



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE ESPAÑOL**

**INTERACCIÓN EN REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN ORAL-ESCRITA
DE ESTUDIANTES-DOCENTES DE LA ESCUELA DE TURISMO DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, 2023.**

**AUTORA: EVISABEL LÓPEZ BONILLA
CÈDULA: 1-711-1878**

**ASESORA:
DRA. ELSY ANABEL LEZCANO A.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN SOMETIDO A LA CONSIDERACIÓN DEL
TRIBUNAL EVALUADOR, PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ESPAÑOL CON ÉNFASIS EN COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA**

DAVID, 2024

David, 12 de enero de 2024

Doctora
Enilda González
Directora
Departamento de Español
UNACHI

Distinguida doctora:

Cumpliendo con lo estipulado, en el Reglamento, para la presentación de Tesis, notifico que he revisado la investigación titulada: Interacción en redes sociales y comunicación oral-escrita de estudiantes-docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI, 2023. La tesis cumple con lo exigido por el Estatuto, en cuanto a fondo (aspecto metodológico) y forma (redacción, estilo, presentación, entre otros). Como asesora de la estudiante Evisabel López Bonilla, con cédula de identidad personal 1-711-1878, considero que el documento reúne los requisitos establecidos, para someterlo a evaluación, por parte del jurado designado.

Atentamente,

Dra. Elsy Anabel Lezcano A.
Asesora

HOJA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Este trabajo de investigación ha sido aprobado por el siguiente Tribunal Examinador del Programa de Licenciatura en Español con énfasis en Comunicación Oral y Escrita de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Dra. Elsy Lezcano

Asesora – Jurado 1

Magister Edgardo Vargas

Jurado 2

Dra. Enilda González

Jurado 3

Dedicatoria

A Dios, por darme la dicha de llegar hasta esta etapa y por fortalecerme cada vez que lo necesitaba.

A Ilaiza Kamile Lòpez Mòjica, por llenar mi vida de amor, motivación y felicidad.

A mis familiares, por los oportunos consejos en los momentos que más los necesité.

A la Dra. Elsy Lezcano, por asesorarme durante este proceso.

Agradecimiento

A Dios, Padre Celestial, por bendecirme en todo momento, para llevar a feliz término este trabajo de investigación.

A los docentes, por motivarme a culminar esta tesis.

A la Dra. Elsy Lezcano, mi asesora, por su ayuda y dedicación.

A todos los profesores del Departamento de Español, por las enseñanzas compartidas.

Índice

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Lista de tablas	9
Lista de figuras	10
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA TESIS	16
1.1. Antecedentes de la investigación	17
1.2. Planteamiento del problema	21
1.2. Justificación	23
1.2.1. Importancia	26
1.2.2. Aportes del proyecto	26
1.3. Delimitación del problema	27
1.3.1. Por su Temporalidad	27
1.3.2. Por su Localización	27
1.3.3. Por su Contexto	27
1.4. Objetivos del estudio	28
1.4.1. General	28
1.4.2. Específicos	28
1.5. Definición de variables y términos técnicos	28
1.5.1. Definición de variables	28
1.5.2. Términos técnicos	28
1.6. Limitaciones o restricciones del trabajo	32
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	34
2.1. Bases Teóricas	35
2.1.1. Redes Sociales	35
2.2. Interacción y participación con las redes sociales	46
2.2.1. Características claves	47
2.2.2. Participación de los estudiantes en grupos y comunidades relacionadas con Turismo en redes sociales.	47
2.2.3. Interacción con compañeros y profesores a través de redes sociales.	50

2.2.4. Redes sociales para participar en debates y discusiones sobre temas de Turismo.....	52
2.3. Tipos de competencias lingüísticas	54
2.3.1. Habilidades Lingüísticas	54
2.3.2. Competencias lingüísticas en el proceso de aprendizaje.....	58
2.4. Habilidades de comunicación	62
2.4.1. Uso adecuado de la gramática y ortografía en publicaciones y comentarios en redes	64
2.4.2. Habilidad para mantener una comunicación efectiva en conversaciones	67
2.4.3. Redes sociales frente a otras formas de comunicación	70
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	75
3.1. Tipo de investigación	76
3.1.1. Según la intervención del investigador	76
3.1.2. Según la planificación de la toma de datos	76
3.1.3. Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio	76
3.1.4. Según el número de variables de interés	76
3.2. Diseño de la investigación	77
3.3. Fuentes de información	77
3.3.1. Fuentes materiales	78
3.3.2. Fuentes humanas	78
3.4. Población	78
3.4.1. Muestra	78
3.4.2. Tipo de muestra	79
3.5. Definición de las variables.....	79
3.5.1. Variable Independiente: Redes Sociales	79
3.5.2. Variable Dependiente: Comunicación oral y escrita	80
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección	80
3.6.1. Técnicas de tratamiento de la información	81
3.6.2. Instrumentos	81
3.6.3. Validez y confiabilidad	84
3.7. Tratamiento de la información	86
3.8. Análisis de la información	86
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	88

4.1. Análisis de resultados. (Instrumento N°1 Estudiantes)	89
4.1.1. Variable: Redes sociales	90
4.1.2. Indicador: Redes sociales y su papel en la formación de comunidades en línea(ítem 7-9)	91
4.1.3. Dimensión: Interacción y participación con las redes sociales	92
4.2. VARIABLE: Comunicación oral y escrita	95
4.2.1. Dimensión: Tipos de competencias lingüísticas	95
4.2.2. Indicador: Habilidades de comunicación	98
4.3. Instrumento N° 2 (Docentes)	101
4.3.1. Variable: Redes sociales	102
4.3.2. Variable: Comunicación oral y escrita	108
4.4. Análisis por objetivos específicos.....	114
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	122
Conclusiones	123
Recomendaciones	125
Referencias Bibliográficas	126
ANEXOS	132

Lista de tablas

Tabla 1. Población y muestra.....	78
Tabla 2. Operacionalización de las variables.....	82
Tabla 3. Análisis de confiabilidad (estudiantes).....	84
Tabla 4. Análisis de confiabilidad (docentes).....	84
Tabla 5. Características demográficas de los estudiantes.....	88
Tabla 6. Características demográficas de los docentes.....	100
Tabla 7. Competencias lingüísticas en el proceso de aprendizaje.....	108
Figura 2. <i>Redes sociales y su papel en la formación de comunidades en línea</i>	92
Figura 3. <i>Interacción y participación en las redes sociales</i>	93
Figura 4. <i>Interacción con compañeros y profesores a través de redes sociales.</i>	94
Figura 5. <i>Redes sociales para participar en debates y discusiones sobre temas de turismo</i>	95
Figura 6. <i>Habilidades lingüísticas</i>	96
Figura 7. <i>Competencias lingüísticas en el proceso de aprendizaje</i>	97
Figura 8. <i>Competencia gramatical o lingüística</i>	98
Figura 9. <i>Uso adecuado de la gramática - ortografía en publicaciones y comentarios en redes.</i> .	99
Figura 10. <i>Habilidad para mantener una comunicación efectiva en conversaciones orales en redes (31-33)</i>	100
Figura 11. <i>Redes sociales frente a otras formas de comunicación</i>	101
Figura 12. <i>Uso de las redes sociales en el ámbito educativo</i>	103
Figura 13. Tipos de plataformas (Facebook, twitter, instagram, linkedin).....	104
Figura 14. <i>Redes sociales y su papel en la formación de comunidades en línea.</i>	105
Figura 15. <i>Participación de los estudiantes en grupos y comunidades relacionadas con turismo en redes sociales.</i>	106
Figura 16. <i>Interacción con compañeros y profesores a través de redes sociales.</i>	107
Figura 17. <i>Redes sociales para participar en debates y discusiones sobre temas de turismo.</i>	108
Figura 18. <i>Habilidades lingüísticas</i>	109
Figura 19. <i>Competencia gramatical o lingüística</i>	110

Figura 20. <i>Uso adecuado de la gramática - ortografía en publicaciones y comentarios en redes.</i>	111
Figura 21. <i>Habilidad para mantener una comunicación efectiva en conversaciones orales en redes.</i>	112
Figura 22. <i>Redes sociales frente a otras formas de comunicación.</i>	113
Figura 23. <i>Promoción, interacción y participación en redes sociales de estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo.</i>	115
Figura 24. <i>Motivación y promoción en la comunicación oral y escrita para comunicarse, a través de las redes.</i>	117
Figura 25. <i>Interacción - participación en redes sociales y comunicación oral - escrita de los estudiantes y docentes.</i>	119

Resumen

La investigación denominada, Interacción en redes sociales y comunicación oral y escrita de estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la Unachi, consiste en analizar la interacción y participación en redes sociales y comunicación escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI). Se orienta bajo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y explicativo. En cuanto al diseño es no experimental, transversal, considerando, que los datos serán recolectados en un solo momento.

El tipo de muestra fue aleatoria simple; luego de calcular la fórmula de muestreo, la cual dio como resultado: 71 estudiantes, de primero a cuarto año, de la Licenciatura en Turismo; se les aplicó el cuestionario. Para efecto del segundo instrumento se interrogaron a 9 docentes.

El estudio concluye que el 76% de los estudiantes y el 100% de los docentes, siempre y casi siempre promueven en sus cursos, el saber académico utilizando las plataformas digitales. Sin embargo, se nota una ligera diferencia porcentual en las respuestas de los estudiantes, porque un 20% estima que algunas veces se da esa interacción con los docentes, mientras que un 4% opina que casi nunca se realiza esa comunicación.

Palabras claves: redes sociales, comunicación oral y escrita, universidad, internet, Turismo.

Abstract

The research called, Interaction in social networks and oral and written communication of students and teachers of the Unachi School of Tourism, consists of analyzing the interaction and participation in social networks and written communication of the students and teachers of the School of Tourism of Unachi. the Autonomous University of Chiriquí (UNACHI). It is oriented under a quantitative approach, with a descriptive and explanatory scope. Regarding the design, it is non-experimental, transversal, considering that the data will be collected at a single moment.

The type of sample was simple random; after calculating the sampling formula, which resulted in: 71 students, from first to fourth year, of the bachelor's degree in Tourism; The questionnaire was applied to them. For the purpose of the second instrument, 9 teachers were questioned.

The study concludes that 76% of students and 100% of teachers always and almost always promote academic knowledge using digital platforms in their courses. However, a slight percentage difference is noted in the students' responses, because 20% estimate that this interaction with teachers sometimes occurs, while 4% believe that this communication almost never occurs.

Keywords: social networks, oral and written communication, university, internet, Tourism.

Introducción

En la era digital en la que vivimos, las redes sociales han transformado, significativamente, la forma en que las personas se comunican y se relacionan entre sí. Estas plataformas han pasado a ser una parte integral de la vida cotidiana de millones de individuos alrededor del mundo, afectando diversos aspectos de la sociedad, incluyendo la educación. En este contexto, la presente investigación se enfoca en analizar el grado de interacción en redes sociales y la comunicación (oral - escrita) de los estudiantes - docentes de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI).

Por ello, se considera la comunicación oral y escrita como habilidades fundamentales, para el desarrollo académico y profesional de los estudiantes, de manera especial, en un ámbito como el Turismo, donde la interacción con personas de diferentes culturas y nacionalidades es una constante. En consecuencia, la manera en que las redes sociales impactan estas habilidades de comunicación, en el entorno educativo, se ha convertido en un tema relevante y de creciente interés para académicos y docentes.

En concordancia con lo antes enunciado se establece que el objetivo de esta investigación es analizar cómo el uso de las redes sociales, por parte de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI, influye en su forma comunicarse, tanto en situaciones orales como escritas; considerando factores como la velocidad de respuesta, el desarrollo del lenguaje, la comprensión de mensajes y la expresión de ideas.

Es importante señalar, que esta investigación se estructura de la siguiente manera, para dar cumplimiento a la normativa universitaria. El Capítulo I, denominado Marco Introdutorio, contempla aspectos como: antecedentes (planteamiento del problema), justificación (importancia y aportes del proyecto), delimitación o alcance del estudio, supuesto general, objetivos del trabajo

(general y específicos), definición de variables, términos técnicos, limitaciones y restricciones.

El Capítulo II, el Marco Teórico, que integra las bases teóricas, el cuadro de las variables; es decir, posee toda la información que sustenta y da validez al estudio. El Capítulo III, Marco Metodológico, muestra el paradigma y tipo de investigación, fuentes, población, definición de variables, técnicas e instrumentos de recolección y el tratamiento de la información obtenida. En cuanto al Capítulo IV, de esta investigación, refleja los cuadros y las gráficas, producto del análisis estadístico e interpretación de los resultados, de acuerdo con la recolección y tabulación de los datos del instrumento aplicado, a estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo.

El Capítulo V, presenta las conclusiones y las recomendaciones. Finalmente, se reúne y ordena la bibliografía utilizada, como referencia y sustento de la investigación; así como los anexos, que incluyen los instrumentos aplicados y la carta de la correctora de estilo, que certifica la revisión del documento.

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES DE LA TESIS

1.1. Antecedentes de la investigación

Como parte de la revisión documental realizada, se pretende conformar un marco referente del estudio, que antecede a las variables redes sociales y comunicación oral y escrita. Por lo cual, se indaga sobre los siguientes estudios, que brindan resultados que aportan validez a la investigación.

Al respecto, Padilla y Mullo (2020) en su estudio: Las tecnologías de la información y la comunicación a través de la educación superior. Su incorporación en las investigaciones turísticas. Enuncia que el surgimiento de las TIC ha propiciado que la humanidad reduzca sus operaciones, permitiendo así las sesiones de trabajo, el desarrollo de diversas actividades y otros compromisos, se realicen por medio de videoconferencias, sin tener que desplazarse de un lugar a otro, en forma física. Es evidente los beneficios que las TIC ofrecen a los centros universitarios, ya que su incorporación permite hacer un mejor uso del tiempo. Además, constituyen unos instrumentos significativos para la investigación y el estudio. Ante este escenario es indispensable definir, con propiedad, las Tecnologías de la Información y la Comunicación, aprender el manejo de las diversas herramientas, aplicaciones para conectar elementos como tiempo/espacio y apreciar el uso que le dan los estudiantes, a través de la educación superior.

En conclusión, se refiere a los comienzos de la denominada Sociedad de la Información y la alfabetización digital, en los centros de enseñanza-aprendizaje conocidos como campus universitarios. Considerándose este como un evento

relevante, debido al soporte que las TIC proporcionan a este sector académico; así como la trascendencia que estas tienen, en la formación integral de los educandos, por lo que, se convierte en un desafío su incorporación a las investigaciones turísticas (tesis, monografías, artículos, otros).

Este antecedente, permitirá reforzar una de las variables en estudio: redes sociales, y demostrar el interés, que se tiene en profundizar cuan valioso es el alcance, de tal manera que se pueda utilizar, acertadamente y con cautela, en el ámbito tanto laboral como personal.

Para consolidar el interés por la variable a investigar se encuentra Biler, y Montilla, (2019), con el artículo El uso de redes sociales y su influencia en la escritura informal de los estudiantes de secundaria. El documento describe una serie de elementos presentes en la escritura, que emplean los estudiantes en redes sociales, ya que puede determinarse, en la expresión, un lenguaje coloquial poco formal, que se desplaza a las aulas escolares, aspecto que puede afectar el rendimiento académico y la aptitud, que deben demostrar, en el desarrollo de actividades diarias.

El objetivo principal del estudio consistió en analizar la forma de comunicarse y de escribir de los alumnos; de manera específica, 60 estudiantes de un centro educativo del nivel secundario, en Ecuador. Se trabajó bajo el paradigma cuantitativo, nivel descriptivo a través de la investigación de campo. Los resultados obtenidos se organizaron en un registro o lista de identificación (examen), para aplicarlas en las narraciones, por medio de la herramienta denominada

triangulación (validación de datos, a través del cruce de dos o más fuentes). Es decir, investigaciones realizadas con anterioridad. Los resultados evidencian que los alumnos escriben de manera incorrecta, en las redes sociales y en los trabajos escolares. Es necesario e indispensable asumir el compromiso de sensibilizar a los involucrados, en el proceso educativo. Los docentes, por su parte, deben aumentar la exigencia en la escritura, considerando que uno de los aspectos importantes en un individuo, en formación es una excelente expresión escrita.

El estudio se convirtió en base teórica para esta investigación, ya que se logró comprobar la importancia que las redes sociales tienen en el hacer diario, no sólo desde la perspectiva investigativa, si no también en la vida común de los estudiantes.

Para afianzar la segunda variable que es la comunicación oral y escrita se encontraron los siguientes antecedentes, que favorecen el estudio.

En este sentido se destaca la investigación de Cuba Mora (2021), denominada, El perfeccionamiento de la comunicación oral y escrita y el empleo del audiovisual “De nuestro idioma”. Este estudio tiene como objetivo puntualizar la tarea con el material audiovisual “De nuestro idioma” para mejorar la comunicación oral y escrita de estudiantes, a nivel universitario. Para la realización de la investigación se requirieron de métodos como el documental, que permitió evaluar los referentes de teorías existentes, que guardan relación, con el procedimiento que debe seguirse para utilizar materiales audiovisuales; el diagnóstico y encuesta (a estudiantes y profesores).

Con la aplicación de estos métodos se logra determinar las principales dificultades de los alumnos y el empleo, por parte de los docentes, de materiales audiovisuales, en sus respectivas clases. Este importante paso dio lugar a la creación de un sistema de actividades, que se desarrollaron con el material audiovisual y la selección de los videos relacionados con el tema o ramas de la lingüística, que se estudia (fonología, morfología, sintaxis, semántica pragmática, neurolingüística/sociolingüística). Posterior a la puesta en práctica del sistema se logró determinar, que los estudiantes precisan/asimilan mejor los contenidos. Además, sirvió como práctica, en contextos fuera del aula de clases. En conclusión, el uso de este recurso, en los procesos educativos universitarios resulta significativo, motivador; sensibilizan, estimulan y es sumamente provechoso para los alumnos, porque propicia la instrucción, que debe ser completada con las experiencias compartidas por el profesor/ra. Es importante señalar, que el material audiovisual que transmite a través de la televisión cubana “De nuestro idioma” se convirtió en un recurso didáctico, que fortaleció el aspecto gramatical con la respectiva apropiación de estructuras, para la comunicación e interacción.

Es preciso manifestar, que los resultados de esta investigación aportan información sustanciosa, al marco teórico y metodológico de las variables en estudio.

Asimismo, la investigación realizada por Barreto y Lezcano (2020), denominada Expresión oral, escrita y digital, examinó el efecto de la tecnología educativa en el rendimiento académico de estudiantes de educación universitaria.

Se llevó a cabo un estudio experimental con dos grupos: uno que utilizó recursos tecnológicos en el aula y otro que siguió el método tradicional. Se recopilaron datos de calificaciones, encuestas y observaciones durante un período de seis meses. Los resultados mostraron que el grupo que empleó tecnología obtuvo un aumento significativo en su rendimiento académico; reflejándose el impacto positivo de la tecnología en la enseñanza y el aprendizaje. Estos hallazgos sugieren, que la integración adecuada de herramientas tecnológicas, en el proceso educativo puede mejorar el desempeño de los alumnos.

Este estudio brindó información sustancial, para el desarrollo de la investigación en curso y la metodología a utilizar, de forma efectiva, dejando ver lo interesante de su propuesta para la solución del problema.

1.2. Planteamiento del problema

En la actualidad, las redes sociales han transformado la forma en que los seres humanos interactúan y obtienen información. En el contexto académico, los estudiantes universitarios son considerados como un grupo expuesto a estas plataformas, donde se han convertido, en una parte integral de su vida diaria.

En este sentido, se hace necesario mencionar que, la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI) no es una excepción, y sus estudiantes-docentes no solo utilizan las redes sociales para propósitos personales, sino que también se involucran activamente en interacciones académicas y profesionales, a través de estas plataformas. Frente a la transformación actual, se

considera imprescindible el manejo de diversas competencias, entre las que se destacan las redes sociales como eje holístico y para el tema en desarrollo, con mayor énfasis, en la comunicación oral y escrita.

En concordancia, es necesario develar que la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI) no escapa a esta tendencia; los estudiantes y docentes, las utilizan no sólo para fines recreativos y personales, sino también como una plataforma de comunicación y expresión social. Sin embargo, surge una preocupación sobre cómo esta utilización constante de las redes sociales podría estar afectando, la comunicación oral y escrita en dichos estudiantes, teniendo en cuenta que la correcta expresión lingüística es crucial, para su desarrollo académico y futuro profesional, en la industria turística.

Considerando lo descrito, es evidente que el uso masivo de las redes sociales en la Escuela de Turismo de la UNACHI requiere el planteamiento de algunas interrogantes, acerca de cómo esta constante exposición y participación, en estos entornos digitales, está impactando su comunicación oral y escrita. Aunque las redes sociales ofrecen beneficios en términos de conectividad, acceso a información y posibilidades de interacción. También podrían influir en la forma en que los estudiantes se expresan y comunican, tanto de manera oral como escrita, en contextos académicos y profesionales.

Partiendo de este contexto se esboza de manera sistemática, que las competencias lingüísticas, que contemplan los diversos diseños curriculares, incluyen las habilidades comunicativas como fundamentales, para la asimilación del

conocimiento integral en la formación académica del individuo. De allí, que se validan las teorías emanadas por autores como Chomsky, Lyons y Hymes, los cuales enuncian la relevancia del dominio de estas, para el desarrollo lingüístico y por ende la integración de la complejidad.

Por los aspectos mencionados, se hace indispensable llevar a cabo una investigación analítica, para comprender a fondo la interacción entre el uso de redes sociales y la comunicación oral y escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI. Por ello, es fundamental identificar los posibles efectos, positivos y negativos, de las redes sociales en las habilidades lingüísticas de los estudiantes, así como analizar los factores subyacentes, que pueden estar contribuyendo a estos resultados.

Asimismo, se requiere explorar posibles estrategias pedagógicas y de orientación, que puedan ayudar a los estudiantes a utilizar de manera más consciente y efectiva las redes sociales, como herramientas de aprendizaje y comunicación, potenciando su desarrollo académico y habilidades profesionales, en el campo del Turismo.

Por todo lo expresado, emerge la siguiente interrogante: ¿cuál es el grado de interacción y participación en redes sociales y comunicación oral y escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI?

Bajo el mismo orden de ideas y con la intención de profundizar, en el estudio, se presentan a continuación, los siguientes subproblemas:

¿De qué manera interaccionan y participan los estudiantes y docentes en el uso de las redes sociales dentro del aula de clases?

¿Los docentes motivan y promueven la comunicación oral y escrita en los estudiantes de la Escuela de Turismo para comunicarse a través de las redes?
¿Cuál es el nivel de interacción y participación en redes sociales y comunicación oral y escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí?

1.2. Justificación

Desde un enfoque teórico, práctico, social y científico, la investigación sobre las redes sociales en la comunicación oral y escrita de los estudiantes-docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI (Universidad Autónoma de Chiriquí) puede ser justificada considerando la opinión de Hernández, Fernández y Batista (2016), quien señala:

“Explicar por qué es provechoso llevar a cabo la exploración y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella” (pág. 112). En este sentido se desarrolla la justificación de la siguiente manera:

Teórico:

La investigación se justifica desde un punto de vista teórico, porque permite explorar y analizar las teorías y modelos existentes sobre el uso de las redes sociales, en la comunicación oral y escrita. Bajo esta visión, se apoya la conceptualización con los aportes, de Hernández, Fernández y Batista (2016): “es relevante dentro de la aportación teórica tener claro la interconexión e interdependencia de los compendios teóricos (pág. 58).

En concordancia con lo planteado por el autor antes mencionado, se pueden revisar conceptos relacionados con la comunicación en línea, interacciones sociales, psicología de la comunicación, teorías del aprendizaje mediado por la tecnología, entre otros. Esta revisión teórica proporcionará un marco sólido para entender el impacto de las redes sociales, en el contexto específico de la Escuela de Turismo.

Práctico:

Desde un enfoque práctico, la investigación puede justificarse al brindar información relevante y aplicable, para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en la Escuela de Turismo. Al comprender cómo los estudiantes utilizan las redes sociales para comunicarse, tanto en términos orales como escritos, se pueden diseñar estrategias pedagógicas que integren estas plataformas, en la educación. Por ejemplo, se podrían crear grupos de discusión en redes sociales, para fomentar la colaboración y el intercambio de conocimientos, entre los estudiantes.

Social:

A partir de la perspectiva social, la investigación es relevante porque las redes sociales juegan un papel importante, en la vida de los jóvenes y en la sociedad en general. Comprender cómo estas herramientas impactan la comunicación oral y escrita de los estudiantes de la Escuela de Turismo, permitirá evaluar su influencia en el desarrollo de habilidades comunicativas y cómo pueden contribuir al

fortalecimiento o debilitamiento, de la interacción social, en el contexto educativo. Además, se puede analizar cómo el uso de las redes sociales afecta las relaciones estudiante-profesor y estudiante-estudiante.

Científico:

La investigación es justificable desde una perspectiva científica, porque contribuye al conocimiento académico existente. Los resultados y conclusiones obtenidas pueden enriquecer el campo de la educación, la comunicación, la tecnología y la sociología, entre otras áreas. Además, aportan información valiosa para futuros estudios, con relación al uso de las redes sociales, en ámbitos educativos o en diferentes disciplinas.

En conclusión, la investigación acerca de la interacción de redes sociales en la comunicación oral y escrita de los estudiantes de la Escuela de Turismo de la UNACHI es relevante, por abordar conceptos relacionados con la comunicación y el aprendizaje en línea. Prácticamente, puede proporcionar ideas para mejorar la educación, mediante el uso de estas plataformas. En el aspecto social es importante entender el impacto que tienen las redes sociales, en la vida de los estudiantes y cómo afectan sus interacciones sociales. En el ámbito científico, la investigación puede contribuir al conocimiento existente y servir como referencia para futuros estudios.

1.2.1. Importancia

Su importancia se determina, porque las nuevas tendencias comunicativas son el uso de las redes sociales, permitiendo comprender cómo los estudiantes se están adaptando a las nuevas formas de comunicación, que surgen en la era digital; aspecto este relevante en un contexto educativo, que busca estar alineado con las necesidades actuales de la sociedad. De la misma manera, ayuda a identificar las habilidades y debilidades, mediante la investigación, las fortalezas y debilidades, en la comunicación oral y escrita de los estudiantes al utilizar redes sociales; acción que ayudará a desarrollar programas de formación y capacitación, que se enfoquen en mejorar dichas habilidades.

1.2.2. Aportes del proyecto

- † Ofrecer una guía de estrategias de aprendizaje para el uso responsable y beneficioso de las redes sociales, que permita fortalecer las competencias comunicativas de los estudiantes de la Escuela de Turismo.
- † Favorecer la formación de profesionales idóneos, eficientes y comprometidos con el ejercicio de la profesión.
- † Reflexionar acerca la responsabilidad, que conlleva la labor docente, en la nueva era de la tecnología.

1.3. Delimitación del problema

Esta exploración se respalda dentro de la línea de tecnología, comunicación, innovación y competitividad, ya que promueve el desarrollo sostenible en los

procesos productivos, para el crecimiento económico con equidad social, abordando la temática comunicacional dentro de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Distrito de David. Va dirigida a estudiantes, de manera que se pueda conocer y determinar, con mayor precisión, el problema existente, a partir de las reflexiones dadas por los implicados.

1.3.1. Por su Temporalidad

La investigación fue desarrollada entre el 2023 y 2024.

1.3.2. Por su Localización

Se realizó en la UNACHI–Campus, específicamente, dentro de la Facultad de Humanidades, Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

1.3.3. Por su Contexto

Esta indagación se desarrolló en la provincia de Chiriquí, Universidad Autónoma de Chiriquí, Escuela de Turismo, ya que es el contexto académico propicio, para fortalecer o afianzar la expresión oral-escrita y poder brindar la solución a la problemática presentada.

1.4. Objetivos del estudio

1.4.1. General

Analizar la interacción-participación en redes sociales y la comunicación (oral-escrita) de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI.

1.4.2. Específicos

- † Caracterizar el grado de promoción, interacción y participación de los estudiantes y docentes en el uso de las redes sociales dentro del aula de clases.
- † Describir si los docentes motivan y promueven la comunicación oral y escrita en los estudiantes de la Escuela de Turismo para comunicarse a través de las redes.
- † Verificar el nivel de interacción y participación en redes sociales y comunicación oral y escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, 2023.

1.5. Definición de variables y términos técnicos

1.5.1. Definición de variables

- Independiente: Redes Sociales
- Dependiente: Comunicación oral y escrita.

1.5.2. Términos técnicos

Influencer. Persona con un alto grado de credibilidad sobre un tema determinado que, gracias a su presencia e influencia en redes sociales, puede convertirse en un importante prescriptor para una marca.

Poadcast. Archivo de audio digital (mp3) gratuito, que el usuario puede descargar. Los archivos pueden distribuirse mediante un RSS, por lo que permite que el usuario se suscriba y lo escuche cuando le apetezca.

Feed. Conocido también como RSS es aquel formato en el que se comparte el contenido de los blogs. Esta tecnología permite el envío de información relevante al instante, a fin de que los usuarios lean cuando lo crean pertinente.

Freebies. Pequeños regalos o muestras que se comparten a través de las páginas web o blogs. Su intención es conseguir engagement o una acción concreta por parte de los usuarios.

Impresiones. Es la cantidad de veces que un mismo anuncio, banner o post fue visto por un usuario. En el caso de Facebook también se usa el término "alcance o reach".

Landing page. Página de aterrizaje donde el usuario llega después de haber hecho click en un enlace, banner, texto o incluso en los propios resultados de búsqueda de cualquier buscador.

Target. Es el público objetivo, es decir, el conjunto de personas con unas características determinadas que las hacen más receptivas a una marca, producto o servicio.

Troll. Usuario que aporta críticas destructivas sin fundamento hacia una marca o empresa determinada.

Emoji. Es un icono a color que deriva de su antecesor, el emoticono, el cual estaba formado por combinaciones de caracteres.

GIF. Formato gráfico digital muy usado en el ámbito digital, incluye movimiento por lo que lo hace más visual.

Sticker. Pegatina o dibujo grande y elaborado, que sirve para transmitir amplios matices emocionales e ideas complejas.

Hashtags. Expresiones o palabras claves, que sirven para clasificar y dar visibilidad a los contenidos en redes sociales.

Carrusel. Configuración empleada en redes sociales, que ofrece la posibilidad de combinar varias imágenes y/o vídeos en una sola publicación, con el objetivo de transmitir un mensaje.

Mención o etiqueta. Se refiere a cuando alguien hace referencia a una marca en redes sociales y se recibe una notificación.

Lead. Datos de contacto de un cliente potencial. Es decir, de un usuario interesado en un producto o servicio de una empresa.

Insights. Estadísticas de la gestión de la marca en redes sociales.

Publicación fijada. Es un post que aparece en primer lugar en el perfil de la empresa, excepto en Instagram.

Engagement. El nivel de compromiso que tienen los usuarios con una marca. Se calcula dividiendo el número total de reacciones + clics, entre el número de fans.

Canal de comunicación. Medio físico que se utilizará para enviar el mensaje, como carta, teléfono, televisión, internet, otros.

Comunicación. Es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes, entre un emisor y un receptor.

Comunicación escrita. Es aquella que se establece a través de las palabras o de cualquier otro código escrito, el emisor escribe mientras que el receptor lee.

Comunicación oral. Es el intercambio de mensajes a través del habla.

Dicción. Modulación de la voz en el acto de hablar.

Gramática. Es la parte de la lingüística, que estudia el conjunto de normas y principios que rigen una lengua.

Impostación de la voz. Es fijar la voz en las cuerdas vocales para emitir el sonido en su plenitud, sin vacilaciones ni temblores.

Inflexión de la voz. Es la elevación que se hace con la voz quebrándose o pasando de un tono a otro. Sirve para comunicar sentimientos y emociones.

Intensidad. Es el volumen con el cual se emite el sonido. Puede expresar intimidad, suspenso, sorpresa o impulso.

Kinestésica. Lenguaje no verbal que corresponde a los gestos corporales y a las miradas.

Mensaje. Es la información o conjunto de datos que se transmiten.

Ritmo. Es el número de palabras por emisión de voz.

Semántica. Es la ciencia lingüística, que estudia el significado de las palabras y expresiones; es decir, lo que manifestamos cuando hablamos o escribimos.

Voz. Es el sonido que se produce por la vibración de las cuerdas vocales, mediante el aire que es expulsado por los pulmones y sale a través de la laringe.

Oración. Es el conjunto de palabras ordenadas con sentido completo.

Emisor/receptor. Transmite /recibe el mensaje o información.

Competencias lingüísticas. Habilidades para utilizar el lenguaje oral y escrito, como instrumento de comunicación, de aprendizaje y de socialización. Por ello, sus componentes son los conocimientos, las capacidades y las estrategias relacionadas con la comprensión lectora, la composición de textos escritos y la expresión.

Capacidad para transferir saberes de unas lenguas a otras.

1.6. Limitaciones o restricciones del trabajo

Al investigar acerca de la interacción en redes sociales y la comunicación oral y escrita de los estudiantes de la Escuela de Turismo de la UNACHI, pueden surgir diversas limitaciones, que es importante tener en cuenta. Entre ellas:

- **Acceso a datos.** Obtener acceso a los datos de las redes sociales utilizadas por los estudiantes puede ser complicado, debido a posibles restricciones de privacidad y políticas de las plataformas. Algunos estudiantes no comparten sus perfiles o actividades, en redes sociales, para fines de investigación.
- **Consentimiento informado.** Dado que la investigación involucra el análisis de datos personales y comportamientos en línea, se requerirá obtener la autorización de los estudiantes antes de usar su información, en el estudio.

La aprobación, en algunas ocasiones resulta ser un proceso delicado y puede afectar la muestra de participantes.

- **Representatividad de la muestra.** Es posible, que algunos estudiantes no utilicen las redes sociales con frecuencia o prefieran no participar en la investigación. Esto puede afectar la representatividad de la muestra y limitar la generalización de los resultados.

Para abordar estas limitaciones y restricciones, es importante diseñar una metodología sólida, garantizar la confidencialidad de los datos de los participantes, ser transparente en el proceso de obtención de consentimiento y considerar las implicaciones éticas en todo momento. También es fundamental reconocer y mencionar estas limitaciones, al presentar los resultados, para una interpretación adecuada y una contribución significativa al conocimiento.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas

Las bases teóricas, también conocidas como fundamentos o marco teórico, son el conjunto de conceptos, principios, teorías, investigaciones y conocimientos previos que sustentan y fundamentan un estudio o investigación particular. Proporcionan el marco conceptual y contextual, que permite entender y explicar el tema de estudio, de manera más sólida y fundamentada.

En este sentido las bases teóricas son esenciales, para darle sustento científico al trabajo investigativo y para evitar la duplicación de esfuerzos, al aprovechar el conocimiento previo acumulado. Además, contribuyen a que el estudio tenga mayor validez y confiabilidad, ya que se apoya en la rigurosidad académica y el análisis crítico de la información existente; de allí, es que se parte para describir los siguientes indicadores.

2.1.1. Redes Sociales

Para Hernández, K, y Carrera, Abdón (2017), las redes sociales se han convertido en un fenómeno irreversible en constante despliegue de posibilidades, para las relaciones con otras personas y aluden a que, en una red social, pueden encontrar con quienes compartir intereses, preocupaciones o necesidades. Estas redes dan la oportunidad de que las personas se sientan integradas a un grupo, accedan a un amplio cúmulo de información de la más diversa naturaleza; pero, sobre todo, los adolescentes y jóvenes e incluso niños, pasan muchos momentos de su vida en el entorno virtual, limitando los espacios de sociabilidad y de intercambio físico. (p.243).

Bajo el mismo enfoque, las redes sociales son plataformas en línea que permiten a las personas conectarse, interactuar, compartir contenido y comunicarse con otros usuarios a través de Internet. Estas plataformas han ganado una enorme popularidad en las últimas décadas y se han convertido en una parte integral de la vida de muchas personas, a nivel mundial.

2.1.1.1. Importancia y consideraciones

Las redes sociales han tenido un gran impacto en la sociedad, facilitando la comunicación, la expresión personal y la difusión de información. Sin embargo, también han generado debates sobre la privacidad y el uso responsable, ya que el contenido compartido, en línea, puede tener repercusiones en la vida personal y profesional de los usuarios.

Del mismo modo para Hernández y K, Palacios, (2017), consideran que se debe ser consciente de la información que se comparte en las redes sociales y configurar, adecuadamente, las opciones para proteger la seguridad y la privacidad. También es fundamental practicar el respeto y la tolerancia en línea, ya que las redes sociales pueden ser utilizadas para difundir noticias falsas, acosar a otros o promover discursos de odio (p.243).

Por lo cual, los mencionados autores infieren, que las redes sociales son una parte integral de la vida digital moderna y han transformado la forma en que las personas interactúan, se comunican y acceden a la información. Su uso adecuado puede ser beneficioso, aunque es importante considerar sus implicaciones.

2.1.1.2. Plataformas

Las plataformas sociales son aplicaciones o sitios web, que facilitan la interacción y la comunicación entre personas, a través de internet. Estas permiten a los usuarios crear perfiles personales o de negocios, compartir contenido, conectarse con amigos, familiares o colegas, y participar en comunidades virtuales en línea. También son conocidas como redes sociales.

Para Fonseca y Castillo (2013), las plataformas sociales han cambiado la forma en que las personas se comunican, comparten información y se mantienen conectadas en todo el mundo. Algunas de las plataformas sociales más populares hasta la última actualización, en septiembre de 2021 incluían: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, TikTok, Snapchat y YouTube, aunque la popularidad y la relevancia pudo cambiar desde entonces, por diversas situaciones.

2.1.1.3. Uso de las redes sociales en el ámbito educativo.

Para Marrero, M. et al. (2020): el uso de las redes sociales en el ámbito educativo ha ganado cada vez más relevancia, en los últimos años, debido a la creciente adopción de tecnología y el cambio en la forma en que los estudiantes y los educadores interactúan e intercambian información. Aquí hay varios conceptos claves relacionados con el uso de las redes sociales, en la educación; los cuales se desglosan de la siguiente manera:

Aprendizaje colaborativo. Las redes sociales ofrecen plataformas, que facilitan la colaboración entre estudiantes y docentes. Los grupos permiten compartir ideas, discutir temas y trabajar juntos en proyectos, lo que fomenta un aprendizaje más interactivo y colaborativo.

Acceso a la información. Las redes sociales proporcionan una fuente rica y diversa de información. Los educadores pueden utilizarlas para compartir recursos, enlaces a artículos, videos y otros contenidos relevantes, para enriquecer el proceso de aprendizaje y mantener a los estudiantes actualizados sobre los temas más recientes.

Comunicación efectiva. Las redes sociales mejoran la comunicación entre profesores y alumnos. Los estudiantes pueden hacer preguntas, recibir retroalimentación y acceder a información en tiempo real. Además, facilitan el intercambio de ideas, fortaleciendo el desarrollo académico de los estudiantes.

Desarrollo de habilidades digitales. El uso de las redes sociales en el ámbito educativo, permite a los estudiantes familiarizarse con la tecnología y desarrollar habilidades digitales significativas, lo que es esencial en un mundo cada vez más conectado y tecnológico.

Motivación y compromiso. Integrar las redes sociales en la educación puede aumentar la motivación y el compromiso de los estudiantes. La familiaridad con estas plataformas y la posibilidad de aprender, de forma interactiva, pueden aumentar el interés por el aprendizaje.

Aprendizaje informal y continuo. Las redes sociales facilitan el aprendizaje más allá del aula y en cualquier momento. Los estudiantes pueden seguir instruyéndose en su tiempo libre y conectarse con personas, que comparten intereses similares, lo que fomenta el aprendizaje informal y continuo.

Aprendizaje ubicuo. Las redes sociales brindan la oportunidad de acceder a recursos educativos desde cualquier lugar, con conexión a Internet. Esto promueve el aprendizaje ubicuo, permitiendo a los estudiantes estudiar y colaborar sin restricciones de tiempo y lugar.

Fomento de la creatividad. Las redes sociales ofrecen diversas herramientas y plataformas para expresar la creatividad de los estudiantes. Pueden crear contenido multimedia, presentaciones visuales y proyectos innovadores, lo que enriquece su experiencia educativa.

En este sentido, la concientización sobre el uso responsable de la tecnología, integra a las redes sociales en la educación. También puede ayudar a los estudiantes a comprender y practicar el uso responsable de la tecnología y la etiqueta en línea; se hace necesario superar las barreras geográficas. Es importante destacar, que las redes sociales permiten que los estudiantes y educadores se conecten con personas de diferentes regiones y culturas, lo que enriquece su perspectiva y les ayuda a desarrollar o tener una comprensión más amplia.

Por otra parte, Marrero, M. et al. (2020), destacados investigadores, infieren que, si bien las redes sociales pueden tener muchos beneficios en el ámbito educativo, también es necesario considerar los posibles riesgos, como la privacidad, la seguridad y la distracción. Por lo tanto, es fundamental que los educadores adopten un enfoque equilibrado y reflexivo al integrar las redes sociales en sus prácticas educativas (p .263).

Del mismo modo, se considera que las redes sociales digitales se han convertido en un escenario con su propio código y lenguaje, lo que propicia la interacción y la gestión del conocimiento e influye socialmente en cada gremio profesional, que las han admitido. De manera particular, los jóvenes las han incorporado como actividades diarias, en sus vidas. Son un espacio idóneo para intercambiar información y conocimiento de forma rápida, sencilla y cómoda. Los docentes pueden aprovechar esta situación y la predisposición de los alumnos, para incorporarlas al proceso de la enseñanza.

En las ciencias médicas se han utilizado de forma amplia, debido a sus posibilidades para el intercambio científico, a la vez que han revelado una especial aceptación entre los alumnos. Alonso M, Muñoz. A. (2020) plantea que: “El uso de redes sociales, blogs, aplicaciones de vídeo implica (...) llevar la información y formación, al lugar que los estudiantes la asocien con el entretenimiento, y donde es posible que se acerquen con menores prejuicios” (p,110).

En el ámbito educativo, las redes sociales se utilizan de diversas maneras, para mejorar la experiencia de aprendizaje y promover la interacción entre estudiantes, educadores y padres de familia. Algunos de los usos más comunes son:

Comunicación y colaboración. Las redes sociales facilitan la comunicación entre estudiantes y docentes. Los grupos y las páginas de clases permiten compartir información relevante, anuncios, tareas y recordatorios. Además, los estudiantes pueden hacer preguntas y recibir respuestas, tanto del profesor como de sus compañeros, fomentando la colaboración y el intercambio de ideas.

Compartir recursos educativos. Los educadores pueden utilizar las redes sociales para compartir enlaces a artículos, videos, infografías y otros recursos que complementen el contenido académico. Esto enriquece el proceso de aprendizaje y proporciona una amplia gama de información a los estudiantes.

Aprendizaje interactivo. Las redes sociales brindan un entorno interactivo para el aprendizaje. Los educadores pueden crear encuestas, cuestionarios y debates en línea para que los estudiantes participen y se involucren, activamente, en la discusión de temas relevantes.

Proyectos. Las redes sociales ofrecen, a los estudiantes, la oportunidad de trabajar en proyectos grupales de manera más efectiva. Pueden compartir documentos, coordinar tareas, debatir ideas y mantenerse al tanto del progreso del proyecto, a través de plataformas colaborativas.

A manera de conclusión los autores Marrero, M. et al. (2020), consideran que, si bien las redes sociales pueden proporcionar muchos beneficios en el ámbito educativo, también deben utilizarse de manera responsable y segura. Los educadores y los responsables de la educación deben ser conscientes de los desafíos y riesgos potenciales asociados con el uso de las redes sociales y asegurarse de establecer pautas adecuadas para su uso en el contexto educativo. (p, 265).

2.1.1.4. Tipos de plataformas (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn).

Para Martínez, C. (2019), las plataformas pueden apoyar los niveles de aprendizaje a través de las redes sociales; el mismo puede ser una forma efectiva de adquirir conocimientos e información sobre diversos temas.

Los autores antes mencionados infieren, que los expertos y educadores comparten contenidos educativos en las redes sociales, como: artículos, videos, infografías y tutoriales. Recomiendan seguir a páginas y perfiles de personas e instituciones, que ofrecen información relevante a ciertos intereses de aprendizaje. En plataformas, como Facebook o LinkedIn, es posible unirse a grupos y comunidades enfocadas en áreas específicas estudio. Estos grupos suelen ser espacios donde se comparten conocimientos, se hacen preguntas y se generan discusiones enriquecedoras.

Por otra parte, es importante mencionar que, en las plataformas de aprendizaje en línea algunas redes sociales ofrecen funciones, para alojar cursos o capacitaciones. Estas plataformas pueden conectar a los interesados con instructores o expertos, en diferentes campos y proporcionar materiales de aprendizaje estructurados. De igual forma, en las conexiones con expertos, las redes sociales permiten establecer contacto directo con personas, que tienen experiencia o conocimientos en un área específica. A través de interacciones se puede hacer preguntas, recibir consejos y aprender de su experiencia.

Considerando lo antes expuesto es necesario conocer las funciones de cada plataforma:

Facebook. Es la red social más grande y popular del mundo. Permite a los usuarios conectarse con amigos y familiares, compartir publicaciones, fotos, videos y enlaces, así como unirse a grupos y páginas relacionadas con sus intereses. También ha expandido su plataforma para incluir funciones de comercio electrónico, eventos, juegos y más.

Los autores de Del Preter y Rendon (2020), infieren que Facebook, es una plataforma social ampliamente utilizada y, si se emplea de manera adecuada; puede ser una herramienta útil para complementar el aprendizaje. Aquí hay algunas ideas:

Grupos de estudio: Los jóvenes pueden unirse a grupos relacionados con sus intereses académicos, donde discuten temas, hacen preguntas y reciben respuestas de otros estudiantes o incluso de profesores. También, páginas de instituciones educativas: Muchas empresas educativas tienen la suya, de manera oficial en Facebook. Al seguir a estas, los estudiantes pueden estar al tanto de las últimas noticias, eventos y oportunidades académicas.

Por otra parte, cuenta con recursos compartidos. Los jóvenes pueden intercambiar enlaces a artículos, investigaciones o talleres interesantes con sus amigos o en grupos establecidos, lo que enriquece el aprendizaje de todos. No obstante, en proyectos que se trabajan, Facebook puede ser utilizado para facilitar la colaboración en diseños escolares o universitarios. Los estudiantes crean grupos privados para compartir ideas, archivos y mantenerse organizados. Y de forma extraordinaria se pueden encontrar eventos educativos. Los jóvenes siguen páginas

de actividades universitarias, conferencias o charlas que se realicen en su área. Esto les permitirá estar al tanto de oportunidades de aprendizaje fuera del aula.

Twitter. Según Cádiz, C., Claro, M., Peña, D., Antezana, L., & Maldonado, L. (2017). Es una plataforma de microblogging, que permite a los usuarios divulgar mensajes de hasta 280 caracteres, conocidos como "tweets". Twitter se utiliza ampliamente para compartir noticias, opiniones, enlaces y conversaciones públicas en tiempo real. También es común seguir a celebridades, políticos, empresas y figuras públicas para estar al tanto de sus actualizaciones (p. 38).

Instagram. Según los autores Cádiz, C., et al. (2017): los estudiantes se pueden nutrir cuando siguen cuentas educativas y académicas, que compartan contenido relevante sobre temas de interés. De la misma forma, pueden participar en directos o sesiones en vivo con expertos que brinden consejos y conocimientos, en áreas específicas. Con esta herramienta tienen la oportunidad de utilizar el explorando hashtags relacionado con sus estudios, para descubrir publicaciones y recursos adicionales. Interactuando con otros estudiantes y compartiendo experiencias de aprendizaje en la plataforma (p.65).

De la misma forma utilizando la función de "Historias" para acceder a micro lecciones, resúmenes y curiosidades educativas. Es una red social enfocada en compartir fotos y videos. Los usuarios pueden aplicar filtros y editar sus imágenes antes de compartirlas, con sus seguidores. Instagram se utiliza, a menudo, para mostrar momentos destacados, arte, moda, paisajes y estilo de vida. También es popular entre los influencers y las marcas, que buscan promocionar productos y servicios.

LinkedIn. Para Del Preter y Rendon (2020), es una plataforma profesional orientada a la creación de redes y conexiones laborales. Los usuarios pueden crear perfiles que actúan como currículums en línea, compartir logros laborales, habilidades y recomendaciones. LinkedIn se utiliza para buscar empleo, reclutar talento, establecer conexiones comerciales, así como para el desarrollo profesional y el aprendizaje.

Para concluir cada una de estas plataformas tiene sus propias características, audiencias y propósitos únicos, lo que las convierte en herramientas poderosas para diversos tipos de interacción social, comunicación y promoción.

2.1.1.5. Redes sociales y su papel en la formación de comunidades en línea

Para los autores López J, Pozo, S y Fuentes A., (2020), las redes sociales han tenido un impacto significativo en la formación y evolución de comunidades en línea. Estas plataformas digitales han revolucionado la manera en que las personas se comunican, comparten intereses y se conectan en internet. De este modo los mencionados autores desarrollan algunos aspectos clave de su papel, en la formación de comunidades en línea:

Conexión global. Las redes sociales han derribado las barreras geográficas y culturales, permitiendo que personas de diferentes partes del mundo se conecten y formen comunidades basadas en intereses compartidos, ideologías o afinidades.

Espacios de interacción. Las plataformas de redes sociales ofrecen espacios donde los usuarios pueden interactuar, comentar, compartir contenido y crear publicaciones. Estos entornos digitales fomentan la participación y la creación

conjunta de contenido, lo que ayuda a solidificar la sensación de pertenencia a una comunidad.

En este sentido, compartir intereses y valores son esenciales para las redes sociales, ya que permiten que los usuarios encuentren a otros con características similares, creando comunidades en torno a temas específicos como la música, la moda, la política, los deportes, la tecnología, otros. Esto facilita la creación de vínculos y la formación de relaciones sociales. Por otra parte, el activismo y cambio social han impulsado movimientos sociales y causas importantes. Facilitan la organización y movilización de comunidades en línea, para abogar por cambios, sensibilizar sobre problemas y exigir justicia.

Bajo el mismo concepto se puede observar el apoyo entre comunidades con problemas específicos, ya que las personas que enfrentan desafíos o dificultades pueden encontrar consuelo y asesoramiento en línea, al tratar los temas. Esto es muy valioso en situaciones, en las que la persona puede sentirse aislada en su vida cotidiana.

No obstante, en la interacción con profesores, se puede utilizar Facebook como una extensión de su aula, compartiendo material adicional, realizando encuestas o respondiendo preguntas de los estudiantes. De allí, la importancia de recordar que, al utilizar esta red, para actividades educativas, los jóvenes deben ser conscientes de su privacidad y seguridad en línea.

A manera de conclusión, es necesario ser cuidadosos con la información que se comparte e interactuar en entornos seguros y respetuosos. Además, hay otras plataformas más enfocadas en el ámbito educativo, como Google Classroom o

Edmodo, que pueden ser más apropiadas para ciertos propósitos educativos y ofrecen características específicas, para facilitar el aprendizaje en línea.

2.2. Interacción y participación con las redes sociales

Trujillo (2015), señala que Edmodo es un innovador concepto que busca integrar la experiencia de las redes sociales, con el aprendizaje y el desarrollo académico de los estudiantes. La idea central es crear una plataforma educativa, que funcione como una red social, donde los estudiantes puedan interactuar, colaborar y aprender de una manera más dinámica y enriquecedora (p,25).

2.2.1. Características claves

Para el mencionado autor el perfil académico, permite que cada estudiante tenga una línea personalizada que destacaría sus intereses educativos, habilidades y logros. Esto facilita a los usuarios conectarse con otros alumnos, que tengan intereses similares, fomentando la formación de equipos de estudio y colaboración.

Por otra parte, los grupos ayudan a compartir experiencias, recursos, discutir temas relevantes y resolver dudas académicas de manera virtual, basados en sus materias. Inclusive, servirán como espacios para intercambiar ideas u opiniones. Los tutores o profesores también pueden unirse para proporcionar orientación y apoyo. Del mismo modo el contenido educativo interactivo contiene información instructiva multimedia, como: videos, infografías y simulaciones interactivas, que enriquecen el aprendizaje y lo hacen más atractivo, para los estudiantes. Los usuarios también pueden generar y compartir su propio contenido. En resumen,

Edmodo busca integrar la experiencia de las redes sociales con el aprendizaje y la formación académica, creando una comunidad en línea, donde los estudiantes puedan interactuar, colaborar y crecer juntos en conocimientos.

2.2.2. Participación de los estudiantes en grupos y comunidades relacionadas con Turismo en redes sociales.

La participación de los estudiantes en grupos y comunidades relacionadas, con el Turismo, en redes sociales, es un fenómeno cada vez más relevante en la era digital. Esta conceptualización se enfoca en el papel, que los estudiantes desempeñan, como actores activos y comprometidos en plataformas en línea, que tratan temas turísticos, como: destinos, experiencias, recomendaciones, y tendencias en esta industria. A continuación, se presenta una visión clara y amplia de este concepto:

Redes sociales. Se definen como plataformas, en línea, que permiten la interacción entre usuarios y la creación de comunidades virtuales en torno a intereses compartidos. Ofrecen diversas herramientas para compartir contenido, interactuar, y participar en conversaciones con otros miembros.

Turismo. Se refiere a las actividades, que realizan las personas al viajar y visitar lugares diferentes a su entorno habitual, ya sea por ocio, recreación, negocios u otros fines. Involucra el desplazamiento a destinos turísticos y la participación en experiencias y servicios relacionados.

Participación de los estudiantes. Consiste en involucrar a los estudiantes en actividades relacionadas con el Turismo, en redes sociales. Esto puede incluir

compartir experiencias de viaje, opiniones, fotos, videos, recomendaciones, consejos y fomentar conversaciones y debates sobre temas turísticos.

Para los autores Ortega. N, et al. (2020) es necesario describir que los grupos y comunidades, en redes sociales son espacios donde los usuarios se reúnen con base en intereses comunes, en este caso, el Turismo. Estas comunidades pueden estar enfocadas en destinos específicos, tipos de viajes, actividades turísticas, entre otras. Por ello, el contenido generado por el usuario no es más que la participación de los estudiantes en grupos y comunidades de Turismo en redes sociales y conlleva a la generación de contenido por parte de los propios estudiantes. Esto significa que los usuarios comparten sus experiencias y conocimientos, aportando un valor significativo a la comunidad.

Bajo el mismo enfoque los autores antes enunciados, inciden que la influencia y el poder de las redes sociales se activa en los estudiantes o en grupos y comunidades de Turismo, lo que puede tener un impacto significativo en la toma de decisiones de otros viajeros. Las opiniones y recomendaciones compartidas pueden influir en la elección de destinos, actividades turísticas y alojamiento. Sin embargo, los mismos mencionan que los aprendizajes y las redes, se dan con gran fuerza dentro de estas comunidades ofreciendo, a los estudiantes, oportunidades de aprendizaje, ya que pueden adquirir conocimientos de otros viajeros o expertos en la industria del Turismo. Además, propicia establecer conexiones, con personas que comparten sus intereses.

Para los autores Ortega. N, et al. (2020), la responsabilidad y ética de los estudiantes debe ser de forma consciente, asumiendo obligaciones al participar en

grupos y comunidades de Turismo en redes sociales. La veracidad y autenticidad del contenido compartido son aspectos importantes, así como respetar la privacidad y los derechos de otros usuarios (p.7).

En conclusión, la participación de los estudiantes en grupos y comunidades relacionadas con el Turismo, en redes sociales es una forma valiosa de compartir experiencias, aprender, conectar con otros viajeros y tener un impacto en la industria, mediante la influencia que ejercen en la toma de decisiones de otros. Sin embargo, es importante que esta participación se realice de manera responsable.

2.2.3. Interacción con compañeros y profesores a través de redes sociales.

Los autores Montilla, A. et al. (2018) describen que la interacción con compañeros y profesores, a través de redes sociales, es una forma de comunicación que se ha vuelto cada vez más común en el entorno educativo. Se trata del uso de plataformas y aplicaciones digitales diseñadas para facilitar la interacción y el intercambio de información entre estudiantes y profesores, independientemente de su ubicación física (p.37).

A continuación, los autores mencionados, en el párrafo anterior explican los aspectos teóricos claves de la interacción con compañeros y profesores, a través de redes sociales:

Acceso y conectividad. La interacción por medio de redes sociales permite un acceso, más fácil y rápido, a la información y a las personas involucradas en el proceso educativo. Los usuarios pueden conectarse desde diferentes dispositivos,

lo que facilita la comunicación, en cualquier momento y lugar. Por ello, la comunicación asincrónica y síncrona, de las redes sociales ofrecen tanto la posibilidad de interacción, en tiempo real; (síncrona), a través de chats o videoconferencias, mediante publicaciones y comentarios en grupos o perfiles.

Del mismo modo, el intercambio de conocimientos genera, en los estudiantes, un compartir de recursos educativos, preguntas y dudas; que lleva a discusión de temas relevantes para el aprendizaje. Los profesores, a su vez, pueden proporcionar materiales de apoyo, guías y retroalimentación a través de estos medios. Por otra parte, en la construcción de comunidades de aprendizaje, las redes sociales pueden ser plataformas para la creación de grupos de aprendizaje en línea, donde los participantes con intereses y objetivos educativos similares se reúnen para colaborar y aprender juntos.

Siguiendo el mismo enfoque, la participación colaborativa, consiste en que las plataformas fomentan una mayor participación entre estudiantes y profesores. La interacción en línea puede promover debates y discusiones más abiertas, lo que facilita el intercambio de ideas y perspectivas diversas. Por lo cual, se pretende desarrollar las habilidades digitales, dado que el uso de redes sociales, en un contexto educativo, puede ayudar a los estudiantes a desarrollar sus destrezas y a alfabetizar digitalmente, ya que aprenderán a utilizar estas herramientas de manera responsable y efectiva.

Sobre lo expuesto, en el párrafo anterior los autores Montilla, A., et al. (2018) infieren que el acceso a diferentes estilos de aprendizaje, proporcionan múltiples formas de comunicación y expresión; las redes sociales pueden adaptarse a

diferentes estilos de aprendizaje, permitiendo que los estudiantes elijan cómo interactuar y participar de acuerdo con sus preferencias. De allí, que los desafíos de privacidad y seguridad: La interacción en redes sociales también plantea desafíos, relacionados con la privacidad y seguridad de los datos de los usuarios. Es importante, que los educadores y estudiantes estén conscientes de estos riesgos y tomen medidas, para proteger su información personal y académica.

Para concluir, la interacción con compañeros y profesores, a través de redes sociales, ofrece una serie de ventajas para el aprendizaje y la colaboración, en el ámbito educativo. Sin embargo, es fundamental utilizar estas plataformas de manera responsable y consciente, aprovechando sus beneficios y superando los desafíos que puedan surgir.

2.2.4. Redes sociales para participar en debates y discusiones sobre temas de Turismo

Montilla, A., et al. (2018), señalan que es fundamental apoyar las diversas teorías y conceptos relacionados con la comunicación, la participación ciudadana, el turismo y la influencia de las redes sociales en la sociedad contemporánea. Por ello a continuación, se describen algunos elementos claves.

Iniciando con la relevancia, que tiene la teoría de la comunicación y participación ciudadana, ya que en esta los autores pueden interpretar que la comunicación en la sociedad es indispensable y cómo esta se ha modificado en la era digital, con la aparición de las redes sociales. Por otra parte, dentro de ellas se puede explorar, como la esfera pública de Jürgen Habermas y cómo han ampliado

las oportunidades, para que los individuos participen en debates y discusiones sobre temas de interés, incluyendo el Turismo.

Como otro punto importante, las redes sociales y el Turismo han generado un cambio en las personas, con respecto al conocimiento que pueden adquirir, acerca de los destinos turísticos y compartir sus experiencias de viaje. Por ello, se exploran estudios previos que demuestren el papel de las redes sociales como canales de información y promoción turística, así como la influencia de las recomendaciones y opiniones en línea, en la toma de decisiones de viaje.

Continuando bajo los mismos aportes de los autores, la participación en debates y discusiones sobre Turismo en redes sociales, permiten examinar la dinámica de los debates y discusiones en el contexto del Turismo. Del mismo modo, destacan cómo las redes sociales pueden ser plataformas para la expresión de opiniones, la generación de conversaciones sobre políticas turísticas, la crítica constructiva y la búsqueda de soluciones, a problemas relacionados con el Turismo.

Los beneficios y desafíos de la participación en debates, sobre Turismo, en redes sociales identifican los beneficios potenciales de utilizarlas como espacios para debatir temas del área, como la creación de comunidades de interés, la retroalimentación directa de los turistas a las empresas-autoridades, y la promoción del Turismo responsable. De la misma forma, los autores analizaron los desafíos asociados con el uso de redes sociales, para la participación en diálogos, como la desinformación, el exceso de información, la polarización y la falta de regulación.

Como investigadora, se infiere que, al respaldar el indicador con estas bases teóricas sólidas, se podrá demostrar cómo el uso de redes sociales, para participar en debates y discusiones sobre temas de Turismo, es una práctica significativa y relevante, en el contexto actual de la comunicación y la sociedad digital. Concluyo manifestando, que las redes sociales representan un espacio virtual valioso, donde los usuarios pueden involucrarse para propiciar conversaciones sobre distintos aspectos, generando una interacción en línea que tendrá un impacto en la toma de decisiones, la promoción de la actividad turística responsable y el desarrollo de políticas acertadas.

2.3. Tipos de competencias lingüísticas

Huanca, J, et al. (2021), sostienen que competencias lingüísticas son capacidades que poseen las personas para utilizar un lenguaje de manera efectiva, adecuada y apropiada en diversas situaciones comunicativas. Se refieren al conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que permiten comprender, producir y utilizar el idioma, en forma coherente, precisa y significativa.

Del mismo modo, las competencias lingüísticas son esenciales para la comunicación efectiva, ya que nos permiten expresar ideas, emociones, opiniones y conocimientos de manera clara y comprensible. Además, juegan un papel crucial en la adquisición y el aprendizaje de nuevas experiencias, ya que gran parte de la educación y el intercambio de información se basa en el lenguaje.

2.3.1. Habilidades Lingüísticas

Uribe (2011), indica que el lenguaje es un sistema de comunicación aceptado. De allí, que los ecos, las frases y la ordenanza en que éstas se ubican, en cada dialecto, une a cantidades exorbitantes de individuos a través de la comunicación asertiva. Por ende, el uso eficaz del lenguaje presupone la integración de tres destrezas; las cuales se clasifican de la siguiente forma:

- a) Comunicación verbal, incluye la transferencia de imágenes mentales en símbolos verbales o palabras.
- b) La expresión de cada símbolo, en un sistema fonético.
- c) La organización de las palabras en frases que mantengan, correctamente, el sentido original del pensamiento. (p.110)

Por otra parte, Lomas (2007), citado por Uribe (2011), manifiesta que las habilidades lingüísticas tienen un potencial dinámico, que permite generar nuevas construcciones una vez asimilado el modelo básico. Del mismo modo son transferibles, por lo que pueden combinarse y reproducirse en condiciones diferentes, a aquellas en que se ejercitan los hábitos. En este sentido, hablar, escuchar, leer y escribir, son las cuatro habilidades que el usuario de una lengua debe dominar, para poder comunicarse con eficacia en todas las situaciones posibles; éstas también son conocidas como lenguaje oral (hablar y escuchar) y lenguaje escrito (leer y escribir) y son ellas las que deben ser desarrolladas en una clase de lengua, con un enfoque comunicativo.

Tal como se ha expuesto por los autores antes mencionados, permite al emisor trasladar su interés en comunicarse con el universo que lo envuelve; por lo cual la divulgación del habla se expresa de forma coherente y ordenada, según el contexto y el nivel académico del individuo. Es entonces donde se apoya el desarrollo compartido de la interlocución verbal y el lenguaje gestual, para orientar el discurso plasmado.

Desde otra perspectiva se integra el concepto de competencias, el lugar gramatical; para Chomsky (1968), citado por Barón (2014), la competencia lingüística es una habilidad que posee el individuo para adquirir cualquier lengua, sin dejar a un lado la materna. En este sentido, la dotación inherente forma un discernimiento lingüístico mundial automático, que ubica y ayuda al individuo en la labor de educarse.

Como resultado una lengua determinada, evidencia una gramática universal y la misma se transforma en una ciencia inconsciente de una lengua, en específico, de allí que los autores lo consideran competencia lingüística. Por otra parte, las competencias lingüísticas del hablante es su discernimiento tácito, del sistema lingüístico como tal, es un acumulado de sistemas que forma en su imaginación al emplear su capacidad o potestad esencial del lenguaje, a los datos que recibe del ambiente lingüístico, que lo contempla. Esta le permitirá producir el conjunto infinito de oraciones, que constituye su lengua.

Es preciso mencionar, que la aptitud es el discernimiento instintivo que permite suministrar las invocaciones lingüísticas, sobre la base de sentimientos de

gramaticalidad procedentes, legítimamente, de su competencia lingüística; para manifestar la manera o forma correcta de expresión.

Atendiendo la complejidad de lo descrito, Chomsky (1968) citado por Barón (2014), menciona que los elementos lingüísticos como comportamientos del individuo son representados verbalmente, de forma tal que permita el aprendizaje dentro de un contexto real de la sociedad. Así mismo expresa, que los factores no-lingüísticos, son mecanismos psicológicos y funcionales estructurados, y reconocidos como actitudes, convicciones sociales, entre otros.

Bajo el mismo enfoque para los autores, Huanca, J, Asqui, L, Mamani, D, Mamani, H, Huayanca, P, & Charaja, F. (2021), infieren que la competencia lingüística utiliza el conocimiento lingüístico como una gramática mundial y parcial, la cual enfatiza en la actuación lingüística. Es obvio, que la actuación no refleja en forma directa la competencia, y que esta influye en una serie de factores no-lingüísticos que le concedan su fisonomía peculiar; cualquier muestra del habla natural se presenta, en efecto, repleta de arranques en falso, desviaciones de las reglas, cambios de plan a la mitad del camino, entre otros.

Según estos autores, la praxis y la gramática de una lengua pretenden ser una descripción de la competencia intrínseca del hablante oyente ideal; es decir, es una colectividad lingüística del todo semejante, que sabe su lengua perfectamente o al que no afectan condiciones sin valor gramatical, como son limitaciones de memoria, distracciones, cambios del centro de atención e interés y errores

característicos o fortuitos, al aplicar sus verdaderas intenciones lingüísticas (Chomsky, 1976, p 5). Citado por Barón (2014).

Por esta razón es necesario preguntarse si la propuesta de Chomsky, sobre las competencias lingüísticas se puede considerar un conocimiento abstracto intrínseco, con una naturaleza mental, como un conocimiento que subyace de un hablante nativo idealizado.

Este planteamiento provocó reacciones diversas entre los teóricos del lenguaje (cabe aquí resaltar que el uso del término competencias en la propuesta Chomskiana es bastante distinto del uso común de este vocablo, y no tiene nada que ver con la noción general de habilidad asociada a él en el uso cotidiano, como, por ejemplo, cuando decimos que una persona es competente para realizar una tarea determinada.

Bajo este mismo orden de ideas, diversos psicólogos del lenguaje acogieron con entusiasmo las ideas de Chomsky, en 1976, ya que esta era una refutación clara del conductismo dominante en la psicología. En la lingüística teórica, la gramática generativa suscitó una revolución que siguió durante años. En la sociolingüística, la separación tajante entre conocimiento (competente) y uso (performance) provocó críticas severas, que sirvieron también para vitalizar esta área de estudio del lenguaje.

Como conclusión, la investigadora dentro de su reflexión empírica manifiesta, que es difícil tomar como referente un solo concepto de competencias lingüísticas,

pues son tan variadas y acertadas las definiciones, que brindan diversos estudiosos, que referirse a una sola podría considerarse un sesgo, para un completo abordaje del concepto, desde la complejidad que él exige.

2.3.2. Competencias lingüísticas en el proceso de aprendizaje

Para Morales (2022), las competencias lingüísticas en el proceso de aprendizaje son un conjunto de habilidades y conocimientos relacionados, con el lenguaje, que permiten a una persona comunicarse, comprender, interpretar y expresarse de manera efectiva y adecuada en su entorno social y educativo.

Por ello, estas competencias son fundamentales en el desarrollo cognitivo y social de los individuos, ya que el lenguaje es la herramienta principal para el intercambio de información, el aprendizaje y la construcción de significados. El mencionado autor deduce que las conceptualizaciones de las competencias lingüísticas abarcan varios aspectos claves, tales como:

Comprensión lectora. Es la capacidad para entender y extraer el significado de textos escritos. Implica no sólo reconocer palabras y oraciones, sino también comprender la estructura del texto, inferir significados implícitos y hacer conexiones con el conocimiento previo.

Expresión oral. Hace referencia a la habilidad para comunicarse verbalmente de manera clara, coherente y adecuada al contexto. Incluye aspectos como la pronunciación, entonación, vocabulario y la capacidad para organizar ideas y argumentos de forma persuasiva.

Expresión escrita. Se define como la capacidad para plasmar ideas y pensamientos de manera coherente y organizada en forma de texto escrito. Implica el dominio de la gramática, la ortografía y la estructura textual para producir escritos efectivos.

Vocabulario. Conocimiento y comprensión de las palabras en un idioma. Un amplio vocabulario facilita la comunicación y la comprensión de textos complejos.

Gramática y sintaxis. Comprende el conocimiento de las reglas, que gobiernan la estructura y la organización de las oraciones en un idioma. Una buena comprensión de la gramática y la sintaxis es esencial para una comunicación clara y efectiva.

Pragmática. Es la habilidad para utilizar el lenguaje de manera adecuada al contexto y a las situaciones sociales. Implica comprender las normas sociales de comunicación, saber adaptar el discurso según el interlocutor y reconocer la intención comunicativa de otras personas.

Comprensión auditiva. Se relaciona con la capacidad para entender y procesar la información auditiva, como conversaciones, charlas o discursos.

Conciencia fonológica. Habilidad para reconocer y manipular los sonidos individuales del lenguaje, lo que es fundamental para el aprendizaje de la lectura y escritura.

Lectura en voz alta. Capacidad para leer textos en voz alta, de manera fluida y comprensiva.

2.3.2.1 Comprensión intercultural

Consiste en la capacidad para comprender y apreciar las diferencias culturales en el uso del lenguaje, lo que facilita la comunicación con personas de diferentes culturas y orígenes lingüísticos.

Por todo lo descrito Morales (2022), expresa que estas competencias lingüísticas están interconectadas y se desarrollan a lo largo de toda la vida, desde la primera infancia hasta la edad adulta. Un adecuado desarrollo de estas habilidades lingüísticas es esencial para el éxito académico y profesional de una persona, así como para su participación, en la sociedad. Por tanto, es importante fomentar el aprendizaje y la práctica del lenguaje, de manera constante y significativa, en los diferentes contextos educativos y sociales.

2.3.2.2. Competencia verbal

Una competencia verbal para Morales (2022), se refiere a la habilidad y capacidad de una persona para comunicarse de manera efectiva y clara utilizando el lenguaje hablado. Implica la destreza en la expresión oral, la comprensión auditiva, la fluidez en el lenguaje, la articulación adecuada, el uso correcto de la gramática y el vocabulario, así como la capacidad para transmitir ideas, argumentos o información de manera coherente y persuasiva.

Por otra parte, para la investigadora una competencia verbal sólida es esencial para comunicarse de manera efectiva, en diferentes situaciones, ya sea en el ámbito personal, académico, profesional o social. Las personas con una competencia verbal bien desarrollada pueden manifestar sus pensamientos y

emociones de manera clara, escuchar y comprender las ideas de los demás, participar en debates y discusiones constructivas, hacer presentaciones públicas convincentes y comunicarse, de manera efectiva, en contextos interpersonales y grupales.

Bajo el mismo enfoque Berguillos (2010), expresa: usar elocuentemente un idioma es permitir de una forma determinada la inclusión de otras culturas. Se considera, que tanto el lenguaje en general como las lenguas específicas, pueden ser enfocadas como comportamiento o actividad, parcialmente, observable e identificable, bajo la forma de un comportamiento lingüístico o verbal, que representa la actuación o el habla.

Del mismo modo, los tipos de este comportamiento derivan de las características mismas de sus componentes; es decir, del lenguaje, del idioma que se está utilizando y de la capacidad comunicativa subyacente, a todo uso natural del lenguaje en corriente y de un idioma en particular. El enfoque del autor, antes enunciado, destaca las ventajas múltiples, ya que cualquier persona que está estudiando una lengua puede saber en qué punto está, de acuerdo con la escala fija e igual para todos los idiomas; además, favorece la movilidad, ya que permite que en otros países se conozcan de inmediato en qué nivel se encuentra el individuo, en cuanto a la adquisición del nuevo idioma.

En consideración a lo planteado, es relevante usar de manera significativa una lengua, ya que esta puede ser enfocada como actividad observable e identificable, bajo la forma de un comportamiento lingüístico o verbal, que representa la actuación o el habla. Del mismo modo, Maldonado (2012), expresa

que las características del comportamiento verbal derivan sus componentes. Es por ello, que el hombre usa el lenguaje y una lengua, para comunicarse con otros seres humanos o para entenderse consigo mismo.

A manera de conclusión, la competencia verbal también se valora en actividades como la enseñanza, la negociación, la resolución de conflictos, la oratoria y cualquier otro campo en el que la comunicación efectiva sea clave para el éxito. Desarrollar y mejorar la competencia verbal implica práctica, estudio y exposición a diferentes contextos comunicativos, lo que puede llevar a una comunicación más eficiente y poderosa.

2.4. Habilidades de comunicación

Para Hernández y Rosa (2018), las habilidades comunicativas son el conjunto de competencias y destrezas que permiten a una persona transmitir información, ideas, pensamientos, emociones y conocimientos de manera efectiva y comprensible a otras personas. Estas habilidades abarcan tanto la comunicación verbal como la no verbal, y son esenciales para establecer una comunicación clara, asertiva y empática con los demás.

En este sentido, los autores explican de manera amplia la clave para entender las habilidades comunicativas, entre las que destacan la comunicación verbal, que se refiere a la capacidad de expresarse mediante palabras habladas o escritas. Incluye la habilidad para organizar y estructurar el mensaje de forma coherente, utilizando un lenguaje adecuado, según el contexto y la audiencia.

Del mismo, la escucha activa, se valoriza como la habilidad para prestar atención plena al mensaje del interlocutor, comprendiendo su significado y mostrando interés genuino en lo que dice. Implica evitar interrupciones y distracciones, para poder entender completamente lo que el otro está comunicando. Por otra parte, la comunicación no verbal; abarca gestos, posturas, expresiones faciales, contacto visual y tono de voz. Estos elementos complementan el mensaje verbal y pueden transmitir información adicional sobre las emociones, intenciones o actitudes del emisor.

En la misma línea las autoras Hernández y Rosa (2018), describen la empatía; como la capacidad de ponerse en el lugar del otro, comprender sus emociones, perspectivas y necesidades, lo que facilita una comunicación más cercana y efectiva. La empatía permite establecer una conexión más profunda con los demás y crear relaciones basadas, en la comprensión mutua. En concordancia con la descripción anterior, se muestra la asertividad, ya que esta consiste en expresar opiniones, deseos o necesidades de manera clara, directa y respetuosa, sin agresividad ni pasividad.

De la misma manera la adaptabilidad comunicativa es la habilidad de ajustar el estilo de comunicación, según la situación y la audiencia. Esto implica utilizar un lenguaje y tonos adecuados para diferentes contextos, culturas o personas con distintos niveles de conocimiento sobre el tema. Acompañada de la resolución de conflictos: se puede decir que esta involucra la capacidad de utilizar

la comunicación, como una herramienta para abordar desacuerdos y problemas de manera constructiva. Saber escuchar, expresar puntos de vista y encontrar soluciones mutuamente aceptables son aspectos fundamentales de esta habilidad.

A manera de ir sistematizando la información, contamos con la comunicación escrita, ya que esta hace referencia a la habilidad para redactar textos claros, coherentes y persuasivos en diferentes formatos, como correos electrónicos, informes, presentaciones, entre otros. En conclusión, la investigadora infiere que, las habilidades comunicativas son fundamentales en todas las áreas de la vida, desde las relaciones personales hasta el ámbito laboral. Desarrollar estas habilidades puede mejorar, significativamente, la calidad de las interacciones y favorecer la comprensión y empatía mutua entre las personas.

2.4.1. Uso adecuado de la gramática y ortografía en publicaciones y comentarios en redes

Las redes sociales ofrecen a los jóvenes la posibilidad de escribir y leer con mayor rapidez, porque requieren de contestaciones inmediatas y poco pensadas. Con estas plataformas, la brevedad en la comunicación produce un lenguaje alejado de la expresión juiciosa/reflexiva.

La situación antes mencionada trae como resultado: la no corrección del mensaje que se envía; los signos de puntuación se anulan, los acentos se colocan incorrectamente o se eliminan, otros. Se convierten, las redes en una especie de correo/mensajería asincrónica/sincrónica, que funciona a través de internet;

conexión inalámbrica, que permite (a estudiantes) establecer conversaciones en segundos.

Por otra parte, los jóvenes han creado un nuevo fenómeno lingüístico, una variedad diafásica (distintos registros de los hablantes) de la lengua que no está pasando desapercibida. Algunos autores se han aventurado a denominar y caracterizar esta nueva ortografía, que en la mayoría de las ocasiones da lugar a la trasgresión de la norma, como neografía (Vilches, 2014), anti-ortografía (Palazzo, 2005) o disortografía (Gómez Camacho, 2007). Citado por Llopis (2019) en su artículo.

Es importante mencionar, que todo este proceso es una nueva tendencia que por ser innovadora requiere de tiempo y práctica, de allí que esta ejercicio puede ser trasladado a las aulas con normalidad, pero para ello la autora hace mención de que, para mejorar la gramática y ortografía en publicaciones y comentarios en redes, se debe considerar seguir estos pasos.

Leer antes de publicar. Se recomienda revisar el texto varias veces antes de hacerlo público. La lectura, en voz alta, ayudará a detectar errores o frases poco claras. Del mismo modo usar herramientas de corrección ortográfica y gramatical, disponibles en editores de texto o extensiones del navegador, ya que pueden señalar errores comunes y sugerir correcciones.

De igual forma, se puede utilizar la edición colaborativa, porque con esta solicita a un amigo o colega, que revise tus publicaciones antes de enviarlas. Una

segunda mirada puede ayudar a detectar errores que se pasaron por alto. Esto también permitirá conocer las debilidades e Identificar las áreas de dificultad en gramática y ortografía.

Bajo el mismo enfoque la autora Llopis (2019), menciona que las reglas gramaticales, requieren de tiempo para estudiarlas, por muy básicas que estas sean. Puedes encontrar guías en línea o libros de gramática para mejorar tu comprensión. Es necesario evitar las abreviaturas o jergas diversas de manera, que la comprensión del mensaje no se vea afectado.

Por lo tanto, para la mencionada autora se hace indispensable investigar si el lenguaje trasgresor que se utiliza en las redes sociales se traslada, inconscientemente, a los escritos académicos de los adolescentes; este estudio abarca también otro fenómeno más novedoso. Se ha observado que la escritura en redes sociales y chats cuenta ahora con un gran aliado, que está permitiendo una mejor ortografía: el corrector ortográfico. No se puede obviar esta nueva realidad, que está provocando el retorno parcial de la norma ortográfica, en dispositivos móviles.

A manera de conclusión, lo que se pretende lograr con esta investigación es dar a conocer las herramientas o formas adecuadas, en que los jóvenes pueden mantener una comunicación verbal, oral de calidad a través de las redes sociales, sin desmeritar los parámetros que estas implican.

2.4.2. Habilidad para mantener una comunicación efectiva en conversaciones orales en redes

Rodríguez, & Rodríguez (2016), expresan que el uso del teléfono celular ha abierto una serie de cambios, en los últimos años, que se podrían describir de revolucionarios. Se trata de una tecnología que rápidamente se ha expandido en las ciudades, países y que se ha distinguido por abrir la puerta a nuevas oportunidades y ansiedades, en las relaciones íntimas. Su uso es cotidiano y se ha vuelto una tecnología indispensable para mantenerse en contacto y expresar afectos, entre muchos otros usos.

Del mismo modo los autores mencionados, infieren que la posesión de un celular es algo muy extendido, entre las nuevas generaciones y cada vez permite más intercambios sociales a menores costos. Esta tecnología móvil no sólo implica una manera de estar, permanentemente, en contacto con otros, sino que se ha vuelto algo crucial para la expresión cotidiana de afectos, así como para el encuentro y el desencuentro con otros (sean familiares, amigos, parejas, conocidos o desconocidos).

Por otra parte, para (Díaz 2014 p. 4 citado por Rodríguez, & Rodríguez 2016 p. 3) coinciden que los celulares son medios cotidianos para la expresión de emociones, pero en sí mismos también son objetos de afectos. Estos autores entienden, que parte del principio de que los teléfonos móviles no se reducen a ser artefactos transportables que acompañan a sus dueños en sus distintos desplazamientos, sino que contribuyen a mover, movilizar y animar cuerpos, afectos, sensaciones, y

hacer que sucedan cosas, que se crean ocasiones para el contacto, el intercambio o la vigilancia.

Bajo el mismo paradigma, se hace mención que la habilidad para mantener una comunicación efectiva, en conversaciones orales, en redes se refiere a la capacidad de transmitir ideas, información y emociones de manera clara, coherente y comprensible a través de plataformas de comunicación en línea, como llamadas de voz, videoconferencias, chats de voz o cualquier otro medio que facilite la interacción oral a distancia.

Para lograr una comunicación efectiva en este contexto, es necesario considerar varios aspectos importantes, que permitirán la efectividad del uso de las redes sociales y el impacto que esto tiene para que todos los procesos se den llámese, educativo, social, o de interacción y para ellos se describen los siguientes indicadores:

Claridad y pronunciación. Es fundamental hablar de manera clara y pronunciar correctamente las palabras, para asegurarse de que el mensaje sea entendido sin confusiones. Evitar muletillas y hablar a un ritmo adecuado también es relevante.

Adaptación al medio. Cada plataforma de comunicación, en línea, puede tener sus particularidades y limitaciones técnicas. Es importante adaptarse a ellas y aprender a utilizar las herramientas disponibles, para garantizar una experiencia fluida.

Escucha activa. La comunicación efectiva no sólo implica hablar, sino también escuchar atentamente a los demás participantes. Prestar atención a lo que dicen, hacer preguntas pertinentes y demostrar interés en sus aportes contribuirá a una conversación más enriquecedora.

Organización del discurso. Mantener una estructura lógica y organizada al comunicar ideas ayudará a que los demás comprendan el mensaje, con mayor facilidad. Es útil dividir el contenido en puntos claves y, si es necesario, utilizar ejemplos o analogías para clarificar conceptos complejos.

Empatía y respeto. Las conversaciones en línea pueden carecer de algunas señales, no verbales, presentes en una conversación cara a cara. Por ello, es importante ser consciente de la interpretación, que puedan tener nuestras palabras y mostrar empatía, respeto hacia los demás participantes.

Adaptación al interlocutor. En función del contexto y del receptor, es posible que sea necesario ajustar el lenguaje utilizado, evitando tecnicismos innecesarios o empleando términos más específicos, según la audiencia.

Solución de problemas de manera colaborativa. En caso de surgir problemas técnicos o malentendidos, es esencial abordarlos de manera colaborativa, buscando soluciones conjuntas y evitando culpar a otros participantes.

Retroalimentación constructiva. Siempre que sea posible, proporcionar retroalimentación constructiva sobre la comunicación puede ayudar a mejorar el proceso, en futuras interacciones.

En conclusión, se hace necesario destacar que la habilidad para mantener una comunicación efectiva, en conversaciones orales en redes, no solo facilita la transmisión de información, sino que también contribuye al desarrollo de relaciones interpersonales sólidas y a la colaboración en entornos de trabajo y sociales a distancia. Como cualquier habilidad, la práctica y la reflexión sobre las interacciones pasadas pueden ayudar a mejorar y perfeccionar esta competencia.

2.4.3. Redes sociales frente a otras formas de comunicación

Rizo, y Lázaro, (2023). Para estos autores las redes sociales son herramientas necesarias para la comunicación efectiva y noticias al día, por ello, cada usuario de una red social tiene un perfil que le permite conectarse con otros, compartir ideas, imágenes, publicaciones, actividades, eventos e intereses con las personas de su red. Por ejemplo: Facebook, que permite a sus usuarios presentarse en un perfil en línea, acumular amigos que pueden publicar comentarios en las páginas de los demás y ver sus perfiles.

Sin embargo, otras redes sociales pueden unirse a usuarios con diversos intereses, detectar similitudes y compartir experiencias. Es importante conocer los servicios de cada una. Por ejemplo: YouTube se concentra en imágenes, fotos y videos; LinkedIn se dedica a fortalecer enlaces educativos y publicitarios

Para Espinel, G. et al. (2021), las redes sociales han revolucionado la forma en que las personas y las empresas se comunican, en la era digital. Frente a otras formas de comunicación más tradicionales, como la televisión, la radio, el correo, las redes sociales ofrecen una serie de ventajas y características únicas. En este

sentido estos autores expresan, que la clave sobre cómo se pueden manejar frente a otras formas de comunicación. Señalan lo siguiente:

La interactividad, permite una comunicación bidireccional y en tiempo real, entre los usuarios y las marcas. A diferencia de la televisión o la radio, donde la información fluye unidireccionalmente, las redes sociales fomentan la participación, el intercambio de ideas y la retroalimentación instantánea. Del mismo modo, la segmentación y personalización ofrecen la posibilidad de dirigirse a audiencias específicas, a través de segmentos demográficos, intereses o comportamientos en línea. Esto permite una comunicación más personalizada y relevante, a diferencia de los medios tradicionales, que alcanzan a audiencias más generales.

Bajo el mismo enfoque, Rizo y Lázaro, (2023) hablan de viralidad, en las redes sociales. El contenido puede volverse viral y alcanzar una gran audiencia, en poco tiempo. La posibilidad de compartir contenido entre usuarios aumenta la visibilidad y la exposición de una marca o mensaje, algo que es más difícil de lograr en medios tradicionales.

En este sentido, los mismos autores consideran que el monitoreo y análisis, brindan herramientas para rastrear y medir el rendimiento de las publicaciones, campañas y estrategias de comunicación. Este estudio permite a las marcas entender mejor el comportamiento de su audiencia y ajustar su enfoque en consecuencia. Del mismo modo, la respuesta rápida, el manejo de crisis, las marcas en las redes sociales pueden responder, rápidamente, a los comentarios y preguntas de los usuarios.

Siguiendo bajo la misma perspectiva costo-efectividad, se hace una comparación con los medios tradicionales; las redes sociales pueden ser una opción más económica para la comunicación, especialmente, para las pequeñas empresas que buscan maximizar su alcance con un presupuesto limitado.

Sin embargo, y a manera de conclusión, también es importante tener en cuenta que las redes sociales presentan desafíos, como la gestión de la reputación en línea, el manejo de la privacidad de los datos y la necesidad de mantener una comunicación auténtica y transparente con los usuarios. El enfoque adecuado dependerá de los objetivos y la audiencia específica que una marca o individuo desee alcanzar. Integrar las redes sociales, con otras formas de comunicación tradicionales puede ser una estrategia poderosa, para maximizar el impacto de un mensaje.

La investigadora, con la finalidad de dejar claro las conceptualizaciones realizadas brinda, de manera general, una sistematización que aborda la relevancia del estudio. De allí, que determina que las redes sociales han transformado, de forma significativa, la forma en que las personas se comunican, en la sociedad actual. En el contexto de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI), estas plataformas pueden tener un impacto, tanto positivo como negativo, en la comunicación oral-escrita de los estudiantes y docentes.

En primer lugar, las redes sociales pueden beneficiar la comunicación oral de los estudiantes, al facilitar el intercambio de ideas y la colaboración en proyectos académicos. Plataformas como grupos de whatsapp o salas de chat pueden

permitir una interacción rápida y efectiva entre compañeros de clase, lo que aumenta la eficiencia del trabajo en equipo.

Sin embargo, también existe el riesgo de que el uso excesivo de redes sociales afecte, negativamente, la comunicación oral de los estudiantes. Pasar demasiado tiempo en estas plataformas podría disminuir las habilidades de comunicación cara a cara, provocando dificultades para expresar ideas de manera clara y concisa, en entornos presenciales.

En cuanto a la comunicación escrita, las redes sociales pueden tener un impacto, tanto positivo como negativo, en los estudiantes de la Escuela de Turismo. Por un lado, estas plataformas han fomentado una mayor práctica de la escritura en la vida cotidiana, lo que hace posible mejorar la fluidez y creatividad en la expresión escrita. No obstante, las redes sociales también pueden promover el uso de un lenguaje informal y abreviado, como emoticones o acrónimos, lo que afecta la calidad de la comunicación escrita académica. Los estudiantes podrían adquirir hábitos de escritura poco adecuados, para el ámbito profesional y académico, disminuyendo su desempeño en la Escuela de Turismo.

En conclusión, las redes sociales pueden tener un impacto dual en la comunicación oral y escrita de los estudiantes de la Escuela de Turismo (UNACHI). Si se utilizan de manera consciente y equilibrada, estas plataformas serán una herramienta valiosa para la comunicación y el aprendizaje. Sin embargo, si su uso no es regulado y se abusa de ellas, podrían causar efectos negativos, en el desarrollo de habilidades comunicativas, esenciales para el éxito académico y

profesional. Por lo tanto, es fundamental que los estudiantes sean conscientes de los beneficios, los riesgos asociados a las redes sociales y aprendan a utilizarlas de manera responsable.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

En el presente apartado se describen las características y metodología que se utilizará en el desarrollo de la investigación, seguidos del análisis de la población y la muestra, así como las técnicas e instrumentos aplicados a los sujetos dentro del contexto del estudio: Interacción en redes sociales y comunicación oral- escrita de estudiantes-docentes de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, 2023.

3.1.1. Según la intervención del investigador

Es observacional, no existe intervención del investigador, los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad de quien realiza el estudio.

3.1.2. Según la planificación de la toma de datos

Es prospectivo, los datos necesarios para el estudio son recogidos a propósito de la investigación (primarios) por lo que, posee control del sesgo de medición.

3.1.3. Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio

El estudio es transversal, todas las variables son medidas en una sola ocasión. Se trata de muestras independientes.

3.1.4. Según el número de variables de interés

Esta investigación se enmarca en el nivel descriptivo. Hernández y Mendoza, (2018), señalan que este tipo de investigación tiene como propósito principal exponer el evento estudiado, haciendo detalladas sus características, de modo tal, que los resultados se pueden obtener dependiendo del fenómeno, y el enfoque se

hace sobre conclusiones dominantes o sobre una persona, grupo o cosa que se conduce o funciona en el presente. En atención a esta investigación, se situó a relatar la conducta de las variables de estudio tal como se sucedieron (p. 123).

Los estudios descriptivos buscan caracterizar y especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Registran, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes de los fenómenos a investigar.

3.2. Diseño de la investigación

Esta investigación es de tipo no experimental, transeccional, descriptivo. No experimental, porque no se pueden manipular las variables, los datos reunidos se obtienen de los estudiantes y docentes, objetos de estudio; y transeccional, ya que la recolección de datos se realizó en un solo tiempo.

La investigación también es de tipo documental, debido a la búsqueda de información en fuentes escritas-no escritas y páginas de internet, siempre que sean confiables o científicas. Para efecto de la presente investigación, se buscó información relacionada con las variables en estudio.

3.3. Fuentes de información

Constituyen los diversos tipos de documentos, que contienen información o datos útiles, los cuales son tomados como fuente referencial. Permiten obtener conocimientos relevantes para validar la investigación.

3.3.1. Fuentes materiales

Se conceptualizan como el trabajo investigativo basado en la revisión de enciclopedias, diccionarios, textos, artículos, conferencias, bibliografías, videos, foros, entre otros. Estos recursos brindan la teoría, que es utilizada para el desarrollo del proyecto. Las más empleadas fueron: libros, ensayos, monografías, tesis a nivel de licenciatura/doctoral.

3.3.2. Fuentes humanas

Para el estudio se ha tomado en cuenta a los estudiantes y a los docentes de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

3.4. Población

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas, que poseen algunas características comunes observables, en un lugar y en un momento determinado. En este caso, la población estudiada la constituyó 71 estudiantes, entre I y IV año, que reciben clases en la Escuela de Turismo de la UNACHI y 9 docentes.

3.4.1. Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población, a la cual se les aplicará el instrumento de recolección de datos, con la finalidad de establecer la relación entre las variables y probar la hipótesis de trabajo.

3.4.2. Tipo de muestra

El estudio presenta un muestreo no probabilístico, debido a que se incluyen a todos los estudiantes, con las mismas características y cumplir con ciertas cualidades, que benefician a la investigación.

Las características de la muestra se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 1 *Población y muestra*

	Estratos	Cantidades
Estudiantes		71
Docentes		9

Fuente: Escuela de Turismo. Facultad de Humanidades. UNACHI Campus. Adaptada por Lòpez, Evisabel (2023)

3.5. Definición de las variables

Las variables son los conceptos, que forman enunciados de un tipo particular. Representan un elemento (valor) no especificado de un conjunto dado, que se denomina universo. En cuanto a la operacionalización, esta permite determinar las definiciones, que indican la forma en que fueron evaluadas, al recoger la información. A continuación, detallo:

3.5.1. Variable Independiente: Redes Sociales

Definición Conceptual: Para Hernández, K, Palacios, J, & Carrera, Abdón A. (2017)., las redes sociales se han convertido en un fenómeno irreversible en constante despliegue de posibilidades para las relaciones con otras personas y aluden a que, en una red social, pueden encontrar con quienes compartir intereses, preocupaciones o necesidades. (p.243).

Definición operacional. Las redes sociales permiten la posibilidad de interacción de manera efectiva, sin importar la distancia o elementos presenciales.

Definición instrumental: Esta variable se mide a través de la técnica encuesta, la cual se aplicó estudiantes y docentes, diseñada con ítems precisos para cada estrato de la muestra del estudio.

3.5.2. Variable Dependiente: Comunicación oral y escrita

Definición conceptual. Huanca, J, Asqui, L, Mamani, D, Mamani, H, Huayanca, P, & Charaja, F. (2021). Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades y

destrezas que permiten comprender, producir y utilizar el lenguaje de manera coherente y significativa. (p. 110).

Definición operacional. Permite desarrollar habilidades, más allá del código lingüístico, para entenderse como la capacidad de saber qué, a quién, cuándo y cómo expresarse.

Definición instrumental. Esta variable se mide a través de la técnica encuesta, la cual se aplicó a docentes y estudiantes, diseñadas con ítems precisos para cada estrato de la muestra del estudio.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección

Se refiere a los procedimientos, que conducen a la verificación del problema planteado. El tipo de investigación determinó las técnicas a utilizar y cada técnica estableció las herramientas, instrumentos o medios que se emplearon. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), la recolección de datos se puede definir como el proceso de realizar, mediante un plan explícito y organizado, con el fin de clasificar, una cuantificación de los datos disponibles, en términos del concepto que el investigador tiene en mente.

3.6.1. Técnicas de tratamiento de la información

Las técnicas son las tácticas utilizadas para proveer la recolección de los hechos; estos varían de acuerdo con los factores, que se pretenden evaluar. Para el análisis e interpretación de los datos, se utilizó el programa estadístico SPSS,

donde se capturó la información de los cuestionarios aplicados. Dicha información se traduce en tablas y figuras para establecer frecuencias absolutas y relativas, así como también el análisis inferencial que se desprende del tipo de datos y el diseño de la investigación.

3.6.2. Instrumentos

Se usó el cuestionario. Según Chávez (2004), son medios utilizados por el investigador/ra, para medir el comportamiento o atributos de una variable. Agrega el referido autor, que los cuestionarios de preguntas categorizadas incluyen varias opciones de respuestas, con relación a los reactivos a medir, ofreciendo la oportunidad al entrevistado de seleccionar una alternativa, entre varias posibilidades, manifestando su posición ante situaciones presentadas previamente.

Para los efectos de la investigación se diseñó un cuestionario, titulado: Encuesta para medir la interacción de las redes sociales en la comunicación oral y escrita de los estudiantes-docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI, compuesto por treinta y seis preguntas. Para responder se ofrecen cinco opciones: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca; con la finalidad de evaluar las variables en estudio, incluyendo sus dimensiones e indicadores. Además, se elaboró un segundo instrumento destinado a los profesores de la institución educativa, en estudio.

En este caso, la aplicación del documento se ajusta a los objetivos de la investigación. Los estudiantes y docentes contestan las interrogantes planteadas. Los valores resultantes hacen posible el proceso de análisis e interpretación de las respuestas.

TABLA 2
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Título	Título: Interacción en redes sociales y comunicación oral - escrita de los estudiantes - docentes de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, 2023.		
Objetivo General	Objetivo General: Analizar la interacción - participación en redes sociales y la comunicación oral - escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI.		
Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores
Caracterizar el grado de promoción, interacción - participación de los estudiantes y docentes en el uso de las redes sociales dentro del aula de clases.	Redes Sociales	Plataformas	<ul style="list-style-type: none"> -Uso de las redes sociales en el ámbito educativo. -Responsabilidad en el uso de las redes sociales. -Redes sociales y su papel en la formación de comunidades en línea.
		Interacción y participación	<ul style="list-style-type: none"> -Participación de los estudiantes en grupos y comunidades relacionadas con Turismo en redes sociales. -Interacción con compañeros y profesores, a través de redes sociales. -Redes sociales para participar en debates y discusiones sobre temas de Turismo.
Describir si los docentes motivan y promueven la comunicación oral y escrita en los estudiantes de la Escuela de Turismo para comunicarse a través de las redes.	Comunicación Oral y Escrita	Competencias lingüísticas	<ul style="list-style-type: none"> -Habilidades lingüísticas. -Competencias lingüísticas en el proceso de aprendizaje. -Competencia gramatical o lingüística.
		Habilidades de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> -Uso adecuado de la gramática y ortografía en publicaciones y comentarios, en redes. -Habilidad para mantener una comunicación efectiva en conversaciones orales, en redes. -Redes sociales frente a otras formas de comunicación.
Verificar el nivel de interacción y participación en redes sociales y la comunicación oral-y escrita de los estudiantes - docentes de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, 2023.			Se demostrará a través de los resultados

Autora: López, Evisabel (2023).

3.6.3. Validez y confiabilidad

3.6.3.1. Validez.

Una vez diseñado el instrumento, el mismo fue sometido a un estudio técnico para determinar su validez y confiabilidad. Según Hernández y Fernández y Baptista (2016), la validez representa el grado en el cual un instrumento mide la variable en estudio, mientras que la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida, a sujetos en condiciones similares, produce los mismos resultados.

En este contexto, la validez de los instrumentos se obtuvo mediante la evaluación de expertos en el área, quienes revisaron la pertinencia de los ítems con la variable, a fin de verificar la recolección con las dimensiones e indicadores. Para llevar a cabo este procedimiento se diseñó un formato de validación, en el cual se presenta un conjunto de instrucciones para guiar a los expertos, en la evaluación de los instrumentos y obtener sus opiniones sobre los aspectos de interés del presente estudio.

3.6.3.2. Confiabilidad

Antes de proceder a la validación del cuestionario en su contenido, se estimó su confiabilidad, a través de la fórmula de Alfa de Cronbach, la cual según el criterio de Chávez (2004), se aplica para calcular la confiabilidad en cuestionarios con alternativas múltiples. Para los efectos del resultado, la confiabilidad del

instrumento se determinó a través de la realización de una prueba piloto, aplicada en instituciones educativas, con características similares a las abordadas en el presente estudio.

Tabla 3. Análisis de confiabilidad estudiantes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N. de elementos
.956	36

Tabla 4. Análisis de confiabilidad docentes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.853	36

3.7. Tratamiento de la información

De acuerdo con las diferentes técnicas y estrategias, la recopilación de la información se empleó para su tratamiento la triangulación, el cual es un método de comparaciones para confrontar lo que indican los estudiantes, los docentes con respecto a la interacción de las redes sociales y la comunicación oral-escrita (Escuela de Turismo de la UNACHI).

3.8. Análisis de la información

Una vez obtenidos los datos suministrados por los instrumentos de investigación, se procedió a su respectiva codificación y tabulación. Sabino (2004), señala, que la codificación es un procedimiento aplicado para agrupar numéricamente los datos, a fin de poder integrarlos, facilitando su estudio e interpretación.

Por su parte, Tamayo y Tamayo (2004), indica que una vez conocidas las categorías o códigos en los cuales van a agruparse los datos, se hace necesaria la tabulación como parte del proceso de análisis de estos. En el caso del presente estudio, se realizó un tratamiento estadístico descriptivo de análisis de frecuencia para el análisis de los resultados.

Este tipo de tratamiento estadístico es aquel que permite describir y analizar un grupo de datos utilizando cifras numéricas y gráficas, los cuales resumen la información contenida en ellos. Con base al criterio anterior, se analizó la información pertinente al estudio, elaborando tablas de doble entrada, que permiten colocar de manera vertical el número de sujetos y horizontal cada ítem, para proceder a vaciar los códigos de respuesta en el interior de esta, y así, determinar el número de casos correspondientes a cada categoría de respuesta.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se muestran los principales resultados obtenidos en la investigación, presentando un breve análisis de los datos agrupados por dimensiones de las variables en estudio (redes sociales y comunicación oral y escrita) del cuestionario aplicado a estudiantes y docentes.

4.1. Análisis de resultados. (Instrumento N°1 estudiantes)

Encuesta para medir la interacción en redes sociales y la comunicación oral - escrita de los estudiantes de la Escuela de Turismo de la UNACHI, 2023. Primero se presentan los datos demográficos de los estudiantes en la tabla 5. De los 71 encuestados, la mayoría son mujeres con un 70.4% y hombres con un 29.6%. Con respecto a la edad, un 58% están en el rango de 18 a 21 años, un 28% oscilan entre los 22 a 27 años y un 14% señalan tener más de 28 años.

Con relación al año que cursaban los estudiantes encuestados, un 40.8% estaban en I año, un 46.5% el II año, un 8.5% el III año y un 4.2% estaban en IV año. En cuanto a la jornada de estudio, 42.3% son de la jornada matutina, 19.7% de la jornada vespertina y un 38% de la jornada nocturna.

Tabla 5 Características demográficas de los estudiantes.

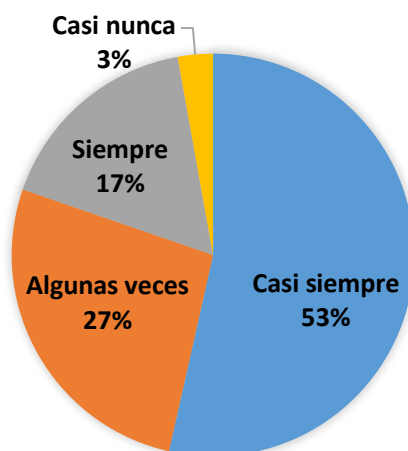
Variables		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	21	29.6
	Femenino	50	70.4
Edad	18-21	41	58.0
	22-27	20	28.0
	Más de 28	10	14.0
Año que cursa	I	29	40.8
	II	33	46.5
	III	6	8.5
	IV	3	4.2
Jornada	Matutina	30	42.3
	Vespertina	14	19.7
	Nocturna	27	38.0

4.1.1. Variable: Redes sociales

Dimensión: Plataformas

Indicador: Uso de las redes sociales en el ámbito educativo (ítem 1-6)

Figura 1. *Uso de las redes sociales en el ámbito educativo*

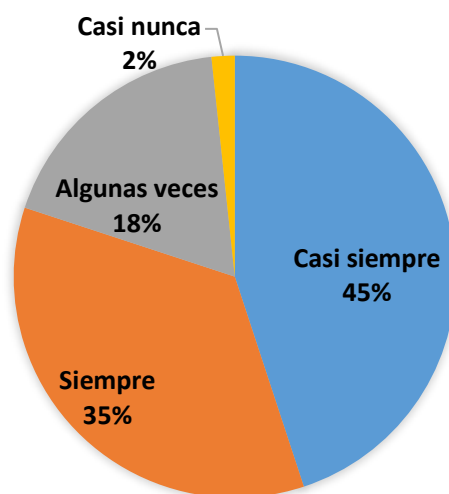


Se observa que el 70% de los estudiantes opinan, que siempre y casi siempre los docentes estimulan y promueven el uso de las redes sociales dentro

de sus clases, fomentan el saber académico utilizando las plataformas digitales, cultivan en sus estudiantes la responsabilidad en el manejo de las redes sociales y asumen con responsabilidad su función académica. Sin embargo, un 30% opinan que los docentes no promueven esas competencias, y se ve reflejado en la respuesta al ítem ¿están motivados, los docentes, a fomentar el uso correcto de las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn? Donde un 29.6% opinan que casi siempre fomentan este tipo de redes sociales.

4.1.2. Indicador. Redes sociales y su papel en la formación de comunidades en línea (ítem 7-9).

Figura 2. *Redes sociales y su papel en la formación de comunidades en línea*

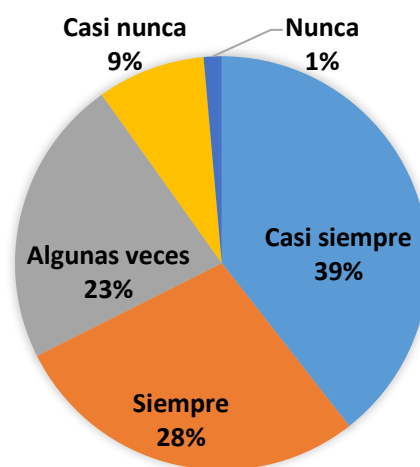


En la Figura 2 se aprecia que el 80% de los encuestados opinan que los docentes, crean el ambiente propicio para promover el aprendizaje en línea, muestran manejo de las redes sociales y la relevancia que estas tienen en el aprendizaje. Además, los profesores permiten a los estudiantes crear comunidades de aprendizajes, en línea, para reforzar el conocimiento.

4.1.3. Dimensión: *Interacción y participación con las redes sociales*

Indicador: Participación de los estudiantes en grupos y comunidades relacionadas con Turismo en redes sociales (items 10-12).

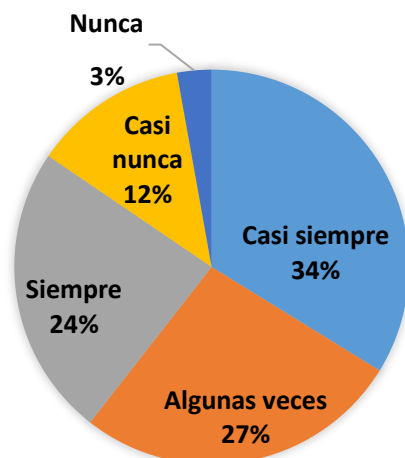
Figura 3. *Interacción y participación en las redes sociales*



En la Figura 3 se aprecia que el 67% de los encuestados opinan que los docentes comunican coherentemente, los temas relacionados con el Turismo, a través de las redes sociales. Además, procuran que los estudiantes mejoren sus conocimientos de Turismo, por medio de esta vía.

Indicador: Interacción con compañeros y profesores a través de redes sociales.
(item 13-15).

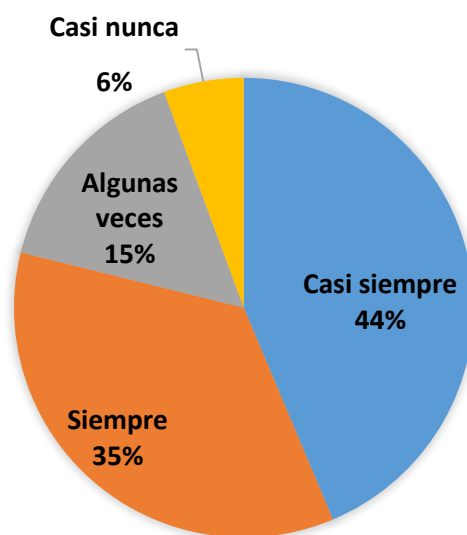
Figura 4. *Interacción con compañeros y profesores a través de redes sociales.*



La Figura 4 refleja, que el 58% de los estudiantes encuestados opinan que los profesores permiten la participación y colaboración entre estudiantes para consolidar el conocimiento de las redes sociales; mantienen activo el aprendizaje de forma novedosa, utilizando estas plataformas en sus clases. Además, un 39.5% de los docentes encuentran la oportunidad de mostrar sus saberes manejando la interacción en las redes sociales.

Indicador: Redes sociales para participar en debates y discusiones sobre temas de Turismo. (16-18).

Figura 5. *Redes sociales para participar en debates y discusiones sobre temas de turismo*



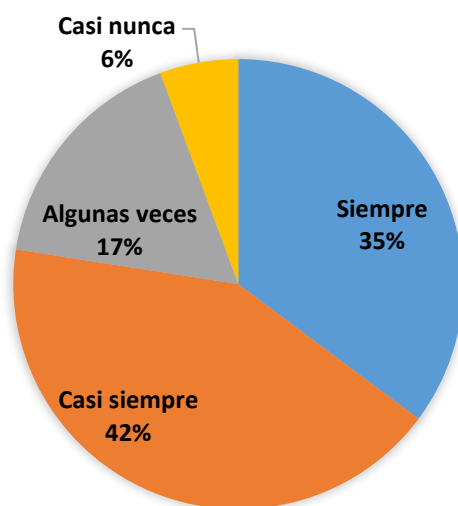
En la Figura 5 se aprecia que el 79% de los estudiantes encuestados opinan, que los profesores mantienen activa la comunicación-participación guiada e inclusive procuran, que asimilen y apliquen la información ofrecida por medio de las redes sociales. Además, consideran que los profesores valoran las redes sociales, como una herramienta innovadora y creativa que sus estudiantes pueden utilizar, para lograr un aprendizaje significativo.

4.2. VARIABLE: Comunicación oral y escrita

4.2.1. Dimensión: Tipos de competencias lingüísticas

Indicador: Habilidades lingüísticas (19-21)

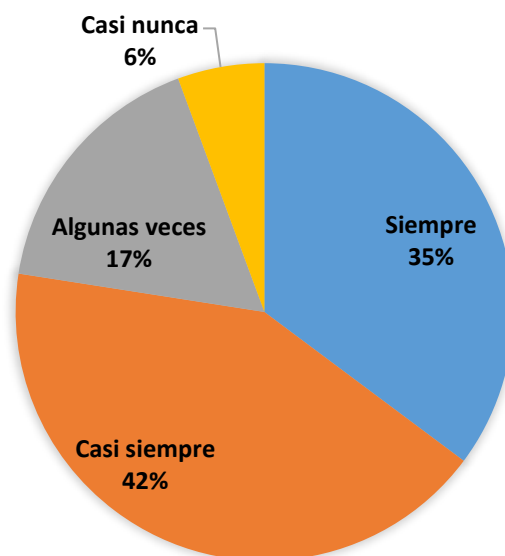
Figura 6. *Habilidades lingüísticas*



La Figura 6 revela, que el 77% de los estudiantes encuestados manifiestan, que los docentes estimulan y promueven el saber académico utilizando las habilidades lingüísticas, mientras que un 23% consideran que algunas veces o casi nunca lo hacen.

Indicador: Competencias lingüísticas en el proceso de aprendizaje. (22-24)

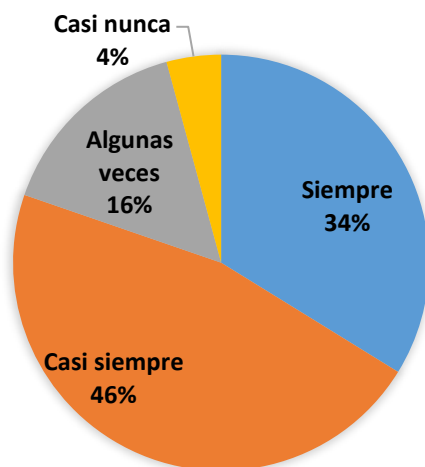
Figura 7. *Competencias lingüísticas en el proceso de aprendizaje*



En la Figura 7 se aprecia que el 77% de los estudiantes encuestados señalan, que los facilitadores cultivan la responsabilidad por la lectura académica, fomentan el uso correcto de la lengua en su labor cotidiana y asumen su función académica con la responsabilidad que ésta amerita; mientras que un 23% consideran que algunas veces o casi nunca lo hacen.

Indicador: Competencia gramatical o lingüística (25-27)

Figura 8. *Competencia gramatical o lingüística*

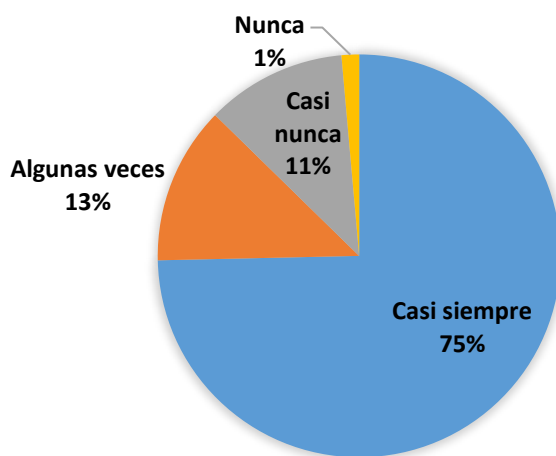


En la Figura 8 se visualiza, que el 80% de los estudiantes encuestados indican, que los docentes crean el ambiente propicio para promover habilidades lingüísticas dentro del aula de clases, muestran manejo de dichas competencias y permiten a los estudiantes sustentar sus trabajos, en la redacción y comprensión lectora.

4.2.2. Dimensión: Habilidades de comunicación

Indicador: Uso adecuado de la gramática-ortografía en publicaciones y comentarios en redes. (28-30)

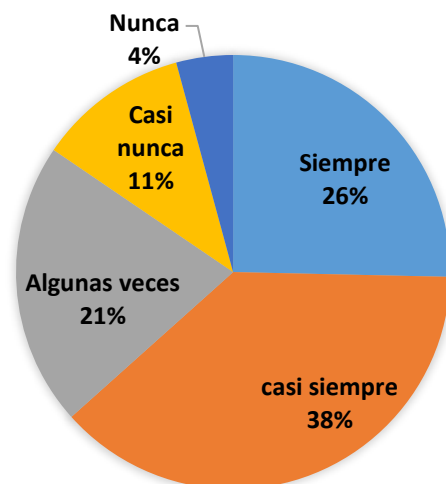
Figura 9. *Uso adecuado de la gramática - ortografía en publicaciones y comentarios en redes.*



La Figura 9 muestra, que el 75% de los estudiantes encuestados opinan que el docente estimula al estudiante, en el manejo correcto de la ortografía cuando utiliza cualquier red social y fomenta la observación, el análisis, la gramática - ortografía en publicaciones y comentarios en redes.

Indicador: Habilidad para mantener una comunicación efectiva en conversaciones orales en redes (31-33).

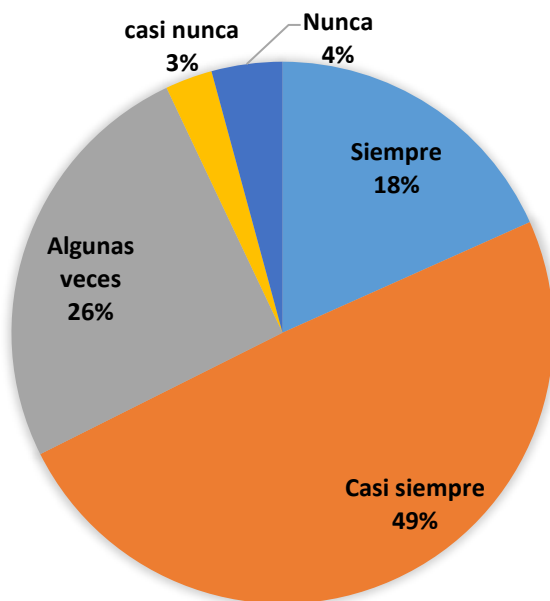
Figura 10. *Habilidad para mantener una comunicación efectiva en conversaciones orales en redes (31-33).*



En la Figura 10 se aprecia que el 64% de los encuestados opinan, que los profesores orientan el proceso para mantener una comunicación efectiva, a través de conversaciones orales en las redes, apoyan el mejoramiento oral - verbal de los estudiantes y organizan cursos para capacitar, en el desarrollo de las competencias lingüísticas.

Indicador: Redes sociales frente a otras formas de comunicación. (34-36)

Figura 11. *Redes sociales frente a otras formas de comunicación*



La Figura 11 muestra, que el 67% de los estudiantes encuestados opinan que los profesores proponen actividades investigativas, utilizando las competencias lingüísticas como elemento integrador dentro de las redes sociales y ofrecen elementos, que permiten entender el proceso de comunicación, en la utilización de las redes sociales.

4.3. Instrumento N° 2 (Docentes)

Encuesta para medir la interacción en redes sociales y la comunicación oral y escrita de los docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI, 2023.

De manera inicial se presentan los datos demográficos de los docentes en la tabla 6. De los 9 docentes encuestados, la mayoría son mujeres con un 56.0% y hombres con un 44.0%. Con respecto a la edad, un 78% están en el rango de 40 a 49 años y un 22.0% tienen 50 años o más.

Tabla 6

Características demográficas de los docentes.

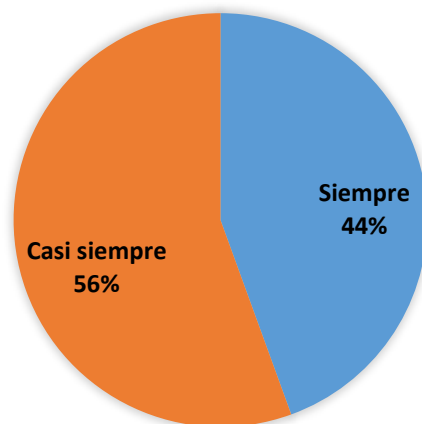
Variables		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	5	56.0
	Masculino	4	44.0
Edad	40-49 años	7	78.0
	50 o más	2	22.0

4.3.1. Variable: Redes sociales

Dimensión: Plataformas

Indicador: Uso de las redes sociales en el ámbito educativo (1-3).

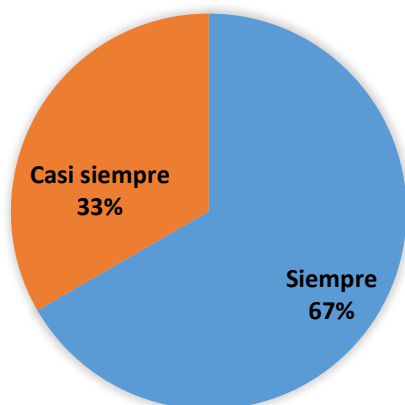
Figura 12. *Uso de las redes sociales en el ámbito educativo*



En la Figura 12 se observa que el 44% de los docentes encuestados indican, que siempre los estudiantes están estimulados para el uso de las redes sociales dentro de sus clases, promueven el saber académico utilizando las plataformas digitales y vinculan a sus estudiantes con las clases, a través de las redes sociales. Mientras que un 56% casi siempre lo hacen.

Indicador: Tipos de plataformas (Facebook, twitter, instagram, linkedin) (4-6)

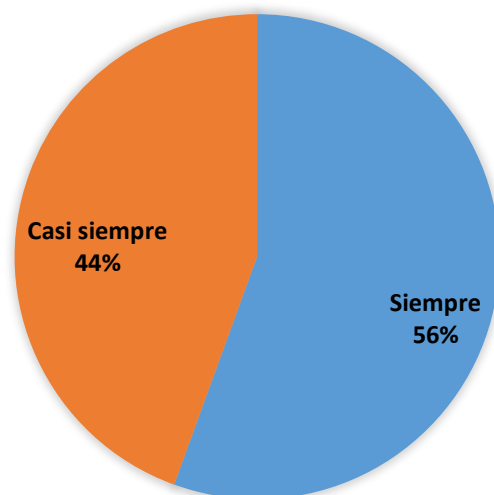
Figura 13. Tipos de plataformas (Facebook, twitter, instagram, linkedin)



La Figura 13 refleja, que el 67% de los docentes encuestados manifiestan, que siempre cultivan la responsabilidad en el uso de las plataformas sociales, están motivados a fomentar el uso correcto de las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn. Además, asume su función académica con la responsabilidad, que ésta amerita. Un 33% casi siempre lo hace.

Indicador: Redes sociales y su papel en la formación de comunidades en línea (7-9).

Figura 14. *Redes sociales y su papel en la formación de comunidades en línea.*



La Figura 14 evidencia que el 56% de los docentes encuestados opinan que siempre crean el ambiente propicio, para promover el aprendizaje en línea, muestran manejo de las redes sociales, las relevancias que estas tienen en el aprendizaje y permite a los estudiantes crear comunidades de aprendizajes, en línea mientras. Un 44% casi siempre lo realiza.

Dimensión: Interacción y participación con las redes sociales.

Indicador: Participación de los estudiantes en grupos y comunidades relacionadas con Turismo en redes sociales (10-12).

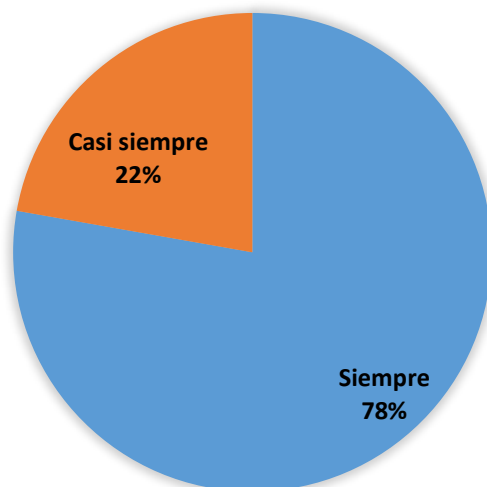
Figura 15. *Participación de los estudiantes en grupos y comunidades relacionadas con turismo en redes sociales.*



En la Figura 15 se refleja que el 78% de los docentes encuestados señalan, que siempre comunican coherentemente, los temas relacionados con el Turismo, a través de las redes sociales, maneja dentro de su discurso académico el uso de las redes sociales y procura, que los estudiantes amplíen sus conocimientos de Turismo, por medio de las redes sociales. Un 22% casi siempre lo hace.

Indicador: Interacción con compañeros y profesores a través de redes sociales. (13-15)

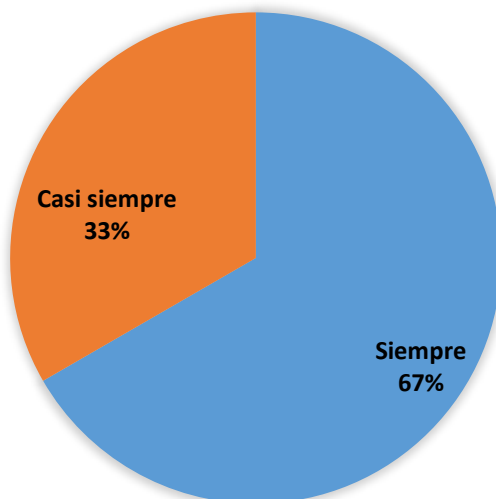
Figura 16. *Interacción con compañeros y profesores a través de redes sociales.*



La Figura 16 evidencia, que el 78% de los docentes encuestados señalan, que permiten la participación y colaboración entre estudiantes, para consolidar el conocimiento de las redes sociales; mantienen activo el aprendizaje, de forma novedosa, en las actividades académicas, utilizando las redes sociales en sus clases y encuentran la oportunidad de mostrar los saberes manejando la interacción con las redes sociales. Un 22% casi siempre lo hace.

Indicador: Redes sociales para participar en debates y discusiones sobre temas de turismo. (16-18).

Figura 17. *Redes sociales para participar en debates y discusiones sobre temas de turismo.*



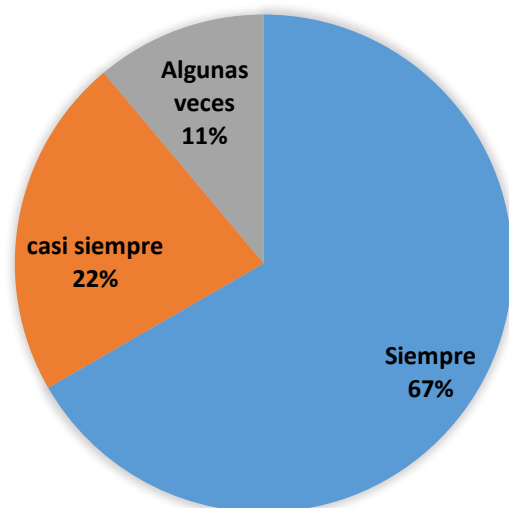
En la Figura 17 se aprecia que el 67% de los docentes encuestados indican, que mantienen activa la comunicación y participación ciudadana, procuran; que los estudiantes asimilen y apliquen la información ofrecida a través de las redes sociales y las valora como una herramienta innovadora y creativa, que sus estudiantes pueden utilizar, mientras que un 33% casi siempre lo hace.

4.3.2. Variable: Comunicación oral y escrita

Dimensión: Tipos de competencias lingüísticas

Indicador: Habilidades lingüísticas (19-21)

Figura 18. *Habilidades lingüísticas*



En la Figura 18 se observa, que el 89% de los docentes encuestados consideran que siempre y casi siempre estimulan, en forma correcta, las habilidades lingüísticas; promueve el saber académico utilizando las habilidades lingüísticas y vinculan, a sus estudiantes con las clases, a través de destrezas lingüísticas. Un 11% algunas veces lo hace.

Indicador: Competencias lingüísticas en el proceso de aprendizaje. (22-24)

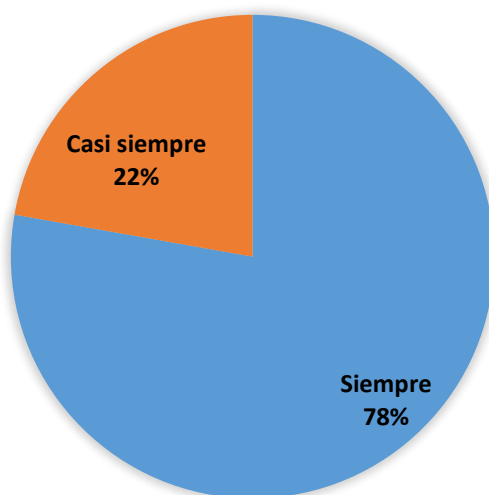
Tabla 7. *Competencias lingüísticas en el proceso de aprendizaje*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	100.0

En la Tabla 7 se aprecia que el 100% de los docentes encuestados consideran que cultivan la responsabilidad por la lectura académica dentro del aula, están motivados/as, a fomentar el uso correcto de la lengua, en su labor cotidiana y asume su función académica con la responsabilidad que ésta amerita.

Indicador: Competencia gramatical o lingüística (25-27).

Figura 19. *Competencia gramatical o lingüística*

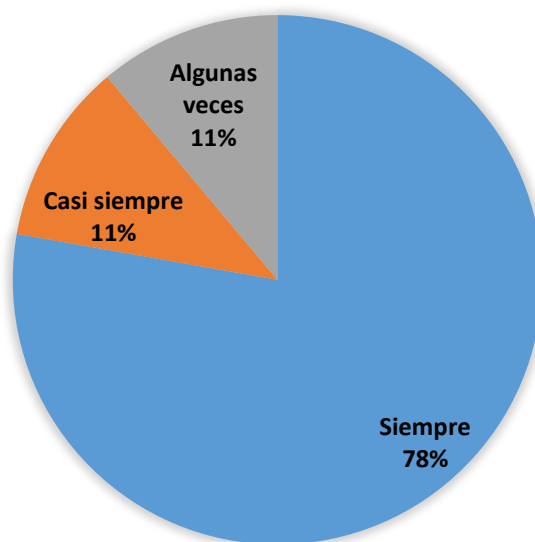


En la Figura 19 se observa que el 78% de los docentes encuestados consideran, que crean el ambiente propicio, para promover habilidades lingüísticas dentro del aula de clases, muestran manejo de las competencias lingüísticas en sus clases diarias y permiten a los estudiantes sustentar sus trabajos, en la redacción y comprensión lectora (escritura, análisis e interpretación), mientras que un 22% casi siempre lo hace.

Dimensión: Habilidades de comunicación

Indicador: Uso adecuado de la gramática y ortografía en publicaciones y comentarios en redes (28-30).

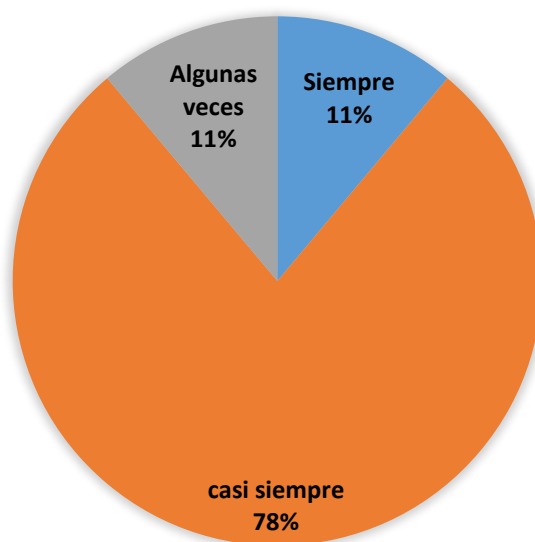
Figura 20. *Uso adecuado de la gramática - ortografía en publicaciones y comentarios en redes.*



La Figura 20 refleja que el 89% de los docentes encuestados consideran, que siempre y casi siempre observan dominio de la gramática y ortografía, en las publicaciones que realizan los estudiantes, a través de las redes sociales; estimulan al estudiante al manejo correcto de la ortografía, cuando utiliza cualquier red social y fomentan la observación, el análisis, en publicaciones y comentarios en redes; mientras que un 11% algunas veces lo hace.

Indicador: Habilidad para mantener una comunicación efectiva en conversaciones orales en redes. (31-33).

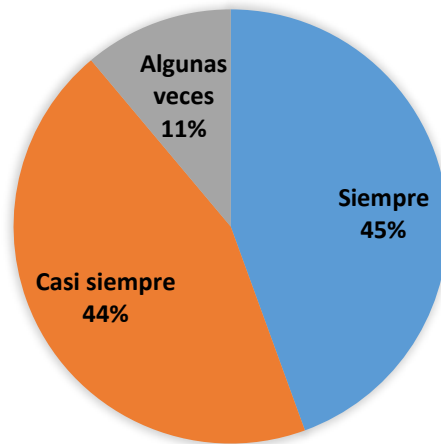
Figura 21. *Habilidad para mantener una comunicación efectiva en conversaciones orales en redes.*



La Figura 21 revela que el 89% de los docentes encuestados señalan, que siempre y casi siempre orientan el proceso para mantener una comunicación efectiva, a través de conversaciones orales en las redes, apoyan en el desarrollo de la comunicación oral y escrita de los estudiantes, a través de las redes sociales y organizan cursos para capacitar a los estudiantes, en el manejo de las competencias lingüísticas. Un 11% algunas veces lo hace.

Indicador: Redes sociales frente a otras formas de comunicación (34-36)

Figura 22. *Redes sociales frente a otras formas de comunicación.*



En la Figura 22 se aprecia que el 89% de los docentes encuestados consideran que siempre y casi siempre promueven la Educación Superior, por medio de la utilización de las redes sociales, como forma de comunicación efectiva; proponen actividades investigativas, utilizando las competencias lingüísticas, como elemento integrador dentro de las redes sociales y ofrece componentes, que permiten entender el proceso de comunicación, en la utilización de las redes sociales; mientras que un 11% algunas veces lo realiza.

4.4. Análisis por objetivos específicos

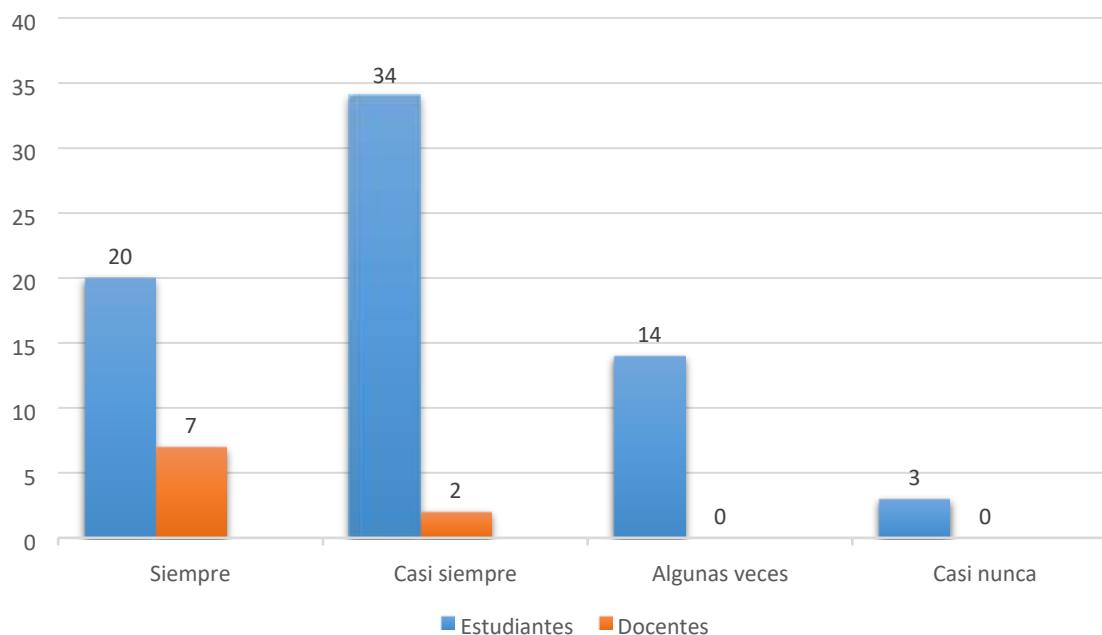
Con respecto al objetivo específico 1: Caracterizar el grado de promoción, interacción y participación de los estudiantes y docentes en el uso de las redes sociales dentro del aula de clases, se obtuvo que el 76% de los estudiantes y el 100% de los docentes, siempre y casi siempre promueven en sus cursos, el saber académico utilizando las plataformas digitales. De igual manera, los profesores

permiten, la participación y colaboración entre estudiantes para consolidar el conocimiento de las redes sociales, mantienen activo el aprendizaje, de forma novedosa, en las actividades académicas y encuentran la oportunidad de mostrar sus saberes manejando la interacción con las redes sociales.

Con relación a la participación, los docentes estimulan el uso de las redes sociales dentro de sus clases, comunican, coherentemente, los temas relacionados con el Turismo, a través de las redes sociales y procuran que los estudiantes mejoren sus conocimientos, por medio de estas herramientas. Según Islas, C. et al. (2011), en su estudio: Uso de las redes sociales como estrategias de aprendizaje. ¿Transformación educativa?, el 71% de los 414 estudiantes mexicanos encuestados señalaron que las usan para actividades escolares; el 45%, para estudiar y 42 por ciento para jugar; lo cual muestra la importancia y fuerza que las redes sociales han adquirido, en el proceso educativo.

Biler y Montilla, (2019), con el artículo: El uso de redes sociales y su influencia en la escritura informal de los estudiantes de secundaria, los resultados evidencian que los alumnos escriben de manera incorrecta, en las redes sociales y en los trabajos escolares. Los docentes deben aumentar la exigencia en la escritura, considerando que uno de los aspectos importantes en un individuo, en formación, es una excelente expresión escrita. Por lo tanto, los docentes tienen la responsabilidad de mantener ese ritmo de interacción y participación, en las redes sociales, aportando sus conocimientos en el proceso de enseñanza, tal como se aprecia en la figura 23.

Figura 23. Promoción, interacción y participación en redes sociales de estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo.



Nota: La figura muestra los resultados de las respuestas en cuanto a la promoción, interacción y participación en redes sociales de los estudiantes y docentes.

Objetivo específico 2. Describir si los docentes motivan y promueven la comunicación oral y escrita en los estudiantes de la Escuela de Turismo para comunicarse, a través de las redes.

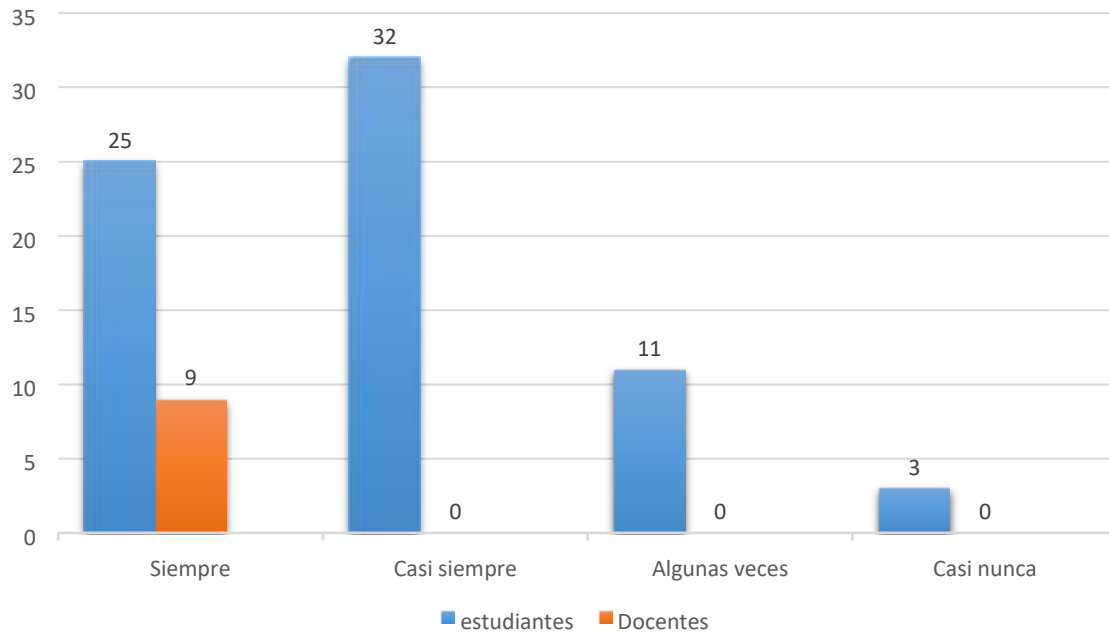
Con relación al objetivo específico 2, tal como se aprecia en la figura 24, el 100% de los docentes aducen promover el saber académico, utilizando las habilidades lingüísticas en sus cursos, se sienten motivados a fomentar el uso correcto de la lengua, en su labor cotidiana, crean el ambiente propicio, para promover habilidades lingüísticas en sus estudiantes y lo estimulan al manejo correcto de la ortografía, cuando interactúan en cualquier red social. Además,

apoyan en el desarrollo de la comunicación oral y escrita de los estudiantes, a través de las redes sociales.

Al analizar los resultados de los estudiantes, se refleja un leve contraste, ya que el 80% consideran que siempre y casi siempre los docentes motivan y promueven la comunicación oral y escrita para conversar, a través de las redes; mientras que un 20% no opinan de igual manera y consideran que esta promoción y motivación, por parte de los docentes, se realiza algunas veces o casi nunca.

Según Martín-Barbero (2005): “Es un hecho, hay mucha más gente que escribe por internet, que la que escribe a los periódicos; internet incita y facilita el escribir, exige el escribir. (...)” dada la importancia de las redes sociales en la actualidad, se necesitan docentes comprometidos con la educación superior, docentes que se actualicen en materia informática, ya que los estudiantes son expertos en redes sociales, pero falta la orientación pedagógica del docente para encauzar todo ese cúmulo de conocimientos y técnicas, en beneficio de una sociedad donde la comunicación oral y escrita, ha tenido un crecimiento exponencial gracias a la tecnología y, la educación no se ha quedado rezagada en esos menesteres.

Figura 24. Motivación y promoción en la comunicación oral y escrita para comunicarse, a través de las redes.



Nota: La figura refleja los resultados de las respuestas, en cuanto a la motivación y promoción de la comunicación oral y escrita, en redes sociales de los estudiantes y docentes.

Objetivo 3. Verificar el nivel de interacción y participación en redes sociales y comunicación oral y escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, 2023.

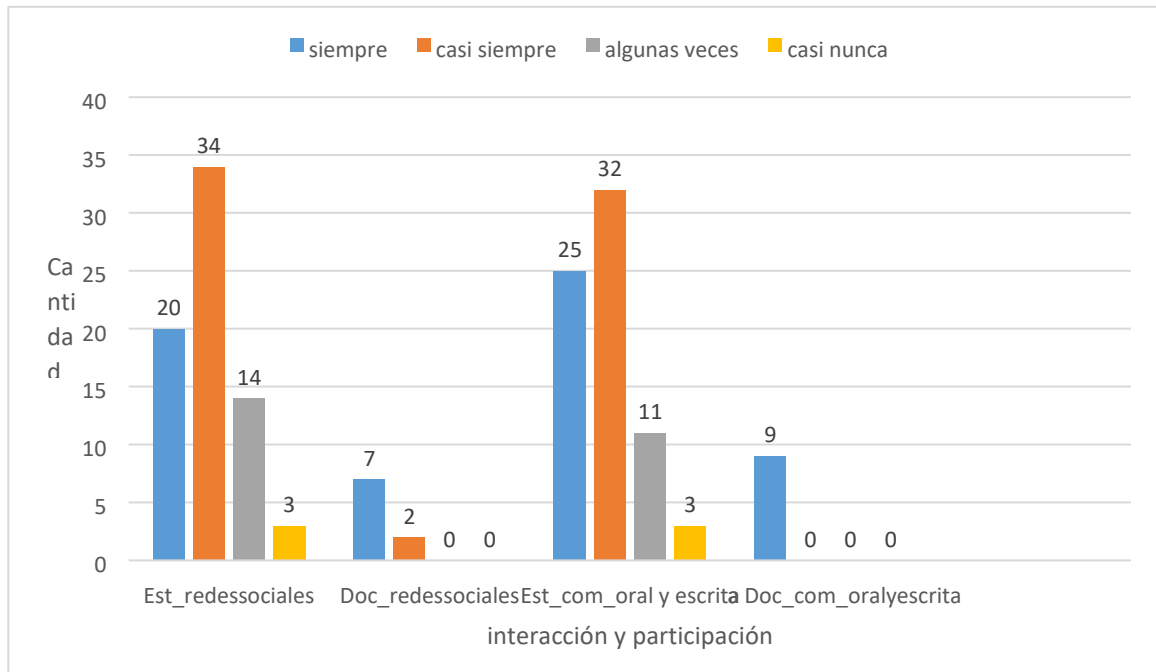
Con relación al objetivo específico 3, tal como se aprecia en la Figura 25, tanto los estudiantes como docentes, mantienen un nivel bastante aceptable en la interacción y participación en redes sociales y comunicación oral y escrita. Sin embargo, se nota una ligera diferencia porcentual en las respuestas de los estudiantes, porque un 20% estima que algunas veces se da esa interacción con los docentes, mientras que un 4% opina que casi nunca se realiza esa comunicación.

En la esfera educativa, Cabero et al. (2016) afirman que las redes sociales se han venido incorporando a la educación como herramientas, que avanzan hacia entornos comunicacionales de aprendizaje y colaboración, cuya aplicación ha venido creciendo de manera exponencial.

Por su parte, Marín y Cabero (2019) señalan que son instrumentos básicos utilizados en la sociedad del conocimiento y resaltan su crecimiento exponencial en los entornos de formación, al punto que no solo los centros educativos las incorporan para tareas administrativas y de información a las familias, sino también los docentes, como herramientas e instrumentos para transmitir información y crear entornos de trabajo colaborativos.

Estas definiciones resaltan el uso de las redes sociales en la práctica educativa, como lazo comunicacional entre la comunidad educativa, lo que además, favorece el desarrollo de otras metodologías y ambientes de aprendizaje. En conclusión, se debe reforzar los lazos de interacción de los docentes y estudiantes en el uso pedagógico de las redes sociales y la comunicación oral y escrita, por ser un medio importante de apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje.

Figura 25. Interacción - participación en redes sociales y comunicación oral - escrita de los estudiantes y docentes.



Nota: La figura muestra los resultados de las respuestas de estudiantes - docentes sobre la interacción - participación en redes sociales y comunicación oral - escrita.

Objetivo general. Analizar la interacción, participación en redes sociales y comunicación oral y escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI.

Con relación al objetivo general, los resultados destacan una moderada interacción - participación positiva en redes sociales y la comunicación oral - escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI. Esta interacción tecnológica concuerda con la investigación de Limas y Vargas (2020) en su estudio: Redes sociales como estrategia académica: ventajas y desventajas. Estudio realizado con estudiantes del programa de Administración

Comercial y Financiera de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. El método usado fue descriptivo, empírico y cuantitativo. Además, se empleó el muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple, con 191 estudiantes.

Los resultados indican que los estudiantes utilizan las redes sociales, para el desarrollo de los procesos de formación académica, por iniciativa propia y de los docentes, y a pesar de que el programa no cuenta con una política institucional de uso y manejo de redes sociales en el proceso de formación, los estudiantes encuentran en esta herramienta un importante apoyo, no solo como fuente de comunicación, sino también para el desarrollo de los procesos educativos. Así, el 95% del estudiantado utiliza las redes sociales para comunicarse, el 75% las emplea como herramienta de estudio y el 49% las destina como medio de entretenimiento y ocio.

Por consiguiente, en la utilización de las redes sociales, los estudiantes encuentran un aliado creativo e innovador para los procesos de formación, que, además de facilitarles la comunicación, también los ayuda en su proceso de enseñanza-aprendizaje, por tratarse de herramientas dinamizadoras que se pueden introducir en el ámbito educativo, con el fin de fortalecer y enriquecer sus procesos. En este sentido, las ventajas encontradas fueron: 1. Facilitan el diálogo y la comunicación entre compañeros (82%). 2. Promueven la comunicación con el docente (75%). 3. Incrementan la colaboración entre compañeros en el desarrollo de actividades (61%). 4. Ayudan al aprendizaje de temas específicos (56%). 5. Ayudan en la interacción y el debate sobre temas del curso (53%). 6. Se publica y se comparte recursos y/o contenidos afines a los temas del curso (47%).

7. Facilitan la investigación de los temas y, por tanto, la elaboración de actividades del curso (47%).

Por otra parte, el estudio estableció igualmente las siguientes desventajas de las redes sociales en los procesos de formación:

1. Dependencia de las redes sociales, que desborda tiempos y límites (60%), 2. Distracción exagerada y exceso de información (51%). 3. Reducción del contacto físico entre compañeros y con los docentes (49%). 4. Problemas de veracidad y confiabilidad de la información consultada (38%). 5. Dificultades de acceso a internet (21%). 6. Mala administración del tiempo y desplazamiento de otras prioridades (2%).

De igual forma, los estudiantes perciben en las redes sociales un aliado para el desarrollo de los procesos académicos. Así, las ventajas encontradas en este estudio no solo consisten en facilitar la comunicación entre compañeros y docentes, interactuando como canal de comunicación en los procesos educativos (Castillo, 2013), sino, además, en ser percibidas como herramientas que facilitan, fortalecen y enriquecen los procesos de formación académica en la educación superior.

En conclusión, el presente estudio le permite a la investigadora profundizar en la línea de investigación de la interacción en redes sociales y la comunicación oral y escrita, siendo estas herramientas de uso masivo en la comunidad estudiantil.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En función del análisis, discusión de los resultados y tomando en consideración los objetivos de este estudio, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Con respecto al primer objetivo específico: Caracterizar el grado de promoción, interacción y participación de los estudiantes y docentes en el uso de las redes sociales dentro del aula de clases, se obtuvo que el 76% de los estudiantes y el 100% de los docentes, siempre y casi siempre promueven en sus cursos, el saber académico utilizando las plataformas digitales. Con relación a la participación, los docentes estimulan el uso de las redes sociales dentro de sus clases, comunican, coherentemente, los temas relacionados con el Turismo, a través de las redes sociales y procuran que los estudiantes mejoren sus conocimientos, interactuando positivamente con las diversas plataformas tecnológicas.

2. Con relación al segundo objetivo: Describir si los docentes motivan y promueven la comunicación oral y escrita en los estudiantes de la Escuela de Turismo, para comunicarse a través de las redes, el 100% de los docentes aducen promover el saber académico, utilizando las habilidades lingüísticas en sus cursos, se sienten motivados a fomentar el uso correcto de la lengua, en su labor cotidiana, crean el ambiente propicio, para promover habilidades lingüísticas en sus estudiantes y los estimulan al manejo correcto de la ortografía cuando

utiliza cualquier red social. Sin embargo, el 80% de los estudiantes consideran que siempre y casi siempre los docentes motivan y promueven la comunicación oral y escrita para manifestarse, a través de las redes; mientras que un 20% no opinan de igual manera y consideran que esta promoción y motivación por parte de los docentes, se realiza algunas veces o casi nunca.

3. Con referencia al tercer objetivo: Verificar el nivel de interacción y participación en redes sociales y la comunicación oral y escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la Universidad Autónoma de Chiriquí, tanto los estudiantes como docentes, mantienen un nivel bastante aceptable en la interacción y participación en redes sociales y comunicación oral y escrita. Sin embargo, se nota una ligera diferencia porcentual en las respuestas de los estudiantes, porque un 20% estima que algunas veces se da esa interacción con los docentes. Un 4% opina que casi nunca se realiza esa comunicación.

Recomendaciones

Una vez planteadas las conclusiones en función del análisis, se considera conveniente ofrecer las siguientes sugerencias, en la institución objeto de estudio.

Como resultado de la investigación se propone:

1. Se debe reforzar los lazos de interacción de los docentes y estudiantes en el uso pedagógico de las redes sociales y la comunicación oral y escrita, por ser un medio importante de apoyo al proceso de enseñanza, lo que permitirá el desarrollo de otras metodologías y ambientes de aprendizaje.
2. Establecer a nivel institucional la incorporación de las plataformas de redes sociales dentro del currículo de todas las carreras, ya que se escribe más en redes sociales que en periódicos, lo que facilitará la tarea del docente a mejorar la comunicación oral y escrita de la comunidad estudiantil.
3. Es indispensable conocer-manejar las diversas redes sociales existentes, porque permiten compartir todo tipo de información educativa. Además, ayudan a establecer una buena comunicación durante el desarrollo de una clase o curso, cuando se utilizan responsablemente.
4. El docente debe crear normas, con respeto y sin autoritarismo, para que la interacción en redes sociales con los alumnos se produzca con fluidez, de manera que se logren los objetivos establecidos.

Referencias Bibliográficas

- Almansa, A., Fonseca, Ó, & Castillo, A. (2013). Redes Sociales y Jóvenes. Uso de Facebook en la Juventud Colombiana y Española. *Revista Científica de Educomunicación*, 20(40), 127-135. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/Descarga/Articulo/4148469/1.pdf>.
- Alonso M, Muñoz. A. (2020) Uso de las Nuevas Tecnologías en la Docencia de Publicidad Y Relaciones Públicas. En: Sierra Sánchez J y Sotelo González J. *Métodos de Innovación Docente Aplicados a los estudios de Ciencias de la Comunicación*. Madrid: Editorial Fragua.
- Cabero Almenara, J., Barroso Osuna, J., Llorente Cejudo, M. d. C. y Yanes Cabrera, C. (2016). Redes sociales y Tecnologías de la Información y la Comunicación en Educación: aprendizaje colaborativo, diferencias de género, edad y preferencias. *Revista de Educación a Distancia*, 51, 1-23. 10.6018/red/51/1.
- Cádiz, C., Claro, M., Peña, D., Antezana, L., & Maldonado, L. (2017). Implementación de Estudio de Usos, Oportunidades y Riesgos en el uso de Tic por parte de niños, niñas y adolescentes en Chile. Pontificia Universidad Católica De Chile, Mineduc y Orealc/Unesco disponible en <https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/1409/Informe%20final%20kids%20online.pdf?sequence>
- Del Prete, A, & Redon Pantón, S. (2020). Las Redes Sociales On-Line: Espacios de Socialización y Definición de Identidad. *Psicoperspectivas*, 19(1), 86-96.

- Díaz, A (2014) "Tecnologías Afectivas: De cómo los teléfonos móviles participan en la Constitución de subjetividades e Identidades". Gatti, G, Martínez De Albéniz, I. Y Tejerina, B. (Eds.). Tecnología, Cultura Experta e Identidad del Conocimiento. Bilbao: Universidad De País Vasco, 2014, P.
- Espinel, G. Hernández, C. & Prada, R. (2021). Usos y gratificaciones de las Redes Sociales en adolescentes de Educación Secundaria y Media: De lo entretenido a lo Educativo. Encuentros, 19(1), 137-156. 10.15665/Encuen.V19i01.2552
- Hernández, C., & Rosa, C. (2018). Percepción de Mejora de las Habilidades Comunicativas en Estudiantes Universitarios. Revista de la Educación Superior, 47(186), 119-135 Hernández, K, Palacios, J, & Carrera, Abdón A. (2017). Las Redes Sociales y Adolescencias: Repercusión en la Actividad Física. Revista Universidad y Sociedad, 9(2), 242-247.
- Huanca, J, Asqui, L, Mamani, D, Mamani, H, Huayanca, P, & Charaja, F. (2021). Habilidades Lingüísticas y Comprensión Lectora en la Oquedad Del Siglo XXI: Una mirada a la Institución Educativa Politécnica de Puno - Perú. Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 5(18), 537-555. Epub 30 de junio de 2021. <https://doi.org/10.33996/Revistahorizontes.V5i18.194>. Institucional de la Universidad de Málaga. Recuperado de <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/7380/Redes%20sociales%20y%20educaci%C3%B3n%20de%20juan%20manuel%20trujillo%20.pdf?sequence=7&isallowed=Y>

- Llopis, M. (2019). La Ortografía en las redes sociales y los chats: Una Nueva Herramienta de Aprendizaje entre los Adolescentes. (Universidad Católica de Valencia – San Vicente Mártir, Facultad de Magisterio y Ciencias de la Educación, Departamento de Didáctica General, Teoría de la Educación y Nuevas Tecnologías, Godella, Valencia, España) Tonos Digital, 38, 2020 (I). <https://Digitum.Um.Es/Digitum/Bitstream/10201/86311/1/2409-6635-1-Pb.Pdf>
- López J, Pozo, S & Fuentes A. (2020). La realidad de la aplicación de Redes Sociales en el entorno educativo. El Caso de una Cooperativa de Enseñanza de Ceuta. Revista Electrónica Educare, 24(1), 326-347.24-1.17
- Marín Díaz, V. y Cabero Almenara, J. (2019). Las redes sociales en educación: desde la innovación a la investigación educativa. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 22(2), 25-33.
<http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/24248/19893>
- Marrero, M., Rodríguez, L, Águil, Y, Rodríguez, I. (2020) Las Redes Sociales Digitales Aplicadas a la Docencia y Asistencia Médicas. Edumecentro; 12(3): 261-276.
- Martínez C (2019). Uso de Redes Sociales en las Revistas Científicas de la Universidad de Los Andes, Venezuela. Rev E-Ciencias de la Información. Citado 12/04/2019];8(1disponible En: <https://Revistas.Ucr.Ac.Cr/Index.Php/Eciencias/Article/View/28104/31552>
- Montilla, A., Mora, L. y Guzmán, D. (2018). Modelo de Aprendizaje y

Formación eel Profesional en Turismo en la Universidad Laica Eloy Alfaro
Demanabí.

Revista Cognosis, Vol. 3, Núm. 2, Pp. 35-44. Doi:
[Https://Doi.Org/10.33936/Cognosis.V3i2](https://doi.org/10.33936/Cognosis.V3i2).

Morales, A. (2022). Revisión Sistemática: Aprendizaje Servicio y Desarrollo de
Competencias Lingüísticas Orientadas a la Traducción. Revista
Educación, 46(2), 578-594.
[Https://Dx.Doi.Org/10.15517/Revedu.V46i2.47949](https://dx.doi.org/10.15517/Revedu.V46i2.47949)

Ortega. N, Medina. J, y Osorio, M, (2020) La Formación Profesional en Turismo
entre conexiones y redes de aprendizaje N.54. Epub 07-Ago-2020. Issn
2007-7033. [Https://Www.Scielo.Org.Mx/Pdf/Sine/N54/2007-7033-Sine-54-
E1020.Pdf](https://www.scielo.org.mx/pdf/sine/N54/2007-7033-sine-54-E1020.pdf)

[Pid=S2007-49642016000100006&Lng=Es&Tlng=Es](https://www.scielo.org.mx/pdf/sine/N54/2007-7033-sine-54-E1020.pdf).

Rizo, J, &, Lázaro, E. (2023). Impacto de las Redes Sociales en la Comunicación
entre adolescentes. Estudio de caso en la Unidad Educativa “Pedro
Zambrano Barcia” de Portoviejo, Ecuador. Revista Estudios del desarrollo
social: Cuba y América Latina, 11(1), E6. Epub 01 de marzo de 2023.

Rodríguez, Z, & Rodríguez T. (2016). Los Jóvenes, La Comunicación Afectiva y
Las Tecnologías: Entre la ritualización de la expresión y la regulación
emocional. IntersticiosSociales,
[Http://Www.Scielo.Org.Mx/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&)

Trujillo, J. M. (2014). Redes Sociales y Educación. España: Repositorio.

Maldonado C. (2012) Aprendizaje: Formación del Profesorado. Editorial Grao

- México.
- Niño, V. (2011) Competencias en La Comunicación: Hacia las prácticas del discurso. Ecoe Ediciones. Copyright.
- Manzano, D. & Alemany A, (2017). Análisis de las Habilidades Lingüísticas en Educación Infantil y Primaria en un Contexto Multicultural Profesorado. Revista currículum y formación de profesorado, Vol. 2.
- Mirones G. (2012) Estrategias docentes. Imprenta Monterreal. La Chorrera Panamá.
- Montenegro, I. (2003). Evaluación del desempeño Docente. Fundamentos, modelos e instrumentos. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá.
- Romero N; Salinas V; Mortera J. (2010) Estilos de aprendizaje basados en el modelo de Kolb en la Educación Virtual Apertura, Vol. 2, Núm. 1, abril, Universidad De Guadalajara Guadalajara, México
- Sabino, C. (2004). El Proceso de Investigación. Una Introducción Teórico – Práctica. Caracas.
- Sánchez, M. (2015). La Investigación sobre el desarrollo y la enseñanza de las Habilidades de Pensamiento. Conferencia magistral presentada en el Congreso Nacional De Investigación Educativa. Evento Organizado Por El Consejo Mexicano de Investigación Educativa. México.
- Tamayo, O. & Tamayo, O. (2004). El Proceso de Investigación. Editorial Limusa. México.
- Tobón, S. (2006). Formación basada en competencias. Ediciones Ecoe. Colombia.
- Torres, J (2008). Obviando el debate sobre la Cultura en el Sistema Educativo: Cómo ser competentes sin conocimientos. En Gimeno Sacristán. Morata: 143-175. Madrid.

Padilla P, Siria, & López De La Madrid, María Cristina. (2013). Competencias pedagógicas y función docente en las Comunidades Virtuales de Aprendizaje. Estudios Pedagógicos (Valdivia), 39(Especial).

Pizarro, R.; Crespo, N. (2000). Inteligencias Múltiples Y Aprendizajes Escolares. Documento Www.

Unesco, (2007), Organización de las Naciones Unidas para la Educación, La Ciencia y La Cultura.

Zabalza, M. (2006). Didáctica de la Educación Infantil. (4ª. Ed.). Madrid.

ANEXOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE HUMANIDADES

INSTRUMENTO N°1
DIRIGIDO A ESTUDIANTES
ENCUESTA PARA MEDIR LA INTERACCIÓN EN REDES SOCIALES Y LA
COMUNICACIÓN ORAL – ESCRITA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE
TURISMO DE LA UNACHI, 2023.

Objetivo General: Analizar la interacción, participación en redes sociales y comunicación oral y escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI. Le solicito, por favor, responder las siguientes interrogantes para favorecer la investigación.

MARQUE CON UNA (X) LA RESPUESTA SELECCIONADA

Leyenda: (S) Siempre, (CS) Casi Siempre, (AV) Algunas veces, (CN) Casi nunca y (N) Nunca.

SEXO _____ EDAD _____ AÑO QUE CURSA _____ JORNADA _____

	S	CS	AV	CN	N
VARIABLE: REDES SOCIALES					
DIMENSIÓN: PLATAFORMAS					
INDICADOR: USO DE LAS REDES SOCIALES EN EL ÁMBITO EDUCATIVO					
1. Considera, que los docentes estimulan el uso de las redes sociales dentro de sus clases					
2. En sus cursos, los profesores, promueven el saber académico utilizando las plataformas digitales.					
3. Los docentes vinculan, a sus estudiantes con las clases, a través de las redes sociales					
INDICADOR: Responsabilidad en el uso de las redes sociales.					
4. Los facilitadores cultivan la responsabilidad, del uso de las plataformas sociales.					
5. Están motivados, los docentes, a fomentar el uso correcto de las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn.					
6. Asumen, los docentes, su función académica con la responsabilidad que ésta amerita.					
INDICADOR: REDES SOCIALES Y SU PAPEL EN LA FORMACIÓN DE COMUNIDADES EN LÍNEA.					
7. Los docentes crean el ambiente propicio, para promover el aprendizaje en línea.					
8. Muestran, los facilitadores, manejo de las redes sociales y las relevancias que están tienen en el aprendizaje.					

9. Los profesores permiten a los estudiantes crear comunidades de aprendizajes en línea.					
DIMENSIÓN: Interacción y participación con las redes sociales					
INDICADOR: PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN GRUPOS Y COMUNIDADES RELACIONADAS CON TURISMO EN REDES SOCIALES					

10. Los docentes comunican, coherentemente, los temas relacionados con el Turismo, a través de las redes sociales.					
11. Manejan, los profesores, dentro de su discurso académico las redes sociales.					
12. Los facilitadores procuran que los estudiantes mejoren sus conocimientos de turismo, por medio de las redes sociales.					
INDICADOR: INTERACCIÓN CON COMPAÑEROS Y PROFESORES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES.					
13. Los profesores permiten, la participación y colaboración entre estudiantes para consolidar el conocimiento de las redes sociales.					
14. Los facilitadores mantienen activo el aprendizaje, de forma novedosa, en las actividades académicas, utilizando las redes sociales en sus clases.					
15. Los docentes encuentran la oportunidad de mostrar sus saberes manejando la interacción con las redes sociales.					
INDICADOR: REDES SOCIALES PARA PARTICIPAR EN DEBATES Y DISCUSIONES SOBRE TEMAS DE TURISMO.					
16. Los profesores mantienen activa la comunicación y participación ciudadana.					
17. Los docentes procuran que los estudiantes asimilen y apliquen la información ofrecida por medio de las redes sociales.					
18. Valoran, los profesores, las redes sociales como una herramienta innovadoras y creativas, que sus estudiantes pueden utilizar.					
VARIABLE: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA					
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS					
INDICADOR: HABILIDADES LINGÜÍSTICAS					
19. Considera, que los docentes estimulan, en forma correcta, las habilidades lingüísticas					
20. En sus cursos, los profesores, promueven el saber académico utilizando las habilidades lingüísticas					
21. Los docentes vinculan, a sus estudiantes con las clases, a través de destrezas lingüísticas.					
INDICADOR: COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE.					
22. Los facilitadores cultivan la responsabilidad, por la lectura académica, dentro del aula.					
23. Están motivados, los docentes, a fomentar el uso correcto de la lengua, en su labor cotidiana.					
24. Asumen, los docentes, su función académica con la responsabilidad que ésta amerita.					
INDICADOR: COMPETENCIA GRAMATICAL O LINGÜÍSTICA					

25. Los docentes crean el ambiente propicio, para promover habilidades lingüísticas dentro del aula de clases					
26. Muestran, los facilitadores, manejo de las competencias lingüísticas en sus clases diarias.					
27. Los profesores permiten a los estudiantes sustentar sus trabajos, en la redacción y comprensión lectora.					
DIMENSIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN					
INDICADOR: USO ADECUADO DE LA GRAMÁTICA Y ORTOGRAFÍA EN PUBLICACIONES Y COMENTARIOS EN REDES.					
28. Los docentes dominan la gramática y ortografía en las publicaciones que realizan los estudiantes, a través de las redes sociales.					
29. Los profesores estimulan al estudiante al manejo correcto de la ortografía cuando utiliza cualquier red social.,					
30. Fomenta el facilitador la observación, el análisis la gramática y ortografía en publicaciones y comentarios en redes.					
INDICADOR: HABILIDAD PARA MANTENER UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN CONVERSACIONES ORALES EN REDES.					
31. Los profesores orientan el proceso efectivo para mantener una comunicación efectiva, a través de conversaciones orales en las redes.					
32. Apoyan, los docentes, el mejoramiento oral y verbal de los estudiantes, por medio de las redes sociales.					
33. Organizan, los profesores, cursos para capacitar a los estudiantes, en el desarrollo de las competencias lingüísticas.					
INDICADOR: REDES SOCIALES FRENTE A OTRAS FORMAS DE COMUNICACIÓN.					
34. Promueven, los docentes, la Educación Superior, a través de la utilización de las redes sociales como forma de comunicación efectiva.					
35. Los profesores proponen actividades investigativas, utilizando las competencias lingüísticas como elemento integrador dentro de las redes sociales.					
36. Los docentes ofrecen elementos, que permiten entender el proceso de comunicación, en la utilización de las redes sociales.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN UNIVERSIDAD

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE HUMANIDADES

INSTRUMENTO N°2
DIRIGIDO A PROFESORES
ENCUESTA PARA MEDIR LA INTERACCIÓN EN REDES SOCIALES Y LA
COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA
DE TURISMO DE LA UNACHI, 2023.

Objetivo General: Analizar las redes sociales y el efecto que estas puedan tener en la comunicación oral y escrita de los docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI.

Le solicito, por favor, responder las siguientes interrogantes para favorecer la investigación.

MARQUE CON UNA (X) LA RESPUESTA SELECCIONADA

Legenda: (S) Siempre, (CS) Casi Siempre, (AV) Algunas veces, (CN) Casi nunca y (N) Nunca.

SEXO_____ EDAD_____ AÑO QUE IMPARTE_____ JORNADA_____

	S	CS	AV	CN	N
VARIABLE: REDES SOCIALES					
DIMENSIÓN: PLATAFORMAS					
INDICADOR: USO DE LAS REDES SOCIALES EN EL ÁMBITO EDUCATIVO					
1. Considera, que los estudiantes están estimulados para el uso de las redes sociales dentro de sus clases.					
2. En sus cursos, los estudiantes promueven el saber académico utilizando las plataformas digitales.					
3. Vincula, a sus estudiantes con las clases, a través de las redes sociales.					
INDICADOR: TIPOS DE PLATAFORMAS (FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, LINKEDIN.					
4. Cultiva la responsabilidad, del uso de las plataformas sociales.					
5. Está motivado/a, a fomentar el uso correcto de las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn.					
6. Asume, su función académica con la responsabilidad que ésta amerita.					
INDICADOR: REDES SOCIALES Y SU PAPEL EN LA FORMACIÓN DE COMUNIDADES EN LÍNEA.					

7. Crea el ambiente propicio, para promover el aprendizaje en línea.					
8. Muestra manejo de las redes sociales y las relevancias que están tienen en el aprendizaje.					
9. Permite a los estudiantes crear comunidades de aprendizajes en línea.					
DIMENSIÓN: INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN CON LAS REDES SOCIALES					
INDICADOR: PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN GRUPOS Y COMUNIDADES RELACIONADAS CON TURISMO EN REDES SOCIALES					

:

10. Comunica, coherentemente, los temas relacionados con el Turismo, a través de las redes sociales				
11. Maneja dentro de su discurso académico el uso de las redes sociales				
12. Procura, que los estudiantes amplien sus conocimientos de Turismo, por medio de las redes sociales.				
INDICADOR: INTERACCIÓN CON COMPAÑEROS Y PROFESORES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES.				
13. Permite la participación y colaboración entre estudiantes, para consolidar el conocimiento de las redes sociales.				
14. Mantiene activo el aprendizaje, de forma novedosa, en las actividades académicas, utilizando las redes sociales en sus clases.				
15. Encuentra la oportunidad de mostrar los saberes manejando la interacción con las redes sociales.				
INDICADOR: REDES SOCIALES PARA PARTICIPAR EN DEBATES Y DISCUSIONES SOBRE TEMAS DE TURISMO.				
16. Mantiene activa la comunicación y participación ciudadana.				
17. Procura, que los estudiantes asimilen y apliquen la información ofrecida a través de las redes sociales.				
18. Valora las redes sociales como una herramienta innovadora y creativa, que sus estudiantes pueden utilizar.				
VARIABLE: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA				
DIMENSIÓN: TIPOS DE COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS				
INDICADOR: HABILIDADES LINGÜÍSTICAS				
19. Considera, que estimula, en forma correcta, las habilidades lingüísticas.				
20. En sus cursos promueve el saber académico utilizando las habilidades lingüísticas.				
21. Vinculan, a sus estudiantes con las clases, a través de destrezas lingüísticas.				
INDICADOR: COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE.				
22. Cultivan la responsabilidad, por la lectura académica, dentro del aula.				
23. Está motivado/a, a fomentar el uso correcto de la lengua, en su labor cotidiana				
24. Asume su función académica con la responsabilidad que ésta amerita				
INDICADOR: COMPETENCIA GRAMATICAL O LINGÜÍSTICA				
25. Crea el ambiente propicio, para promover habilidades lingüísticas dentro del aula de clases.				
26. Muestra manejo de las competencias lingüísticas en sus clases diarias.				

27. Permite a los estudiantes sustentar sus trabajos, en la redacción y comprensión lectora (escritura, análisis e interpretación).				
DIMENSIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN				
INDICADOR: USO ADECUADO DE LA GRAMÁTICA Y ORTOGRAFÍA EN PUBLICACIONES Y COMENTARIOS EN REDES.				
28. Observa dominio de la gramática y ortografía, en las publicaciones que realizan los estudiantes, a través de las redes sociales.				
29. Estimula al estudiante al manejo correcto de la ortografía cuando utiliza cualquier red social.				
30. Fomenta la observación, el análisis, el dominio de la gramática y ortografía, en publicaciones y comentarios en redes.				
INDICADOR: HABILIDAD PARA MANTENER UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN CONVERSACIONES ORALES EN REDES.				
31. Orienta el proceso para mantener una comunicación efectiva, a través de conversaciones orales en las redes.				
32. Apoya en el desarrollo de la comunicación oral y escrita de los estudiantes, a través de las redes sociales.				
33. Organiza, cursos para capacitar a los estudiantes, en el manejo de las competencias lingüísticas.				
INDICADOR: REDES SOCIALES FRENTE A OTRAS FORMAS DE COMUNICACIÓN				
34. Promueve la Educación Superior, por medio de la utilización de las redes sociales, como forma de comunicación efectiva.				
35. Propone actividades investigativas, utilizando las competencias lingüísticas, como elemento integrador dentro de las redes sociales.				
36. Ofrece elementos, que permiten entender el proceso de comunicación en la utilización de las redes sociales.				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

David, 14 de octubre de 2023

Respetado (a) Experto (a):

Se le solicita su valiosa colaboración en la revisión del instrumento, que se anexa, con el propósito de determinar su validez, a efectos de la realización de la investigación titulada:

Interacción en redes sociales y la comunicación oral-escrita de los estudiantes y docentes de la Escuela de Turismo de la UNACHI, la cual permitirá optar por el título de Licenciada en Español con énfasis en comunicación oral y escrita, que otorga la Universidad Autónoma de Chiriquí

Es importante, que para esta validación se tomen en consideración los siguientes parámetros:

- Pertinencia de los ítems con los objetivos.
- Pertinencia de los ítems con las dimensiones.
- Pertinencia de los ítems con los indicadores.
- Redacción y ortografía

Agradezco su receptividad y la colaboración al respecto.

Atentamente,

Evisabel López Bonilla

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: _____

Cédula: _____

Título de Pregado: _____

Otorgado por: _____ Año: _____

Título de Postgrado: _____

Otorgado por: _____ Año: _____

Lugar de trabajo: _____

Cargo que desempeña: _____

JUICIO DEL EXPERTO

¿Considera que los ítems tienen pertinencia con los objetivos de la investigación?

SÍ_____ NO_____

Observaciones:

¿Visualiza usted que los ítems tienen pertinencia con las variables de la investigación?

SÍ_____ NO_____

Observaciones: _____

¿Aprecia, que los ítems tienen pertinencia con las dimensiones de la variable?

SÍ_____ NO_____

Observaciones: _____

¿Considera que los ítems tienen pertinencia con los indicadores de la variable?

SÍ_____ NO_____

Observaciones: _____

¿Percibe, que la redacción de los ítems es adecuada?

SÍ_____ NO_____

Observaciones: _____

¿Observa usted que el instrumento es válido?

SÍ_____ NO_____

Observaciones: _____

Nombre del Experto: _____

Firma: _____

