes tienen un nivel medio en la habilidad de comunicación. En comparación con los antecedentes locales encontramos semejanza con el estudio de Cahuana (2019) donde se puede resaltar que el sexo masculino en esta habilidad tuvo un 36.69% en la categoría promedio, frente al 36.81% en el sexo femenino que se ubica en la categoría promedio bajo. Al parecer influyen otros aspectos como la familia, las creencias y el mismo contexto, donde los que presentan un bajo nivel en comunicación tienen menos probabilidades de recibir ayuda o integrarse a algún grupo, a diferencia de aquellos estudiantes que tienen mas facilidades para comunicarse con su medio familiar, escolar y social.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se concluye que la frecuencia del uso del internet influye en el desarrollo de la habilidad social de comunicación, ya que el 17.0% que frecuenta todos los días en internet presenta un nivel bajo en comunicación; por otro lado el 7.1% que solo frecuenta en el uso del internet en el horario del uso de TICs presenta un nivel de comunicación alto, dado que, los estudiantes están supervisados por los docentes en el uso del internet para desarrollar actividades académicos que contribuyen a su aprendizaje. Por otro lado,

señalamos que los que frecuentan permanentemente en internet disminuyen su habilidad social de comunicación, tomando en cuenta que el medio de comunicación que utilizan es mas virtual, por lo que les cuesta entablar una comunicación adecuada con su entorno, aislandose y corriendo el riesgo de ingresar al grupo de adictos del uso de internet.

Tambien es preciso mencionar que no se ha encontrado investigaciones sobre la frecuencia del uso de internet y la habilidad social de comunicación en los adolescentes que pueda ser comparado con los resultados de la investigacion.

Tabla 3: Frecuencia del uso de internet y la dimensión autoestima.

Frecuencia del uso de internet	Dimensión de habilidad social - autoestima				
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Todos los días	N°	37	10	4	51
	%	17,5%	4,7%	1,9%	24,1%
3 a 4 veces por semana	N°	17	38	4	59
	%	8,0%	17,9%	1,9%	27,8%
2 veces por semana	N°	6	32	7	45
	%	2,8%	15,1%	3,3%	21,2%
1 vez por semana	N°	5	12	2	19
	%	2,4%	5,7%	0,9%	9,0%
Horario del uso de TICs	N°	0	14	24	38
	%	0,0%	6,6%	11,3%	17,9%
TOTAL	N°	65	106	41	212
	%	30,7%	50,0%	19,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 3, observamos que un 17.9% de estudiantes respondieron frecuentar 3 a 4 veces por semana en el uso de internet presentando un nivel medio en la dimensión de autoestima; el 17,5% frecuenta todos los días en internet



presentando un nivel bajo en esta dimensión. Comprendiendo por autoestima como la confianza en sí mismo, en la capacidad de pensar, de tomar decisiones con el fin de la búsqueda de la felicidad.

De acuerdo a lo obtenido en el estudio, podemos manifestar que los estudiantes han encontrado en la internet una zona de confort para expresar sus emociones y sentimientos, invirtiendo su tiempo en el uso inadecuado del internet, y su nivel de autoestima es medio y bajo, porque tienen dificultad de interrelacionarse con su entorno, por la inseguridad que sienten de expresar sus emociones y también por los cambios propios de la adolescencia que ha generado el descontento de su aspecto físico, perdiendo confianza en sus demás capacidades, con una estima baja así mismos.

Por otro lado, el 11.3% de los estudiantes indicaron frecuentar en internet solo en el horario pedagógico de la I.E.S por la incorporación del uso de TICs presentando un nivel alto en autoestima; los estudiantes, son seguros de sí mismos, tienen confianza en sus capacidades, reconocen sus cualidades positivas y negativas, adquieren satisfacción por sus logros, y toman en cuenta sus experiencias para mejorar sus actitudes frente a las diversas situaciones de la vida.

En comparación con otros estudios, en cuanto al desarrollo de habilidades sociales en la dimensión de autoestima, donde se muestra que el 50.0% de estudiantes tienen un nivel medio, muestra semejanza con la investigación de Cahuana (2019) donde los resultados con respecto al sexo femenino el 45.83% se ubica en la categoría promedio y en el sexo masculino el 35.25% se ubica en la categoría promedio igualmente. En la I.E.S. María Auxiliadora, como población



adolescente, los estudiantes no tienen una confianza desarrollada en sí mismos, presentan poca seguridad y la evaluación que hacen de sí mismos no es la adecuada, y están en el riesgo de desarrollar adecuadamente o disminuir su nivel de autoestima de acuerdo a las situaciones de la vida cotidiana de los adolescentes y la frecuencia del uso de internet.

Respecto a la relación de la frecuencia del uso de internet y la habilidad social de autoestima, se encontró que el 17, 9% frecuenta 3 a 4 veces por semana presentando un nivel medio en autoestima; el 17.5% frecuenta todos los días presentando un nivel bajo en autoestima y el 11.3% que solo frecuenta internet en el horario del uso de TICs presentando un nivel alto en autoestima, dado que, los estudiantes están supervisados por los docentes en el uso del internet para desarrollar actividades académicos que contribuyen a su aprendizaje. Por lo mismo, afirmamos que la frecuencia constante del uso de internet influye en el desarrollo de las habilidades sociales de los adolescentes, donde prefieren conectarse al internet para sentirse bien, y tener una percepción equivocada de ser notados entre otros en lo virtual, para elevar su autoestima, ocasionando que el acceso frecuente a internet, ayude poco o nada en el desarrollo de la habilidad social de autoestima, por la dependencia al internet.

No se han reportado y/o realizado investigaciones específicamente sobre la frecuencia del uso de internet y la habilidad social de autoestima en los adolescentes que pueda ser comparado con los resultados de investigación.

Tabla 4: Frecuencia del uso de internet y la dimensión toma de decisiones.

Frecuencia del uso de internet	Dimensión de habilidad social – toma de decisiones				
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Todos los días	N°	41	9	1	51
	%	19,3%	4,2%	0,5%	24,1%
3 a 4 veces por semana	N°	30	26	3	59
	%	14,2%	12,3%	1,4%	27,8%
2 veces por semana	N°	17	25	3	45
	%	8,0%	11,8%	1,4%	21,2%
1 vez por semana	N°	5	13	1	19
	%	2,4%	6,1%	0,5%	9,0%
Horario del uso de TICs	N°	0	12	26	38
	%	0,0%	5,7%	12,3%	17,9%
TOTAL	N°	93	85	34	212
	%	43,9%	40,1%	16,0%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 4, observamos que un 19.3% de estudiantes manifestaron frecuentar todos los días en el uso de internet presentando un nivel bajo en la dimensión toma de decisiones; el 14,2% frecuenta 3 a 4 veces por semana presentando un nivel bajo en esta dimensión. La toma de decisiones es la capacidad de decidir lo correcto, entre las posibilidades u opciones que se presentan en un determinado momento, asumiendo las consecuencias del mismo.

Por lo tanto, nos lleva a mostrar que los estudiantes pasan más tiempo en internet de lo planeado, utilizando la internet no solo para fines educativos, sino que al mismo tiempo ingresan a otros servicios o páginas de entretenimiento (chat, juego en red, música, y páginas con otros contenidos) a través del navegador; conllevando a que los estudiantes no desarrollen apropiadamente sus habilidades sociales de toma de decisiones, mostrando desinterés por su proyecto de vida, descuidando el



interrelacionamiento con sus pares, aislándose de su entorno de amigos y familia por la dependencia al uso del internet, dejando de lado otras actividades (lectura, deporte, etc.).

También encontramos que el 12.3% de estudiantes frecuenta en internet solo en el horario pedagógico de la I.E.S por la incorporación del uso de TICs. presentando un nivel alto en la toma de decisiones. Dichos estudiantes toman decisiones importantes, tienen planteado un proyecto de vida, defienden sus ideas y realizan actividades que enriquezcan su desarrollo personal, y consideran las consecuencias antes de tomar alguna decisión.

Al respecto de los resultados, en cuanto a la frecuencia del uso de internet un 27,8% del total de estudiantes mencionaron acceder 3 a 4 veces por semana y un 24,1% frecuenta todos los días en internet, asemejándose a la investigación de Reolid M., et al, (2015) titulada frecuencia y características de uso de Internet por adolescentes españoles, quienes en su trabajo mostraron que el 73,4% se conectaba a internet a diario y solo 0,9% decía no conectarse nunca, la frecuencia de conexión aumentaba en relación directa con la edad, con una mediana de 12-14 para los que no se conectaban nunca o lo hacían raramente y de 14-15 para los que decían estar conectados de forma casi permanente. Los resultados del estudio demuestran que los adolescentes están frecuentemente en el uso del internet, descuidando otras actividades que puedan ser de interés para su desarrollo personal.

En los resultados también se obtuvo que el 43.9% del total de estudiantes encuestados presentan un nivel bajo en habilidades sociales referido a la toma de decisiones, cuyos resultados difieren con la investigación desarrollada por Cahuana



(2019) donde la habilidad de toma de decisiones resalta en el sexo femenino al ubicarse el 36.81% en la categoría promedio alto frente al 32.37% en el sexo masculino que se ubica en la categoría promedio. En la I.E.S. María Auxiliadora los estudiantes presentan problemas al momento de tomar alguna decisión y si lo hacen no es lo que esperaban; no saben cómo actuar frente a los conflictos de la vida cotidiana y en el aula, viéndose influenciados por factores como el uso frecuente del internet, y el contexto donde se desenvuelven.

Con referencia a los resultados se concluye que la frecuencia del uso de internet influye en el desarrollo de la habilidad social de toma de decisiones de los estudiantes, encontrando que el 19.3% de estudiantes frecuenta todos los días en el uso de internet presentando un nivel bajo en toma de decisiones; el 12.3% solo frecuenta internet en el horario pedagógico de la I.E.S por la incorporación del uso de TICs. presentando un nivel alto en toma de decisiones, porque los estudiantes están supervisados por los docentes en el uso del internet para desarrollar actividades académicas que contribuyen a su aprendizaje. La adolescencia es una etapa en la cual se deberían tomar las mejores decisiones, ya que esta influirá en su vida futura.

Asi mismo, cabe mencionar que no se han reportado investigaciones específicamente sobre la frecuencia del uso de internet y la habilidad social de toma de decisiones en los adolescentes, que pueda ser comparado con los resultados de investigacion.

De modo que, concluimos a partir de los resultados mostrados en las tablas anteriores, afirmando que la frecuencia del uso de internet influye en el desarrollo de las dimensiones de las habilidades sociales, llevándonos a exponer que los



estudiantes que pasan más tiempo en internet de lo planeado, no solo para fines educativos, sino que al mismo tiempo ingresan a otros servicios que ofrece internet como páginas de entretenimiento (chat, juego en red, música, y páginas con otros contenidos) a través del navegador; conlleva a que los estudiantes no desarrollen apropiadamente sus habilidades sociales, por lo que se muestran agresivos frente a situaciones de conflictividad, no suelen comunicarse asertivamente, ni tomar decisiones adecuadamente, incluso muestran desinterés por su proyecto de vida, descuidando el interrelacionamiento con sus pares, aislándose de su entorno de amigos y familia; presentando baja autoestima por la dependencia al uso del internet.

Ante ello, es necesario tomar medidas para frenar el problema, ya que las habilidades sociales se van desarrollando en el transcurso de la vida, en el cual, la comunicación es un medio esencial para tener contacto con los demás, para conocer intereses, sentimientos y preocupaciones, cuya asertividad permitirá a los adolescentes controlar sus emociones y desenvolverse en su entorno de manera adecuada, donde la autoestima juega un papel importante para el adolescente, es una forma de enfrentar las malas experiencias, donde el autoaceptarse, autoconocerse, y autovalorarse evitara el riesgo de sufrir en la edad adulta, y la toma de decisiones en esta etapa es un aspecto relevante ya que las decisiones que tomen ahora repercutirán en su vida futura, si son malas decisiones traerán consigo consecuencias irreversibles que podrían afectarle en lo personal, familiar y social.

Por lo que se pide la supervisión o guía de parte de los padres de familia en el uso adecuado del internet y la NTICs. acción indispensable para la apropiación del conocimiento, donde el desarrollo adecuado de sus habilidades sociales les permitirá

a los estudiantes obtener autonomía, posibilitando acciones competentes a nivel personal y social en el contexto actual.

A. Resultados de la hipótesis específica N° 1:

La frecuencia del uso de internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

CUADRO 9: Prueba Chi-Cuadrado (X^2) de la frecuencia del uso de internet y su influencia en las dimensiones de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora.

		Desarrollo de habilidades sociales				Resultado general
		Asertividad	Comunicación	Autoestima	Toma de decisiones	
Frecuencia del uso de internet	Chi cuadrado	43,54	84,19	110,40	129,23	191,07
	gl	8	8	8	8	8
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

Los resultados en el programa estadístico SPSS nos muestra el coeficiente de Chi cuadrado tomando un valor de: $x_c^2(191,07) > x_t^2(15,51)$ con 8 grados de libertad, con una significación alta de (0,00) puesto que esta probabilidad es menor a ($\alpha = 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna afirmando que la frecuencia del uso de internet influye significativamente en el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno – 2019, con un nivel de confianza equivalente a un 95%.



Así mismo, cabe mencionar que existe mayor influencia de la frecuencia del uso de internet y el desarrollo de la habilidad social de toma de decisiones con evidencia estadística de un $\chi^2_c(129,23) > \chi^2_c(15,51)$ con una significación alta de (0,00) menor a ($\alpha = 0,05$) con una confiabilidad del 95%.

4.1.2. Servicios de internet al que accede y desarrollo de habilidades sociales.

Con el avance tecnológico, internet brinda diferentes servicios, un abanico de posibilidades para el acceso a conocimientos, tecnología, socialización (virtual), entretenimiento, compras y transferencias online, conocer diversas culturas y lugares, y un sin fin de aspectos, para la expansión e integración a la gran red, consecuencia y necesidad de la globalización. Para los adolescentes internet se ha convertido en un aspecto importante, ya sea para interrelacionarse de manera virtual; acceder a páginas de información académica, facilitando la elaboración de tareas escolares; acceder a páginas de entretenimiento u ocio como juegos online, música, videos y aplicaciones; buscando y encontrando respuesta a sus dudas en la red, etc.

Por lo mismo, los adolescentes son atrapados por el atractivo virtual y fácil acceso, influyendo en el desarrollo adecuado de sus habilidades sociales, por el poco interés de socializar e interactuar con su entorno (no virtual), compartir con amigos(as) y familia, por la falta de confianza a los padres, baja autoestima, disminuyendo la capacidad de comunicarse y de decidir adecuadamente frente a las diversas situaciones de la vida cotidiana; quedando cautivos de la red, dejando de lado otras actividades trascendentales para su vida futura.

Objetivo específico 2: Demostrar si los servicios de internet como redes sociales, videojuegos, información académica y almacenamiento virtual al que acceden influye en el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

a) **Acceso al servicio de redes sociales y desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes.**

Tabla 5: Redes sociales y la dimensión asertividad.

Acceso a redes sociales	Dimensión de habilidad social – asertividad				
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Siempre	N°	43	18	0	61
	%	20,3%	8,5%	0,0%	28,8%
A menudo	N°	26	19	3	48
	%	12,3%	9,0%	1,4%	22,6%
A veces	N°	21	20	7	48
	%	9,9%	9,4%	3,3%	22,6%
Raras veces	N°	8	7	2	17
	%	3,8%	3,3%	0,9%	8,0%
Nunca	N°	7	19	12	38
	%	3,3%	9,0%	5,7%	17,9%
TOTAL	N°	105	83	24	212
	%	49,5%	39,2%	11,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 5, observamos que el 20,3% de los estudiantes siempre accede al servicio de las redes sociales (Facebook, WhatsApp y entre otros) presentando un nivel bajo en asertividad y el 5,7% nunca accede a las redes sociales presentando un nivel alto en asertividad. Ser asertivo es controlar las emociones y saber expresar las molestias, opiniones y sentimientos de manera adecuada, respetando los derechos de los demás.



Entonces precisamos que, los estudiantes que están en el uso constante de las redes sociales no logran desarrollar su habilidad social de asertividad adecuadamente, porque no saben cómo expresar lo que piensan, ni afrontar las críticas y no tienen la habilidad de decir lo que sienten o de pedir ayuda. Y por otro lado los que no acceden a este servicio y su espacio de interrelación con su entorno de pares, amigos cercanos y la familia no es por medio de las redes sociales, les ha permitido generar vínculos afectivos de confianza, y ayudado a desarrollar sus habilidades sociales, siendo asertivos al manifestar sus deseos de una manera abierta y directa, tienen respeto hacia los demás y expresan sus molestias cuando no están de acuerdo con algo y muestran interés por actividades como el deporte, la lectura y la socialización.

Por lo tanto, los resultados obtenidos referidos al acceso de redes sociales nos muestran que, del total de estudiantes, el 28,8% siempre accede al servicio de las redes sociales y el 22,6% accede a menudo; ante ello se coincide con la investigación de Reolid et al. (2015) con resultados semejantes, donde las aplicaciones más utilizadas por los jóvenes eran WhatsApp (77,1%), redes sociales (70,1%) y relacionadas con música (66,6%).

En comparación con los antecedentes locales, existe semejanza con la investigación realizada por Ccopa & Turpo (2019) acerca de la “adicción a las redes sociales y habilidades sociales en adolescentes de la Institución Educativa Politécnico Huáscar de Puno, 2019” en la dimensión de asertividad, el 13.1% de la población tiene una adicción media y un promedio bajo en esta dimensión; mientras que el 11.5% presenta una adicción baja y alta asertividad y en un 10% con un nivel muy bajo en adicción y alto en asertividad. En la I.E.S. María Auxiliadora, los



estudiantes que acceden siempre a las redes sociales, se ven afectados su nivel de asertividad, los adolescentes también prefieren interrelacionarse por medio de las redes sociales descuidando la interacción con su entorno en forma no virtual. Como adolescentes son un grupo vulnerable, donde el desarrollo adecuado de esta habilidad le permitirá controlar sus emociones y no optar conductas negativas.

No obstante, los resultados difieren con la investigación de Damas & Escobedo (2017) titulado “adicción a las redes por internet y habilidades sociales en adolescentes, Trujillo-2016”, el 60,7% de los adolescentes sin adicción presentó asertividad promedio, el 33,9% asertividad alto y el 5,4 asertividad baja; el 54,7% de adolescentes con adicción severa presento asertividad promedio; el 24,5% asertividad alto y el 20,8% asertividad baja. Analizando los resultados indica que los adolescentes sin adicción y los adolescentes con adicción leve presentan un nivel promedio de asertividad y los que presenta adicción severa también tienen un nivel promedio de asertividad, por lo que no se asemeja al estudio realizado en la I.E.S. María Auxiliadora, dicha diferencia podría ser por el tiempo transcurrido y la dinámica social constante.

De lo expuesto en la investigación, se concluye que el acceso al servicio de las redes sociales influye en la dimensión de asertividad de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora, donde los estudiantes con un nivel bajo en el desarrollo de esta dimensión no logran expresar conductas asertivas frente a las diferentes situaciones en defensa de sus propios derechos, reclamando muchas veces de forma agresiva, y otros estudiantes para evitar conflictos con los docentes y sus demás compañeros prefieren callar cuando algo les molesta; no piden ayuda adecuadamente y cuando sienten tristeza evitan contarlo, aislándose de su entorno

por el poco interrelacinamiento y por no ser asertivos en la elección de su tiempo de conexión, en el que las redes sociales se vuelven importantes llegando a dominar sus pensamientos, sentimientos y acciones.

Tabla 6: Redes sociales y la dimensión comunicación.

Acceso a redes sociales	Dimensión de habilidad social – comunicación				TOTAL
		Bajo	Medio	Alto	
Siempre	N°	43	18	0	61
	%	20,3%	8,5%	0,0%	28,8%
A menudo	N°	19	28	1	48
	%	9,0%	13,2%	0,5%	22,6%
A veces	N°	22	26	0	48
	%	10,4%	12,3%	0,0%	22,6%
Raras veces	N°	3	9	5	17
	%	1,4%	4,2%	2,4%	8,0%
Nunca	N°	1	23	14	38
	%	0,5%	10,8%	6,6%	17,9%
TOTAL	N°	88	104	20	212
	%	41,5%	49,1%	9,4%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

Analizando la tabla 6, podemos apreciar que el 20,3% del total de estudiantes siempre accede a las redes sociales presentando un nivel bajo en comunicación y el 6,6% nunca accede al servicio presentando un nivel alto en comunicación. La comunicación es un medio esencial para interrelacionarse con los demás, ya sea para conocer intereses, opiniones, preocupaciones, ideas y sentimientos, y para que esta comunicación sea efectiva se debe dar con un tono de voz y gestos adecuados.

Por lo tanto, los resultados nos muestran que, el acceso constante por parte de los estudiantes a las redes sociales afecta en el desarrollo adecuado de la



comunicación, porque son estudiantes que no se comunican apropiadamente, utilizando tonos de voz y gestos que comunican lo contrario de lo que desean expresar, no se dejan entender con facilidad y les cuesta expresar su opinión en grupo y cuando están en interacción con sus compañeros y entorno. Por otro lado, están los estudiantes que no acceden a las redes sociales y prefieren una comunicación más directa con sus familiares y amigos para intercambiar opiniones, lo que sienten y piensan. Socializando con sus conocidos a través de actividades como el deporte y círculo de estudios.

Ante ello, se coincide con Ccopa & Turpo (2019) en su trabajo de investigación “adicción a las redes sociales y habilidades sociales en adolescentes de la Institución Educativa Politécnico Huáscar de Puno, 2019” donde el 20.0% presento una adicción media y un promedio bajo en comunicación; el 14.6% una adicción alta y un promedio bajo en dicha dimensión, también un 8.5% tuvo una adicción alto y un nivel bajo en comunicación.

A su vez, discrepa con la investigación de Damas & Escobedo (2017) dado que sus resultados muestran que el 46,4% de los adolescentes presento una comunicación promedio, y los adolescentes con adicción severa un 54.7% presentan una comunicación de nivel promedio y el 18,9% un nivel bajo en comunicación, indicándonos que el uso de las redes no afecta en las habilidades sociales de los adolescentes; diferencia que podría deberse por el tiempo en el que se realizó la investigación. La comunicación es el interrelacionamiento con los otros para conocer sus opiniones, intereses, y sentimientos, los cuales solo son observables cuando entablas una conversación de manera no virtual. Por lo mismo, los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora que siempre están conectados a las redes sociales se ven



disminuidas su nivel de comunicación, les cuesta expresar su opinión en el aula y en reuniones grupales, cuando hablan no se dejan entender con facilidad, y tienen dificultad para iniciar una conversación con personas desconocidas.

A partir de los resultados del estudio concluimos que, el acceso al servicio de las redes sociales influye en el desarrollo de la dimensión de la comunicación, donde el acceso constante a las redes sociales conlleva a los estudiantes, perder el interés por comunicarse de manera no virtual; estableciendo a través de este medio el intercambio de opiniones e ideas con otros adolescentes conectados, acerca de intereses comunes, logrando sentirse comprendidas y aceptadas mediante las redes sociales, y su habilidad de comunicación se ve disminuida, porque no saben cómo intercambiar, intereses, ideas e información por medio de la comunicación directa o frente a frente, presentando dificultades a la hora de entablar una conversación con las demás personas de su entorno, porque el medio de comunicación que más utilizan son a través de las redes sociales, aislándose de su entorno para adentrarse más a un estilo de comunicación digital.

Tabla 7: Redes sociales y la dimensión autoestima.

Acceso a redes sociales	Dimensión de habilidad social – autoestima				
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Siempre	N°	39	19	3	61
	%	18,4%	9,0%	1,4%	28,8%
A menudo	N°	17	27	4	48
	%	8,0%	12,7%	1,9%	22,6%
A veces	N°	9	34	5	48
	%	4,2%	16,0%	2,4%	22,6%
Raras veces	N°	3	10	4	17
	%	1,4%	4,7%	1,9%	8,0%
Nunca	N°	0	13	25	38
	%	0,0%	6,1%	11,8%	17,9%
TOTAL	N°	68	103	41	212
	%	32,1%	48,6%	19,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 7, se identifica que el 18,4% siempre accede al servicio de las redes sociales presentando un nivel bajo en autoestima; el 11,8% nunca accede al servicio presentando un nivel alto en autoestima. Se entiende por autoestima, la capacidad de autovalorarse, autoconocerse y autoaceptarse, la fuerza innata que impulsa al ser humano para realizar las diversas acciones, donde operan los componentes de nivel cognitivo, afectivo y conductual, respetando nuestras convicciones.

Por tanto, los estudiantes que están en constante uso de las redes sociales, presentan problemas de inseguridad y miedo; no logran aceptarse tal cual son, y no valoran sus otras capacidades; teniendo problemas a la hora de interactuar con sus compañeros y entorno por la inseguridad que sienten de sí mismos; es por ello que se conectan a las redes sociales para sentirse bien, con los likes que obtienen por las



fotos que suben o por el número de seguidores que les hacen sentir equivocadamente valorados. Por otro lado, los estudiantes que no acceden a este servicio, son estudiantes que se sienten seguros, valorados y se aceptan a sí mismos con sus aspectos negativos y positivos, sin depender de las redes sociales para lograr sentirse bien consigo mismo.

En referencia a la investigación, nos lleva a diferir con el antecedente local de Ccopa & Turpo (2019) en su trabajo de investigación “adicción a las redes sociales y habilidades sociales en adolescentes de la Institución Educativa Politécnico Huáscar de Puno, 2019” donde el 19.2% tiene una adicción media a las redes sociales y nivel promedio en autoestima, el 13.8% una adicción alta y autoestima a nivel promedio y un 7.7% adicción media y promedio bajo en autoestima. Entendiendo que autoestima es la autovaloración que se tiene de uno mismo, tanto físico y mental que se construye y reconstruye en el transcurso de la vida, en ese sentido los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora, están en el proceso de construcción de su autoestima, si la frecuencia del acceso a los servicios de internet es constante corren el riesgo de seguir disminuyendo su habilidad social de autoestima, mostrando una autoestima deteriorada, tanto de su físico y mental; un autoconcepto débil de sí mismos.

En contraposición también se tienen los resultados de Damas & Escobedo (2017) titulado “adicción a las redes por internet y habilidades sociales en adolescentes, Trujillo-2016”, donde el 50,0% de adolescentes sin adicción a las redes presento un nivel promedio de autoestima, el 19,6% un nivel bajo; el 49,1% con adicción severa presento autoestima alta y el 9,4% autoestima baja. Siendo sus resultados en la misma medida, ya que los estudiantes con adicción severa y sin adicción presentan un nivel promedio, lo que indica que no afecta el uso de las redes



sociales en la autoestima de los adolescentes. Con referencia a la investigación desarrollada en la I.E.S. María Auxiliadora existe influencia, es decir, que si acceden siempre al servicio de las redes sociales su nivel de autoestima disminuye, y los que nunca acceden a dicho servicio no se ven afectados su nivel de autoestima; por lo tanto, los estudiantes están buscando la aprobación de sí mismos mediante las redes sociales, y el no recibir comentarios, notificaciones de un me encanta o gusta por parte de sus seguidores puede causarles frustración, depresión, tristeza, afectando de manera notable su nivel de autoestima.

Entonces, podemos concluir que el acceso a las redes sociales influye en el desarrollo de la dimensión de la habilidad social autoestima; rescatando de la investigación que un 16,0% de estudiantes accede a veces a las redes sociales y su nivel de autoestima es medio. La dependencia a las redes sociales puede generar que el adolescente se vuelva inseguro de sí mismo, y se aísla por encontrar en las redes formas de sentir que los demás lo aceptan, basando su autoestima en la opinión de alguien más, buscando la aprobación de otros por medio de las redes sociales, llenando ese vacío que sienten con los comentarios y seguidores, quedando frustrado si fuera lo contrario, causando efectos negativos en el adolescente.

En ese entender, podemos señalar que un buen desarrollo de autoestima le permite al adolescente autovalorarse, autoconocerse, y autoaceptarse, construyendo a diario su estima; el adolescente está en una etapa vulnerable por lo que una autoestima saludable sería lo ideal para construir su personalidad, contribuyendo a ello el ambiente sociofamiliar y educativo en el que se desenvuelve.

Tabla 8: Redes sociales y toma de decisiones.

Acceso a redes sociales	Dimensión de habilidad social – toma de decisiones				
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Siempre	N°	44	16	1	61
	%	20,8%	7,5%	0,5%	28,8%
A menudo	N°	23	23	2	48
	%	10,8%	10,8%	0,9%	22,6%
A veces	N°	24	21	3	48
	%	11,3%	9,9%	1,4%	22,6%
Raras veces	N°	3	11	3	17
	%	1,4%	5,2%	1,4%	8,0%
Nunca	N°	1	12	25	38
	%	0,5%	5,7%	11,8%	17,9%
TOTAL	N°	95	83	34	212
	%	44,8%	39,2%	16,0%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 8, observamos que el 20,8% de los estudiantes siempre accede al servicio de las redes sociales presentando un nivel bajo en toma de decisiones y el 11,8% nunca accede al servicio presentando un nivel alto en toma de decisiones. La toma de decisiones es la capacidad de elegir la mejor opción entre las diversas alternativas que se pueden presentar en la cotidianidad, ya sea, como una forma de resolver los conflictos o problemas, o la elección de preferir una alternativa que beneficie al individuo en lo personal, social o laboral, para lo cual, el plantearse un plan o proyecto de vida es esencial para ir cumpliendo en el transcurso de la vida lo establecidos en ella.

Entonces, significa que los estudiantes al estar en el uso constante de las redes sociales no logran desarrollar sus habilidades sociales de toma de decisiones adecuadamente; como adolescentes son de fácil influencia por otros que están



conectados a la red, son vulnerables a decidir lo que otros de sus mismos intereses o edad deciden y creen que es la decisión adecuada, son estudiantes que demuestran aislamiento emocional y presentan carencia de relaciones u objetivos; no poseen control sobre las decisiones y las redes se vuelven importantes, llegando a dominarlos.

Así mismo los estudiantes que no acceden a dicho servicio y sus espacios de interrelación no es por medio de las redes sociales, porque interactúan con su entorno de pares, amigos cercanos y la familia en forma no virtual; ayudando a que los estudiantes desarrollen sus habilidades y tomen decisiones adecuadamente, estableciéndose un proyecto de vida, motivados a cumplirlos, y antes de tomar alguna decisión optan por pensar primero en las consecuencias de sus decisiones.

Los resultados arribados difieren con los estudios de Damas & Escobedo (2017) mostrando que el 80,4% de adolescentes sin adicción presento toma de decisiones promedio, el 5,4% toma de decisiones baja: el 71,7% de adolescentes con adicción severa presento toma de decisiones promedio, y el 5,7% toma de decisiones alta. Los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora, debido a su caracterización como población vulnerable y/o influenciable, buscan en su mayoría realizar actividades que satisfagan sus necesidades e iguales al de sus pares, abandonando otras actividades que podrían aportar a su vida futura como la lectura, el deporte y la interrelación con su entorno; no presentan un proyecto o plan de vida; donde el uso del servicio de las redes sociales ha influido en el nivel de toma de decisiones de los adolescentes.



Por otro lado, la investigación desarrollada, también discrepa con la investigación de Ccopa & Turpo (2019) mostrando que el 12.3% de la población total tiene una adicción media y un nivel promedio en toma de decisiones, el 9.2% presenta una adicción baja y promedio en toma de decisiones. El rechazo de la hipótesis planteada por el autor, difiere de nuestra investigación, ya que la toma de decisiones es esencial en esta etapa de la vida, donde se van presentando diversas alternativas los cuales están a la disposición del adolescente, donde la influencia del entorno está presente, tal es, las redes sociales y los servicios que ofrece internet, donde el adolescente debería decidir el que mayor beneficio tenga en su vida posterior, y estar preparado para asumir las consecuencias de sus decisiones, por lo que es importante que el adolescente se plantee un proyecto de vida, así como el prepararse para enfrentar las situaciones de la vida.

Es por ello que, afirmamos la existencia de la relación de influencia del acceso al servicio de las redes sociales y la habilidad social de toma de decisiones de los estudiantes; donde se evidencia que los estudiantes que acceden siempre a las redes sociales no toman decisiones adecuadamente, dejándose influenciar por su entorno virtual, sin pensar en las consecuencias que acarrearán sus decisiones en su vida futura en lo personal y social, así como el abandono de otras actividades rutinarias, como lo académico y las interrelaciones. Por ello se recomienda la presencia de los padres en el control del uso de internet, viendo el proceso de desarrollo de las habilidades sociales de los adolescentes, para que las decisiones de ahora no repercutan en su vida futura de los adolescentes de manera negativa.

Es así, que, a partir de los resultados presentados en las tablas anteriores, concluimos que el acceso al servicio de las redes sociales influye en las habilidades

sociales de los estudiantes, resaltando que la población adolescente es vulnerable a los cambios, sean positivas o negativas, por lo mismo es que en la adolescencia se debe poner más énfasis en el desarrollo adecuado de las habilidades sociales, ya que estas repercutirán y trascenderán, tanto en su vida presente y futura. Tomando en cuenta que las habilidades sociales son un conjunto de repertorios que constan de acciones y conductas que harán posible que las personas puedan desenvolverse eficazmente en su medio o entorno.

Al margen de su vulnerabilidad psicológica, los adolescentes, al estar constantemente en las redes sociales, puede provocarles la pérdida de habilidades para interrelacionarse, causando el aislamiento social, adoptando la construcción de relaciones simuladas en las redes sociales, perjudicando sus estudios y provocando el desinterés o abandono de otras actividades importantes para su edad, como el interrelacionamiento, el deporte y otras actividades que contribuirán al adolescente, sea en lo social, familiar o personal.

CUADRO 10: Prueba de Chi-Cuadrado (X^2) del acceso al servicio de redes sociales de internet y desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes.

		Desarrollo de habilidades sociales				Resultado general
		Asertividad	Comunicación	Autoestima	Toma de decisiones	
Acceso al servicio de redes sociales	Chi cuadrado	38,304	100,781	86,175	109,279	164,489
	gl	8	8	8	8	8
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

Los resultados en el programa estadístico SPSS nos muestra el coeficiente de Chi cuadrado tomando un valor de: $x_c^2(164,489) > x_t^2(15,51)$ con 8 grados de

libertad, con una significación alta de (0,00) puesto que esta probabilidad es menor a ($\alpha = 0,05$) por lo que se afirma que el acceso al servicio de redes sociales influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno – 2019, con un nivel de confianza de 95%.

A su vez, cabe mencionar que existe mayor influencia del acceso al servicio de las redes sociales y el desarrollo de la habilidad social toma de decisiones con evidencia estadística de un $\chi^2_c (109,279) > \chi^2_c (15,51)$ con una significación alta de (0,00) menor a ($\alpha = 0,05$) con una confiabilidad del 95%.

b) Acceso al servicio de videojuegos y desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes.

Tabla 9: Videojuegos y la dimensión asertividad.

Acceso a videojuegos	Dimensión de habilidad social – asertividad				
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Siempre	N°	11	19	5	35
	%	5,2%	9,0%	2,4%	16,5%
A menudo	N°	17	31	2	50
	%	8,0%	14,6%	0,9%	23,6%
A veces	N°	27	42	3	72
	%	12,7%	19,8%	1,4%	34,0%
Raras veces	N°	14	7	3	24
	%	6,6%	3,3%	1,4%	11,3%
Nunca	N°	14	6	11	31
	%	6,6%	2,8%	5,2%	14,6%
TOTAL	N°	83	105	24	212
	%	39,2%	49,5%	11,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”



De la tabla 9, observamos que el 19,8% de los estudiantes accede a veces al servicio de los videojuegos (online) presentando un nivel medio en asertividad; el 5,2% nunca accede al servicio presentando un nivel alto en asertividad y el 8,0% siempre accede al servicio presentando un nivel bajo en asertividad.

Los resultados nos muestran que los estudiantes que tienen un nivel medio en asertividad, no están en un nivel adecuado de esta habilidad y a pesar de combinar esta afición con otras actividades, no están exentos a ser influenciados por este servicio de acuerdo al tiempo y tipo de juego, el cual podría influir de manera positiva o negativa en el adolescente. Y los que presentan un nivel alto en asertividad son los que tienen interés por aquellas actividades como el deporte, la lectura y la socialización, lo que les permite ser asertivos al manifestar sus deseos, de una manera abierta y directa respetando los derechos de la persona con las que interactúa.

Así mismo, los estudiantes que están en el acceso constante a los videojuegos, son agresivos y no tienen la habilidad de decir lo que sienten o de pedir ayuda adecuadamente, y esta actitud lo aísla de su entorno, donde los servicios de videojuegos se vuelven importantes, influyendo en el desarrollo de su habilidad social de asertividad, por el contenido violento, y la frecuencia del uso que el adolescente le da al servicio.

En comparación con los antecedentes locales, existe semejanza con la investigación realizada por los autores Challco & Guzman (2018) “uso de videojuegos y su relación con las habilidades sociales en estudiantes del área de ingenierías de la UNSA”, donde en el factor II defensa de los propios derechos como consumidor, el mayor porcentaje 59.2% se ubica en un nivel medio lo que indica



que pueden lograr expresar conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo y un 30% se ubica en un nivel bajo, es decir que cuando van en contra de sus derechos en situaciones de consumo no se expresan asertivamente, finalmente un porcentaje menor 10,7% se ubica en un nivel alto. Los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora que siempre acceden a los videojuegos presentan un nivel bajo en asertividad y no controlan sus emociones al momento de interrelacionarse, presentando dificultades en la interacción con sus compañeros, manifestándose todo ello en constantes conflictos dentro del aula. Al contrario de aquellos que acceden solo a veces o nunca, donde dichos estudiantes piden ayuda de buena manera y son agradecidos cuando un amigo o compañero les hace algún favor.

Teniendo en cuenta que asertividad es una habilidad social comunicativa que se sitúa en el punto intermedio de entre una comunicación pasiva y agresiva, que consiste en la capacidad o habilidad de defender los derechos de uno sin afectar la de los demás, llegando a expresar los deseos, sentimientos y opiniones de manera adecuada o asertiva.

Entonces, precisamos que, el acceso al servicio de videojuegos puede influir en la dimensión de la asertividad de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora, de acuerdo a la frecuencia de uso y contenido del videojuego, los estudiantes en su mayoría no acceden al servicio, pero aquellos que acceden a los videojuegos, no logran expresar conductas asertivas frente a diferentes situaciones en defensa de sus propios derechos, reclamando muchas veces de forma agresiva y para evitar conflictos con los docentes y sus demás compañeros prefieren callar cuando algo les molesta, y no piden ayuda si lo necesitan, algunos deciden aislarse de su entorno,

tomando la elección de pasar su tiempo conectado al servicio de los videojuegos en la internet.

Tabla 10: Videojuegos y la dimensión comunicación.

Acceso a videojuegos	Dimensión de habilidad social – comunicación				
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Siempre	N°	22	12	1	35
	%	10,4%	5,7%	0,5%	16,5%
A menudo	N°	33	17	0	50
	%	15,6%	8,0%	0,0%	23,6%
A veces	N°	34	36	2	72
	%	16,0%	17,0%	0,9%	34,0%
Raras veces	N°	17	5	2	24
	%	8,0%	2,4%	0,9%	11,3%
Nunca	N°	14	2	15	31
	%	6,6%	0,9%	7,1%	14,6%
TOTAL	N°	104	88	20	212
	%	49,1%	41,5%	9,4%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 10, observamos que el 17,0% del total de estudiantes accede a veces al servicio de videojuegos (online) presentando un nivel medio en comunicación; el 10,4% accede siempre a los videojuegos presentando un nivel bajo en comunicación y el 7,1% nunca accede al servicio de los videojuegos presentando un nivel alto en comunicación.

Entonces, podemos decir que, los estudiantes que acceden a veces son los que combinan la afición de este entretenimiento con otras actividades que facilitan la interacción con sus demás compañeros y entorno, y están en ese proceso de desarrollo de su habilidad de comunicación, dependiendo del tipo de juego al que



accede. Por otro lado, los que siempre están conectados en los videojuegos(online), no se comunican adecuadamente, hablando con jergas y tono de voz no adecuados cuando están en interacción con los demás, relacionándose de forma agresiva con sus demás compañeros y entorno. También están los que nunca acceden a dicho servicio, estudiantes que socializan con sus amigos de manera no virtual lo que les permite desarrollar sus habilidades sociales de comunicación, interactuando sin dificultades, dejándose comprender; ordenan sus ideas antes de opinar, y para ellos es fácil poder entablar una conversación con un desconocido.

Los resultados, referente al acceso de los videojuegos y la dimensión de la habilidad social de comunicación, se asemeja con la investigación de Huanca (2011) artículo “Influencia de los juegos de internet en el comportamiento de los adolescentes de la ciudad de Puno - 2010” el 31.2 % visita siempre permanentemente internet, debido a que están acostumbrados y la cercanía de la ubicación de las cabinas de internet. Los factores que influyen en los adolescentes de la ciudad de Puno a entrar a internet, son principalmente los factores personales, el 52.5 % de los adolescentes manifiestan así. Otro sector importante de los adolescentes concurre al internet por falta de afecto fraternal, incomprensión y por la influencia de los amigos. La participación constante de los adolescentes en los juegos de internet genera efectos y cambios negativos en su forma de hablar conlleva al uso de jergas y palabras indecentes, en su forma de escribir abreviaturas populares no oficiales, en la forma de vestir atuendos de otro contexto.

En comparación con el estudio realizado en la I.E.S. María Auxiliadora, el tiempo transcurrido es de casi una década, y la población de estudio fue en toda la ciudad de Puno, y en la I.E.S. solo una población muestra; así mismo, la tecnología



ha evolucionado en todos los sentidos el mundo de los adolescentes, estando ahora al alcance de su bolsillo, y el acceso frecuente a los servicios de videojuegos por parte de los adolescentes, ha generado en ellos la agresividad, usando jergas y sobrenombres cuando se refieren a sus compañeros, así como la mala ortografía en sus cuadernos y en la forma de comunicación escrita, comunicándose con gestos inapropiados, expresando opiniones sin calcular las consecuencias.

Si antes se hablaba de los mismos efectos, al presente ha trascendido en mayor magnitud afectando a las habilidades sociales de comunicación de los adolescentes, entendiendo por comunicación como un medio por el que se interactúa con los otros, por medio del habla, gestos y tono de voz adecuados.

Entonces, con respecto al acceso del servicio de los videojuegos y el desarrollo de la habilidad social en la dimensión de comunicación; a pesar que los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora en su mayoría acceden a veces a este servicio; no están libres de ser influenciados por el contexto y la dinámica social actual, donde lo que podría afectarles es el uso constante de este servicio, implicando la disminución de sus habilidades sociales. Evidenciándose en el estudio que el acceso constante a los videojuegos conlleva a los adolescentes, perder el interés por comunicarse de manera no virtual, y su nivel de comunicación se verá disminuida; teniendo de conocimiento que los videojuegos que más pueden influir en el desarrollo de las habilidades sociales, son los de contenido violento, y de simulación, así como la frecuencia de su uso.

Es por ello que se recomienda a los padres, para que los estudiantes puedan cambiar su conducta, por estar aún en el pleno desarrollo de sus habilidades

sociales, como una forma de hacer el uso adecuado de este servicio y mejorar las habilidades sociales, puedan limitar el tiempo de acceso a este servicio, donde sean de tipo educativo, y prosocial, aportando de esa forma a su nivel de inteligencia y desarrollo de habilidades sociales; logrando que sean estudiantes capaces de combinar esta afición con el resto de sus actividades y deberes sin perjudicar su vida cotidiana.

Tabla 11: Videojuegos y la dimensión autoestima.

Acceso a videojuegos	Dimensión de habilidad social – autoestima				TOTAL
		Bajo	Medio	Alto	
Siempre	N°	6	20	9	35
	%	2,8%	9,4%	4,2%	16,5%
A menudo	N°	28	20	2	50
	%	13,2%	9,4%	0,9%	23,6%
A veces	N°	31	37	4	72
	%	14,6%	17,5%	1,9%	34,0%
Raras veces	N°	2	17	5	24
	%	0,9%	8,0%	2,4%	11,3%
Nunca	N°	1	9	21	31
	%	0,5%	4,2%	9,9%	14,6%
TOTAL	N°	68	103	41	212
	%	32,1%	48,6%	19,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 11, se identifica que el 17,5% del total de estudiantes accede a veces al servicio de los videojuegos (online) presentando un nivel medio en la dimensión de autoestima; el 14,6% accede a menudo al servicio presentando un nivel bajo en autoestima y el 9,9% nunca accede al servicio presentando un nivel alto en autoestima.



Entonces, los estudiantes que acceden a veces corren el riesgo de disminuir su autoestima conforme al tiempo y tipo de contenido del juego al que accedan. Y aquellos que acceden a menudo a este servicio, son estudiantes que presentan inseguridad, tienen problemas a la hora de interactuar con sus compañeros y su entorno; se conectan a los videojuegos para sentirse bien, y aislarse de los problemas que le aquejan en su entorno más cercano, utilizando los videojuegos como factor de defensa para no sentirse tristes y solos, para llenar ese vacío emocional que sienten; descuidando incluso las horas de sueño, por estar entretenidos en el juego, hasta llegar a descuidar su salud física y mental. Por otro lado, lo que nunca acceden a este servicio de entretenimiento y ocio y prefieren realizar actividades deportivas, son estudiantes que se sienten seguros, valorados y se valoran y aceptan a sí mismos con sus aspectos negativos y positivos (virtudes y defectos).

En relación al acceso a los videojuegos del internet y la habilidad social de autoestima, no se encontraron investigaciones que puedan ser comparados con los resultados de la investigación; sin embargo, se encontraron resultados parecidos, pero referidos a las habilidades sociales en general donde Chalco & Guzman (2018) encontraron que existe una relación estadísticamente significativa entre el uso de videojuegos y las habilidades sociales de los estudiantes evaluados ($r = -.139$; $p = .001$), la relación es inversamente proporcional, lo que nos indica que un mayor uso de videojuegos está asociado con bajas habilidades sociales. Sin embargo, la relación es débil, dándonos a entender que el uso de videojuegos no tiene relación directa con un alto o bajo nivel de habilidades sociales, ya que la mayoría de estudiantes que hace uso de videojuegos se ubicó en un nivel medio de habilidades sociales. En la I.E.S. María Auxiliadora, los que acceden a veces su nivel de



autoestima es medio y lo que acceden a menudo su nivel de autoestima disminuye, y los que nunca acceden a dicho servicio presentan un nivel alto en autoestima.

Entonces, podemos decir que el acceso a los videojuegos influye de acuerdo a la frecuencia de uso y contenido en la dimensión de la habilidad social de autoestima de los estudiantes, donde se podría deducir que los estudiantes que acceden a veces a los juegos online, son de tipo educativo, estratégico y/o prosocial, que podrían estar ayudando en el desarrollo de su autoestima, porque le permite desarrollar otras capacidades intelectuales. También es preciso mencionar que los estudiantes que están a menudo en los videojuegos son los que buscan la aprobación de sí mismos mediante los puntos que obtienen y los niveles que pasan en los juegos, así como las recompensas vía online; el no ganar un juego les frustra y les hace desarrollar hábitos de querer seguir jugando hasta ganar, perdiendo horas de sueño, bajando el rendimiento académico, descuidando su salud personal, física y mental, donde la depresión, la soledad emocional y la tristeza van afectando de manera notable su nivel de autoestima.

En ese entender podemos señalar que un buen nivel de autoestima le permite al adolescente autovalorarse, autoconocerse, y autoaceptarse, llevándolos a fortalecer sus demás capacidades y/o habilidades.

Tabla 12: Videojuegos y la dimensión toma de decisiones.

Acceso a videojuegos		Dimensión de habilidad social – toma de decisiones			
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Siempre	N°	16	17	2	35
	%	7,5%	8,0%	0,9%	16,5%
A menudo	N°	13	37	0	50
	%	6,1%	17,5%	0,0%	23,6%
A veces	N°	31	35	6	72
	%	14,6%	16,5%	2,8%	34,0%
Raras veces	N°	14	6	4	24
	%	6,6%	2,8%	1,9%	11,3%
Nunca	N°	9	0	22	31
	%	4,2%	0,0%	10,4%	14,6%
TOTAL	N°	83	95	34	212
	%	39,2%	44,8%	16,0%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 12, apreciamos que el 17,5% de los estudiantes accede a menudo al servicio de los videojuegos del internet presentando un nivel medio en toma de decisiones; el 14,6% accede a veces al servicio presentando un nivel bajo en toma de decisiones y el 10,4% nunca accede al servicio presentando un nivel alto en toma de decisiones.

Lo cual significa que, los estudiantes de acuerdo al tiempo de uso de los videojuegos no logran desarrollar sus habilidades sociales de toma de decisiones adecuadamente, encontrándose en un nivel medio influyendo en ellos el tipo de juego al que acceden, viéndose influenciados por sus pares e interés en común o presión de grupo y no poseen todo el control sobre sus decisiones. Y los que acceden a veces por diversos factores, se ven afectados su nivel de toma de decisiones porque no han sabido combinar este entretenimiento con otras actividades y los videojuegos han



llegado a dominarlos emocionalmente, por lo que son agresivos y siempre están ansiosos por seguir jugando para distraerse de sus problemas.

Por otro lado, los estudiantes que nunca acceden a los videojuegos y tienen un nivel alto en toma de decisiones, no son fáciles de influenciar y toman sus propias decisiones, donde la interacción con su entorno más cercano como la familia le permite generar vínculos afectivos de confianza, y esto ayuda a que los estudiantes desarrollen sus habilidades y tomen decisiones adecuadamente, porque antes de decidir algo ordenan sus ideas y piensan en las consecuencias del mismo.

Respecto a los resultados arribados no se encontraron investigaciones reportadas a nivel nacional, ni local sobre el tema en específico de acceso a videojuegos y toma de decisiones, que puedan ser comparados con los resultados de la investigación; sin embargo, existe investigaciones referidas a los videojuegos y habilidades sociales en general en adolescentes, donde Huanca (2011) en su resultados muestra que los juegos de internet tienen un fuerte impacto en los adolescentes de la ciudad de Puno, el 41.3 % de los adolescentes manifiestan el juego que tiene mayor impacto es Counter Strike, es el juego que tiene mayor credibilidad y aceptación debido a que es un juego muy popular y accesible, la mayoría de los que juegan son adolescentes y jóvenes de todas las condiciones sociales.

Con referencia a la investigación desarrollada en la I.E.S. María Auxiliadora los estudiantes son influidos por sus pares, lo que los lleva a tomar decisiones equivocadas que podrían repercutir en su vida presente y futura; también, por el entorno donde se desenvuelven, las decisiones que toman se ven afectadas por los factores sociales como presión del grupo, deciden lo mismo que otros con sus

mismos intereses, para caerle bien a alguien, para ser aceptados socialmente, incluso para encontrar una forma de distracción de sus problemas personales o familiares, escapando del mundo real al mundo virtual. Se entiende que la toma de decisiones en esta etapa es imprescindible para su vida futura tanto en lo personal y social.

Por lo mostrado en las tablas, concluimos que el acceso al servicio de los videojuegos influye en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de acuerdo al contenido y tiempo de acceso, resaltando que la población adolescente es vulnerable a los cambios sean positivas o negativas, por lo mismo se recomienda la presencia de los padres en el control del uso adecuado de los servicios de internet, recomendando y viendo el proceso de desarrollo de las habilidades sociales de los adolescentes, fortaleciendo su identidad para que no puedan ser influidos fácilmente por actitudes y comportamientos negativos, enseñándoles acciones y conductas positivas que hagan posible, que los adolescentes puedan desenvolverse eficazmente en su medio, dando a entender la importancia de la comunicación asertiva y las interrelaciones con su entorno, para que las decisiones de ahora no repercutan en su vida futura de los adolescentes de manera negativa.

CUADRO 11: Prueba de Chi-Cuadrado (X^2) del acceso al servicio de los videojuegos de internet y desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes.

		Desarrollo de habilidades sociales				Resultado general
		Asertividad	Comunicación	Autoestima	Toma de decisiones	
Acceso al servicio de videojuegos	Chi cuadrado	35,940	48,482	39,221	70,686	73,606
	gl	8	8	8	8	8
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo"



Los resultados en el programa estadístico SPSS nos muestra el coeficiente de Chi cuadrado tomando un valor de: $\chi^2(73,606) > \chi^2_t(15,51)$ con 8 grados de libertad, con una significación alta de (0,00) puesto que esta probabilidad es menor a ($\alpha = 0,05$) por lo que se afirma que el acceso al servicio de los videojuegos del internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno – 2019, con un nivel de confianza de un 95%.

Así mismo, es preciso mencionar que existe mayor influencia del acceso al servicio de los videojuegos y el desarrollo de la habilidad social toma de decisiones con evidencia estadística de un $\chi^2(70,686) > \chi^2_t(15,51)$ con una significación alta de (0,00) menor a ($\alpha = 0,05$) con una confiabilidad del 95%.

c) Acceso al servicio de información académica, almacenamiento virtual y desarrollo de habilidades sociales.

El acceso a internet por parte de los adolescentes, no necesariamente implica que esté buscando información académica o investigando sobre una tarea, pueda ser que haya ingresado con ese objetivo, pero a medida que va navegando se va encontrando con otros contenidos que le van llevando a otras páginas, desviando su atención; terminando perdido en el chat o jugando en la red, influyendo de esa manera al desarrollo de sus habilidades sociales.

Tabla 13: Información académica, almacenamiento virtual y la dimensión asertividad.

Acceso a información académica y almacenamiento virtual		Dimensión de habilidad social – asertividad			
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Siempre	N°	24	18	3	45
	%	11,3%	8,5%	1,4%	21,2%
A menudo	N°	18	12	3	33
	%	8,5%	5,7%	1,4%	15,6%
A veces	N°	16	14	6	36
	%	7,5%	6,6%	2,8%	17,0%
Raras veces	N°	5	4	3	12
	%	2,4%	1,9%	1,4%	5,7%
Nunca	N°	42	35	9	86
	%	19,8%	16,5%	4,2%	40,6%
TOTAL	N°	105	83	24	212
	%	49,5%	39,2%	11,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

De la tabla 13, al analizar observamos que el 19,8% de los estudiantes nunca accede al servicio de información académica y almacenamiento virtual presentando un nivel bajo en la dimensión de asertividad; el 11,3% de los estudiantes siempre accede al servicio presentando un nivel bajo en asertividad y el 4,2% nunca accede al servicio fuera del horario de las TICS presentando un nivel alto en asertividad.

Los resultados nos muestran que, los estudiantes que presentan un nivel bajo en asertividad, no acceden al servicio de información académica porque acceden al servicio de las redes sociales y videojuegos. Además, los estudiantes que siempre acceden al servicio y presentan un nivel bajo en asertividad, son los que ingresan a la internet para desarrollar actividades académicas, pero al ingresar a la página de



internet, aparecen otras páginas distractoras que están en internet, lo cual desvía su interés principal.

Por otro lado, existen estudiantes que se han convertido en investigadores dependientes, están siempre buscando información, acerca de tareas interesantes, que le aporten satisfacción y retos a su medida, generando que se quede atrapado en la web descuidando el interrelacionamiento, descuidando el desarrollo de su habilidad de asertividad por el poco contacto con su entorno social. A diferencia de aquellos que no acceden al servicio y su interés es la lectura, el deporte y otras actividades que suman en el desenvolvimiento social e intelectual, y la socialización es con amigos cercanos y la familia de forma presencial, el cual, les permite ser asertivos a la hora de interrelacionarse con su entorno.

Cabe mencionar que, no se encontraron investigaciones para comparar los resultados de la investigación; sin embargo, acerca del acceso a los servicios de internet de uso académico se encontró en el antecedente local del autor Quecaño (2017) donde el 66,7% accede a internet para consultar y profundizar información académica. El proceso de búsqueda, lectura, selección, organización de documentos de estudio se hace cada vez más común en algunos estudiantes de la EPS. El 20% copia (ctrl C) y pega (ctrl V) documentos de trabajo de información sin previo análisis y explicación, es un camino fácil, que ahorra tiempo y esfuerzo. Y, por último, el 13,3% hace uso de internet para conversar en línea, buscan video conferencias y formar círculos de estudios virtuales indicador del interés que tiene el estudiante de ilustrar, profundizar y ampliar sus conocimientos y competencias. En la I.E.S. María Auxiliadora solo el 8,5% de estudiantes accede a la información académica y almacenamiento virtual para realizar las tareas ecdémicas y su nivel de



desarrollo de habilidades sociales de asertividad es medio; notando diferencia entre la investigación desarrollada y comparada en la edad de los investigados, lo que nos lleva a decir que los estudiantes universitarios necesariamente deben acceder a este servicio para realizar sus tareas académicas.

Por lo tanto, afirmamos que no se encontró la relación de influencia del acceso al servicio de información académica y almacenamiento virtual y la habilidad social de asertividad de los estudiantes. El acceso constante por parte de los estudiantes no siempre implica que sea al servicio de información académica y almacenamiento virtual, el mayor interés de los adolescentes son otros contenidos que están en internet (entretenimiento y ocio) y ha ocasionado el abandono de otras actividades saludables, como el deporte y las interrelaciones, así como las actividades académicas.

Tabla 14: Información académica, almacenamiento virtual y la dimensión comunicación.

Acceso a información académica y almacenamiento virtual		Dimensión de habilidad social – comunicación			
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Siempre	N°	18	23	4	45
	%	8,5%	10,8%	1,9%	21,2%
A menudo	N°	11	20	2	33
	%	5,2%	9,4%	0,9%	15,6%
A veces	N°	17	14	5	36
	%	8,0%	6,6%	2,4%	17,0%
Raras veces	N°	7	4	1	12
	%	3,3%	1,9%	0,5%	5,7%
Nunca	N°	35	43	8	86
	%	16,5%	20,3%	3,8%	40,6%
TOTAL	N°	88	104	20	212
	%	41,5%	49,1%	9,4%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 14, observamos que el 20,3% del total de estudiantes nunca accede al servicio de información académica y almacenamiento virtual presentando un nivel medio en comunicación; el 10,8% siempre accede al servicio presentando un nivel medio en comunicación y el 3,8% nunca accede al servicio fuera del horario de las TICs presentando un nivel alto en comunicación.

Es por ello que deducimos que, dichos estudiantes acceden a otros servicios de entretenimiento, sin afectar su interrelacionamiento con su entorno y al estar en el proceso de desarrollo de sus habilidades sociales, corren el riesgo de caer en las influencias del contexto actual. Así mismo los que indican acceder siempre a este



servicio, son los que hacen el uso adecuado del internet, para la realización de tareas académicas y así alimentar sus conocimientos.

Por otro lado, los que no acceden a este servicio fuera del horario de las TICs, y los medios de realización de tareas académicas, son los textos y separatas que el docente les brinda; estudiantes que tienen comunicación con sus familiares, y para ellos socializar con sus amigos de manera no virtual les permite desarrollar su habilidad de comunicación, porque interactúan sin dificultades, dejándose comprender; ordenan sus ideas antes de opinar y para ellos es fácil poder entablar una conversación y realizar trabajos grupales, donde al exponer un tema se desenvuelven adecuadamente, haciendo llegar la información a sus compañeros de aula de manera efectiva. Aquellos estudiantes si accedieran a este servicio podrían hacer el uso adecuado del mismo, por la capacidad y habilidad de desarrollo adecuado que presentan.

Con referente al estudio realizado, no se encontraron antecedentes para la discusión sobre el tema en sí; sin embargo, el estudio sobre el acceso a la información académica difiere con la investigación de Quecaño (2017) donde el 53,3% de estudiantes de la EPS accede a videos virtuales de contenidos académicos, el 35% accede a internet para formar círculos de estudios fundamentalmente para compartir información académica en la web; finalmente un 11,7% acceden a aulas virtuales que les brinda la posibilidad de realizar su proceso de aprendizaje y administrar su proceso educativo de este sistema de comunicación mediado por computadoras.

Cuyos resultados de la investigación difieren en la población de estudio, porque la población consta de universitarios entre 17 a 25 años a más, y por el



mismo contexto ellos acceden a internet para poder desarrollar sus actividades académicas (trabajos, exposiciones, etc.), nuestra investigación es de la población adolescentes entre 12 a 17 años, población que no necesariamente debe acceder a internet para realizar sus actividades académicas, pero que si son necesarias para poder incrementar su conocimiento e investigar acerca de los temas que tratan en el aula. Se rescata de la investigación que el 10,8% de estudiantes siempre accede a los servicios de información académica y almacenamiento virtual y su nivel de desarrollo de habilidades sociales es medio, podemos decir que son aquellos que les gusta investigar y aprender más, utilizando internet (contenido, videos, imágenes acerca de un tema), en un tiempo establecido que no sobrepasa el tiempo límite de acceso, sin afectar sus demás actividades, pero no implica que ello sea siempre de esa forma, porque por su edad sigue siendo susceptible a los cambios ya sea de forma positiva o negativa.

Entonces, precisamos que no se encontró relación de influencia del acceso al servicio de información académica y almacenamiento virtual y la habilidad social de comunicación de los estudiantes. El acceso constante a internet por parte de los estudiantes es por otros contenidos que están en la web, donde se pueden encontrar infinidad de contenidos al alcance del usuario, generando que el adolescente se centre en esa actividad y disminuya su interrelacionamiento con los demás, amigos compañeros y familia.

Tabla 15: Información académica, almacenamiento virtual y la dimensión de autoestima.

Acceso a información académica, almacenamiento virtual	Dimensión de habilidad social – autoestima				TOTAL
	Bajo	Medio	Alto		
Siempre	Nº	15	21	9	45
	%	7,1%	9,9%	4,2%	21,2%
A menudo	Nº	14	12	7	33
	%	6,6%	5,7%	3,3%	15,6%
A veces	Nº	7	22	7	36
	%	3,3%	10,4%	3,3%	17,0%
Raras veces	Nº	3	6	3	12
	%	1,4%	2,8%	1,4%	5,7%
Nunca	Nº	29	42	15	86
	%	13,7%	19,8%	7,1%	40,6%
TOTAL	Nº	68	103	41	212
	%	32,1%	48,6%	19,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 15, se aprecia que el 19,8% del total de estudiantes nunca accede al servicio de información académica y almacenamiento virtual presentando un nivel bajo en autoestima; el 7,1% nunca accede al servicio fuera del horario de las TICs presentando un nivel alto en autoestima; Por lo mismo deducimos que los que presentan un nivel bajo en autoestima son estudiantes que acceden a otros servicios (redes sociales y videojuegos), y aquellos que no acceden a este servicio, es porque prefieren realizar actividades académicas mediante el uso de textos y consultan a sus familiares sobre las dudas de las actividades académicas; son estudiantes que se sienten seguros, se valoran y se aceptan a sí mismos, y no dejan que los problemas los intimiden.



Ante ello, no se encontraron antecedentes para poder comparar los resultados; pero, el estudio sobre el acceso a la información académica difiere de la investigación de Quecaño (2017) donde el 70% de alumnos afirmó que a veces confronta y analiza las clases; el 20% siempre confrontan y analizan las clases y finalmente el porcentaje más bajo el 10% raramente confronta y analiza las clases. En la investigación desarrollada en la I.E.S. María Auxiliadora solo el 9,9% de estudiantes accede siempre al servicio de información académica y su nivel de autoestima es medio, lo que nos lleva a manifestar que ellos están en la búsqueda de información para poder corroborar lo que su docente les da a conocer, así como otras veces se preparan para poder refutar al docente cuando se equivocan, aunque, cabe mencionar que no siempre se puede realizar dicho acto porque existen docentes que no facilitan que el estudiante se exprese y dé a conocer su punto de vista, bajándoles la autoestima y causándoles miedo con su ponderado de notas, un factor que influye en el desarrollo de su autoestima, ya que el adolescente está en un proceso de vulnerabilidad a sufrir cambios que repercuten en sus habilidades sociales, tal es la autoestima.

Considerando los resultados obtenidos afirmamos que no se encontró relación de influencia del acceso al servicio de información académica y almacenamiento virtual y la dimensión autoestima de los estudiantes. El acceso frecuente a los servicios de internet por parte de los estudiantes adolescentes puede ocasionar que disminuya su autoestima, por los contenidos que vayan a encontrar, como los de entretenimiento, dejando que los amigos o grupo social los presiones a hacer cualquier cosa en la web para pertenecer a dicho grupo, afectando al nivel de su autoestima. Ante ello es preciso mencionar que el acceso al servicio de información académica y almacenamiento virtual por los estudiantes es escaso, es un servicio que

los adolescentes no han considerado importante para su labor académica, es por ello que no podemos mostrar la influencia de dicho servicio en las habilidades sociales.

Tabla 16: Información académica, almacenamiento virtual y la dimensión toma de decisiones.

Acceso a información académica, almacenamiento virtual		Dimensión de habilidad social – toma de decisiones			
		Bajo	Medio	Alto	TOTAL
Siempre	N°	23	17	5	45
	%	10,8%	8,0%	2,4%	21,2%
A menudo	N°	16	12	5	33
	%	7,5%	5,7%	2,4%	15,6%
A veces	N°	17	13	6	36
	%	8,0%	6,1%	2,8%	17,0%
Raras veces	N°	4	5	3	12
	%	1,9%	2,4%	1,4%	5,7%
Nunca	N°	35	36	15	86
	%	16,5%	17,0%	7,1%	40,6%
TOTAL	N°	95	83	34	212
	%	44,8%	39,2%	16,0%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 16, se observa que el 17,0% de los estudiantes nunca accede al servicio de información académica y almacenamiento virtual presentando un nivel medio en toma de decisiones; el 10,8% siempre accede al servicio presentando un nivel bajo en toma de decisiones y el 7,1% nunca accede al servicio fuera del horario de las TICs presentando un nivel alto en toma de decisiones; significa que en su mayoría los estudiantes acceden a otros servicios de entretenimiento y de interés para su edad, no logran desarrollar sus habilidades sociales de toma de decisiones, porque se ven influenciados por sus pares con los mismos intereses.



Además, aquellos que presentan un nivel alto en toma de decisiones son estudiantes que realizan sus actividades académicas mediante textos y no por vía internet fuera del horario de las TICs, les gusta leer en un texto e investigar acerca de la tarea o actividad académica del colegio, algunas veces van consultando a sus padres o familiares que puedan apoyarlos con dichas actividades. Su nivel de desarrollo de habilidades sociales es adecuado porque se comunican con su entorno de manera física y no a través de las redes, practican el deporte y otras actividades que no involucran el acceso a internet. Son estudiantes que expresan sin temor sus ideas, y confían en sus capacidades y toman decisiones asertivamente.

A su vez, existen estudiantes que se han convertido en investigadores dependientes, están siempre buscando información, acerca de tareas interesantes, que le aporten satisfacción y retos a su medida. El nivel bajo de desarrollo de habilidades sociales que dichos estudiantes presentan, es porque están siempre en la búsqueda de información acerca de un tema que les cause interés, perdiendo las ganas por el interrelacionamiento y se muestran agresivos, poco sociables, por estar cautivos de la web, para saber más y más acerca de un tema, descuidando su vida social.

Los resultados nos muestran que, no existe relación de influencia del acceso a la información académica y almacenamiento virtual y el desarrollo de la habilidad social de toma de decisiones, a partir de ello podemos señalar que pueda que el acceso a internet por parte de los adolescentes haya sido para buscar información académica; pero, a medida que va navegando por la internet se va encontrando con otros contenidos que le van llevando a otras páginas que no son de información académica, como el chat o videojuegos, desviando su interés principal.

Así mismo, cabe mencionar que no se han reportado y/o realizado investigaciones específicamente sobre el acceso al servicio de información académica y almacenamiento virtual y la habilidad social de toma de decisiones en adolescentes que pueda ser comparado con los resultados de la investigación.

A partir de los resultados mostrados en las tablas anteriores, podemos afirmar que no se encontró la influencia del acceso a la información académica y almacenamiento virtual y el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes; porque los estudiantes en mayor porcentaje indicaron no acceder a este servicio por no ser importante para ellos. Ante ello podemos mencionar que el acceso a la información académica por parte de los estudiantes debe ser para potenciar su aprendizaje con herramientas de estudio necesarios que faciliten su rendimiento y mejora a nivel académico, los mismos que podría facilitarle al estudiante a expresarse con teorías, y ganar confianza en sí mismos, tomando las mejores decisiones para así atender las exigencias que se van presentando a nivel educativo y social.

CUADRO 12: Prueba de Chi-Cuadrado (X^2) del acceso al servicio de información académica, almacenamiento virtual y desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes.

		Desarrollo de habilidades sociales				Resultado general
		Asertividad	Comunicación	Autoestima	Toma de decisiones	
Acceso al servicio de información académica y almacenamiento virtual	Chi cuadrado	4,830	5,173	5,821	2,988	5,200
	gl	8	8	8	8	8
	Sig. (bilateral)	,776	,739	,667	,935	,736

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”



Los resultados en el programa estadístico SPSS nos muestra el coeficiente de Chi cuadrado tomando un valor de: $\chi^2(5,200) < \chi^2_t(15,51)$ con 8 grados de libertad, con una significación de (0,736) puesto que esta probabilidad es mayor a ($\alpha = 0,05$) por lo que se afirma que el acceso al servicio de información académica y almacenamiento virtual no influye en el nivel de desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno – 2019.

B. Resultados de la prueba de hipótesis específica N° 2:

Los servicios de internet como redes sociales, videojuegos, información académica y almacenamiento virtual al que acceden influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

CUADRO 13: Prueba de Chi-Cuadrado (χ^2) servicios de internet como redes sociales, videojuegos, información académica y almacenamiento virtual al que acceden y habilidades sociales de los estudiantes.

Acceso a los servicios de internet		Desarrollo de habilidades sociales
Acceso al servicio de redes sociales	Chi cuadrado	164,489
	Gl	8
	Sig. (bilateral)	,000
Acceso al servicio de los videojuegos	Chi cuadrado	73,606
	Gl	8
	Sig. (bilateral)	,000
Acceso al servicio de información académica y almacenamiento virtual	Chi cuadrado	5,200
	Gl	8
	Sig. (bilateral)	,736
Resultado general	Chi cuadrado	185,143
	Gl	8
	Sig. (bilateral)	,000

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”



Los resultados obtenidos en el programa estadístico del SPSS nos muestra el coeficiente del Chi cuadrado tomando un valor de: $\chi^2(185,143) > \chi^2(15,51)$ con 8 grados de libertad, con una significancia de (0,00) puesto que esta probabilidad es menor a ($\alpha = 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que los servicios de internet como redes sociales y videojuegos al que acceden influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019, con una confiabilidad del 95%.

Así mismo, cabe mencionar que existe mayor influencia del acceso al servicio de redes sociales y el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes, con evidencia estadística de un $\chi^2(164,489) > \chi^2(15,51)$ con una significación alta de (0,00) menor a ($\alpha = 0,05$), con una confiabilidad del 95%.

También es preciso aclarar que el acceso a la información académica no influye en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes con evidencia estadística tomando un valor de: $\chi^2(5,200) < \chi^2(15,51)$ con una significación de (0,736) mayor a ($\alpha = 0,05$), con una confiabilidad del 95%.

4.1.3. Uso del Internet y desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes.

El uso adecuado del internet es cuando no se dejan de lado el resto de las actividades propias de la vida (compartir con la familia, relacionarse con el entorno, salir con los amigos, viajar, leer, realizar deporte, etc.). Para los adolescentes, el atractivo del internet se debe a que brinda la interactividad con los múltiples servicios, páginas de entretenimiento y relacionamiento virtual. Sin embargo, el abuso de la tecnología provoca el aislamiento social, afecta a la autoestima y la capacidad de control



de su uso, influyendo en el desarrollo de las habilidades sociales de los adolescentes; siendo, muy importante desarrollarlos para ejecutar eficazmente una tarea interpersonal, y evitar conflictos en el interrelacionamiento con los demás, permitiéndoles una comunicación asertiva, facilitando la expresión emocional, la toma de decisiones adecuadas y la resolución de problemas de forma asertiva.

Objetivo general: El uso del internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

C. Resultados de la comprobación de la hipótesis general:

El uso del internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.

CUADRO 14: Prueba de Chi-Cuadrado (χ^2) uso del internet y desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes.

Uso de internet		Desarrollo de habilidades sociales
Frecuencia del uso de internet	Chi cuadrado	191,07
	gl	8
	Sig. (bilateral)	,000
Acceso a los servicios de internet	Chi cuadrado	182,70
	gl	8
	Sig. (bilateral)	,000
Resultado general	Chi cuadrado	211,922
	gl	8
	Sig. (bilateral)	,000

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

Los resultados obtenidos en el programa estadístico SPSS nos muestra el coeficiente del Chi cuadrado tomando un valor de $\chi^2(211,922) > \chi^2_c(15,51)$ con 8 grados de libertad, con una significación de (0,00) puesto que esta probabilidad es



menor a ($\alpha = 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que el uso de internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019, con una confiabilidad del 95%.

Así mismo, consideramos relevante mencionar que existe una influencia significativa de la frecuencia del uso de internet en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes con evidencia estadística de un $\chi^2(191,07) > \chi^2(15,51)$, con una significación alta de (0,00) menor a ($\alpha = 0,05$) con una confiabilidad del 95%.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA. –El uso de internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno – 2019, con un valor de $\chi^2_c(211,922) > \chi^2_t(15,51)$ con 8 grados de libertad, con una alta significación de 0,00 puesto que esta probabilidad es menor a 0,05 con un nivel de confianza de 95%, se demuestra que la frecuencia del uso de internet y el acceso a los servicios de internet (redes sociales y videojuegos) influyen significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes, presentando mayor influencia de la frecuencia del uso de internet y el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes.

SEGUNDA.- La frecuencia del uso del internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno – 2019, hallando en la tabla 4, que el 19,3% frecuenta en internet todos los días, el 14,2% 3 a 4 veces por semana presentando ambos un nivel de toma de decisiones bajo y el 12,3% solo frecuenta en el horario del uso de TICs presentando un nivel alto en esta dimensión; según la prueba estadística de Chi cuadrado, existe significancia entre las dos variables con una probabilidad de error del 5% con un valor de: $\chi^2_c(191,07) > \chi^2_t(15,51=8gl)$, con una alta significación de 0,00 probabilidad menor a 0,05 entonces, se puede afirmar que la frecuencia del uso de internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes, presentando mayor influencia en la dimensión toma de decisiones.

TERCERA.- Los servicios de internet como redes sociales y videojuegos al que acceden influye significativamente en el desarrollo de habilidades sociales de los



estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno – 2019, encontrando en la tabla 8, que el 20,8% de estudiantes siempre accede al servicio de las redes sociales presentando un nivel bajo en toma de decisiones y el 11,8% nunca accede presentando un nivel alto en esta dimensión; por otro lado, también se halló mayor influencia del acceso a los videojuegos en internet y el desarrollo de la habilidad social toma de decisiones, encontrando en la tabla 12, que el 17,5% accede a menudo al servicio de los videojuegos y el nivel de toma de decisiones es medio y el 10,4% nunca accede y el nivel de toma de decisiones es alto. Según la prueba estadística de Chi cuadrado, existe significancia entre las dos variables que muestran una probabilidad de error del 5% con un valor de $\chi^2(185,143) > \chi^2(15,51=8gl)$, con una alta significación de 0,00 puesto que esta probabilidad es menor a 0,05, entonces, se puede afirmar que los servicios de internet como redes sociales y videojuegos(online) influyen significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes, presentando mayor influencia del acceso al servicio de las redes sociales y el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes.



VI. RECOMENDACIONES

1. –A la Institución Educativa Secundaria “María Auxiliadora” de la ciudad de Puno, por el contexto actual y para el aprovechamiento de la tecnología y profesionales de las TICs, se plantea crear una página web e implementar actividades de recreación con la familia “Comparto actividades con mi entorno” que involucre el interrelacionamiento (deporte, baile, teatro, arte, etc.) y así contribuir al desarrollo de las habilidades sociales de los adolescentes para hacer frente los riesgos y emprender el buen uso del Internet, compartiendo dichas actividades en la página. Al área de TOE, conjuntamente con los tutores, y psicólogos se plantea promover micro-talleres de convivencia virtual de adolescentes, aprovechando NTICs., como las redes sociales o plataformas virtuales, para conformar (círculo de estudios, lectura, teatro, intereses comunes, etc.) que permitan fortalecer las relaciones interpersonales y el nivel intelectual del adolescente, para la prevención de riesgos en internet y la frecuencia del uso, a fin de que los estudiantes desarrollen buenas prácticas en el buen uso del internet con su entorno social, elevando así el nivel de desarrollo de sus habilidades sociales.

2.- A la asociación de padres de familia (APAFA) y al Director de la Institución Educativa Secundaria “María Auxiliadora” de la ciudad de Puno, presentar (videos motivacionales, conferencias, charlas, etc.) mediante la página institucional, con temas referidos a la adolescencia, dinámica social e internet, posibilitando la participación de los padres de familia en general, para contribuir al fortalecimiento del entorno sociofamiliar, para concientizar a los padres sobre la importancia de brindar a los hijos apoyo emocional y afectiva en cada etapa de su vida; el considerar estar pendientes de las actividades de sus hijos, siendo uno de ellos el uso de las TICs



e internet. Posibilitar el buen nivel de desarrollo de las habilidades sociales, como ejes fundamentales para el desenvolvimiento eficaz del individuo en su entorno.

3. - A la Facultad de Trabajo Social, se recomienda priorizar la enseñanza en gestión e investigación en temas referidos a problemáticas sociales que involucren a las poblaciones más vulnerables, estrategias referidas a la orientación y terapia familiar e individual; reforzar las prácticas pre-profesionales en los centros educativos, donde se pueda demostrar que nuestra carrera es una parte fundamental para el desarrollo humano, en la orientación y apoyo socio afectivo de los estudiantes. También que a través de las funciones de educación y promoción se planteen propuestas y/o proyectos de intervención para el ambiente social y familiar, fortaleciendo así las próximas intervenciones de nuestra profesión. Así mismo impulsar a través de la función de investigación sobre las problemáticas sociales en los centros educativos que van repercutiendo en el entorno social, por ultimo socializar o sistematizar estrategias para el entrenamiento de habilidades sociales en los centros educativos.



VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Acuña , I., Castillo, D., Bechara , A., & Godoy, J. (2013) Toma de decisiones en adolescentes: rendimiento bajo diferentes condiciones de información e intoxicación alcohólica.*Revista International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, vol. 13 N° 2, pp. 195-214. Almería, España. Consultado el 4 de febrero del 2019. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/560/56027416004.pdf>.
- Arias, F. (2012) El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas - República Bolivariana de Venezuela. 6ta. Edición ampliada y corregida. Editorial Episteme, C.A. Recuperado de: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Betina, A., & Contini de G., N. (2011) Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Revista Fundamentos en Humanidades*, vol. XII(23), pp.159-182. Consultado el 15 de junio del 2019. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>
- Borjas, L., & Honorio, A. Y. (2019) *Uso de la tecnología móvil y su relación con el desarrollo de habilidades sociales en escolares*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería..Universidad Nacional de Trujillo) recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13057>.
- Branden, N. (1995) Desarrollo de la autoestima. Los seis pilares de la autoestima. Barcelona: Paidós. Recuperado de: <https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/04.pdf>
- Bravo, N. M., & Terrones, G. (2017) *Eficacia de un programa de habilidades sociales en adolescentes de un Albergue de Cajamarca*. (Tesis para optar el grado de Licenciatura en Psicología Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello - Facultad de psicología, Cajamarca - Peru.) recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/504>
- Caballo, V. E. (1983) Asertividad: definiciones y dimensiones. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Estudios de psicología N° 13. Recuperado de:



https://www.academia.edu/25523230/Asertividad_definiciones_y_dimensiones_Asertriveness_definitions_and_dimensions

Caballo, V. E. (2007) Manual de Evaluacion y entrenamiento de las habiliddaes sociales. Madrid: septima edicion, SIGLO XXI DE ESPAÑA EDITORES, S. A. Recuperado de: <https://cideps.com/wp-content/uploads/2015/04/Caballo-V.-Manual-de-evaluaci%C3%B3n-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-ebook.pdf>

Cahuana, K. (2019) *Desarrollo de habilidades sociales en adolescentes de la institucion educativa secundaria Mañazo 2018*. (Tesis para optar el titulo profesional de Licenciada en enfermeria. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Peru) recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10588>

Carrasco, S. (2005) Metodologia de la Iinvestigacion Cientifica. Pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigacion. Aplicaciones en educacion y otras ciencias sociales. Primera edicion, vol. 01. Lima, Peru: San Marcos. A. P. Galvan, Ed.

Castells, M. (2000) La era de la informacion, economia, sociedad y cultura. Vol. I. Madrid: cast.: Alianza Editorial, S. A.

Castells, M. (2001) Internet y la sociedad red. Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento (UOC). *Revista la factoria revista social*. Consultado el 12 de marzo del 2020. Recuperado de: <https://revistalafactoria.org/articulos/2018/6/4/internet-y-la-sociedad-red#:~:text=Internet%20es%20un%20medio%20para,gente%20lo%20entiende%20a%20hora%2C%20se>

Castells, M. (2000) La era de la información: economía, sociedad y cultura - LA SOCIEDAD RED / Título original: The Information Age: Economy, Society and Culture. 2da edición: Vol. I (1997) V. c. Alborés, Trad. Cambridge, Massachusetts, Madrid: Alianza Editorial, S. A..

Ccopa, C., & Turpo, G. *Adiccion a las Redes sociales y habilidades sociales en adolescentes de la Institucion Educativa Politecnico Huascar de Puno, 2019*. (Tesis para optar el titulo profesional de Licenciada en Enfermeria. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Peru) recuperado de:



http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13628/Ccopa_Carmen_Turpo_Gilma.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Challco, S., & Guzman, K. A. (2018) *Uso de Videojuegos y su relacion con las habiliddaes sociales en estudiantes del area de Ingenierias de la UNSA*. (Tesis para optar el título profesional de Psicólogas. Univesidad Nacional de San Agustín, Arequipa) recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7323/PSchluss.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chambi, S., & Sucari, B. A. (2017) *Adicción a internet, dependencia al móvil, impulsividad y habilidades sociales en pre-universitarios de la Institución Educativa Privada Claudio Galeno, Juliaca 2017* (Tesis para optar el título de profesional de Psicólogas, Universidad Peruana Unión) recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/664/Santiago_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Damas, F. K., & Escobedo, L. M.(2017) *Adiccion a las redes por internet y habilidades sociales en adolescentes, Trujillo-2016*. (Tesis para optar el titulo de Licenciada en Enfermeria. Universidad Nacional de Trujillo - Peru) recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7659>

Echeburúa, E., & De Corral, P. (2010) Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto. *Revista Adicciones/, vol. 22 N° 02, pp. 91- 95*. Palma de Mallorca, España. Consultado el día 21 de diciembre del 2019. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2891/289122889001.pdf>

Echeburúa, E. (2016) Abuso de Internet ¿Antesala para la adiccion al juego de azar online? Fundacion codere. Facultad de Psicología. Universidad del País Vasco. San Sebastian. Madrid, España: Editorial Pirámide. Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/Abuso%20de%20internet.pdf

Gaete, V. (2015) Desarrollo psicosocial del adolescente / Adolescent psychosocial development. *Revista Chilena de Pediatría*. 86, 436-443. Consultado el 14 de agosto del 2020. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rcp/v86n6/art10.pdf>



- Galarza, C. B. (2012) *Relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes de la I.E.N Fe y Alegria 11, Comas-2012*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima) recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/988/Galarza_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galindo, A. E., & Reyes, Y. A. (2015) *Uso De Internet Y Habilidades Sociales En Un Grupo De Estudiantes De Los Programas De Psicología Y Comunicación Social Y Periodismo De La Fundación Universitaria Los Libertadores De Bogotá*(tesis para optar el título profesional en psicología) recuperado de: <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/580/GalindoRend%C3%B3nAndreaStefania.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Gallegos, J. (2006) *Sin Límites: Educar en la Adolescencia*. España, Editorial: Paraninfo.
- González, R., Ordoñez, A., Montoya , I., & Gil, J. (2014) *Intervención en Habilidades Sociales para Educación Primaria. International Journal of Developmental and Educational Psychology / INFAD. Revista de Psicología*, Nº1-Vol.2, pp: 600-606. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/72044829.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. D. (2010) *Metodología de la Investigación*. (J. M. Chacón, Ed.) Colonia Desarrollo Santa Fe, Mexico: 5ta. Edición. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V./ The McGraw-Hill companies.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación* Madrid: 6ta Edición.. Mac Graw Hill.
- Huaman, G. (2014) *Fines del Uso del internet en Estudiantes de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Centro del Perú*.(Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo) consultado el 25 de agosto del 2019. Consultado el 1 de junio del 2019. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1773/TESIS%20FATS%20HUAMAN%20VILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huanca, F. (2011) *Influencia de los juegos de internet en el comportamiento de los adolescentes de la ciudad de Puno - 2010. Dialnet- Revista de Investigación en*



Comunicación y Desarrollo, II (2), 37-43. Recuperado de:
<https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/20/20>

Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2018) Informe Técnico N° 2 - Junio 2018. Indicador de la Actividad Productiva Departamental, <https://www.inei.gob.pe>. Recuperado el 31 de marzo de 2019, de INEI: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n02_indicador-actividad-productiva_primer-trimestre2.pdf

Rodríguez, A. R., & Pérez, A. O (2017) Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, pp.179-200. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

Kelly, J. A. (2002) Entrenamiento de la habilidades sociales. *Biblioteca de Psicología Desclée de Brouwer*. Bilbao: 8° Edición D.D.B. Recuperado de: <https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433007025.pdf>.

La Cerna, C. D(2018) *Nivel de autoestima de las alumnas de primero a quinto de Secundaria de la Institucion Enrique Lopez Albuja - Piura 2016*. (Tesis para optar el título de Licenciada en psicología. Universidad la Católica los Angeles Chimbote - ULADECH, Piura) recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4650/AUTOESTIMA_ADOLESCENCIA_LA_CERNA_ESPINOZA_CHIRS_DALILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laguna, M. I. (2013) *Estudio sobre el Uso de Internet y sus Aplicaciones en el alumnado del último año de carrera de la Universidad de Alicante*. (Tesis Doctoral. Universidad de Alicante) recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/35701/1/Tesis_Laguna_Segovia.pdf

Lam, N., Contreras, H., Mori, E., Nizama, M., Gutiérrez, C., Hinostroza Camposanto, W., y otros. (2011) Adicción a Internet: Desarrollo y Validación de un Instrumento en escolares adolescentes de Lima. *Rev. Peru Med, Exp. Salud Publica* 2011; 28(3) , 462 - 469. Peru. Consultado el día 23 de febrero del 2019. consultado el 13 de febrero del 2018. Recuperado de:



http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342011000300009

- Llopis, I. (2015) Consecuencias de las Nuevas Tecnologías en las relaciones familiares en el hogar. (*Memòria del Treball de Final de Grau - Estudis de Grau de Treball Social*). Universitat De Les Illes Balears. Recuperado de: https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/1520/LLOPIS_LLABRES_I.pdf?sequence=
- Lopez Jurado, L. (junio de 2010) El desarrollo de las Habilidades Sociales. Etapa Educacion Primaria. *Revista Digital - CSIF Innovacion y Experiencias Educativas / (archivos.csif.es)*, pp. 1-9. Recuperado de: https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_32/LAURA_LOPEZ_2.pdf
- Lorenzo, J. M. (2007) Cieza: Charla-Coloquio "Autoconcepto y Autoestima. Conocer su Construcción". Consultado el 22 de junio del 2019. Recuperado de docplayer: <https://docplayer.es/25522507-Charla-coloquio-autoconcepto-y-autoestima-conocer-su-construccion.html>
- Luna, G., González, A., Hermoso, J. L., Argonza, R., Ibarra, R., & Gutiérrez, J. (2016) Conceptos de red y servicios de Internet. *Unidad I - Taller de cómputo*. Universidad Nacional Autónoma de Mexico, Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Oriente, Mexico. Recuperado de: http://www.cch-oriente.unam.mx/tallerportal/u1internet/audios_t_c.pdf
- Medina, T. B. (2016) *Adicción a Internet y habilidades sociales en los estudiantes del nivel secundario de una institución educativa privada de Lima Sur, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de psicóloga. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú) consultado el 23 de marzo del 2019. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/188/Tammy_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2012) Manual de intervención en centros de atención residencial de niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales.



Consultado el día 13 de diciembre del 2019. Recuperado de:
https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/manual_intervencion_dgna.pdf

Ortega, I. (2019) *Habilidades sociales de los profesionales de la institucion union de obras de asistencia social - colonias de niños y niñas, Ancon, Lima, 2018.* (Tesis para optar el Titulo profesional de Licenciado en Trabajo Social. Universidad Nacional Jose Fustino Snachez Carrion. Facultad de Ciencias Sociales. Escuela profesional de Trabajo Social, Huacho, Peru) recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3299/Ivin%20Marina%2C%20ORTEGA%20SERNAQU%C3%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Orellana, L. M. (2012) *Uso de internet por jovenes universitarios de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Federico Villareal.* (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Comunicación Social con mención en Investigación en Comunicación. UNMSM, Lima, Perú) recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2555/Orellana_ml.pdf?sequence=1

Pacheco, B. M., Lozano, J. L., & González, N. (2018) Diagnóstico de utilización de Redes sociales: factor de riesgo. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigacion y el Desarrollo Educativo*, vol. 08, N° 16, pp. 1-20., Guadalajara. Consultado el 16 de abril del 2019. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100053

Peñañiel, E., & Serrano García, C. (2010) *Habilidades Sociales. Servicios Socioculturales y a la Comunidad.* Madrid - España: Editorial: Editex. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=zpU4DhVHTJIC&pg=PA1&hl=es&source=gs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false

Proyecto de Inovacion Docente Aula virtual de Psicologia (s.f.). *PID-Aula_psi.* Recuperado de: https://www.ugr.es/~aula_psi/EL_COMPORTAMIENTO_NO_VERBAL.htm

Psicologia-online. (2018) Taller de Habilidades Sociales y Asertividad. Consultado 22 de julio del 2019. Recuperado de: <https://www.psicologia-online.com/taller-de-habilidades-sociales-y-asertividad-definicion-2347.html>



- Quecaño, E. A. (2017) *Frecuencia de acceso y uso de los servicios de internet por estudiantes universitarios de la Escuela profesional de Sociología UNA-Puno 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Sociología. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Peru) recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6115/Queca%C3%B1o_Urquizo_Erika_Adela.pdf?s
- Reolid, R. E., Lòpez, M., Ayuso, M. C., Flores, M., Alcantud, P., & Escobar, F. (2015) Frecuencia y características de uso de Internet por adolescentes españoles. Un estudio transversal (Frequency and characteristics of Internet use by Spanish teenagers. A cross-sectional study). *Centro de Salud Universitario Zona IV de Albacete. Albacete, España. Arch Argent Pediatr 2016;114 N° 1 pp 6-13*. Consultado el 16 de enero del 2020. Recuperado de: <https://www.sap.org.ar/docs/publicaciones/archivosarg/2016/v114n1a03.pdf>
- Robles M., R. J. (2018) *Uso del internet y su incidencia en las habilidades sociales en los estudiantes de sexto grado de primaria de la I.E. "Teniente Coronel Leopoldo Pérez Salmón"- Callao, 2014*. (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Problemas de Aprendizaje. Escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo, Callao, Peru) recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13454/Robles_MRJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romo, D. S. (2018) *Adicción a internet y habilidades sociales en estudiantes de secundaria de la institución educativa Internacional Elim de Villa El Salvador - 2017*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en educación. Universidad Cesar Vallejo) recuperado de: Repositorio Digital Institucional: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14122/Romo_SDS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roncero, M. A. (2017) *Lista de Evaluación de Habilidades Sociales - Ism Honorio Delgado - Hideyo Noguchi*. Recuperado de: SCRIBD (es.scribd.com): <https://es.scribd.com/document/344297891/Lista-de-Evaluacion-de-Habilidades-Sociales-Ism-Honorio-Delgado-Hideyo-Noguchi>. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/miguelronceros/lista-de-evaluacin-de-habilidades-sociales>



- Salas Blas, E., & Ecurra Mayaute, N. (2014). Uso de Redes Sociales entre Estudiantes Universitarios Limeños. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social* 2014, 3 (1), pp. 75 - 90. Consultado el día 9 de junio del 2019. recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Edwin_Salas2/publication/272681790_Uso_de_redes_sociales_entre_estudiantes_universitarLos_limenos/links/54f48ec50cf2ba6150635eb6/Uso-de-redes-sociales-entre-estudiantes-universitarLos-limenos.pdf
- Sánchez, L.; Crespo, G.; Aguilar, R.; Bueno, F. J.; Aleixandre, R.; Valderrama, J. C. (2015) Los adolescentes y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) guía para padres - ayudándoles a evitar riesgos. Ed.:Plan Municipal de Drogodependencias, Concejalía de Sanidad. Valencia: UPCCA. Recuperado de:<https://digital.csic.es/bitstream/10261/132633/1/TICPadres.pdf>
- Silva Diverio, I. (2006) La adolescencia y su interrelacion con su entorno. (I. d. Juventud, Ed.) consultado el 10 de junio de 2019. Recuperado de: http://www.injuve.es/sites/default/files/LA%20ADOLESCENCIA%20y%20entorno_completo.pdf
- Vara, A. A. (2012) Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Peru: 3ra Edicion.451 pp. Recuperado de: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vicente, M. (3 de mayo de 2018) Características de las personas asertivas y empáticas, Obtenido de *Psicologia-online*. Recuperado de: <https://www.psicologia-online.com/caracteristicas-de-las-personas-asertivas-y-empaticas-3781.html>
- Viscarret Garro, J. J. (2009) Modelos de intervención en Trabajo Social.Pamplona: Ed. Alianza. Consultado el 19 de abril del 2020. Recuperado de: <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>



Winocur, R. (2006) Internet en la vida cotidiana de los jóvenes. *Revista Mexicana de Sociología-Universidad Nacional Autónoma de México*, vol 68 N° 3, pp. 551-580.
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/321/32112601005.pdf>



ANEXO

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de Variables

TÍTULO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE "X"	DIMENSIONES	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
						INDICADORES	INDICADORES	CATEGORÍAS		
USO DE INTERNET Y DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA I.E.S. MARÍA AUXILIADORA - PUNO, 2019.	- ¿Cómo influye el uso del Internet en el desarrollo de las habilidades Sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019?	-Determinar la influencia del uso de internet en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.	- El uso del internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.	USO DEL INTERNET	- Frecuencia de uso de internet	INDICADORES	CATEGORÍAS	Encuesta (aplicación de cuestionario tipo escala likert)	Método de Investigación - Hipotético-Deductivo Tipo de Investigación - No experimental Diseño de Investigación Transaccionales correlacionales-causal Población Total -946 estudiantes adolescentes de 12-17 años Población Muestra -212 adolescentes entre varones y mujeres Técnicas -Encuesta -Guía de cuestionario -Revisión Bibliográfica Instrumento de Medición -SPSS- Excel (codificación)	
					- Servicio de internet al que accede	-Tiempo (ítems del 1-8)	Siempre A menudo A veces Raras veces nunca			
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	- ¿Qué efectos produce la frecuencia del uso del Internet en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019? - ¿En qué medida los servicios de Internet al que acceden influyen en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019?	- Explicar la influencia de la frecuencia del uso de internet en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019. - Demostrar si los servicios de internet como redes sociales, videojuegos, información virtual al que acceden influyen en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.	- La frecuencia del uso del internet influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019. - Los servicios de internet como redes sociales, videojuegos, información académica y almacenamiento virtual al que acceden influye significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora Puno - 2019.	VARIABLE "Y"	Dimensiones de las habilidades sociales	INDICADORES	CATEGORÍAS	Encuesta (aplicación de cuestionario tipo escala likert)	Población Muestra -212 adolescentes entre varones y mujeres Técnicas -Encuesta -Guía de cuestionario -Revisión Bibliográfica Instrumento de Medición -SPSS- Excel (codificación)	
					DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES	- Asertividad ítems del 1 al 8	Alto Medio Bajo			Asertividad ítems del 1 al 8
						Comunicación ítems del 9 al 16	Alto Medio Bajo			
						Autoestima ítems del 17 al 24	Alto Medio Bajo			
						Toma de decisiones ítems del 25 al 32	Alto Medio Bajo			



ANEXO 2: CUESTIONARIO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (cuestionario-escala Likert)
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información acerca del “**Uso del internet y desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de la I.E.S. María Auxiliadora – Puno, 2019**”. Para lo cual pido su colaboración, puesto que ello servirá para la realización del trabajo de investigación, suplicamos contestar a todos los ítems con toda sinceridad, marcando con un aspa (x) la alternativa que usted vea conveniente.

DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Sección:

PARA VARIABLE INDEPENDIENTE: USO DEL INTERNET

Lea cuidadosamente y marque con una (X) la casilla de respuesta, de acuerdo a la siguiente escala:

- Siempre = (5)
- A menudo = (4)
- A veces = (3)
- Raras veces = (2)
- Nunca = (1)

ITEM	ASPECTOS	RESPUESTAS				
		S	AM	AV	RV	N
	FRECUENCIA DEL USO DE INTERNET					
1	Me conecto a internet todos los días					
2	Me conecto a internet 3 a 4 veces por semana					
3	Me conecto a internet 2 veces por semana					



4	Me conecto a internet 1 veces a la semana					
5	Me conecto a internet solo en el horario pedagógico de la I.E.S en el uso de TICs					
		S	AM	AV	RV	N
6	He intentado estar menos tiempo conectado pero no he podido.	1	2	3	4	5
7	Me conecto a internet en mis horas de estudio	1	2	3	4	5
8	He perdido horas de sueño por conectarme a internet más tiempo para entrar a las redes sociales, ver series y otros contenidos	1	2	3	4	5
	SERVICIO DE INTERNET AL QUE ACCEDE	S	AM	AV	RV	N
9	Interactúo con personas a través de Tinder	1	2	3	4	5
10	Accedo a paginas para adultos	1	2	3	4	5
11	Envío mensajes sobre trabajos escolares a través de correos electrónicos a mis amigos	5	4	3	2	1
12	Interactúo con mis amigos a través de Whatsap	1	2	3	4	5
13	Chateo (Messenger, Facebook, Twitter u otras redes sociales)	1	2	3	4	5
14	Accedo a internet para buscar información en Google, Firefox/mozilla, y Explorer.	5	4	3	2	1
15	Accedo a Youtube (ver series, películas, tutoriales)	5	4	3	2	1
16	Accedo a internet para juegos vía online por afición	1	2	3	4	5
17	Accedo a internet en el horario del uso de TICs para el desarrollo de las actividades pedagógicas de la I.E.S.	1	2	3	4	5
18	Elaborar mis trabajos escolares.	5	4	3	2	1
19	Accedo a las redes sociales para no sentirme aislado socialmente	1	2	3	4	5
20	Tomar cursos en línea para aprender una materia.	5	4	3	2	1
21	Descargar mi música favorita e ingresar a mis redes sociales	5	4	3	2	1
22	Ver videos y películas	5	4	3	2	1
23	Juego en red (online) para interactuar con otros	1	2	3	4	5
24	Por afición a internet/ Sube fotografías y / o videos	1	2	3	4	5



PARA VARIABLE DEPENDIENTE: HABILIDADES SOCIALES

Lea cuidadosamente y marque con una (X) la casilla de respuesta, de acuerdo a la siguiente escala:

- _ Siempre = (5)
- _ A menudo = (4)
- _ A veces = (3)
- _ Raras veces = (2)
- _ Nunca = (1)

ITEM	ASPECTOS	RESPUESTAS				
		S	AM	AV	RV	N
	DIMENSIÓN DE HABILIDADES SOCIALES					
	Dimensión asertividad:					
1	Prefiero mantenerme callado para evitarme problemas.	1	2	3	4	5
2	Si un amigo (a) habla mal de mi persona le insulto	1	2	3	4	5
3	Si necesito ayuda la pido de buena manera	5	4	3	2	1
4	Si un amigo (a) se saca una buena nota en el examen no le felicito.	1	2	3	4	5
5	Agradezco cuando alguien me ayuda.	5	4	3	2	1
6	Cuando me siento triste evito contar lo que me pasa.	1	2	3	4	5
7	Le digo a mi amigo (a) cuando hace algo que no me agrada.	5	4	3	2	1
8	Reclamo agresivamente con insultos, cuando alguien quiere entrar al cine sin hacer su cola.	1	2	3	4	5
	Dimensión comunicación:	S	AM	AV	RV	N
9	No pregunto a las personas si me he dejado comprender.	1	2	3	4	5
10	Me dejo entender con facilidad cuando hablo.	5	4	3	2	1
11	Utilizo un tono de voz con gestos apropiados para que me escuchen y me entiendan mejor.	5	4	3	2	1
12	Expreso mis opiniones sin calcular las consecuencias.	1	2	3	4	5
13	Si estoy nervioso “nervioso(a)” trato de alejarme para ordenar mis pensamientos.	5	4	3	2	1



14	Antes de opinar ordeno mis ideas con calma.	5	4	3	2	1
15	Me cuesta expresar mi opinión en grupos (en clase, en reuniones, etc.).	1	2	3	4	5
16	Tengo dificultad para iniciar una conversación con un extraño(a) del sexo opuesto que recién conozco	1	2	3	4	5
	Dimensión autoestima:	S	AM	AV	RV	N
17	Evito hacer cosas que puedan dañar mi salud.	5	4	3	2	1
18	No me siento contento con mi aspecto físico o con mi cuerpo	1	2	3	4	5
19	Me gusta verme arreglado (a).	5	4	3	2	1
20	Puedo cambiar mi comportamiento cuando me doy cuenta que estoy equivocado (a).	5	4	3	2	1
21	Reconozco fácilmente mis cualidades positivas y negativas.	5	4	3	2	1
22	Cuando algo me sale mal no sé cómo expresar mi cólera.	1	2	3	4	5
23	Comparto mi alegría con mis amigos (as).	5	4	3	2	1
24	Puedo guardar los secretos de mis amigos(as).	5	4	3	2	1
	Dimensión toma de decisiones:	S	AM	AV	RV	N
25	Pienso en varias soluciones frente a un problema	5	4	3	2	1
26	Dejo que otros decidan por mi cuando no puedo solucionar un problema.	1	2	3	4	5
27	Pienso en las posibles consecuencias de mis decisiones.	5	4	3	2	1
28	Tomo decisiones importantes para mi futuro sin el apoyo de otras personas.	1	2	3	4	5
29	Hago planes para mis vacaciones.	5	4	3	2	1
30	Realizo cosas positivas que me ayudaran en mi futuro.	5	4	3	2	1
31	Me cuesta decir no, por miedo a ser criticado.	1	2	3	4	5
32	Defiendo mi idea cuando veo que mis amigos(as) están equivocados(as).	5	4	3	2	1