

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**WhatsApp como medio de comunicación asertiva en los
estudiantes del nivel secundaria “Fidel Oyola Romero”,
Tumbes, 2023**

TESIS

Para optar el Título profesional de Licenciada en Ciencias de la
Comunicación

AUTORA:

Bach. Martínez Morán Teyris Alexandra
CÓDIGO ORCID: 0009-0000-1948-3530

ASESOR:

Dr. Wilfredo Barrientos Farias
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-71559408

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**WhatsApp Como Medio de Comunicación Asertiva en los
estudiantes del nivel secundaria “Fidel Oyola Romero”, Tumbes,
2023**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

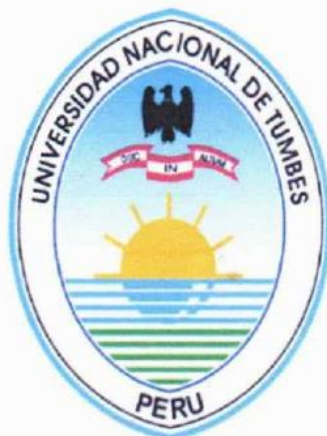
Mg. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval (presidente)

Mg. José Martin Mogollón Medina (secretario)

Dr. Wilfredo Barrientos Farías (vocal)

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**WhatsApp como medio de comunicación asertiva en los
estudiantes del nivel secundaria "Fidel Oyola Romero", Tumbes,
2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma.**

Bach. Martínez Morán Teyris Alexandra (Autora)

ORCID: 0009-0000-1948-3530

Dr. Wilfredo Barrientos Farias (Asesor)

ORCID: 0000-0001-71559408

Tumbes, 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



ACTA DE EVALUACIÓN DE INFORME DE TESIS

En la ciudad de Tumbes, siendo las 10:00 horas, del día 14 de abril del año 2025, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval (presidente), Dr. José Martín Mogollón Medina (secretario) y el Dr. Wilfredo Barrientos Fariás (vocal) designados según RESOLUCIÓN N° 083-2024/UNTUMBES-FACSO-D; de fecha 05 de marzo de 2024 con la finalidad de evaluar el informe final de Tesis titulado: "WhatsApp como medio de comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria "Fidel Oyola Fomero", Tumbes, 2023"; presentado por la Bach. Martínez Moran Teyris Alexandra de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

Los citados miembros del jurador calificador, después de una exhaustiva evaluación del informe de Tesis, deliberaron de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento respectivo, y el presidente del Jurado dio por concluido el acto y lo declararon aprobado por **unanimidad**, con el calificativo de 17.

Por tanto, la Bach. Martínez Moran Teyris Alexandra, queda APTA para continuar sus gestiones, según correspondan a la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 10:45 horas, el presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico y para mayor constancia de lo actuado firman en señal de conformidad.

 Dr. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval DNI. N°44752528 Código Orcid: 0000-0003-4806-9907 Presidente	 Mg. José Martín Mogollón Medina DNI: 43849098 Código ORCID: 0000-0002-5694-0399 (Secretario)
 Dr. Wilfredo Barrientos Fariás DNI N° 06698660 ORCID: 0000-0001-7155-9408 (Vocal)	

Informe de similitud a través de Software Turnitin

WhatsApp como medio de comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria "Fidel Oyola Romero", Tumbes, 2023

WhatsApp como medio de comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria "Fidel Oyola Romero", Tumbes, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.investigarmqr.com Fuente de Internet	<1%

		<1 %
12	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
14	alumnosinvestigadoresenlinea.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
15	ojs.docentes20.com Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	biblioteca.ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	revistahorizontes.org Fuente de Internet	<1 %
21	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
23	archive.org Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

26	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
27	cris.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	Didi Yudha Pranata, M. Furqon Hidayatullah, Sulaiman Sulaiman, Sri Sumartiningsih, Harry Pramono, Heny Setyawati. "Health and fitness study of Semarang soccer players: the role of VO2 max, body mass index, age and length of training", Retos, 2024 Publicación	<1 %
30	conrado.ucf.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
31	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
32	foroelectrodomesticos.com Fuente de Internet	<1 %
33	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo Trabajo del estudiante	<1 %
35	clearview.wps60.org Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
37	blog.ganttpro.com Fuente de Internet	<1 %

61

www.researchgate.net

38	fuente de internet	<1 %
39	Submitted to Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco Trabajo del estudiante	<1 %
40	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	<1 %
42	Submitted to UPAEP: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla Trabajo del estudiante	<1 %
43	journals.uic.edu Fuente de Internet	<1 %

Incluir citas

no

Incluir referencias

no

Incluir bibliografía

no


Dr. Wilfredo Barrientos Farias (Asesor)

ORCID: 0000-0001-71559408

DEDICATORIA

Dedico mi tesis principalmente, a mi hijo Lukhas André Hazard, quien ha sido el motivo principal y la fuerza necesaria para culminar esta meta; a mi mamá Margarita y a mi hermana Francia, por motivarme constantemente y nunca dejarme sola; a mis sobrinos Christopher y Anely por el cariño, espero les sirva de ejemplo de que todo se puede lograr.

Teyris Alexandra Martínez Morán

AGRADECIMIENTOS

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a mi asesor de tesis Dr. Wilfredo Barrientos Farias, cuya experiencia, paciencia y apoyo fueron fundamentales para la realización de este proyecto; a mi familia, por su amor, consejos y apoyo incondicional, su fe en mi ha sido el motor que me ha permitido completar este camino; y finalmente, agradezco a todos los estudiantes del colegio “Fidel Oyola Romero” que participaron en esta investigación.

A todos, muchas gracias.

La autora

ÍNDICE GENERAL

Carátula y primera página	i
Carátula firmada por el jurado	ii
Carta de originalidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Acta de sustentación	iv
Informe de similitud a través de Software Turnitin	v
Dedicatoria.....	ix
Agradecimientos	x
Indice general	x
Indice de tablas	xii
Indice de figuras.....	xiii
Indice de anexos	xiii
Resumen	xiv

Abstract.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA	18
2.1 Bases teóricas.....	18
2.2 Antecedentes	26
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	31
3.1 Métodos	31
3.1.1 Hipótesis de investigación.....	31
3.1.2 Definición y operacionalización de las variables.....	31
3.1.3 Tipo y diseño de investigación.....	32
3.1.4 Población, muestra y muestro.....	33
3.1.5 Técnicas e instrumento de recojo de información.	33
3.1.6 Procedimiento de recolección de datos	34
3.1.7 Métodos de análisis de los datos	34
3.1.8 Validación y confiabilidad del instrumento	35
3.2 Materiales	36
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1 Resultados.....	37
4.2 Discusión.....	48
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIÓN	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 cuadro operacional de las variables	32
Tabla 2 distribución de la población	33
Tabla 3 niveles de la variable WhatsApp (V1).....	37
Tabla 4 niveles de dimensiones de WhatsApp (D1, D2, D3, D4)	38
Tabla 5 niveles de la variable comunicación asertiva (V2).....	40
Tabla 6 niveles de dimensiones de comunicación asertiva (D1, D2, D3)	41
Tabla 7 pruebas de normalidad.....	43
Tabla 8 correlación entre WhatsApp y comunicación asertiva	44
Tabla 9 correlación entre D1 y la comunicación asertiva	45
Tabla 10 correlación entre D2 y la comunicación asertiva	46
Tabla 11 correlación entre D3 y la comunicación asertiva	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 niveles de la variable WhatsApp	37
Figura 2 niveles de las dimensiones variable WhatsApp	38
Figura 3 niveles de la comunicación asertiva.....	40
Figura 4 Niveles de las dimensiones de la variable comunicación asertiva .	41

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	66
Anexo 2: Constancia de validación de expertos	67
Anexo 3: Prueba de confiabilidad – Alfa de Cronbach	68
Anexo 4: Instrumentos de investigación	71
Anexo 5: Matriz datos del instrumento 1	75
Anexo 6: Matriz datos del instrumento 2	78
Anexo 7: Proceso de análisis estadístico SPSS.....	81

RESUMEN

El estudio titulado, Aplicación WhatsApp como medio de comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria “*Fidel Oyola Romero*”, Tumbes, 2023; un colegio rural ubicado en el caserío de Garbanzal, y en el que se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre el uso de WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes de secundaria del mencionado colegio; el enfoque adoptado fue cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional, y un diseño no experimental, transversal; se trabajó con la totalidad de la población, conformada por 81 estudiantes de los cinco grados de secundaria, realizándose un censo.

Los resultados inferenciales respaldaron la hipótesis principal mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que indicó una relación positiva moderada con $r = 0.444^{**}$, $p < 0.001$ entre las variables, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo; los resultados descriptivos revelaron en cuanto a la evaluación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación en clase el 74.7% lo percibió en un nivel medio, el 21% en un nivel alto y el 4.9% en un nivel bajo; por otro lado, en cuando a la evaluación de la comunicación asertiva el 67.9% de los estudiantes consideraron tener una tendencia en el nivel medio de habilidades asertivas al usar WhatsApp, el 28.4% considero tener un alto nivel y solo el 3.7% considero tener un nivel bajo.

El estudio concluye que el uso de WhatsApp tiene un impacto significativo en el desarrollo de habilidades de comunicación asertiva, facilita la expresión clara, el respeto mutuo y la organización de ideas; cabe resaltar que ello se da bajo enfoques responsables y un uso adecuado de la herramienta, lo que refuerza la importancia de estrategias que maximicen su potencial en contextos educativos.

Palabras claves: *Redes sociales, WhatsApp, comunicación asertiva.*

ABSTRACT

The study titled “Impact of WhatsApp Usage on Assertive Communication in Secondary School Students at the Fidel Oyola Romero Educational Institution, 2024”, a small rural school located in the hamlet of Garbanzal, aimed to determine the relationship between WhatsApp usage and assertive communication among secondary school students. The study employed a quantitative approach, with a descriptive-correlational level and a non-experimental, cross-sectional design. The research included the entire population, consisting of 81 students across five secondary grades: 19 students from the first grade, 18 from the second, 11 from the third, 19 from the fourth, and 14 from the fifth, using a census-based methodology.

Inferential results supported the main hypothesis through Rho de Spearman correlation coefficient, which indicated a moderate positive relationship with $r = 0.444$, $p < 0.001$ between the variables. This allowed the null hypothesis to be rejected and the working hypothesis to be accepted. Descriptive results showed that regarding the evaluation of WhatsApp as a communication tool in class, 74.7% of students perceived it as medium-level effective, 21% rated it as highly effective, and 4.9% considered it to be of low effectiveness. On the other hand, in terms of assertive communication, 67.9% of students believed they demonstrated medium-level assertive communication skills while using WhatsApp, 28.4% rated their skills as high, and 3.7% considered their skills to be low.

The study concludes that WhatsApp has a significant impact on the development of assertive communication skills, facilitating clear expression, mutual respect, and idea organization. It is important to highlight that this impact occurs under responsible practices and appropriate usage of the platform, reinforcing the need for strategies that maximize its potential in educational contexts.

Keywords: Social media, WhatsApp, assertive communication.

I. INTRODUCCIÓN

Según Chávez et al. (2023), el siglo XXI ha sido testigo de transformaciones profundas en diversos aspectos de la vida humana, impulsadas principalmente por el avance vertiginoso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC; herramientas como WhatsApp han trascendido su propósito inicial, y en lo que respecta al contexto educativo, este adquirió un rol indispensable para los estudiantes, sirviendo tanto para la gestión de tareas académicas como para mantener una comunicación eficaz entre los compañeros y docentes.

En el contexto internacional, Montilla (2020) expresa que WhatsApp y otras redes sociales fortalecen la comunicación asertiva en los estudiantes, se observaron cambios positivos en diversas habilidades, en cuanto a la una postura para defender una idea, la cual se daba de forma respetuosa, se concluye, que el uso de redes sociales puede motivar e involucrar a los estudiantes, y contribuir a su desarrollo personal e intelectual.

De la misma forma, en Colombia, Ortega (2021) señala que la importancia de la comunicación asertiva es mejorar los procesos comunicativos y las condiciones de convivencia educativa de los estudiantes; de tal modo, que el aporte de un dialogo asertivo permita el aprendizaje en sus prácticas diarias y el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los estudiantes; el autor también considera que incluir herramientas digitales direcciona una buena comunicación asertiva e integra a todos los miembros de la institución; asimismo, el fortalecimiento esta habilidad humana, permite acercar a los estudiantes a generar conciencia acerca del valor importante e indispensable de la asertividad en la sociedad.

No obstante, en Israel, Kashy y Aizenkot (2020) expresan que WhatsApp es una de las plataformas de redes sociales más frecuentemente empleadas por niños y adolescentes, de los cuales el 52% de ellos experimenta una percepción negativa debido a las actividades y contenidos agresivos compartidos en los grupos de compañeros; De igual forma Aizenkot (2020) expresa que, a través de la plataforma de WhatsApp, el 10% de los estudiantes enfrentaron situaciones de acoso cibernético. Dentro de este grupo, el 76% experimentó maltrato verbal, y el 20% optó por abstenerse de participar en grupos con el fin de evitar conflictos o convertirse en víctimas de “*Ciberbully*” a través de este medio.

En lo que respecta la realidad nacional, en Lima, Cervantes y Alvites-Huamaní (2021) manifiestan que WhatsApp es un medio de comunicación e información complementario en el proceso de enseñanza en la educación presencial, es de suma importancia porque direcciona la comunicación asertiva.

Mientras en Arequipa, Mamani (2019) refiere que, la comunicación asertiva se desarrolla entre el docente y los estudiantes, y ésta influye en el proceso de educativo, describe también que el aplicativo WhatsApp como nuevo medio de comunicación, se usa para interactuar con todos los miembros de la institución educativa, en cada una de las responsabilidades y actividades académicas dentro y fuera del aula.

En puno, Escobar y Gómez (2019) expresa que, WhatsApp desarrolla habilidades comunicativas en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa José Carlos Mariátegui; Asimismo, señalan que es una aplicación que ha evolucionado para lograr comunicarnos no solo por escrito, si no también enriquece las expresiones con elementos icónicos y audiovisuales, asimismo, refieren que este aplicativo es una recurso llamativo, productivo, útil, entretenido y facilitador en el proceso educativo haciéndolo interactivo y rico en el aula, pues permite al estudiante sentirse cómodo; en conclusión, WhatsApp instaura una relación profunda con el docentes - estudiante aprender y mantener un actitud positiva frente a las responsabilidades académicas.

En el contexto de la región de Tumbes, el impacto de la pandemia de COVID-19 transformó profundamente las dinámicas educativas, obligando a las instituciones de nivel secundario a adoptar herramientas digitales como parte esencial de su funcionamiento; entre estas herramientas, WhatsApp surgió como una plataforma básica para la comunicación entre docentes, estudiantes y familias, su uso no solo facilitó el intercambio de información, sino que también fue empleado como instrumento para desarrollar clases y realizar tareas académicas.

Incluso tras la reanudación de las actividades presenciales, el uso de WhatsApp ha mantenido su relevancia en las dinámicas educativas, un ejemplo de esta realidad se observa en la institución educativa "Fidel Oyola Romero", ubicada en Garbanzal, caserío del distrito de San Juan de la Virgen; en esta institución, los estudiantes de nivel secundaria utilizan WhatsApp como una herramienta para comunicarse y colaborar en tareas relacionadas con sus clases; si bien se reconoce el valor de

esta integración tecnológica, surge el interés por investigar cómo el uso de esta plataforma podría estar relacionado con las prácticas de comunicación entre los estudiantes, particularmente en lo que respecta a la comunicación asertiva.

Desde esta perspectiva, se considera relevante explorar si WhatsApp favorece o, por el contrario, dificulta la capacidad de los estudiantes para expresar sus ideas de manera clara, respetuosa y efectiva en un entorno digital. En este sentido, la investigación busca indagar hasta qué punto esta herramienta tecnológica contribuye al desarrollo de habilidades comunicativas que son fundamentales para el éxito académico y personal de los estudiantes.

En este contexto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de relación entre el uso de WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes de nivel secundaria de la institución educativa “Fidel Oyola Romero” durante el año 2024?

En lo que respecta a las justificaciones del estudio, la presente investigación se sustenta teóricamente en referencias y teorías pertinentes al análisis de las variables en estudio, con el objetivo de examinar el grado de relación entre las variables "Aplicación WhatsApp" y "comunicación asertiva". Este estudio reviste importancia al proporcionarnos una comprensión de los elementos necesarios para promover una comunicación asertiva al utilizar WhatsApp como medio de interacción. Este conocimiento será fundamental para ofrecer orientación tanto a docentes como a alumnos, ayudándoles a reconocer la relevancia de desarrollar y perfeccionar sus habilidades y aptitudes con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la institución educativa.

De igual manera, desde una perspectiva práctica, los resultados de la investigación serán de gran utilidad para determinar la correlación entre las variables en cuestión. Estos hallazgos podrán ser evaluados por los docentes de la institución, lo que les permitirá mejorar o ajustar las estrategias actuales de uso de WhatsApp como herramienta para una comunicación asertiva con los estudiantes. El propósito final es alcanzar las competencias deseadas mediante una comunicación más efectiva y significativa

Desde un punto de vista metodológico, esta investigación se justifica al proponer y diseñar una encuesta para recopilar datos, y utilizar un cuestionario como

instrumento de investigación validado para obtener resultados precisos y fiables. Además, el uso de esta metodología será altamente relevante y beneficioso para promover futuras investigaciones sobre las variables estudiadas.

Finalmente, desde una perspectiva social y en beneficio de toda la comunidad estudiantil, esta investigación tendrá un impacto positivo al mejorar la comunicación entre estudiantes y docentes, lo que contribuirá a crear un entorno de aprendizaje favorable. Esto permitirá que los estudiantes se sientan seguros y en confianza tanto con sus profesores como con sus compañeros de clase; además, ayudará a fortalecer la relación entre la escuela y los padres de familia, y promueve la construcción de lazos de respeto que son fundamentales para el desarrollo integral de los estudiantes.

En tanto, se formuló como objetivo general “Determinar el nivel de relación entre aplicación WhatsApp y comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria Fidel Oyola Romero - Tumbes, 2024”; asimismo, se plantearon tres objetivos específicos: a) medir la percepción de la WhatsApp en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero - Tumbes, 2024; b) medir la percepción de la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero - Tumbes, 2024; c) establecer la relación entre entorno motivador de WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero - Tumbes, 2024; d) definir la relación entre construcción del conocimiento en WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución educativa “Fidel Oyola Romero” - Tumbes, 2024; e) Determinar la relación entre el pensamiento crítico en WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de la institución educativa “Fidel Oyola Romero” - Tumbes, 2023.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Bases teóricas

Variable 1: WhatsApp

Las fundamentaciones teóricas en el proyecto de investigación se respaldan en constructos teóricos o investigaciones previas que guardan relación con las variables examinadas.

Ahora bien, en relación con la temática, Gómez et al. (2022) definen WhatsApp como una plataforma de mensajería instantánea que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes de texto, audio, imágenes y documentos en tiempo real; esta aplicación, caracterizada por su facilidad de uso y accesibilidad, se ha consolidado como un medio de comunicación esencial en el ámbito personal, académico y profesional

Asimismo, Suárez et al. (2022) la describen como una herramienta tecnológica con funciones que incluyen el envío de mensajes, la creación de grupos, y la posibilidad de compartir archivos multimedia; su popularidad radica en su capacidad para simplificar la comunicación sin importar las barreras geográficas, convirtiéndose en un recurso clave para el intercambio de información y la interacción social.

Igualmente, Rodríguez (2020) menciona que la aplicación WhatsApp facilita el contacto entre individuos, es una aplicación gratuita ampliamente utilizada por diversos usuarios; además, es una plataforma social que posibilita una comunicación eficiente, al permitir el intercambio de información, así como la compartición de contenido multimedia, lo que contribuye a una mayor conexión entre sus usuarios.

Por otro lado, en relación a las funciones de esta app, según el portal oficial de WhatsApp (2022) Inicialmente, esta aplicación se centraba en funciones básicas como el envío y recepción de mensajes; con el tiempo, ha evolucionado para incluir la difusión de servicios que mejoran la comunicación directa entre usuarios, tales como llamadas, videollamadas, transferencia de archivos, entre otros. Entre las principales funciones, según distintos autores se destacan:

La comunicación en tiempo real, dado que WhatsApp permite el intercambio de mensajes de texto, imágenes, videos y audios de manera instantánea, lo que facilita la interacción sincrónica entre usuarios (Gómez et al., 2022).

Asimismo, el aplicativo permite formar grupos de conversación, utilizados tanto en contextos educativos como profesionales para facilitar el aprendizaje colaborativo y la planificación organizacional (Suárez et al., 2022).

Así también, los emojis y otras herramientas en WhatsApp permiten expresar emociones y sentimientos que complementan la comunicación escrita (Daulay & Berutu, 2023).

Y finalmente, WhatsApp es empleado como herramienta pedagógica o soporte educativo para organizar tareas, compartir materiales didácticos y mejorar la comunicación entre docentes y estudiantes (Nascimento, 2023).

Ahora bien, en lo que corresponde a la comunicación en WhatsApp, Ulloa (2022) expresa que la esencia de la comunicación en WhatsApp radica en el envío de mensajes a través de un canal entre un emisor y un receptor. Destaca la importancia de que el mensaje se transmita con claridad para que el proceso sea efectivo. Según sus observaciones, las conversaciones son el medio mediante el cual los seres humanos reflexionan, se expresan y comparten opiniones. Además, añade que, al comunicarnos, establecemos conexiones con el propósito de intercambiar ideas, sentimientos o información con nuestros familiares, amigos o colegas de trabajo. En efecto, la comunicación es la reciprocidad de mensajes entre dos o más personas, genera una conexión cuyo fin es compartir ideas o información.

Mientras que los elementos de la comunicación en WhatsApp, como lo expresa Ulloa (2022) el proceso de comunicación involucra varios elementos cuya participación es fundamental para su desarrollo exitoso; estos elementos incluyen:

- a. Emisor, que es la persona que emite el mensaje.
- b. Receptor, que es el individuo que recibe el mensaje.
- c. Código, que es el conjunto de señales o símbolos que constituyen el mensaje.
- d. Mensaje, que es la información que se desea transmitir.
- e. Canal de comunicación, que es el medio a través del cual se envía el mensaje.
- f. Ruido, que es cualquier interferencia que pueda afectar la comunicación.

- g. Retroalimentación, que es la respuesta proporcionada por el receptor después de recibir el mensaje.
- h. Contexto, que es el entorno sociocultural en el que tiene lugar la comunicación

Ahora bien, en relación con los estilos de comunicación, se enumeran diferentes; el primer es el estilo de comunicación pasiva, Calua (2021), menciona que estas son personas que buscan complacer los deseos de los demás, evitando confrontaciones; además, indica que no se les toma en serio y suelen ser explotadas.

El siguiente estilo es la comunicación pasiva; de acuerdo con Calua (2021), la comunicación pasiva se manifiesta a través del silencio en grupos, lo que dificulta la expresión de opiniones; además, las personas con este estilo suelen cambiar de opinión rápidamente cuando son cuestionadas o simplemente aceptan los comentarios de los demás sin objeción. Estas personas encuentran difícil expresar sus necesidades y tienden a dudar en comunicar sus pensamientos o sentimientos para evitar conflictos.

Asimismo, la comunicación agresiva, según Calua (2021), los signos de la comunicación agresiva incluyen ser los primeros en responder a preguntas, dominar la conversación, no considerar las opiniones o sentimientos de los demás y cuestionar las opiniones del grupo; las personas con este estilo de comunicación suelen expresar sus ideas de manera directa y contundente, muestran facilidad para hablar en público y expresar su opinión sin dificultad.

Por último, el estilo de comunicación asertiva; según Calua (2021), las personas con un estilo de comunicación asertivo defienden sus derechos con consideración y respeto con los demás; también ajustan su discurso al contexto y emplean habilidades sociales efectivas en la comunicación.

Ahora bien, en lo que respecta a WhatsApp en el contexto educativo, según Suárez et al. (2022) destacan que WhatsApp, aunque originalmente diseñado como una aplicación de mensajería instantánea, se ha consolidado como una herramienta pedagógica en todos los niveles educativos; su uso en el ámbito educativo radica en su capacidad para facilitar la comunicación que incluyen tanto a estudiantes como a docentes, ello fomenta el aprendizaje colaborativo, promueve la motivación; además, uno de los aspectos clave del uso de WhatsApp en educación es su

potencial para impulsar una comunicación asertiva entre los participantes, al ofrecer un espacio en el que tanto estudiantes como docentes pueden expresar ideas, opiniones y retroalimentación de manera respetuosa y clara.

Asimismo, Caicedo et al. (2020) expresa que la gestión de la comunicación asertiva, apoyada en herramientas tecnológicas como WhatsApp, puede mejorar las interacciones educativas y sociales, además, el uso de técnicas de comunicación asertiva en plataformas digitales ayuda a evitar estilos de comunicación agresivos o pasivos, ello mejora el proceso de interacción en proyectos educativos y sociales.

Mientras que, Gómez et al. (2022) sostiene que, WhatsApp facilita una comunicación más abierta y reflexiva entre tutores y estudiantes, permite a los estudiantes externalizar pensamientos y emociones de manera respetuosa, un componente clave de la comunicación asertiva.

Al igual que, Escobar y Gómez (2020) consideran que WhatsApp puede ser utilizado para desarrollar habilidades comunicativas tanto orales como escritas en estudiantes, fomentar el asertividad y permite un intercambio respetuoso de ideas en el ámbito educativo.

Finalmente, Vilcarano y Santos (2021) expresan que, WhatsApp es una herramienta eficiente en la gestión pedagógica, para promover una comunicación efectiva y asertiva entre docentes y estudiantes.

En síntesis, WhatsApp, inicialmente concebido como una aplicación de mensajería instantánea, ha evolucionado hasta convertirse en una herramienta pedagógica clave en el ámbito educativo, destacándose especialmente en la promoción de la comunicación asertiva; su capacidad para facilitar el intercambio en tiempo real, la creación de grupos colaborativos y la compartición de recursos multimedia, no solo simplifica la interacción, sino que fomenta el respeto y la claridad en la expresión de ideas, emociones y necesidades.

En cuanto a las dimensiones de la APP WhatsApp, se ha considerado el entorno motivador, construcción del conocimiento y pensamiento crítico.

La primera dimensión se relaciona con el entorno motivador. Según Calua (2021), WhatsApp permite a los estudiantes abordar tareas de manera inmediata y en tiempo real, y facilita respuestas espontáneas que agilizan el aprendizaje mediante interacciones dinámicas, cohesión grupal y un aumento en la motivación, el entorno

motivador está estrechamente vinculado con la comunicación asertiva, ya que fomenta un espacio donde los estudiantes pueden expresar sus ideas, retroalimentar a sus compañeros y resolver dudas de manera directa y respetuosa. estas interacciones motivadas y fluidas fortalecen la confianza en la expresión personal y contribuyen al desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, esenciales en el contexto educativo y colaborativo.

La segunda dimensión se relación con la construcción del conocimiento, de acuerdo con Calua (2021), señala que el uso de WhatsApp contribuye a la construcción del conocimiento al fomentar la activación y la colaboración en el aprendizaje, esto mediante el aprovechamiento de audios, videos y fotos, que funcionan como bancos de recursos educativos adicionales para el intercambio de ideas y contenidos; además, potencia habilidades para la construcción del conocimiento, como la búsqueda, selección y análisis de información lo que permite a los estudiantes explorar y profundizar en material educativo relacionado con los temas abordados en clase; este proceso, al promover la interacción y el intercambio de ideas de manera estructurada y respetuosa, facilita también el desarrollo de la comunicación asertiva, ya que los estudiantes necesitan expresar sus opiniones, formular preguntas y participar activamente en las discusiones, todo ello de forma clara, honesta y respetuosa, lo que refuerza tanto su comprensión crítica como sus habilidades comunicativas.

Como tercera dimensión se consideró el pensamiento crítico. Según Calua (2021), el uso de WhatsApp fomenta la participación de los estudiantes en discusiones sobre diversos temas tratados en clase, ello al promover el análisis y la evaluación de la información, este proceso está estrechamente relacionado con la comunicación asertiva, ya que requiere que los estudiantes compartan sus ideas, opiniones y argumentos de manera clara, respetuosa y fundamentada. al combinar pensamiento crítico y comunicación asertiva, se fortalecen las habilidades para interactuar efectivamente en un entorno colaborativo, lo que favorece tanto el aprendizaje como el intercambio constructivo de ideas.

Variable 2: Comunicación asertiva

En lo que respecta a la segunda variable, Ulloa (2022) explica que la habilidad para comunicarse de manera asertiva es crucial, ya que crea un ambiente positivo donde se valora y considera a los demás, ello promueve una reciprocidad en el trato; al expresar sentimientos, ideas, pensamientos y emociones de manera clara y respetuosa, se fomenta la empatía, lo que contribuye a evitar la indiferencia en las relaciones interpersonales.

Mientras que, Farias (2024) define la comunicación asertiva como un conjunto de técnicas comunicativas diseñadas para transmitir un mensaje de manera efectiva. Además, destaca que este tipo de comunicación no solo se centra en el contenido verbal del mensaje, sino que también considera aspectos como el tono de voz, el ritmo y el lenguaje corporal para reforzar la claridad y la comprensión del mensaje.

Hernández et al. (2020) sostienen que la asertividad es un comportamiento que nos capacita para expresar nuestras opiniones de manera adecuada frente a discrepancias, nos permite comunicar pensamientos y desacuerdos, y defender plenamente posturas; además, señalan que las relaciones interpersonales se vinculan con la comunicación asertiva, ya que facilita compartir con otros individuos preocupaciones, logros y afecto.

Por lo tanto, la comunicación asertiva se refiere a una forma de expresión humana mediante la cual compartimos nuestros sentimientos, emociones, opiniones, puntos de vista, problemas o necesidades de manera clara y directa, sin que esto implique afectar los sentimientos o el respeto hacia los demás.

En cuanto a las características de la comunicación asertiva; Ulloa (2022) refiere que se caracteriza por la forma de expresar los sentimientos, pensamientos y opiniones de forma precisa, apropiada y respetuosa, y se debe tener en cuenta tanto los propios sentimientos como el control de las emociones.

El análisis realizado por Farias (2024) identifica cuatro características fundamentales de la Comunicación Asertiva que la destacan de otros tipos y estilos de comunicación; estas características son las siguientes:

- a) Contacto visual, es fundamental en la comunicación asertiva, donde el emisor mira directamente a los ojos del receptor de manera no intimidante, lo que demuestra interés y sinceridad en su expresión.
- b) La postura corporal, juega un papel importante en la transmisión del mensaje, ya que debe ser coherente con lo que se comunica.
- c) Los gestos, como una sonrisa moderada y mantener las manos abiertas, son características de una comunicación asertiva que enfatizan la claridad y la buena disposición para transmitir información.
- d) La voz adecuada es esencial en la comunicación asertiva; debe ser modulado, claro, fluido y sincero, lo que transmite seguridad y confianza en el mensaje que se comunica.

Ahora bien, al sustentar su importancia, Calua (2021), expresa que la comunicación asertiva en el ámbito social es de suma importancia, ya que favorece el establecimiento y fortalecimiento de relaciones saludables con amigos, familiares y en el ámbito social en general; además, facilita la toma de decisiones en la vida cotidiana y promueve un sentido de bienestar tanto personal como en las interacciones con los demás, lo que contribuye a elevar la autoestima; por último, este enfoque comunicativo es útil para abordar y resolver problemas, conflictos y situaciones de discusión de manera constructiva.

En síntesis, la relevancia de la comunicación asertiva no se limita únicamente a la forma en que expresamos nuestras emociones, sentimientos o pensamientos a los demás, sino que también influye en nuestra conducta y desenvolvimiento en el entorno social.

En lo que respecta a las dimensiones de la comunicación asertiva, se han tomado los propuestos por Bernar et al. (2022), que se componen por elementos visuales, elementos vocales, componentes verbales, principios básicos.

Como primera dimensión, tenemos, elementos vocales, Bernar et al. (2022), expresa que se relaciona con la voz, y se discuten los siguientes: Volumen: Levantar demasiado la voz o gritar puede obstaculizar la comunicación, por lo que es crucial controlar el volumen de la voz para lograr una comunicación efectiva.

Los autores destacan el tono y entonación; en la comunicación asertiva, el tono utilizado al transmitir el mensaje juega un papel crucial, ya que un tono apropiado puede captar el interés del receptor y mejorar la efectividad de la comunicación; Velocidad: el estado emocional del emisor afecta la velocidad con la que se transmite el mensaje; por ejemplo, la ansiedad o la urgencia pueden acelerar el proceso de comunicación, mientras que la tristeza o el miedo pueden disminuir la velocidad y la claridad en la expresión de los pensamientos; por lo tanto, el ritmo de la comunicación juega un papel significativo en la transmisión efectiva de mensajes.

Como segunda dimensión tenemos, los componentes verbales de la comunicación asertiva; según Bernar et al. (2022), la comunicación representa la herramienta esencial que los individuos emplean para intercambiar información y fomentar relaciones interpersonales que se adecuen a diversos entornos sociales; este proceso implica el uso tanto de señales verbales como no verbales, sin embargo se destaca la importancia de compartir un lenguaje común o buscar la utilización de un mismo código para una comunicación efectiva.

Según los autores, los componentes verbales importantes de toda conversación asertiva son: duración del habla y el feed back, estos son fundamentales para sostener el diálogo y demostrar interés en lo que la otra persona expresa.

Y como última dimensión tenemos ; principios básicos de la comunicación asertiva; Bernar et al. (2022), también detallan los siguientes aspectos; respeto por los demás y por uno mismo que se relaciona con tratar a los demás y considerar tanto sus derechos como sus emociones; ser directo que implica expresar pensamientos, ideas y creencias de manera transparente y clara; y por último ser honesto que implica expresar genuinamente los sentimientos y opiniones, pero no implica comunicar cada pensamiento que se tenga.

2.2 Antecedentes

En el contexto internacional, Holly et al. (2023) investigaron el uso de WhatsApp como medio para incrementar el interés en el aprendizaje de los estudiantes; el estudio, de enfoque cuantitativo, empleó encuestas y entrevistas a docentes de una escuela secundaria; los resultados mostraron que el 96% de los docentes consideraron a WhatsApp útil para compartir materiales, pero solo el 40% lo vio como efectivo para aumentar el interés estudiantil, debido a distracciones y problemas de conexión; sin embargo, el 64% destacó la accesibilidad y facilidad para enviar tareas; concluyeron que, WhatsApp es una herramienta valiosa para la educación, pero su eficacia depende de abordar barreras como la conectividad y la concentración de los estudiantes.

Asimismo, ibowo, Mahfud y Widodo (2021) realizaron un estudio cuyo objetivo fue explorar cómo los estudiantes interactúan en línea al utilizar WhatsApp como herramienta de comunicación; el estudio empleó un enfoque cualitativo y descriptivo, analizaron las interacciones de los estudiantes en un grupo de WhatsApp durante un semestre; los investigadores observaron que la plataforma facilitó un intercambio rápido de ideas, preguntas y respuestas, lo que mejoró la comprensión del material de lectura, los estudiantes reportaron sentirse más conectados con sus compañeros y profesores a través de la plataforma, lo que generó un ambiente de aprendizaje colaborativo; se concluye que, WhatsApp es una herramienta útil para fomentar la interacción y el compromiso en clases de lectura académica, al permitir una comunicación fluida y accesible entre estudiantes y docentes, lo que promueve así un entorno de aprendizaje más dinámico y colaborativo.

Por otro lado, Misaghi et al. (2021) realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar el uso de WhatsApp como una herramienta de integración y motivación en la educación a distancia, a través de una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo, se aplicó un cuestionario a 104 estudiantes, utilizaron una escala Likert de cinco niveles para medir la satisfacción con el uso de la herramienta y su impacto en la participación y el rendimiento académico, se mostró que el 77% de los estudiantes se declararon totalmente satisfechos con el uso de WhatsApp; en conclusión, los autores señalaron que WhatsApp es una herramienta efectiva para promover la interacción y el compromiso en entornos de aprendizaje híbrido, lo que a su vez mejora la satisfacción de los estudiantes y su rendimiento académico.

Asimismo, Salman e Imam (2021) evaluaron el impacto de WhatsApp en la adquisición de vocabulario entre estudiantes de secundaria en Ogbomoso, Nigeria; utilizaron un enfoque descriptivo basado en cuestionarios aplicados a 250 estudiantes, investigaron cómo esta plataforma influye en el aprendizaje de vocabulario; los resultados mostraron que el 88% de los participantes percibieron WhatsApp como una herramienta útil para adquirir conocimientos; los autores concluyeron que WhatsApp puede fortalecer la comunicación si se integra adecuadamente en las prácticas educativas, destacan su potencial para mejorar las habilidades de comunicación mediante interacciones dinámicas y accesibles.

Morsidi et al. (2021) exploraron el potencial de WhatsApp para desarrollar habilidades comunicativas en estudiantes de Malasia; utilizaron un enfoque cuantitativo, encuestaron a 400 estudiantes mediante cuestionarios en línea, analizaron la relación entre el uso de WhatsApp y el desarrollo de habilidades de comunicación; los resultados mostraron que el 97.2% de los estudiantes empleaban intensivamente WhatsApp para fines educativos, y el 56% de ellos alcanzaron altos niveles de habilidades comunicativas al utilizar esta plataforma; se identificó una correlación positiva significativa, $r = 0.618$, $p < 0.01$, entre el nivel de uso de WhatsApp y las habilidades de comunicación adquiridas, se concluye que WhatsApp facilita el aprendizaje colaborativo y la comunicación efectiva, y se recomienda su uso en contextos educativos para mejorar habilidades esenciales.

Por otro lado, Hasibuan et al. (2021) realizaron un estudio con el objetivo de investigar la percepción de los estudiantes sobre las habilidades de pensamiento crítico a través de discusiones en línea mediadas por la aplicación WhatsApp; el estudio utilizó un enfoque cualitativo con encuestas y entrevistas para recopilar datos de 31 estudiantes de secundaria; los resultados indicaron que WhatsApp facilitó el desarrollo del pensamiento crítico, la creatividad y la colaboración entre los estudiantes, mientras que el 74,2% afirmó que las discusiones en línea mejoraron su capacidad de análisis. Sin embargo, también se observó que el 32,3% de los estudiantes no se sintió completamente comprometido en las discusiones; se concluye que, WhatsApp es efectivo para promover las habilidades de pensamiento crítico en entornos de aprendizaje, pero señalaron la importancia del papel activo de los docentes para mantener la motivación y el compromiso de los estudiantes.

Hershkovitz (2019) exploró el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación entre estudiantes y docentes fuera del aula, enfocándose en su impacto en la relación estudiante-profesor y el ambiente del aula; utilizó una metodología mixta con encuestas, entrevistas y observación en una universidad; los resultados mostraron que el 70% de los estudiantes percibieron una mejora en la comunicación y el acceso a materiales, mientras que el 40% de los docentes señalaron dificultades debido a las distracciones; se concluye que, WhatsApp puede ser eficaz para mejorar la interacción educativa, pero su implementación debe ser gestionada cuidadosamente para evitar distracciones y garantizar una comunicación asertiva y productiva.

En el escenario nacional, Calua (2021) en su obra de investigación "*Red social WhatsApp para la comunicación asertiva en estudiantes de segundo grado de educación secundaria Institución Educativa Santo Toribio de Mogrovejo-Zaña*", investigación básica, descriptiva y proyectiva; con un diseño no experimental; se aplicó un cuestionario a una muestra de 76 estudiantes de segundo de secundaria; se concluye que, WhatsApp no es considerado una herramienta de aprendizaje en los estudiantes de secundaria de la institución, sin embargo, ante la modalidad de estudio no presencial, su uso ha sido indispensable; asimismo en relación a la comunicación asertiva, no se realiza de la mejor manera debido a que existe desconocimiento sobre los beneficios o ventajas que ésta genera.

Asimismo, Vásquez (2021) en su investigación, "*Uso del WhatsApp y la comunicación en el aprendizaje en estudiantes, 2020*"; la investigación es de tipo exploratorio, correlacional de diseño no experimental, transversal de, cualitativo y descriptivo; se aplicó un censo a una población de 35 alumnos, con una prueba piloto de 20 individuos, se utilizó como técnica la encuesta a través del Google form. el autor concluye que, los estudiantes tendrán una mejor comunicación en su proceso de aprendizaje, si éstos hacen uso correcto de la aplicación WhatsApp, se demuestra la existencia de relación directa entre las variables de estudio; sin embargo, algunos estudiantes consideran que aún no es prudente su incorporación en la educación.

Para Monroy (2021) en su artículo científico "*WhatsApp: herramienta de apoyo docente en el proceso de enseñanza aprendizaje en la educación remota*"; el diseño es no experimental, transeccional y descriptivo; el estudio concluye que, los docentes utilizaron el aplicativo WhatsApp en la modalidad virtual de enseñanza

debido al Covid-19, y se usa actualmente como medio de comunicación y para enviar contenido educativo, además para mantener la relación con los estudiantes y los padres de familia, el estudio refiere también que el uso de la aplicación digital tiene como finalidad llegar a la totalidad de estudiantes por ser una herramienta de fácil acceso y comunicación inmediata con los estudiantes, donde permite el feedback o retroalimentación de clases diarias, de participación y desenvolvimiento en las actividades extra curriculares.

Para Alvarado, et al. (2021). En su investigación "*Comunicación asertiva para mejorar el desarrollo institucional en la unidad educativa Juan Bautista Aguirre*"; El estudio tiene un enfoque cuantitativo, tipo de estudio aplicado - correlacional, de diseño No experimental, de alcance transversal, se aplicó una muestra censal a 72 elementos. los autores definen que, un modelo de comunicación asertivo mejorara el desarrollo institucional en beneficio de toda la comunidad educativa; asimismo, sostiene que un inadecuado empleo de comunicación asertiva puede generar un ambiente o espacio de trabajo incomodo debido a que las autoridades no ofrecen equitativamente oportunidades a petitorios por parte de los docentes, o muchas veces mantiene un trato jerárquico prepotente con los profesores.

De igual forma, Yurivilca (2019) en su investigación "*Hábito a las redes sociales y asertividad en los estudiantes del primero al tercer semestre de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú*"; estudio cuantitativo, con nivel correlacional-explicativo y de tipo investigación básica, de diseño descriptivo correlacional, el instrumento aplicado fue el cuestionario y la técnica de la encuesta, a una muestra de 130 estudiantes. La autora refiere que: los hábitos a las redes sociales no se relacionan significativamente con el nivel de asertividad en los estudiantes; asimismo, no existe relación positiva entre la utilización de las redes sociales y la asertividad de los estudiantes; de igual forma, no existe relación positiva entre las publicaciones en las redes sociales y asertividad de los estudiantes; por último, tampoco existe relación positiva entre la frecuencia de uso de las redes sociales y la asertividad de los estudiantes.

Según Weepiu, et al. (2019) en su artículo científico. "*Uso de whatsapp para mejorar el aprendizaje autónomo en los jóvenes universitarios*". La investigación cuantitativa, de tipo experimental; la autora concluye que para brindar el fortalecimiento a estas estrategias de comunicación, cooperación y elaboración;

WhatsApp actualmente es un recurso relevante en la realización de las actividades académicas, pues permite el fácil acceso e intercambio de comunicación como también de materiales didácticos, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la retroalimentación de su aprendizaje.

Asimismo, en el contexto local, Alama (2021) en su investigación, *“Uso de WhatsApp en la labor pedagógica de docentes de las instituciones educativas del nivel inicial de Tumbes, 2020”*, cuya naturaleza fue cuantitativa, de tipo descriptivo simple, con diseño no experimental, de alcance transversal, prospectiva; se aplicó un cuestionario como instrumento a 27 docentes de dos instituciones educativas de Tumbes; la autora concluye que, las docentes utilizan la aplicación para comunicarse con sus estudiantes; sin embargo aún existe cierto porcentaje de docentes con dificultades para comunicarse acertadamente por medio de WhatsApp.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Métodos

3.1.1 Hipótesis de investigación

H1: Si existe relación entre las variables aplicación WhatsApp y comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria Fidel Oyola Romero. Tumbes, 2023.

H2: No existe relación entre las variables aplicación WhatsApp y comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria Fidel Oyola Romero. Tumbes, 2023.

3.1.2 Definición y operacionalización de las variables

Definición conceptual

Variable 1: WhatsApp. Según Calua (2021) WhatsApp es una plataforma que facilita la comunicación en los estudiantes, su uso trae una serie de beneficios en la educación; asimismo, WhatsApp facilita la socialización del aprendizaje en la que los estudiantes cooperan, colaboran y participan en las actividades propuestas.

Variable 2: Comunicación asertiva. Según Bernar et al. (2022) la comunicación asertiva se define como la habilidad para expresarse tanto verbal como no verbalmente de manera apropiada en diversas situaciones, con el propósito de lograr una comunicación efectiva y aceptable; para lograrlo, se emplean técnicas y enfoques comunicativos adecuados.

Definición operativa:

Tabla 1

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: aplicación WhatsApp	Herramienta clave, que permite la distribución de contenidos y el aprendizaje colaborativo; facilita la interacción mediante recursos modernos, como audios, imágenes, videos, y últimamente inteligencia artificial, ello promueve el aprendizaje y el desarrollo social en un entorno dinámico y accesible.	Entorno motivador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interacción directa ➤ Cohesión grupal ➤ Motivación 	Escala de Likert
		Potencia la construcción del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Activa el aprendizaje ➤ Selección de información ➤ Contenidos de clase 	
		Pensamiento critico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planteamiento de preguntas ➤ Debate ➤ Diálogo 	
Variable2: comunicación asertiva	Es la habilidad de comunicar pensamientos y emociones de forma adecuada, ello al respetar los derechos, perspectivas y posiciones de los demás, lo que promueve interacciones efectivas y respetuosas en diversas situaciones.	Elemento Vocal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Volumen ➤ Tono y entonación ➤ Velocidad 	
		Componentes Verbales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Duración del habla ➤ Retroalimentación ➤ Preguntas 	
		Principios Básicos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respeto ➤ Sinceridad 	

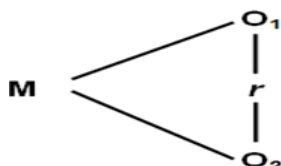
Cuadro operacional de las variables

Fuente. *Elaboración propia*

3.1.3 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación titulada "*WhatsApp como medio de comunicación asertiva en estudiantes de secundaria en la institución educativa Fidel Oyola Romero, Tumbes, 2023*", tuvo una naturaleza básica y se enmarco dentro del enfoque cuantitativo, adopta un tipo de estudio correlacional; en cuanto al enfoque cuantitativo, en relación a ello Hernández et al. (2014) define este enfoque como aquel que emplea la recolección y análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, utiliza la medición y la estadística para identificar patrones de comportamiento en una población; asimismo, Hernández y Mendoza (2018) explican que los estudios de correlación buscan establecer relaciones entre dos o más variables de estudio.

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la aplicación WhatsApp

O₂ = Observación de la comunicación asertiva

r = Relación entre variables O₁ o O₂.

3.1.4 Población censal

De acuerdo con la definición de Moreno (2021), la población se refiere al conjunto de casos, individuos u objetos que comparten características observables en un lugar y momento específicos donde se llevará a cabo la investigación; la población de este estudio estuvo compuesta por 81 estudiantes de ambos sexos del nivel secundario de la institución educativa Fidel Oyola Romero - Tumbes, 2023, por lo cual al tener en cuenta el tamaño, se decidió emplear un censo lo que permitió encuestar a toda la población como como se especifica en el cuadro siguiente,

Tabla 2

Distribución de los estudiantes de nivel secundaria de la institución educativa Fidel Oyola Romero, Tumbes 2023.

Grado	N° por aula
Primero	19
Segundo	18
Tercero	11
Cuarto	19
Quinto	14
Total	81

Fuente: Elaboración propia.

3.1.5 Técnicas e instrumento de recojo de información.

Se llevó a cabo una encuesta presencial, lo que permitió obtener datos con la confidencialidad y objetividad necesarias para el estudio; de acuerdo con Rojas (2011), este tipo de proceso es práctico y se enfoca en la recolección y transformación de información, se ayuda de diferentes instrumentos los cuales

pueden emplear métodos cualitativos, cuantitativos o mixtos, según el objetivo de la investigación.

Para este trabajo, se aplicaron dos cuestionarios como herramientas de recolección de datos, lo que facilitó la evaluación de las variables investigadas; el instrumento que midió la primera variable estuvo constituido por 19 ítems, mientras que el segundo objetivo se conformó por 17 ítems; se empleó una escala tipo Likert que permitió medir las respuestas de acuerdo con los objetivos específicos de cada variable; según Hernández et al. (2014), el cuestionario es el instrumento más utilizado en la recolección de datos, ya que consiste en una serie de preguntas relacionadas con una o más variables relevantes para el estudio.

3.1.6 Procedimiento de recolección de datos

El proceso para la recolección de datos comenzó con el diseño de los cuestionarios que exploraban las dimensiones e indicadores relacionados con el uso de WhatsApp y la comunicación asertiva, estos instrumentos fueron aplicados de manera presencial, lo que permitió la participación anónima de los estudiantes de ciencias de la comunicación en una única ocasión; se estimó que la duración para completar cada cuestionario sería de 40 minutos, además, se proporcionó una explicación detallada sobre el propósito de la herramienta y se ofrecieron orientaciones claras para facilitar la comprensión y respuesta de los ítems.

3.1.7 Métodos de análisis de los datos

Una vez que se recopiló y estructuró la información, se organizó de manera sistemática en una matriz de datos, para el procesamiento y análisis estadístico de los mismos, se utilizaron las versiones más recientes de los programas Excel 2019 y SPSS 27, en primer lugar, se llevó a cabo una prueba piloto en la que el instrumento fue aplicado a un grupo de 16 estudiantes, lo que representó aproximadamente el 20% de la muestra total, a partir de esta prueba, se logró determinar la confiabilidad del instrumento evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

Seguidamente, se procedió al análisis descriptivo de los datos obtenidos, que incluyó la creación de tablas de frecuencia para una representación más clara de las distribuciones, a través de este proceso, se clasificaron las percepciones de los estudiantes en tres categorías: baja, media y alta, con el objetivo de obtener una

visión más precisa de la dispersión de las respuestas en cada una de las variables estudiadas y, de este modo, poder interpretar el comportamiento de estas variables. Además, dado que el tamaño de la muestra superaba los 50 elementos, se aplicó la prueba de normalidad de *Kolmogórov-Smirnov*, cuyos resultados fueron los siguientes: un valor de 0,054 y un valor p de 0.200 para la primera variable, y un valor de 0,098 con un valor p de 0.052 para la segunda, estos resultados sugirieron que los datos seguían una distribución normal, en consecuencia se optó por utilizar una prueba paramétrica para la selección de la prueba de hipótesis, lo que permitió realizar la inferencia estadística correspondiente mediante el coeficiente de correlación de *Rho de Spearman*

3.1.8 Validación y confiabilidad del instrumento

Albarrán et al. (2014) sostienen que es fundamental validar los instrumentos de medición a través de un proceso evaluativo riguroso, llevado a cabo por un grupo de expertos.

Antes de proceder con la aplicación en el contexto de este estudio, los instrumentos utilizados fueron sometidos a un proceso de evaluación y validación mediante un “juicio de expertos”, el cual estuvo conformado por profesionales altamente capacitados en áreas como estadística, metodología de investigación y comunicación, el objetivo principal de este proceso fue asegurar la confiabilidad y validez de los datos obtenidos durante las fases de recopilación y análisis, ello garantizo que los resultados fueran sólidos y pertinentes.

Por otro lado, Posso y Bertheau (2020) afirman que la confiabilidad de un instrumento de investigación se refiere a la capacidad de este para proporcionar resultados consistentes y homogéneos a lo largo de sus diversos ítems, tal como se evalúa a partir de los resultados obtenidos en una prueba piloto.

En este estudio, dicha prueba piloto fue administrada a un grupo de 16 estudiantes, representando el 20% de la muestra total, de acuerdo con el coeficiente alfa de Cronbach, la confiabilidad del instrumento relacionado con el uso de WhatsApp fue de 0.762, mientras que para el ámbito de la comunicación asertiva alcanzó un valor de 0.811, lo que refleja un nivel bueno de consistencia en las mediciones realizadas en ambos aspectos.

Materiales

Para llevar a cabo el proceso investigativo, se empleó una computadora portátil, la cual facilitó la redacción y elaboración del informe final, además, se utilizó un sistema de conexión a internet para la búsqueda exhaustiva de información relevante, lo que permitió acceder a diversas fuentes y bases de datos para respaldar los argumentos del estudio.

En cuanto al análisis de los datos, se recurrió a software estadístico *SPSS*, en su versión 27, y la plataforma *Microsoft Excel 2019*, las cuales resultaron ser primordiales para el desarrollo de las técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales, lo que permitió realizar procedimientos como la tabulación de los datos obtenidos, la construcción de tablas de frecuencias para la visualización de la distribución de respuestas y la aplicación de pruebas estadísticas de correlación, cuyo objetivo fue comprobar y validar las hipótesis planteadas en el estudio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 3

Niveles de la variable uso de WhatsApp

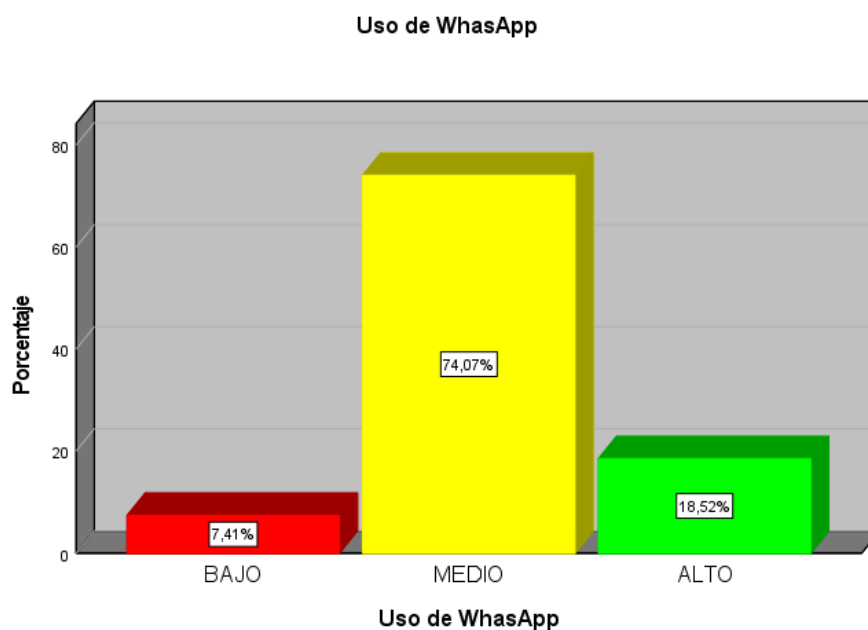
Categoría	WhatsApp	
	f	%
Bajo	6	7,14 %
Medio	60	74,07 %
Alto	15	18,05 %
TOTAL	81	100 %

Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS.

La tabla muestra la distribución porcentual de la variable categorizada en tres niveles, Bajo, Medio y Alto, con respecto al uso de WhatsApp como herramienta de comunicación; el nivel más destacado corresponde a "Medio", el cual abarca el 74,07 % de la muestra; en contraste, el nivel "Bajo" representa solo el 7,14 %, ello refleja una percepción mínima de utilidad o influencia en este contexto. Finalmente, el nivel "Alto" alcanza un 18,05 %, ello indica que una proporción menor pero significativa reconoce su alta efectividad.

Figura 1:

Porcentaje de los niveles de la variable WhatsApp



Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS.

La Figura 1 proyecta una representación gráfica del porcentaje que se ubican en cada uno de los niveles según la percepción de los estudiantes; una gran mayoría considera el uso de WhatsApp como moderadamente efectivo o relevante como herramienta de comunicación

Tabla 4

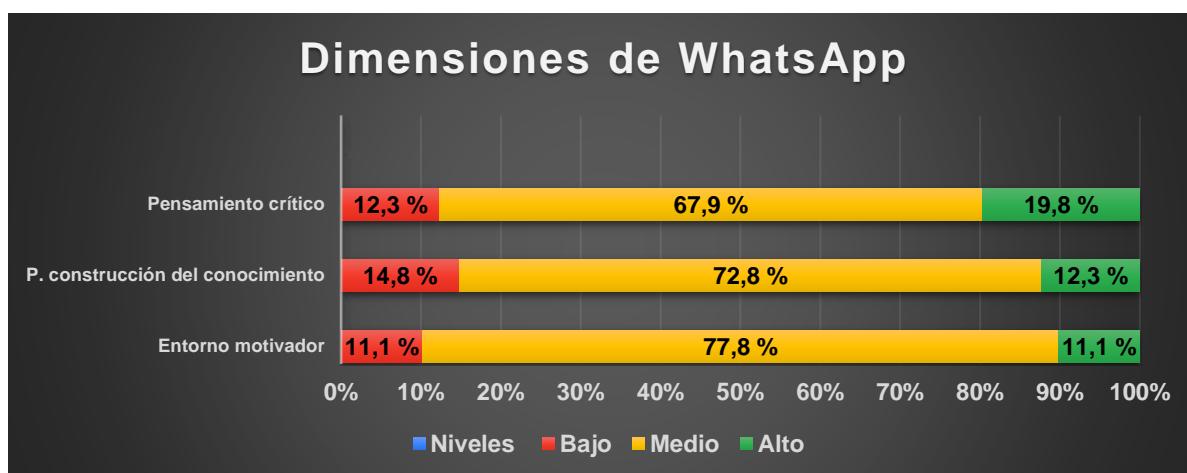
Niveles de las dimensiones variable WhatsApp

Niveles	Entorno motivador		P. construcción del conocimiento		Pensamiento crítico	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	9	11,1 %	12	14,8 %	10	12,3 %
Medio	70	77,8 %	59	72,8 %	55	67,9 %
Alto	9	11,1 %	10	12,3 %	16	19,8 %
Total	81	100 %	81	100 %	81	100 %

Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS.

Figura 2

Niveles de las dimensiones variable WhatsApp



Nota: Datos de la encuesta analizados en Excel.

La tabla 5 y la figura 2 reflejan los niveles de las dimensiones de la variable "WhatsApp", distribuidos en forma ascendentes, lo cual permite profundizar en aspectos específicos de la percepción de los estudiantes sobre esta herramienta comunicativa en el contexto educativo.

En la dimensión "entorno motivador", el 77,8 % de los estudiantes evaluó esta categoría en un nivel medio, lo que sugiere que el uso de WhatsApp genera un

ambiente que fomenta la participación y el interés, aunque con oportunidades de mejora; por otra parte, el 11,1 % la evaluó en un nivel bajo, lo que evidencia ciertos desafíos en términos de motivación; finalmente, un 11,1 % lo valoró en un nivel alto, lo que indica que una minoría percibe un entorno altamente estimulante gracias al uso de esta plataforma.

En cuanto a la dimensión "*potencia la construcción del conocimiento*", el 72,2 % calificó esta dimensión en un nivel medio, ello refleja que la herramienta facilita el aprendizaje y la colaboración, pero no de manera sobresaliente; asimismo, el 14,8 % ubicó esta categoría en un nivel bajo, lo que resalta ciertas dificultades en la percepción de WhatsApp como una herramienta efectiva para la construcción del conocimiento; por último, un 12,9 % de los estudiantes lo evaluó en un nivel alto, lo que indica una experiencia positiva y enriquecedora en su aprendizaje.

Respecto a la dimensión "*pensamiento crítico*", el 67,7 % de los estudiantes lo valoró en un nivel medio, ello indica que WhatsApp apoya el análisis crítico y el debate moderadamente bien; por otro lado, el 19,4 % lo evaluó en un nivel bajo, lo que señala que un grupo significativo percibe limitaciones en su capacidad para fomentar el pensamiento crítico; finalmente, el 12,9 % lo calificó en un nivel alto, lo que proyecta que algunos estudiantes encuentran en WhatsApp un espacio para el desarrollo de habilidades críticas.

En general, los hallazgos muestran una percepción mayoritariamente favorable hacia el uso de WhatsApp en entornos educativos, aunque con áreas donde se identifican retos y oportunidades de mejora.

Tabla 5

Niveles de la variable comunicación asertiva.

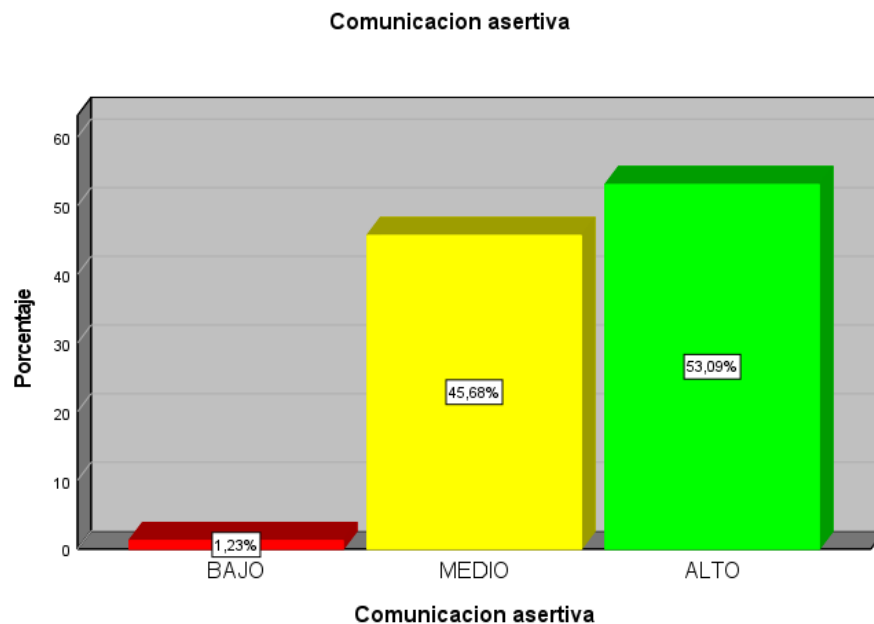
Categoría	Comunicación asertiva	
	f	%
Bajo	1	1,2 %
Medio	37	45,7 %
Alto	43	53,1 %
TOTAL	81	100%

Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS.

La tabla muestra la distribución de la variable comunicación asertiva en tres categorías, bajo, medio y alto, en ella se observa que el nivel "alto" tiene el mayor porcentaje con un 53,1 % representadas por 43 personas; seguido del nivel "medio" con un 45,7 % representados por 37 personas; y finalmente el nivel "bajo" es el menos representativo, con solo un 1,2 % conformado por 1 persona; esto permite identificar que la mayoría de los encuestados perciben una habilidad alta en cuanto a la comunicación asertiva.

Figura 3:

Porcentaje de los niveles de la comunicación asertiva.



Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS.

El gráfico ilustra la proporción de los niveles de comunicación asertiva, el nivel medio es el más alto, representado con un bloque amarillo que ocupa la mayor parte del gráfico.

Tabla 6

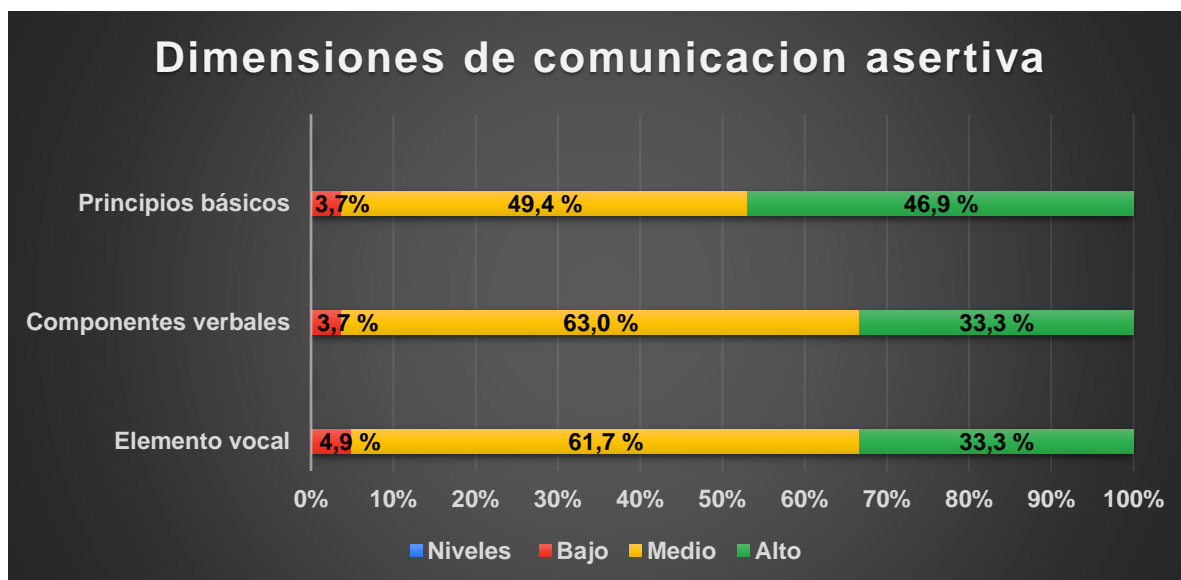
Niveles de las dimensiones de la variable comunicación asertiva

Niveles	Elemento vocal		Componentes verbales		Principios básicos	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	4,9 %	3	3,7 %	3	3,7 %
Medio	50	61,7 %	51	63,0 %	40	49,4 %
Alto	27	33,3 %	27	33,3 %	38	46,9 %
Total	81	100 %	81	100 %	81	100 %

Nota: Datos de la encuesta analizados en SPSS.

Figura 4:

Niveles de las dimensiones de la variable comunicación asertiva



Nota: Datos de la encuesta analizados en Excel.

La tabla 7 y la figura 4 presentan los niveles de las dimensiones de la variable "comunicación asertiva", distribuidas en categorías ascendentes, lo cual permite profundizar en aspectos específicos que reflejan cómo los estudiantes perciben y aplican la comunicación asertiva en diferentes contextos.

Respecto a la dimensión "elemento vocal", el 61,7 % de los estudiantes la evaluaron en un nivel medio, lo que indica que la modulación de la voz, entonación y velocidad del habla son consideradas adecuadas, pero sin destacar significativamente; un 33,3 % ubicó esta dimensión en un nivel alto, lo que refleja que un tercio de los

estudiantes percibe su manejo vocal como una fortaleza clara en su comunicación; sin embargo, solo un 4,9 % la clasificó en un nivel bajo, lo que evidencia que pocos estudiantes enfrentan problemas graves en este aspecto.

En cuanto a la dimensión "*componentes verbales*", el 53,1 % de los estudiantes la calificaron en un nivel medio, lo que sugiere que las habilidades relacionadas con la duración del habla, retroalimentación y formulación de preguntas son aceptables, pero no excepcionales; además, el 33,3 % la valoró en un nivel alto, lo que muestra que una proporción significativa se siente confiada en su capacidad para comunicarse verbalmente; finalmente, el 13,6 % la evaluó en un nivel bajo, ello señala posibles deficiencias en su interacción verbal.

Por último, la dimensión "*principios básicos*" fue evaluada en un nivel medio por el 46,9 % de los estudiantes, ello indica que la mayoría percibe sus habilidades en respeto, honestidad y comunicación directa como adecuadas, aunque no sobresalientes; asimismo, el 46,9 % la calificó en un nivel alto, lo que demuestra que casi la mitad de los encuestados considera que posee una comunicación asertiva muy sólida en términos de valores fundamentales; solo el 6,2 % ubicó esta dimensión en un nivel bajo, lo que refleja que pocos estudiantes enfrentan problemas significativos en este ámbito.

En resumen, los resultados muestran un predominio de percepciones positivas en todas las dimensiones de la comunicación asertiva, con un énfasis particular en el desarrollo del elemento vocal y los principios básicos; sin embargo, existen áreas de mejora, especialmente en los elementos visuales y los componentes verbales, para asegurar una comunicación asertiva más completa y efectiva.

Resultados inferenciales:

En la etapa inicial del proceso de análisis inferencial, se llevó a cabo una evaluación de normalidad con el propósito de determinar si las variables en estudio presentaban una distribución conforme al modelo normal, este procedimiento revistió una importancia crucial ya que los resultados de dicha evaluación permitieron establecer si el análisis estadístico subsiguiente debía orientarse hacia la aplicación de pruebas de tipo paramétrico o por el contrario hacia métodos no paramétricos; los resultados obtenidos de la prueba *kolmogórov-smirnov* indicaron que ambas variables bajo análisis cumplieron con los supuestos de una distribución normal, tal como se detalló de manera específica en la tabla presentada.

Tabla 7

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
WhatsApp	,066	81	,200
Comunicación asertiva	,115	81	,010

Nota: Datos analizados en SPSS.

La tabla mostró que el valor de significancia obtenido, también conocido como *p-valor*, fue de 0.200 para la primera variable y de 0.010 para la segunda, lo que permitió concluir que las variables analizadas presentaron una distribución no normal, con base en estos resultados, se decidió emplear pruebas no paramétricas para evaluar la correlación entre las variables y sus respectivas dimensiones; en este contexto, se seleccionó el coeficiente de correlación de *Rho de Spearman* como el método estadístico más adecuado para analizar las relaciones existentes entre dichas variables y sus componentes.

Contrastación del objetivo e hipótesis general:

Tabla 8

Correlación de las variables WhatsApp y comunicación asertiva

Correlaciones: de Rho de Spearman

		WhatsApp	comunicación asertiva
WhatsApp	Coefficiente de correlación	1	,444**
	Sig,		,001
	N	81	81
Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	,444**	1
	Sig,	,001	
	N	81	81

Nota: Datos obtenidos de la correlación estadística en SPSS.

Los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Rho de Spearman indican una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de WhatsApp y la comunicación asertiva, con un coeficiente de correlación de $r = 0.444$ y un nivel de significancia bilateral $p < 0.001$, este valor indica una correlación positiva moderada entre ambas variables, lo que implica que a medida que el uso de WhatsApp aumenta en su efectividad o frecuencia, también se observa un incremento en los niveles de comunicación asertiva entre los participantes.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Tabla 9

Correlación entre entorno motivador y la comunicación asertiva

Correlaciones: de Rho de Spearman

		Entorno motivador	Comunicación asertiva
	Coeficiente de correlación	1	,317**
Entorno motivador	Sig,		,004
	N	81	81
	Coeficiente de correlación	,317**	1
Comunicación asertiva	Sig,	,004	
	N	81	81

Nota: Datos obtenidos de la correlación estadística en SPSS.

Los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman muestran una relación positiva débil entre el entorno motivador en WhatsApp y la comunicación asertiva, con un coeficiente de correlación de $r=0.317$ y un nivel de significancia $p=0.004$, este resultado indica que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo correspondiente.

Estos hallazgos sugieren que un entorno motivador tiene una asociación leve pero relevante con el desarrollo de la comunicación asertiva, en términos interpretativos esto implica que un entorno que fomenta la interacción directa, la cohesión grupal y la motivación puede contribuir, aunque de manera modesta, al fortalecimiento de habilidades comunicativas asertivas; este vínculo resalta la importancia de considerar el entorno motivacional como un factor que influye, aunque de forma limitada, en las dinámicas de comunicación efectiva en los contextos evaluados.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Tabla 10

Correlación construcción del conocimiento y la comunicación asertiva

Correlaciones: de Rho de Spearman

		Construcción del conocimiento	Comunicación asertiva
Construcción del conocimiento	Coeficiente de correlación	1	,386**
	Sig,		,00
	N	81	81
Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	,386**	1
	Sig,	,001	
	N	81	81

Nota: Datos obtenidos de la correlación estadística en SPSS.

Los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman indican una relación positiva débil entre la construcción del conocimiento en WhatsApp y la comunicación asertiva, con un coeficiente de correlación de $r=0.386$ y un nivel de significancia $p=0.001$; este valor sugiere que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo planteada.

En términos interpretativos, la construcción del conocimiento en WhatsApp está asociada con niveles de comunicación asertiva, esto implica que cuando los procesos educativos o de aprendizaje fomentan la selección de información, contenidos relevantes y una participación activa, pueden contribuir a mejorar las habilidades comunicativas asertivas, estos resultados subrayan la necesidad de promover estrategias de aprendizaje que integren tanto el desarrollo del conocimiento como la comunicación efectiva en los contextos evaluados.

Contrastación de la hipótesis específica 5

Tabla 11

Correlación entre pensamiento crítico y la comunicación asertiva

Correlaciones: de Rho de Spearman

		Pensamiento crítico	Comunicación asertiva
	Coeficiente de correlación	1	,397**
Pensamiento crítico	Sig,		,002
	N	81	81
	Coeficiente de correlación	,397**	1
Comunicación asertiva	Sig,	,002	
	N	81	81

Nota: Datos obtenidos de la correlación estadística en SPSS.

Con base en los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido, se encontró una relación positiva moderada entre el pensamiento crítico y la comunicación asertiva, con un valor de $r=0.397$; este coeficiente refleja que ambas variables tienen una relación significativa, respaldada por un $p=0.001$, lo cual indica un nivel alto de significancia estadística, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo planteada en este contexto.

Estos hallazgos confirman que el pensamiento crítico en WhatsApp y la comunicación asertiva están relacionados, lo que respalda la hipótesis específica correspondiente, en términos interpretativos, esto sugiere que a medida que los niveles de pensamiento crítico al usar WhatsApp se desarrollan o fortalecen, los niveles de comunicación asertiva también tienden a incrementarse de manera proporcional.

4.2 Discusión

En cuanto al objetivo general de esta investigación, se buscó “*Determinar el nivel de relación entre aplicación WhatsApp y comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria Fidel Oyola Romero - Tumbes, 2023*”. Desde una perspectiva teórica, según Calua (2021) la conexión entre WhatsApp y la comunicación asertiva se fundamenta en la capacidad de esta plataforma para facilitar un intercambio de ideas de forma clara y respetuosa; la comunicación asertiva se entiende como la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera directa y honesta sin desmerecer a los demás; y en el ámbito educativo, el uso de WhatsApp puede ser un factor clave para mejorar la comunicación asertiva entre los estudiantes, ya que proporciona un espacio donde pueden compartir sus opiniones y abordar conflictos de manera efectiva.

En relación con ello, los resultados obtenidos proyectan un coeficiente de correlación de $r = 0.444$ y un nivel de significancia bilateral $p < 0.001$, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables; este hallazgo sugiere que el uso de WhatsApp, bajo un enfoque responsable, no solo se alinea con los principios de la comunicación asertiva, sino que también refuerza la idea de que su implementación en el entorno escolar puede ser beneficiosa para el desarrollo de habilidades comunicativas entre los estudiantes, esto invita a una reflexión más profunda sobre cómo las herramientas digitales pueden influir en la dinámica comunicativa en el contexto educativo.

Los resultados reportados, son consistente con los establecidos por Vásquez (2021), quien también encontró una relación positiva moderada de $0,517$, entre el uso de herramientas tecnológicas como WhatsApp y la mejora en las habilidades de comunicación asertiva, se señala que estas plataformas, cuando son empleadas de manera orientada y planificada, pueden fomentar la interacción, la comunicación asertiva y la construcción de entornos colaborativos; en este sentido, los datos obtenidos en el presente estudio refuerzan la idea de que WhatsApp no solo es un canal de comunicación, sino también un medio que promueve la interacción efectiva entre estudiantes y profesores, cuando se implementan de forma positiva, estratégica, organizada y sobre todo responsable.

Asimismo, se alinean con estudios como el de Morsidi et al. (2021), quienes encontraron una correlación significativa de 0.618 , $p < 0.01$ entre el uso de WhatsApp y el desarrollo de habilidades comunicativas en estudiantes de Malasia. Ambos estudios coinciden en destacar que esta plataforma puede fomentar la interacción efectiva y el aprendizaje colaborativo, lo que fortaleció las competencias comunicativas en contextos educativos.

No obstante, el estudio de Grados (2020) revela una correlación inversa moderada de $-0,437$ entre el uso de redes sociales y las habilidades sociales, entre ellas la comunicación asertiva, ello indica que el uso inadecuado frecuentemente de estas plataformas puede afectar negativamente el desarrollo de habilidades como el asertividad; este hallazgo afirma que, el uso irresponsable de redes sociales, como WhatsApp, puede tener efectos adversos en las competencias sociales y la comunicación asertiva de los estudiantes; por lo tanto, es fundamental educar a los estudiantes sobre el uso responsable de estas plataformas para fortalecer sus habilidades comunicativas y sociales, lo que subraya la importancia de una orientación adecuada en el uso de tecnologías digitales.

En conclusión, evidencian una correlación positiva moderada entre las variables, lo que coincide con los hallazgos de Vásquez (2021) y refuerza la idea de que el uso planificado de esta herramienta tecnológica puede fomentar interacciones efectivas y habilidades comunicativas en el ámbito escolar; sin embargo, en línea con Grados (2020), se subraya la necesidad de un enfoque responsable y orientado para evitar efectos negativos en las competencias sociales.

En cuanto al primer objetivo específico, que buscaron “*medir la percepción de WhatsApp en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero - Tumbes, 2023*”, se puede realizar la siguiente interpretación de los resultados obtenidos.

Desde una perspectiva teórica, según Calua (2021), WhatsApp se presenta como una plataforma que no solo facilita la comunicación entre estudiantes, sino que también aporta beneficios significativos en el ámbito educativo; su uso promueve la socialización del aprendizaje, lo que permite que los estudiantes cooperen, colaboren y participen activamente en las actividades propuestas; esto sugiere que WhatsApp puede ser un recurso valioso para fomentar un entorno de aprendizaje

más dinámico y participativo, sin embargo se debe promover una comunicación bajo un enfoque de respeto.

En relación con los resultados obtenidos sobre el “*uso de WhatsApp*” como herramienta de comunicación en los estudiantes de la I.E Fidel Oyola Romero, se observa que la mayoría de ellos lo pondera en nivel "Medio" con un 74,1%, ello indica que la mayoría de los estudiantes reconoce la utilidad de WhatsApp en su proceso educativo, aunque no lo consideran excepcionalmente efectivo; en contraste, el nivel "Alto" alcanza un 21% de consideración como una herramienta altamente efectiva; mientras que, el nivel "Bajo" representa solo el 4,9% considerándolo como deficiente.

Estos resultados reflejan una percepción general positiva hacia WhatsApp, aunque también destacan la necesidad de optimizar su uso para maximizar su impacto en el aprendizaje; al comparar estos hallazgos con los de Calua (2021), se puede observar que el autor reporta porcentajes que guardan semejanza, por ejemplo el autor encuentra que el 66,7% de los estudiantes de la I.E. “*Santo Toribio de Mogrovejo-Zaña*” califica el uso de WhatsApp como de nivel “medio” lo que implica que, aunque reconocen su valor como herramienta de comunicación no la consideran como una herramienta óptima; asimismo, un 25,6% considera que su uso como eficiente, permitiéndoles comunicar y compartir conocimientos con sus compañeros; sin embargo, se reporta un 7,7% de los estudiantes indican que el uso de WhatsApp es deficiente.

En síntesis, los resultados obtenidos sobre el uso de WhatsApp en los estudiantes de la I.E. Fidel Oyola Romero reflejan una predominancia del nivel "medio" lo que coincide con los hallazgos de Calua (2021); esto sugiere una percepción general positiva hacia WhatsApp como herramienta educativa, aunque persisten áreas de mejora para maximizar su efectividad en el aprendizaje colaborativo y la comunicación escolar.

En cuanto al segundo objetivo específico, que busca “*medir la percepción de la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero - Tumbes, 2023*”, se puede realizar la siguiente interpretación académica de los resultados obtenidos.

Desde una perspectiva teórica, Según Bernar et al. (2022) la comunicación asertiva puede entenderse como la habilidad que permite a los individuos expresar

pensamientos, emociones y necesidades de forma adecuada y contextualizada, tanto a través de canales verbales como no verbales, con el objetivo de facilitar una interacción efectiva, respetuosa y mutuamente aceptable; ello implica no solo la claridad en la transmisión de mensajes, sino también la capacidad de escuchar activamente y considerar las perspectivas del interlocutor, lo que genera un intercambio equilibrado y respetuoso.

En correspondencia con los resultados obtenidos, se identifica que el nivel predominante de percepción de comunicación asertiva en los estudiantes de la I.E. Fidel Oyola Romero es "medio", con un 67,9%, seguido del nivel "alto" con un 28,4%, y un nivel "bajo" lo que representa solo el 3,7%: ello sugiere que, aunque una mayoría de estudiantes percibe tener una habilidad moderada en comunicación asertiva, existe un segmento que destaca su potencial para generar interacciones positivas; sin embargo, se manifiesta la necesidad de estrategias dirigidas a fortalecer las habilidades de comunicación asertiva en aquellos estudiantes que presentan debilidades.

Al comparar estos resultados con los de Calua (2021) en la I.E. Santo Toribio de Mogrovejo, se observa que el nivel "regular" también predomina con un 75,6%, aunque en este caso el nivel "eficiente" representa solo un 14,1% y el nivel "deficiente" alcanza un 10,3%. Estos datos muestran ciertas similitudes, especialmente en el predominio del nivel intermedio, pero también diferencias marcadas en los niveles "alto" y "bajo", donde la I.E. Fidel Oyola Romero reporta un mayor porcentaje en el nivel "alto" y un menor porcentaje en el nivel "bajo" en comparación con la I.E. Santo Toribio de Mogrovejo.

Al comparar estos resultados con los obtenidos por Carbajal (2022) en estudiantes, se observa que el nivel "regular" también predomina con un 55,81%, seguido por el nivel "eficiente" con un 38,37% y el nivel "deficiente" con un 5,81%; se evidencia que, aunque en ambos estudios predomina el nivel intermedio, el estudio reportado por Carbajal presentan un porcentaje más alto en el nivel "eficiente" con 38,37% frente al 28,4% reportado en este estudio; y un porcentaje ligeramente mayor en el nivel "deficiente" con un 5,81% frente al 3,7%.

En conclusión, los resultados obtenidos reflejan que la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E. Fidel Oyola Romero predomina en el nivel "medio", similar a lo reportado por Calua (2021) y Carbajal (2022), lo que

evidencia una tendencia generalizada en contextos educativos; Sin embargo, se destaca la necesidad de estrategias específicas para optimizar este tipo de habilidades en los entornos educativos.

En relación con el tercer objetivo específico, que busca “*definir la relación entre el entorno motivador en WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa ‘Fidel Oyola Romero’ - Tumbes, 2023*”, se ha llevado a cabo una discusión que se enriquece con las contribuciones de diversos autores.

Desde una perspectiva teórica, Calua (2021) sostiene que WhatsApp ofrece un entorno motivador en que los estudiantes tiene la oportunidad de abordar sus tareas de manera inmediata y en tiempo real, lo que facilita respuestas espontáneas que no solo aceleran el proceso de aprendizaje, sino que también fomentan la comunicación asertiva, esto se logra a través de interacciones dinámicas, el fortalecimiento de la cohesión grupal y un aumento en la motivación de los participantes.

En relación con los hallazgos obtenidos, se evidencia una correlación positiva débil pero significativa con $r = 0.317$, $p = 0.004$ entre el entorno motivador en WhatsApp y la comunicación asertiva, ello evidencia que, aunque su impacto es limitado, la plataforma puede fomentar habilidades comunicativas asertivas cuando se gestiona adecuadamente. Esto coincide con autores como Calua (2021), quienes destacan la capacidad de WhatsApp para crear entornos dinámicos y cohesionados, pero subraya la necesidad de un enfoque pedagógico estratégico para maximizar su efectividad.

Asimismo, se relaciona con lo mencionado por Ibowo et al. (2021) quienes destacan que WhatsApp fomenta un entorno colaborativo en el que los estudiantes se sienten más conectados con sus compañeros y profesores, las interacciones rápidas y fluidas que facilitan la comprensión y el aprendizaje colaborativo son consistentes con un entorno motivador que también puede promover la comunicación asertiva.

Al igual que Misaghi et al. (2021) quien subrayan que WhatsApp motiva la interacción y el compromiso en entornos de aprendizaje híbrido, es decir semipresenciales, ello mejora la satisfacción y el rendimiento académico; este compromiso motivado podría vincularse con la comunicación asertiva al fomentar un espacio de interacción efectiva y respetuosa.

Ahora bien, en correspondencia con el cuarto objetivo específico, que busca “*definir la relación entre la construcción del conocimiento en WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa ‘Fidel Oyola Romero’ - Tumbes, 2023*”, se ha desarrollado una discusión que se nutre de las aportaciones realizadas por diversos investigadores.

En relación con los hallazgos obtenidos, se evidencia una correlación positiva débil pero significativa con $r = 0.386$, $p = 0.001$ entre la construcción del conocimiento en WhatsApp y la comunicación asertiva, lo que indica que, aunque su impacto es limitado, la plataforma puede contribuir al desarrollo de habilidades comunicativas asertivas al integrarse adecuadamente en procesos educativos que promuevan la interacción activa y el análisis crítico de la información.

Desde una perspectiva teórica, los resultados se alinean con lo expresado con Calua (2021) quien establece que WhatsApp, mediante herramientas integradas en WhatsApp facilita la construcción del conocimiento al potenciar habilidades como la búsqueda, selección y análisis crítico de información, lo que permite a los estudiantes profundizar en su aprendizaje y comprensión conceptual; este entorno también fomenta la comunicación asertiva, al ofrecer un espacio donde las ideas se intercambian de forma clara y respetuosa, lo que refuerza tanto el aprendizaje colaborativo como las habilidades comunicativas esenciales.

Estos hallazgos también se relacionan con el hecho de que, a través de videos, fotos, audios y, en la actualidad, mediante la inteligencia artificial integrada en WhatsApp los estudiantes pueden no solo acceder a contenidos educativos enriquecidos, sino también construir conocimiento de manera interactiva, este enfoque potencia tanto el análisis crítico como la capacidad de expresar ideas de forma asertiva, lo que consolida un entorno educativo dinámico que promueve la construcción del conocimiento y una comunicación efectiva.

Ahora bien, en correspondencia con el quinto objetivo específico, que busca “*determinar la relación entre el pensamiento crítico en WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de la institución educativa ‘Fidel Oyola Romero’ - Tumbes, 2023*”, se ha desarrollado una discusión fundamentada en las valiosas contribuciones de diversos investigadores.

Con base en los resultados obtenidos, se identificó una correlación positiva moderada con $r = 0.397$, $p = 0.001$ entre el pensamiento crítico en WhatsApp y la

comunicación asertiva; de este modo, WhatsApp se configura como una herramienta que, al fomentar la reflexión analítica y la participación activa de los estudiantes, genera espacios que promueven una comunicación clara, respetuosa y estructurada, lo que potencia tanto el aprendizaje crítico como la interacción efectiva en entornos educativos.

Desde una perspectiva teórica, Calua (2021) sostiene que WhatsApp fomenta la participación en discusiones académicas, lo que fortalece el pensamiento crítico al permitir a los estudiantes evaluar y argumentar sobre información relevante, esto genera un entorno que promueve la comunicación asertiva, lo que facilita un intercambio respetuoso y estructurado de ideas, esencial para el aprendizaje colaborativo y el desarrollo de habilidades analíticas y comunicativas en entornos educativos.

En conclusión hallazgos obtenidos en el presente estudio, que evidencian cómo WhatsApp promueven el desarrollo del pensamiento crítico y la comunicación asertiva, encuentran una fuerte relación con lo expuesto por Hasibuan et al. (2021); estos autores destacan que el uso de WhatsApp fomenta la reflexión profunda y la creatividad a través de discusiones en línea, lo que permite a los estudiantes analizar ideas de manera crítica, de manera similar, en este estudio se observó que la plataforma facilita el análisis y la argumentación estructurada, lo que potencia tanto el pensamiento crítico como las habilidades comunicativas esenciales.

Finalmente, desde un contexto general, la investigación ha demostrado que WhatsApp cuando se utiliza de manera responsable, puede potenciar las habilidades comunicativas y fomentar un entorno de aprendizaje colaborativo. Sin embargo, es crucial implementar estrategias que optimicen su efectividad y promuevan la comunicación asertiva; además, se resalta la importancia de educar a los estudiantes sobre el uso responsable de estas herramientas digitales para evitar efectos adversos en sus competencias sociales.

V. CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

Se identificó una correlación positiva moderada y significativa entre el uso de WhatsApp y la comunicación asertiva, $r = 0.444$; $p < 0.001$; esto indica que un uso efectivo y responsable de WhatsApp contribuye al fortalecimiento de las habilidades de comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria.

La percepción general del uso de WhatsApp fue evaluada en su mayoría en un nivel medio con un valor de 74.07 %, lo que refleja una evaluación moderada de su efectividad como herramienta de comunicación; se señalan oportunidades de mejora para optimizar su implementación en contextos educativos.

En cuanto a la percepción de la comunicación asertiva, la mayoría de los estudiantes representados en un 53.68 % la valoró en un nivel alto, con fortalezas específicas en los principios básicos como respeto, honestidad y comunicación directa, aunque con áreas de mejora en los componentes verbales y visuales.

En relación con el entorno motivador de WhatsApp, se encontró una correlación positiva débil pero significativa con la comunicación asertiva, $r = 0.317$; $p = 0.004$; los hallazgos sugieren que la interacción y la cohesión grupal promovidas por la plataforma tienen una influencia limitada pero relevante en el desarrollo de habilidades asertivas.

Se identificó una correlación positiva débil pero significativa entre la construcción del conocimiento en WhatsApp y la comunicación asertiva, $r = 0.386$; $p = 0.001$; esto indica que la dimensión construcción del conocimiento en la plataforma pueden contribuir al desarrollo de habilidades comunicativas asertivas, aunque de forma limitada.

Se encontró una correlación positiva moderada y significativa entre el pensamiento crítico en WhatsApp y la comunicación asertiva, $r = 0.397$; $p = 0.001$; este hallazgo destaca que el desarrollo del pensamiento crítico mediante el uso de la plataforma está asociado con una mejora proporcional en las habilidades de comunicación asertiva.

VI. RECOMENDACIÓN

Se recomienda implementar talleres educativos dirigidos a estudiantes y docentes, enfocados en el uso efectivo y responsable de esta plataforma, estos deben incluir buenas prácticas de comunicación, como la redacción de mensajes claros, organizados y cortos, y promover interacciones más efectivas y respetuosas dentro de los grupos escolares.

Para mejorar el uso de WhatsApp, se sugiere dinámicas que promuevan la interacción activa en WhatsApp, como la creación de proyectos grupales con tareas asignadas de forma individual; cada estudiante podría investigar una parte del tema y luego compartir sus hallazgos en el grupo para generar una discusión colaborativa.

Para fortalecer la comunicación asertiva, se recomienda dinámicas dentro de WhatsApp que refuercen principios básicos de comunicación, como el respeto, la honestidad y la claridad; ejercicios como simulaciones de situaciones reales pueden ayudar a los estudiantes a desarrollar y aplicar estas habilidades en contextos prácticos y cotidianos, lo que fortalecerá su capacidad para comunicarse de manera asertiva.

Para mejorar la motivación en los estudiantes, se sugiere establecer un sistema de reconocimiento grupal en WhatsApp, donde los docentes o moderadores destaquen la participación activa y los aportes valiosos de los estudiantes, e incluir mensajes de agradecimiento o menciones de logros individuales o grupales, lo que incentivará y promoverá un ambiente positivo de comunicación y la motivación.

Para fomentar el pensamiento crítico, se recomienda utilizar foros temáticos en WhatsApp y la construcción colectiva del conocimiento; los estudiantes pueden investigar previamente sobre un tema específico, compartir sus aportes en el grupo y debatir bajo la moderación del docente.

Para fortalecer el pensamiento crítico, se propone incluir actividades basadas en resolución de problemas, donde los estudiantes trabajen en equipo para encontrar soluciones a desafíos prácticos planteados en los grupos de WhatsApp y la capacidad de expresar ideas de manera clara y argumentada, mientras fomenta la colaboración y la toma de decisiones en equipo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, C., Palomec, J. y Toscano, J. (2013). Distractores que intervienen en el aprendizaje del adolescente en la escuela secundaria. Obtenido de Academia de Ciencias de Morelos, A.C: <http://www.acmor.org.mx/reportescongreso/2013/secundaria/sociales/1008-distractores-que.pdf>
- Acuña, M. (2017,22 de julio). WhatsApp Como Herramienta Educativa. EvirtualPlus.<https://www.evirtualplus.com/whatsapp-como-herramienta-educativa/>.
- Aizenko, D. (2020). Cyberbullying experiences in classmates' WhatsApp discourse, across public and private contexts. *Children and Youth Services Review*, 110. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104814>
- Alama, D (2021). Uso de whatsapp en la labor pedagógica de docentes de las instituciones educativas del nivel inicial de Tumbes, 2020, [Tesis de licenciatura, universidad nacional de tumbes, Perú]. [http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2550/TE SIS%20-%20ALAMA%20ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2550/TE%20SIS%20-%20ALAMA%20ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarado, W. et al. (2021). comunicación asertiva para mejorar el desarrollo institucional en la unidad educativa Juan Bautista Aguirre. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Volumen 5, Número 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.767p.6197
- Baulch, E., Matamoros-Fernández, A., & Johns, A. (2020). Introduction: Ten years of WhatsApp: The role of chat apps in the formation and mobilization of online publics. *First Monday*, 25(12). <https://doi.org/10.5210/fm.v25i12.10412>
- Caicedo, W., Mendoza, L., Navia Álava, J., Masacón, M. R. H., Muñoz Vargas, G. K., & Moreira, R. (2020). Gestión de la comunicación asertiva en la labor extensionista en las instituciones de educación superior. *Zenodo*, 5, 1-16. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.3820466>
- Calduch, R. (2014). Métodos Y Técnicas De Investigación Internacional. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>
- Calua, M. (2021). Red social WhatsApp para la comunicación asertiva en estudiantes de segundo grado de educación secundaria Institución Educativa Santo Toribio de Mogrovejo-Zaña. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79432/Calua_CM-R-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cañas, D. C., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Cao, C. (4 de setiembre del 2018). [Artículo sobre definición de WhatsApp]. La definición. <https://ladeldefinicion.com/whatsapp/>
- Carbajal Pérez, P. F. (2022). Redes sociales y su relación con la comunicación asertiva en los estudiantes de la carrera profesional de ciencias de la comunicación de la Universidad Privada de Tacna. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2805>
- Castañón, R. (2014). Territorio WhatsApp: (lo que de otra forma nunca podrías leer) https://books.google.com.pe/books?id=QqwXBgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_atb&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Cervantes, C. y Alvites-Huamani, C. (2021). WhatsApp como recurso educativo y tecnológico en la educación. *Hamut'ay*, 8 (2), 69-78, <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v8i2.2294>
- Chempén, K. (2017). Influencia del uso de la mensajería WhatsApp sobre la comunicación interpersonal, en los estudiantes del quinto año de secundaria de la IE Manuel Seoane Corrales del distrito de Mi Perú, 2017 [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15526/Chemp%c3%a9n_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chong González, E. (23 de Junio de 2017). Factores que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad. *Redalyc.org*, pp. 91-108.
- Ciberbullying. (s.f). ¿Qué es el Ciberbullying?. <https://www.youtube.com/watch?v=Gu1Qanngpis&list=RDnkPSEUDImzw&index=12>
- Cid, S. (2016). Los tres estilos de comunicación y sus efectos, <https://www.psicologoemadrid.co/estilos-de-comunicacion/>
- Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Volumen 5, Número 6 https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1151p11020
- Coll, F. (13 de octubre, 2020). Estudio transversal. *Economipedia*. Recuperado <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Comunicare (2019). tipos de comunicación: ejemplos y características. <https://www.comunicare.es/tipos-de-comunicacion-ejemplos-y-caracteristicas/>
- Córdova, L. (2020). Comunicación Horizontal: WhatsApp en la educación no presencial. *Especialízate en innovación y emprendimiento*.

<https://herostartup.com/blog/comunicacion-horizontal-whatsapp-en-la-educacion-no-presencial/>

- Cortes, A. (2018). El uso de las redes sociales y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del cuarto grado del nivel secundario de la institución educativa n° 88036 mariano melgar - 2015 [tesis de pregrado, Universidad de santa]. <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3082>
- Daulay, S., & Berutu, H. (2023). Exploring Text Messages by Using Emojis on Indonesian WhatsApp. JALL (Journal of Applied Linguistics and Literacy). <https://doi.org/10.25157/jall.v7i2.10197>
- Escobar Mamani, F., & Gómez Arteta, I. I. (2020). WhatsApp para el desarrollo de habilidades comunicativas orales y escritas en adolescentes peruanos. *Comunicar*, 28, 111-120. <https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=65&articulo=65-2020-10>
- Escobar., F. y Gomes., I. (2020). WhatsApp para el desarrollo de habilidades comunicativas orales y escritas en adolescentes peruanos. *Revista científica de comunicación y educación*. <https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=65&articulo=65-2020-10#Metricas-Articulo>
- Estrada, A. (2016). La comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1483.pdf
- Farias, G. (2024). Comunicación asertiva. Editorial Etecé.
- Gañan, S. (2017). habilidades sociales: los estilos de comunicación en la resolución de conflictos en los docentes del IES Nervión de la localidad de Sevilla. [tesis de grado, Sevilla] https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/81796/174_08365187.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez-Arteta, I., Vera-Vasquez, C., Mamani-Calcina, J., Cardona-Reyes, H., & Villalba-Condori, K. (2022). WhatsApp as a university tutoring resource. *Sustainability*, 14(19), 12304. <https://doi.org/10.3390/su141912304>
- Gómez-Arteta, I., Vera-Vásquez, C., Mamani-Calcina, J., Cardona-Reyes, H., & Villalba-Condori, K. (2022). WhatsApp as a University Tutoring Resource. *Sustainability*, 14(19), 12304. <https://doi.org/10.3390/su141912304>
- Gómez-Arteta, I., Vera-Vásquez, C., Mamani-Calcina, J., Cardona-Reyes, H., & Villalba-Condori, K. (2022). WhatsApp as a University Tutoring Resource. *Sustainability*, 14(19), 12304. <https://doi.org/10.3390/su141912304>
- Grados Saavedra, C. M. (2020). Uso de las redes sociales y su influencia en las habilidades sociales de los estudiantes de la Institución Educativa N° 0096, centro poblado Las Palmas del distrito de La Banda de Shilcayo 2019. [Tesis

de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41553>

- Hasibuan, A., Setyarini, S., & Purnawarman, P. (2021). Students' Voices on the Teaching of Higher Order Thinking Skills Through WhatsApp-mediated EFL Online Discussion. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 546, 14-20. <https://www.atlantis-pess.com/proceedings/conaplin-20/125956095>
- Hernández, C. Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*. Recuperado de <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación científica*. McGraw-Hill Interamericana.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Herskovitz, A., Elhija, M., & Zedan, D. (2019). WhatsApp is the Message: Out-of-Class Communication, Student-Teacher Relationship, and Classroom Environment. *J. Inf. Technol. Educ. Res.*, 18, 73-95. <https://doi.org/10.28945/4183>
- Holly, S., Maulik, B., & Samuel, I. (2023). Use of Whatsapp as A Learning Media to Increase Students' Learning Interest. *Sciencetechno: Journal of Science and Technology*. <https://doi.org/10.55849/sciencetechno.v2i1.57>
- Importancia de la retroalimentación en la educación ¿Cómo damos mentoría en Ingenio Learning?. (s.f). Ingenio Reading. <https://ingenio.edu.pe/blog/retroalimentacion-en-la-educacion/>
- Kashy, G., & Aizenkot, D. (2020). Exposure to cyberbullying in WhatsApp classmates' groups and classroom climate as predictors of students' sense of belonging: A multi-level analysis of elementary, middle and high schools. *44 Children and Youth Services Review*, 108. <https://n9.cl/r9s9q>
- Kola, A. y Sunday, O. (2018). Mobile-Learning (M-Learning) through WhatsApp Messaging, Facebook, and YouTube, Nigeria. *Educat J.* 1,111-121.
- Lescano, H. (2021, 18 abril). El WhatsApp y nuestras emociones. El zonda. <https://www.diarioelzondasj.com.ar/el-whatsapp-y-nuestras-emociones/>
- López, C. (2016). Vigila el WhatsApp, el 80% de los casos de acoso entre menores viene por esta app. *LA VANGUARDIA*. <https://www.lavanguardia.com/vida/20160920/41445774498/whatsapp-acoso-menores.html>.

- Mamami, H. (2019). Uso De Whatsapp En La Comunicación Entre Docentes Y Estudiantes De La Escuela Profesional De Ciencias De La Comunicación De La Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, En El Primer Semestre 2019. [Tesis De Licenciatura]. Universidad Nacional De San Agustín. Arequipa. [Http://Repositorio.Unsa.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unsa/10391/Ccmasahh.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Unsa.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unsa/10391/Ccmasahh.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Mendoza, G. (2019). La comunicación grupal en WhatsApp y el trabajo colaborativo en estudiantes de serie 200 EP. Educación Física UNSCH, Lima 2019 [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. repositorio ucv https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54162/Mendoza_LG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Misaghi, M., Tonioti, E., Batiz, E. C., & Dos Santos, A. J. (2021). WhatsApp as a Tool for Integration and Motivation in Distance Education. *Social Networking*, 10(3), 29-43. <https://doi.org/10.4236/sn.2021.103003>
- Monroy, G. et al. (2021). WhatsApp: herramienta de apoyo docente en el proceso de enseñanza aprendizaje en la educación remota. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Volumen 5, Número 6 https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1151p11020
- Montilla, Y. (2020). Whatsapp como herramienta educativa en la enseñanza aprendizaje. *Revista Vinculando*. <https://vinculando.org/beta/whatsapp-como-herramienta-educativa-en-la-ensenanza-aprendizaje.html>
- Morsidi, S., Samah, N., Rahman, K., Ashari, Z., Jumaat, N., & Abdullah, A. (2021). WhatsApp and Its Potential to Develop Communication Skills among University Students. *Int. J. Interact. Mob. Technol.*, 15, 57-71. <https://doi.org/10.3991/ijim.v15i23.27243>
- Mosquera, I. (2017, 2 de marzo). El Whatsapp como herramienta educativa. blog Tiching. Recuperado de <https://www.grupo-sm.com/pe/news/el-whatsapp-como-herramienta-educativa>
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008 de <http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion.shtm>
- Nascimento, F. M. de O. (2023). El uso del WhatsApp como herramienta pedagógica en las clases de Español. *Revista MUCIN*. <https://doi.org/10.59333/mucin.e5.9>
- Ortega., Z. (2021). Desarrollo De La Comunicación Asertiva A Través De Una Propuesta Pedagógica Que Integra Las Narrativas De Los Estudiantes Del Colegio José Celestino Mutis De Fusagasugá. Universidad La Gran Colombia. [Tesis De Maestría, Colombia]. [Https://Repository.Ugc.Edu.Co/Bitstream/Handle/11396/7139/Ortega_Zayda_2021.Pdf?Sequence=2&Isallowed=Y](https://Repository.Ugc.Edu.Co/Bitstream/Handle/11396/7139/Ortega_Zayda_2021.Pdf?Sequence=2&Isallowed=Y)

- Ovies, M. (2017,18 de febrero). ¿Es WhatsApp una red social?. Medium. <https://medium.com/@MarioOvies/es-whatsapp-una-red-social-8661cbf8238a>
- Picado, A. Valenzuela, D. Peralta, Y. (2015). Los medios distractores en el aula de clase. *Revista Universidad y Ciencia*. 8(13). pp.51-59
- Prieto-López, Y., & Loo-Ávila, B., (2021). Un acercamiento a la comunicación asertiva y su incidencia en la producción académica y científica de los estudiantes de Metodología de Investigación en la Facultad de Marketing y Comunicación-Universidad ECOTEC. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 549-562. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.910>
- Quispe, J. (2020). Uso del WhatsApp y su influencia en el aprendizaje colaborativo en los estudiantes de la especialidad de gastronomía del CETPRO tarma 2019 [tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres] .repositorio académico USMP https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6636/quispe_ajl.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Rodríguez, D. (2020, junio). Más allá de la mensajería instantánea: WhatsApp como una herramienta de mediación y apoyo en la enseñanza de la Bibliotecología. *Información, cultura y sociedad*. P. 107-126 Recuperado de <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/7391/7062>
- Román, G.P. (2016) Sistemas de comunicación alternativos en tutoría virtual: los grupos de WhatsApp en la docencia universitaria. En: *La Alfabetización multimodal: nuevas formas de leer y escribir en el entorno digital*. Gomez, C.A. (Ed.). Madrid: Editorial Síntesis. 121.
- Rondón, A. (2017). La Influencia Del Uso Excesivo De La Red Social Whatsapp En La Comunicación No Verbal De Los Adolescentes De 5. To Grado De Secundaria De La U.E. “Andina” De La Ciudad De La Paz, Gestión 2015. [tesis de grado, Universidad Mayor De San Andrés. La Paz, Bolivia]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/18654/LA%20INFLUENCIA%20DEL%20USO%20EXCESIVO%20DE%20LA%20RED%20SOCIAL%20WHATSAPP%20EN%20LA%20COMUNICACION%20NO%20VERBAL%20DE%20LOS%20ADOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rueda, K. Espinoza, N. (2019). Adicción Al Celular Y Sus Efectos En El Desempeño Académico De Los Estudiantes De Primer Semestre De La Carrera De Psicología, Unemi. [tesis de licenciatura, Universidad Estatal De Milagro Ecuador]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4760/1/ADICCION%20AL%20CELULAR%20Y%20SUS%20EFECTOS%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20ACADEMICO%20DE%20LOS%20ESTUDIANTES.pdf>
- Saavedra, S. (2020). “la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la unidad educativa Carlos

Palenque de la ciudad de El Alto”. [tesis de licenciatura, Universidad Mayor De San Andres, Bolivia] <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/26903/T-1408.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salman, A., & Imam, M. (2021). Impact of WhatsApp on the Vocabulary Acquisition of Secondary School Students in Ogbomoso, Oyo State, Nigeria. . <https://doi.org/10.53696/27753719.18>

Sangri, M. (2016). ¿Cuáles son sus riesgos? Ciberbullying. <https://www.gob.mx/ciberbullying/articulos/cuales-son-sus-riesgos>

Sixto-García, J., López-García, X., & Gómez de la Fuente, M. C. (2021). La mensajería instantánea como fuente informativa en la comunicación organizacional: WhatsApp Business en México y España. *Comunicacion Y Sociedad*. <https://doi.org/10.32870/CYS.V2021.7679>

Suárez-Lantarón, B., Deocano-Ruíz, Y., García-Perales, N., & Castillo-Reche, I. S. (2022). The educational use of WhatsApp. *Sustainability*, 14(17), 10510. <https://doi.org/10.3390/su141710510>

Suárez-Lantarón, B., Deocano-Ruíz, Y., García-Perales, N., & Castillo-Reche, I. S. (2022). The Educational Use of WhatsApp. *Sustainability*, 14(17), 10510. <https://doi.org/10.3390/su141710510>

Tello, C. (2015). Análisis de distractores Enel proceso de enseñanza-aprendizaje en la metería de química de los estudiantes del segundo año de bachillerato del colegio de bachillerato “Gualaquiza”, año lectivo 2014-2015. [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8887/1/UPS-CT005097.pdf>

Ulloa, M. (2022). “Habilidades sociales y comunicación asertiva, en estudiantes de décimo año de educación general básica, de la U.E. Juan León Mera La Salle”. [tesis de licenciatura, Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35919/1/TESIS%20Mirian%20Ulloa%20%20%284%29-signed-signed-signed-signed%202.pdf>

Vásquez, A. (2021). Uso del WhatsApp y la comunicación en el aprendizaje en estudiantes universitarios de economía de la UCH, 2020. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62332/Vasquez_CA_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, C. A. (2021). Uso del WhatsApp y la comunicación en el aprendizaje en estudiantes universitarios de economía de la UCH, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://hdl.handle.net/20.500.12692/62332>

- Vergara, M. (2016). Aprende a identificar las distracciones. El sistema de estudio más inteligente. Recuperado de <https://escueladelamemoria.com/aprende-identificar-las-distracciones/>
- Vidal, J. (2018). 12 sugerencias para mejorar tu Comunicación Emocional con WhatsApp. Área Humana, investigación, innovación y experiencia en psicología. <https://www.areahumana.es/comunicacion-emocional-en-whatsapp/#Cmo-nos-comunicamos-emocionalmente-en-WhatsApp>
- Vilcarano, L. J. S., & Santos Jiménez, O. C. (2021). El aplicativo “WhatsApp” en la gestión pedagógica del directivo de la Institución Educativa Fernando Carbajal Segura, Lima - 2020. *Gestión Educativa*, 4, 143-165í. <https://doi.org/10.47865/IGOB.VOL4.2021.131>
- Weepiu, M. Collazos, M. (2020). Uso De Whatsapp Para Mejorar El Aprendizaje Autónomo En Los Jóvenes Universitarios. *Educare Et Comunicare*. Vol. 8. Nº1. Pp.78-87. <https://Revistas.Usat.Edu.Pe/Index.Php/Educare/Article/View/396/825>
- WhatsApp. 2022. Funciones. < <https://www.whatsapp.com/features/>
- Wibowo, I. A., Mahfud, M., & Widodo, A. (2021). Exploring Undergraduate Students' Online Interaction in Academic Reading Classroom via WhatsApp Application. *Jadila: Journal of Development and Innovation in Language and Literature Education*, 2(3), 163-173. <https://jadila.yayasancec.or.id/index.php/jadila/article/view/163>
- Yeboah, J., y Ewur, G. D. (2014). The impact of Whatsapp Messenger usage on students performance in Tertiary Institutions in Ghana. *Journal of Education and Practice*, 5(6), 157-164. Recuperado de <http://www.iiste.org/Journals/index.php/JEP/article/view/11241>
- Yurivilca, F. (2019) Hábito a las redes sociales y asertividad en los estudiantes del primero al tercer semestre de la facultad de ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5619/T010_42102163_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

WhatsApp como medio de comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria “Fidel Oyola Romero”, Tumbes, 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología																																						
<p>Principal</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre aplicación WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero? Tumbes, 2024?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre entorno motivador de WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero? Tumbes, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre construcción del conocimiento en WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero? Tumbes, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el pensamiento crítico en WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero; Tumbes, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre los efectos negativos de WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero; Tumbes, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la evaluación del aprendizaje en WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero; Tumbes, 2023?</p>	<p>General</p> <p>Identificar el nivel de relación entre aplicación WhatsApp y comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero. Tumbes, 2023.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer el nivel de relación entre entorno motivador de WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero. Tumbes, 2023?</p> <p>Identificar el nivel de relación entre construcción del conocimiento en WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero. Tumbes, 2023</p> <p>Definir el nivel de relación entre el pensamiento crítico en WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero; Tumbes, 2023</p> <p>Establecer el nivel de relación entre los efectos negativos de WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero; Tumbes, 2023</p> <p>Definir el nivel de relación entre evaluación del aprendizaje de WhatsApp y la comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero; Tumbes, 2023.</p>	<p>General</p> <p>H0: Si existe relación entre aplicación WhatsApp y comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero. Tumbes, 2024.</p> <p>H1: No existe relación entre aplicación WhatsApp y comunicación asertiva en los estudiantes del nivel secundaria de La Institución Educativa Fidel Oyola Romero. Tumbes, 2023.</p>	<p>Variable 1: Aplicación WhatsApp</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Instrumento</th> <th>Ítems</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entorno motivador</td> <td>- Interacción directa - Cohesión grupal - Motivación</td> <td rowspan="3">Cuestionario aplicado a los estudiantes de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero Tumbes 2023.</td> <td>1, 2, 3, 4, 5, 6.</td> <td rowspan="4">Escala Likert</td> </tr> <tr> <td>Potencia la construcción del conocimiento</td> <td>- Activa el aprendizaje - Selección de información - Contenidos de clase</td> <td>7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,</td> </tr> <tr> <td>Pensamiento crítico</td> <td>- Planteamiento de preguntas - Debate - Diálogo -</td> <td>16, 17, 18, 19, 20, 21</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2: Comunicación asertiva</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Instrumento</th> <th>Ítems</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estrategias asertivas</td> <td>- Contacto visual - Distancia corporal - Expresión gestual - Postura y movimiento corporal</td> <td rowspan="4">Cuestionario aplicado a los estudiantes de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero Tumbes 2023.</td> <td>1, 2, 3, 4, 5, 6.</td> <td rowspan="4">Escala Likert</td> </tr> <tr> <td>Estilo asertivo</td> <td>- Volumen - Tono y entonación - velocidad</td> <td>7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18.</td> </tr> <tr> <td>Componentes verbales</td> <td>- duración de habla - retroalimentación - preguntas</td> <td>19, 20, 21, 22, 23, 24.</td> </tr> <tr> <td>Principios básicos</td> <td>- respeto por los demás - Ser directo - Ser honesto</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice	Entorno motivador	- Interacción directa - Cohesión grupal - Motivación	Cuestionario aplicado a los estudiantes de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero Tumbes 2023.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	Escala Likert	Potencia la construcción del conocimiento	- Activa el aprendizaje - Selección de información - Contenidos de clase	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,	Pensamiento crítico	- Planteamiento de preguntas - Debate - Diálogo -	16, 17, 18, 19, 20, 21			22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice	Estrategias asertivas	- Contacto visual - Distancia corporal - Expresión gestual - Postura y movimiento corporal	Cuestionario aplicado a los estudiantes de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero Tumbes 2023.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	Escala Likert	Estilo asertivo	- Volumen - Tono y entonación - velocidad	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18.	Componentes verbales	- duración de habla - retroalimentación - preguntas	19, 20, 21, 22, 23, 24.	Principios básicos	- respeto por los demás - Ser directo - Ser honesto	
Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice																																					
Entorno motivador	- Interacción directa - Cohesión grupal - Motivación	Cuestionario aplicado a los estudiantes de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero Tumbes 2023.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	Escala Likert																																					
Potencia la construcción del conocimiento	- Activa el aprendizaje - Selección de información - Contenidos de clase		7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,																																						
Pensamiento crítico	- Planteamiento de preguntas - Debate - Diálogo -		16, 17, 18, 19, 20, 21																																						
		22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30																																							
Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice																																					
Estrategias asertivas	- Contacto visual - Distancia corporal - Expresión gestual - Postura y movimiento corporal	Cuestionario aplicado a los estudiantes de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero Tumbes 2023.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	Escala Likert																																					
Estilo asertivo	- Volumen - Tono y entonación - velocidad		7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18.																																						
Componentes verbales	- duración de habla - retroalimentación - preguntas		19, 20, 21, 22, 23, 24.																																						
Principios básicos	- respeto por los demás - Ser directo - Ser honesto																																								

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN MUESTRAL	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA																															
<p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p>El estudio tiene un enfoque CUANTITATIVO, tipo de investigación correlacional.</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: El diseño de la investigación es No experimental, de corte transversal; ya que nos permitirá observar el fenómeno en su ambiente natural para luego ser analizado.</p> <p>GRÁFICA</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 10px auto; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">M - O</div> <p>Donde:</p> <p>M : Muestra de unidades de investigación</p> <p>O : Información relevante o de interés que recogemos de la muestra.</p>	<p>Población muestral:</p> <p>La unidad de análisis está conformada por 89 estudiantes de ambos sexos de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero 2023, como se detalla en la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="border-bottom: 1px solid black;">Ciclo</th> <th colspan="2" style="border-bottom: 1px solid black;">Sexo</th> <th rowspan="2" style="border-bottom: 1px solid black;">N° de</th> </tr> <tr> <th>M</th> <th>F</th> <th>Estudiantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1ro</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2do</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3ro</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4to</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5to</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ciclo	Sexo		N° de	M	F	Estudiantes	1ro				2do				3ro				4to				5to				Total				<p>Para esta investigación se plantea como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p> <p>CUESTIONARIO: Aplicado a los estudiantes de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero.</p> <p>Administración: Se aplicará el cuestionario a cada uno de los estudiantes de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero.</p> <p>Duración: Es variable, aproximadamente 30 minutos.</p> <p>Ámbito de aplicación: Aplicado a los estudiantes de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero.</p> <p>Finalidad: Identificar el uso de la aplicación whatsapp como medio de comunicación asertiva en los estudiantes de la Institución Educativa Fidel Oyola Romero.</p> <p>Características: El instrumento consta de 58 ítems, en el que los participantes marcarán con un aspa en la alternativa que crean conveniente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad: El cuestionario ha sido elaborado teniendo en cuenta los estándares de calidad de IPEBA y EFQM. Asimismo, se ha parafraseado a un lenguaje más sencillo para su mejor comprensión. - Validez confiabilidad: El instrumento será validado por un "juicio de expertos" especializados en la materia y para la confiabilidad. 	<p>Luego de aplicadas las pruebas se procederá a crear una base de datos para pasar las respuestas y finalmente, se codificarán los resultados a través del método estadístico del Coeficiente de Rho de Spearman en el programa SPSS (versión 22 para Windows) y el programa Microsoft Excel (versión 2019).</p>
Ciclo	Sexo		N° de																															
	M	F		Estudiantes																														
1ro																																		
2do																																		
3ro																																		
4to																																		
5to																																		
Total																																		

Anexo 2

Constancia de validación de expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SAMUEL DAVID ANCAJIMA MENA identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40721106 de profesión Docente Universitario, con grado académico de Doctor en Educación, labor que ejerce actualmente como Docente de esta casa de estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento cuyo propósito determinar *la relación de WhatsApp Como Medio de Comunicación Asertiva en los estudiantes del nivel secundaria "Fidel Oyola Romero", Tumbes, 2024*

Luego de hacer observaciones pertinentes a los ítems, concluye en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacciones de los ítems		X			
Amplitud del contenido a evaluar		X			
Congruencia con los indicadores		X			
Coherencia con las dimensiones		X			

Apreciación total:

MA-Muy adecuado () BA-Bastante adecuado (x) A=Adecuado () PA=Poco adecuado () NA-No aporta ()

Tumbes, 1 del mes de agosto del 2024

Apellido y Nombre: Ancajima Mena. Samuel David
DNI: 40721106

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, WILMER RAFAEL CHORRES SALDARRIAGA identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00251793 de profesión Docente Universitario, con grado académico de Doctor en Educación, labor que ejerce actualmente como Docente de esta casa de estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento cuyo propósito determinar *la relación de WhatsApp Como Medio de Comunicación Asertiva en los estudiantes del nivel secundaria "Fidel Oyola Romero", Tumbes, 2024*

Luego de hacer observaciones pertinentes a los ítems, concluye en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacciones de los ítems	X				
Amplitud del contenido a evaluar	X				
Congruencia con los indicadores	X				
Coherencia con las dimensiones	X				

Apreciación total:

MA-Muy adecuado (x) BA-Bastante adecuado () A=Adecuado () PA=Poco adecuado () NA-No aporta ()

Tumbes, 3 del mes de agosto del 2024

Apellido y Nombre: Chorres Saldarriaga, Wilmer Rafael

DNI: 00251793

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MARIO FERNANDO ARBULÚ CASTAÑEDA identificado con Documento Nacional de Identidad N° 41650620 de profesión comunicador con grado académico de Maestro en Gestión Pública, además de ser jefe de la oficina de Imagen y Relaciones Públicas de la Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento cuyo propósito determinar *la relación de WhatsApp Como Medio de Comunicación Asertiva en los estudiantes del nivel secundaria "Fidel Oyola Romero", Tumbes, 2024*

Luego de hacer observaciones pertinentes a los ítems, concluye en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacciones de los ítems	X				
Amplitud del contenido a evaluar	X				
Congruencia con los indicadores	X				
Coherencia con las dimensiones	X				

Apreciación total:

MA-Muy adecuado (x) BA-Bastante adecuado () A=Adecuado () PA=Poco adecuado () NA-No aporta ()

Tumbes, 5 del mes de agosto del 2024

Apellido y Nombre: Arbulú Castañeda Mario Fernando

DNI: 41650620


UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES

Mg. MARIO FERNANDO ARBULÚ CASTAÑEDA
JEFE

Anexo 3

Prueba de confiabilidad – Alfa de Cronbach

Estadístico de confiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N ^a de elementos
WhatsApp	,762	12
Comunicación asertiva	,804	17

Nota: Datos obtenidos de la correlación estadística en SPSS.

Anexo 4

Instrumentos de investigación

FICHA TECNICA	
CUESTIONARIO: APLICACIÓN WHATSAPP EN LOS ALUMNOS DEL NIVEL SECUNDARIA, FIDEL OYOLA ROMERO.	
Autora:	Teyris Alexandra Martines Moran.
Año	Noviembre, 2024
Estructura:	El instrumento 1 está constituido por 4 dimensiones y 19 ítems. El instrumento 2 está constituido por 3 dimensiones y 17 ítems.
Duración:	30 minutos
Ámbito:	Se aplicará a los 81 estudiantes nivel secundaria, fidel Oyola romero.
Codificación:	3: Siempre 2: A veces 1: Nunca
Validez:	Dr. Samuel David Ancajima Mena Dr. Wilmer Rafael Chorres Saldarriaga Mgr. Mario Fernando Arbulú Castañeda
Confiabilidad:	0.762 instrumento 1 0.811 instrumento 2

Ponderación – Instrumento 1 - WhatsApp			
WHATSAPP	(31 - 51)	(52 - 72)	(73 - 93)
ENTORNO MOTIVADOR	(5 - 8)	(9 - 12)	(13 - 15)
P. C. CONOCIMIENTO	(5 - 8)	(9 - 12)	(13 - 15)
PENSAMIENTO CRÍTICO	(6 - 10)	(11 - 15)	(16 - 18)

Ponderación – Instrumento 2 – Comunicación asertiva			
COMUNICACION ASERTIVA	(32 - 53)	(54 - 75)	(76 - 96)
ELEMENTO VOCAL	(7 - 11)	(12 - 16)	(17 - 21)
COMPONENTES VERBALES	(8 - 13)	(14 - 19)	(20 - 24)
PRINCIPIOS BÁSICOS	(10 - 16)	(17 - 23)	(24 - 30)

Anexo 2. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO: APLICACIÓN WHATSAPP EN LOS ALUMNOS DEL NIVEL SECUNDARIA, FIDEL OYOLA ROMERO.

Dirigido: Estudiantes del nivel secundarios de la I.E. Fidel Oyola Romero.

Nombres y apellidos del encuestador: Teyris Alexandra Martínez Moran.

Lugar de ejecución de instrumento de investigación: I.E. Fidel Oyola Romero-Garbanzal

Fecha: **Grado:**

Numero de cuestionario :.....

Género:

Estimados estudiantes, la aplicación de la siguiente encuesta tiene por objetivo identificar el nivel de relación de las variables aplicación whatsapp y comunicación asertiva, lo cual nos permitirá en la investigación comprobar las hipótesis establecidas. Le hacemos recordar que el recojo de datos es netamente académico, por favor trate de que la información que nos brinde sea lo más sincera posible. Muchas gracias.

INDICACIONES: El cuestionario está constituido por x ítems, donde se trabajará con la escala de Likert.

3.Siempre

2.A veces

1.Nunca

Marque las alternativas con una (x) que considere prudente.

VARIABLE 1: APLICACIÓN WHATSAPP

DIMENSION: ENTORNO MOTIVADOR

INDICADOR: INTERACCIÓN DIRECTA	Escala		
	3	2	1
1. El uso de WhatsApp me facilita la interacción con mis compañeros y profesores			
2. En WhatsApp se aclaran mis dudas que no podría hacerlo en clase presencial			
INDICADOR: COHESION GRUPAL			
3. Facilita tu aprendizaje cuando realiza un trabajo en grupo usando WhatsApp			
4. Cuando desarrollas tus tareas grupales obtienes mejores notas			

DIMENSION: POTENCIA LA CONSTRUCCION DEL CONOCIMIENTO

INDICADOR: ACTIVA EL APRENDIZAJE	Escala		
	3	2	1
5. Mediante WhatsApp obtengo más información que me permita un mejor aprendizaje			
INDICADOR : SELECCIÓN DE INFORMACIÓN			
6. Seleccionas la información de la clase que te llega a través de WhatsApp			
7. La información seleccionada eleva tus conocimientos			
INDICADOR 6: CONTENIDOS DE CLASE	Escala		
	3	2	1
8. Al compartir una clase grabada me permite entender y comprender de mejor manera			

DIMENSION: PENSAMIENTO CRÍTICO

INDICADOR 7: PLANTEAMIENTO DE PREGUNTAS	Escala		
	3	2	1
9. Responder a las preguntas que plantean mis compañeros y aprendo de sus respuestas			
INDICADOR 8: DEBATE	Escala		
	3	2	1
10. Con WhatsApp se me facilita defender mi posición sobre un tema debatido en clase			
INDICADOR 9: DIALOGO	Escala		
	3	2	1
11. ¿Por WhatsApp tengo facilidad de debatir y dialogar los temas compartidos en clase			
12. ¿Interactuó con mis compañeros por medio de WhatsApp sobre temas de clase			

VARIABLE 2: COMUNICACIÓN ASERTIVA

DIMENSION: ELEMENTO VOCAL

		Escala		
INDICADOR: VOLUMEN		3	2	1
1. Al iniciar una conversación logro mantener la atención del receptor				
2. Controlo el volumen de mi voz				
		Escala		
INDICADOR: TONO Y ENTONACIÓN		3	2	1
3. Utilizo buen tono de voz en la comunicación con mis compañeros y docentes				
4. Puedo transmitir emociones con mi voz.				
		Escala		
INDICADOR: VELOCIDAD		3	2	1
5. Mi comunicación verbal es pausada				

DIMENSION: COMPONENTES VERBALES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.

		Escala		
INDICADOR: DURACIÓN DEL HABLA		3	2	1
6. Disfruto entablado conversación con mis compañeros y docentes				
7. Cuando conversas con los demás, los escuchas sin interrumpir				
		Escala		
INDICADOR: RETROALIMENTACIÓN		3	2	1
8. Comprendo con facilidad lo que mi compañero expresa				
9. Atiendo al lenguaje corporal y verbal de mi compañero				

DIMENSIÓN: PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.

		Escala		
INDICADOR: RESPETO POR LOS DEMÁS Y POR UNO MISMO		3	2	1
10. Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.				
11. Los compañeros respetan mis opiniones en el aula				
12. Saludas efusivamente a tus compañeras y docentes.				
		Escala valorativa		
INDICADOR: SER DIRECTO		3	2	1
13. Expreso amor y afecto a la gente que quiero				
14. Si tengo alguna duda, pido que se me aclare				
15. Solicito ayuda cuando la necesito.				
16. Acepto sin temor una crítica				
. Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta				

Anexo 5

Recogida de datos del instrumento 1

Matriz de datos

E. MOTIVADOR				Uso de WhatsApp P.C.CONOCIMIENTO				P. CRÍTICO			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3
3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3
2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1
2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3
2	1	2	2	1	2	3	3	1	2	3	2
2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	3
3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2
2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3
3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2
2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	3
2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2
2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3
3	2	1	3	2	1	1	3	1	3	3	2
2	1	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2
2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1

3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1
3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3
2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2
2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1
2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2
3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1
2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2
2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2
2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2
1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3
2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3
2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
2	3	1	3	3	1	3	3	2	1	3	2
3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3
3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3
2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1

Baremos, niveles y rangos

MEDICION
ESCALA Y VALORES
Siempre (1)
A veces (2)
Nunca (3)

Dimensiones
D1: ENTORNO MOTIVADOR (4 ítems)
D2: P. C. CONOCIMIENTO (4 ítems)
D3: P. CRÍTICO (4 ítems)
Total: 12 ítems

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
WHATSAPP	(19- 31)	(32 – 44)	(45 - 57)
ENTORNO MOTIVADOR	(4- 6)	(7 - 9)	(10 - 12)
P. C. CONOCIMIENTO	(4- 6)	(7- 9)	(10 - 12)
P. CRÍTICO	(4- 6)	(7- 9)	(10 - 12)

VMAX	57	12	12	12
VMIN	19	4	4	4
RANGO	38	8	8	8
AMPLITUD	12	2.66	2.66	2.66

Anexo 6

Recogida de datos del instrumento 2

Matriz de datos

Comunicación asertiva																
ELEMENTO VOCAL					COMPONENTE VERBAL				PRINCIPIOS BÁSICOS							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3
3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2
3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1
2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2
2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2
3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2
3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2
3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1
2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2
3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3
2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2
3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2
3	2	1	1	3	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2
2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	2	1
3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3
2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	3
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	1
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2
2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1
3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	3
1	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3
2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3

3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
2	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
2	1	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2
1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2
2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3
2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3
2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2
3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2
3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1
2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3
3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1
2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1

Baremos, niveles y rangos

MEDICION
ESCALA Y VALORES
Siempre (1)
A veces (2)
Nunca (3)

Dimensiones
D1: ELEMENTOS VOCALES (5 ítems)
D2: COMPONENTES VERBALES (4 ítems)
D3: PRINCIPIOS BÁSICOS (8 ítems)
Total: 17 ítems

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
C. ASERTIVA	(17 - 28)	(29 - 40)	(41 - 51)
ELEMENTO VOCAL	(5 - 8)	(9 - 12)	(13 - 15)
C. VERBALES	(4 - 6)	(7 - 9)	(10 - 12)
PRINCIPIOS BÁSICOS	(8 - 13)	(14 - 19)	(20 - 24)

VMAX	51	15	12	24
VMIN	17	5	4	8
RANGO	34	10	8	16
AMPLITUD	11.3	3.3	2.6	5.3

Anexo 7

Proceso de análisis estadístico SPSS

Análisis de fiabilidad – alfa de Cronbach

➤ Fiabilidad

[ConjuntoDatos46]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	81	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	81	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	12

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	17

Prueba de normalidad

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VAR00001	81	100,0%	0	0,0%	81	100,0%
VAR00002	81	100,0%	0	0,0%	81	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VAR00001	,066	81	,200*	,979	81	,215
VAR00002	,115	81	,010	,965	81	,027

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Gráfico Q-Q normal de VAR00001

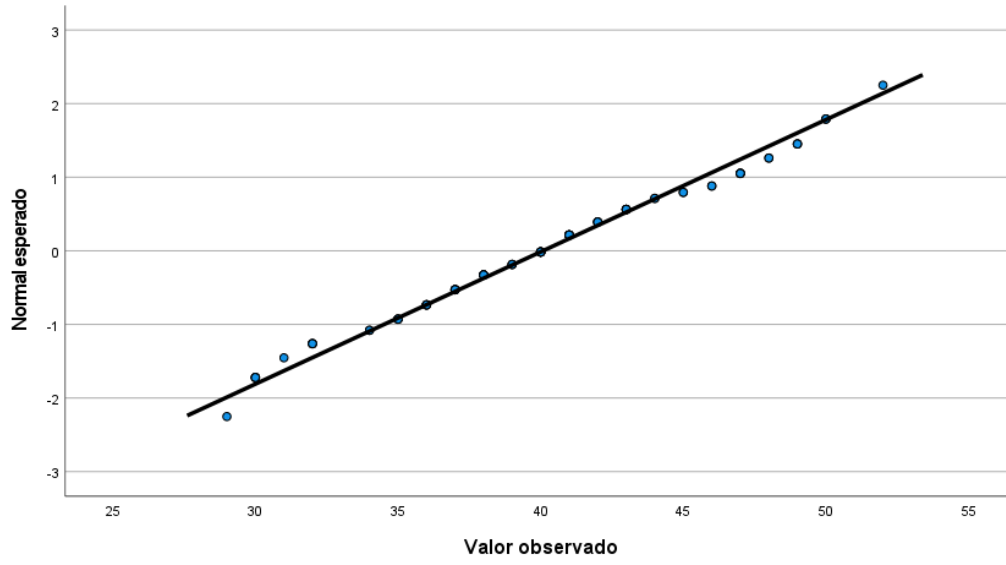
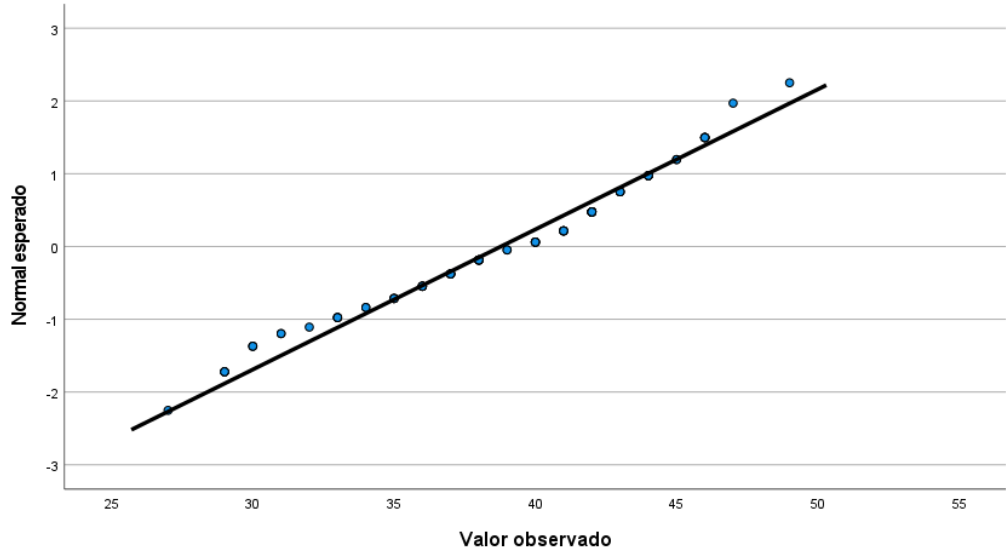


Gráfico Q-Q normal de VAR00002



Analisis de Correlacion no parametrico con Rho de Spearman (Hipotesis general)

Correlaciones

			VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	WhatsApp	Coefficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	81	81
	Comunicacion asertiva	Coefficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	81	81

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Analisis de Correlacion no parametrico con Rho de Spearman (Hipotesis especifica)

Correlaciones

			VAR00003	VAR00002
Rho de Spearman	Entorno motivador	Coefficiente de correlación	1,000	,317**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	81	81
	Comunicacion asertiva	Coefficiente de correlación	,317**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	81	81

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones

			VAR00004	VAR00002
Rho de Spearman	Construccion del conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,386**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	81	81
	Comunicacion asertiva	Coefficiente de correlación	,386**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	81	81

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones

			VAR00005	VAR00002
Rho de Spearman	Pensamiento critico	Coefficiente de correlación	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	81	81
	Comunicacion asertiva	Coefficiente de correlación	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	81	81

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).