

# III

# CONGRESO LATINOAMERICANO DE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN EN CURRÍCULO

III CONGRESSO LATINOAMERICANO DE GRUPOS DE PESQUISA EM CURRÍCULO



25 NOV  
26 2021



Web: [congresolatinogic.com](http://congresolatinogic.com)

Organizan:



UNIVERSIDAD DE CHILE



unesp



## FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA POR MEDIO DE LAS REDES SOCIALES EN TIEMPOS DE PANDEMIA

### **Autor:**

#### **Rodríguez Guevara, Carol Rocío**

Licenciada en Informática Educativa – Magister en E-learning. Docente educación básica y media – Institución Educativa Técnica Rafael Uribe (Toca – Boyacá). Docente catedrático externo – Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Grupo de investigación GIACE

**Correo electrónico:** [carol.rodriquez01@uptc.edu.co](mailto:carol.rodriquez01@uptc.edu.co)

**Eje temático:** Experiencias curriculares: básicas

**Resumen:** Una pandemia nos obliga a hacer cambios, nos obliga a proponer diversas estrategias de trabajo y estudio desde casa, nos obliga a cambiar las formas de comunicación con nuestros estudiantes; sin embargo, esa comunicación escrita no resulta ser responsable y efectiva cuando la única herramienta posible es una red social utilizada por los jóvenes para otros contextos y en la cual no logran evidenciar su aporte académico, la red en referencia es WhatsApp.

Se evidenció mediante encuesta a docentes, que los estudiantes no utilizan un mínimo de “etiqueta” o formalidad al enviar actividades y participación. Se pretende que los jóvenes apliquen normas de comunicación básica, al igual que también se pueden tener en un salón de clase, pero que para este caso, pasan a ser pautas para una red social en la que todos necesitamos conocer información y expresar también ideas.

**Palabras claves:** educación, netiqueta, comunicación escrita, red social, tecnología.

## Abstract

A pandemic forces us to make changes, it forces us to propose different work and study strategies from home, it forces us to change the forms of communication with our students; however, this written communication is not responsible and effective when the only possible tool is a social network used by young people for other contexts and in which they fail to demonstrate their academic contribution, the network in reference is WhatsApp.

It was evidenced through a survey to teachers, that students do not use a minimum of "respect" or formality when sending activities and participation. It is intended that young people apply basic communication standards, as they can also have in a classroom, but in this case, they become guidelines for a social network in which we all need to know information and also express ideas.

**Keywords:** education, netiquette, written communication, social network, technology.

## Introducción

Una comunicación agradable y correcta siempre será necesaria para el ser humano y a medida que la tecnología avanza parece que se van perdiendo algunas normas básicas de comunicación, como lo es un saludo, solicitar un favor, agradecer, entre otras. Y luego, con las redes sociales a las cuales se tiene mayor acceso y que en algunos casos, por necesidad, se tienen que utilizar, se agrega que en vez de mejorar la comunicación, parece ser que la debilitan aún más. Es por esto que se debe comenzar un trabajo muy especial en cuanto al uso de Netiquetas, que son el conjunto de normas de comportamiento general en la navegación a través del uso de dispositivos móviles y por supuesto de internet.

Es así que se plantea poner en práctica las netiquetas, que son consideradas como una serie de consejos y normas que favorecen la relación respetuosa

entre emisores y receptores (FERNANDEZ, 2014). Por esto, con el fin de promover en los estudiantes de educación básica y media, un conocimiento de normas y que las apliquen al hacer uso de las redes sociales para entrega y presentación de actividades académicas, se utiliza la aplicación móvil NETIQUETAPP para la enseñanza de normas de etiqueta en la web. Teniendo en cuenta que está desarrollada para plataforma Android y de fácil acceso para que los estudiantes la puedan descargar. A partir del diseño de las guías que se entregan de forma bimestral en la Institución, se plantea como una actividad para realizar en la asignatura de Tecnología e Informática y que luego se verá reflejada al mejorar la comunicación con los demás interlocutores, tales como: los docentes y con sus mismos compañeros.

La investigación se realizó con una población compuesta por 15 docentes y 50 estudiantes de educación básica y media, perteneciente a la Institución Educativa Técnica Rafael Uribe del municipio de Toca – Boyacá. Es de mencionar, que la institución es de carácter rural y que existen muchas dificultades de conectividad y señal para dispositivos móviles, sin embargo los estudiantes y las familias buscan los medios para poder tener: primero un dispositivo móvil de gama alta o por lo menos adecuado para WhatsApp y segundo, obtener datos suficientes para el desarrollo de actividades y comunicación con los docentes.

### **Planteamiento del problema**

Una pandemia genera cambios a nivel global y la educación tiene que establecer algunos cambios para que los estudiantes, especialmente de educación preescolar, básica y media puedan continuar con sus aprendizajes. Los docentes son los primeros en acudir a las TIC para comunicarse con los estudiantes pero es allí donde surgen grandes inconvenientes, incluyendo esa falta de educación de los estudiantes al comunicarse, en este caso, por WhatsApp. Se intentaba llevar conocimiento por un medio que solamente

estaba siendo utilizado, tanto por los docentes como por los jóvenes para otros temas menos para educación.

(Curiel, Pretel, & Lago, 2014), mencionan que:

*"La sociedad actual se caracteriza por un masivo y constante uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). Gracias a estas tecnologías, y concretamente a las redes sociales, los miembros de esta sociedad disponen de potentes herramientas para crear y divulgar información". (p 1)*

En el contexto educativo, una de las problemáticas más relevantes es el malentendido entre los estudiantes en los grupos o de manera individual. Éste se puede presentar por múltiples razones; por ejemplo, que se pueda interpretar una misma oración en modos distintos, dado que no todos los usuarios tienen un buen manejo de la gramática y ortografía de la lengua. Todos estos aspectos se traducen en diferentes problemáticas de convivencia entre estudiantes – docentes, por la manera en que se interpreten cada uno de los mensajes, lo cual es vital para la comprensión de la relación actual entre TIC y educación.

### **Formulación del problema:**

¿De qué manera la aplicación Netiquetapp puede fortalecer la comunicación escrita de los estudiantes de básica y media por medio de las redes sociales, aplicando normas de netiqueta?

### **Marco teórico**

**Comunicación y Educación.** La educación, es un proceso de comunicación debido a que los miembros de la comunidad educativa intercambian significados a través de la conversación oral y escrita. De hecho, la conversación no es solo con las personas presentes físicamente en el aula, sino que se presta la posibilidad de que se haga con personas no presentes



físicamente. Rodríguez (2001) señala que “a través de los procesos educativos los seres humanos se apropian del legado cultural que han construido las generaciones pasadas y ponen en juego sus potencialidades para seguir construyendo la cultura” (p.15). Por lo tanto, la tradición cultural se logra significar en tiempos y contextos diferentes de acuerdo con el proceso comunicativo que se lleve a cabo en el ejercicio educativo. Igualmente, desde el punto de vista educativo, la comunicación puede ser entendida como un proceso a través del cual se da un intercambio de significados que hace posible la convivencia y la interacción con ellos, por lo que se constituye como un elemento fundamental de las dinámicas educativas; tanto así, que se podría afirmar que todo acto educativo tiene fines comunicativos. De esta manera, uno de los objetivos de la educación debería ser lograr una comunicación efectiva entre sus interlocutores para la formación de los estudiantes, incluso de los maestros, bien sea por medio de libros, medios de comunicación, bases de datos, redes de información u otros compañeros y especialmente para los efectos de este trabajo de investigación, dicha comunicación dentro de las tecnologías de la información y la comunicación.

**Atribuciones de la Netiqueta.** Las netiquetas son consideradas como “una serie de consejos y normas que favorece la relación respetuosa entre emisores y receptores de correos electrónicos”. (FERNÁNDEZ, 2014, pág. 95). Además de la forma de comunicación entre los sitios de redes sociales se vieron en la necesidad de crear también normativas que ayuden a los usuarios a mejorar el interactuar entre sus pares y demás interlocutores, esto dio lugar a que los desarrolladores de los aplicativos se interesen en implementar reglas en la comunicación virtuales.

La Netiqueta comprende todas las formas de interacción directa e indirecta de un usuario con otro. Entre estas, podemos destacar:

- El comportamiento en el correo electrónico: la forma en que nos dirigimos a la persona, el contenido del mensaje (publicidad, spam,

cadena, etc.), el contenido de los archivos adjuntos (si aplica), el uso de mayúsculas, etc.

- El comportamiento en los blogs: comentarios formales o informales, concordancia del comentario con el tema, respeto hacia las otras opiniones, etc.
- El comportamiento en el chat: conciencia de las capacidades al respecto de la temática del chat, uso de iconos moderados, etc.
- El comportamiento en las redes sociales en general.

**Netiqueta en Whatsapp.** Esta aplicación de mensajería instantánea es actualmente una de las más utilizadas debido a que es gratuita tanto para teléfonos inteligentes como para pc. Además de enviar y recibir mensajes mediante Internet, también posee servicios complementarios como de correo electrónico, mensajería instantánea, servicio de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia.

Es muy importante indicar que esta aplicación por tener la ventaja de la mensajería simultánea y casi inmediata ha provocado que muchos de los usuarios escriban truncando palabras y frases de manera que se hace un mal uso de la ortografía provocando en muchas ocasiones una mala utilización del vocabulario castellano, por ello ponemos de manifiesto algunas de las normas que se deben tener en consideración en el momento de utilizar el WhatsApp (Botero, 2016).

- Es indispensable saludar y despedirse al momento de hablar por WhatsApp, no olvidar escribir "por favor" y "Gracias". Si se equivoca de destinatario o mensaje ofrecer disculpas.
- Se es libre de estar en un grupo de WhatsApp, por lo tanto no hay que temer salirse o silenciar las conversaciones de acuerdo al momento.
- ¡Agobiante tener la conexión 24 horas! Tener el número celular de alguna persona no significa que se le pueda enviar mensajes todo el

tiempo. Hay que ser prudente con las horas en que se escribe a los contactos.

- Cuidar de las relaciones: Jamás se debe escribir por chat o enviar mensajes de voz para hacer reclamos o regañar, se puede generar malas interpretaciones y crear conflictos innecesarios.
- El tiempo de cada uno es sagrado: Si no responden de inmediato, hay que tener paciencia.
- Respetar la privacidad. Evitar compartir contenidos de otros, sin previa autorización.
- Responsabilizarse con el lenguaje: hay que escribir bien y con ortografía, evitar el uso de mayúscula sostenida, el receptor lo interpreta como gritos.
- Hay que ser breve en el uso de emoticones, fotos, audio mensajes y videos.
- Hay que ser optimista y facilitador de convivencia online. Respetar la libertad de culto, religión y afiliación política.
- Se sugiere no patrocinar las burlas de amigos o de terceros.

### **Metodología**

Se desarrolló mediante un estudio de caso, denominado así porque es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes (YIN, 1994), generada a partir del propósito de: Fortalecer en los estudiantes de educación básica y media el proceso de comunicación escrita al utilizar redes sociales, especialmente en el momento de presentar actividades académicas.

Para ello se realizaron encuestas estructuradas a docentes, antes y después de que los estudiantes iniciaran el uso a la aplicación y también mediante la observación a los chat en los que se reciben las actividades académicas con los estudiantes. El objetivo de las encuestas era: Identificar aspectos relacionados



con el buen uso de WhatsApp para el proceso de comunicación escrita en el momento de recibir actividades desarrolladas de acuerdo a las guías enviadas. Las preguntas se enfocaban a aquellas actitudes que pueden tener los estudiantes en el momento de enviar evidencias, entre ellas: un saludo, redacción y ortografía en el mensaje que ellos querían expresar, respeto por los horarios establecidos para dicha entrega, una despedida respetuosa, algún tipo de plagio que se haya identificado, entre otras que hacen parte de lo que la aplicación quiere enseñar a los estudiantes. Las indicaciones, se presentaron a los estudiantes por medio de un punto de las guías que se solicitaban desarrollar, a los docentes por medio de un grupo en WhatsApp. Figuras 1 y 2.

Figura 1. Guía enviada a estudiantes en el segundo periodo académico



Fuente. Autor

Para quienes no pudieron instalar la aplicación en el celular por diferentes circunstancias como por ejemplo el sistema operativo y el espacio limitado en algunos móviles; se les facilitó un documento en PDF con la información para que realizaran la lectura.

Figura 2. Solicitud a docentes y enlace del formulario por WhatsApp



Fuente. Autor

**Técnica:** el análisis de contenido fue la técnica usada en la investigación.

El formulario a docentes contenía 15 preguntas en las que ellos de acuerdo a lo planteado contestaban seleccionando un porcentaje o una opción y mediante frases cortas justificaban cada respuesta y presentaba diferentes situaciones presentadas.

A continuación se presentan algunas preguntas relevantes, mediante figuras en las que se demuestran los datos, directamente con resultados generados por el mismo aplicativo de Formularios de Gmail:

Figura 3. Pregunta 7. Mal uso de comentarios o palabras



Fuente. Autor

Figura 4. Justificaciones a la pregunta 7



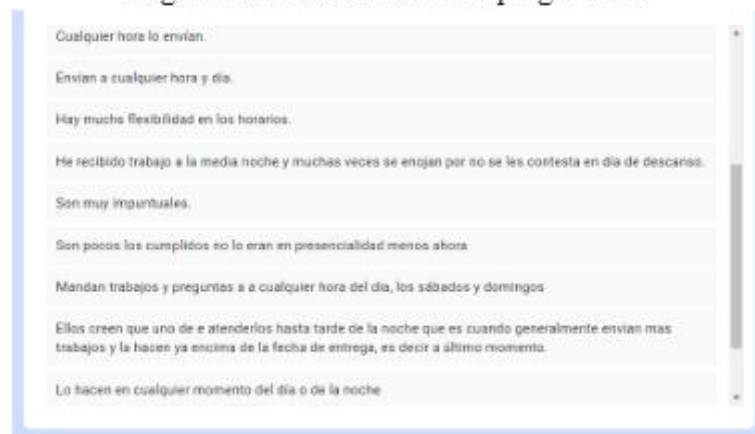
Fuente. Autor

Figura 5. Pregunta 13, Horas y tiempos para entrega de actividades



Fuente. Autor

Figura 6. Justificación de la pregunta 13



Fuente. Autor

**Cuestionario para Estudiantes:** Teniendo en cuenta que poco les gusta escribir a los estudiantes, las preguntas se redactaron de tal manera que solo

tuvieran que seleccionar una respuesta. Y en algunos casos se les pedía escribir una frase corta en la que justificaban sus respuestas.

Figura 7. Respetar horarios propuestos por la Institución



Fuente. Autor

Figura 8. Explica las razones por las cuales no envía en horarios establecidos

En la hora que puedo, ya que a veces tengo que trabajar y me desocupo en horas de la noche y para evitar que se me olvide enviar algo, lo envío a la hora que puedo.

Envío mis trabajos a la hora en la que pueda, la mayoría de las veces apenas termino de desarrollarlo.

En la hora que puedo ya que es en ese momento el cual terminó la actividad

Porque la verdad tengo que trabajar  
Y por esa razón no tengo el tiempo o el espacio adecuado para enviar las actividades en el plazo dado.

Envío a la hora que puedo por la señal que es muy mala y es difícil que salgan los mensajes etc.

En el momento q prefiero,cuando estoy desocupado

La razón es que en mi casa no contamos con wifi solo con datos móviles y a veces se me hace difícil

---

Envío trabajos cuando tengo facilidad de Internet

No porque tenemos todos los medios para enviar los trabajos a tiempo

Las envío al momento en que acabo la guía por completo ya que cuento con internet y no tengo problema alguno de conexión.

Envío el desarrollo de las guías al momento que las termino

Siempre respeto los horarios que nos asignan de la entrega de guías

Las envío Al hora que quiera porque tengo Internet en la casa

en la hora que pueda, ya que mi internet algunas veces esta lento y no alcanza a enviar imagenes

Pues es que hay muchas cosas para hacer,trato de mandartas a tiempo

En el momento que prefiero

Fuente. Autor

## Desarrollo

Con los resultados obtenidos, se puede demostrar el alcance y difusión de la aplicación en nuestros estudiantes de educación básica y media, principalmente. En la segunda encuesta, la del después, se enfoca en retomar algunas preguntas de la anterior y adicionar preguntas que demuestran un cambio en la actitud de los estudiantes y el haber mejorado su comunicación escrita.

Se logró evidenciar que un gran porcentaje de los estudiantes implementó el uso de la aplicación NETIQUETAPP y optimizó la comunicación con los docentes; respetando los espacios, tiempos y lineamientos indicados para la presentación de las guías propuestas.

El no poder instalar la aplicación no fue excusa para el aprendizaje porque tuvieron la oportunidad de obtener el archivo de lectura y además los compañeros que si descargaron les facilitaron por un tiempo el celular para observar un poco más acerca de la aplicación.

## Conclusiones

El uso de whatsapp y otras redes sociales en el ámbito educativo se deben ver como nuevos medios para la socialización teniendo en cuenta que la tecnología avanza día a día, especialmente en lo que tiene que ver con dispositivos móviles para los cuales se pueden crear diferentes Apps.

Para que la comunicación se efectúe de una mejor manera y con mayor fluidez se hace necesario utilizar las netiquetas, dándolas a conocer desde las aulas de clase y promoviendo su uso en diferentes ámbitos sociales, culturales y familiares. Promoviendo así también mejores espacios de comunicación y respeto entre todos.

Las netiquetas se consideran como un protocolo de etiqueta muy necesario y básicos de una persona pues atendiendo a ellas y dependiendo del cómo se escribe, se expresa, dará mucho que decir de la calidad de persona.

No importan los espacios en los que se habite, sean rurales o urbanos, los móviles hacen parte de una comunidad y a la vez de una comunicación entre ellos, y por esto es que siempre será necesario continuar aprendiendo a comunicarnos y expresarnos, aprovechando cada aplicación o tecnología que esté al servicio de todos.

### **Referencias bibliográficas**

BOTERO, M. M. (16 de Enero de 2016). Comparte con Ciudadano de Honor tus etiquetas. ¿Netiqueta? Obtenido de <http://www.elheraldo.co/local/netiqueta-238713>

CHILES, D. P. (2014). Los Principios de la Netiqueta. En D. P. Chiles, Los Principios de la Netiqueta (pág. 15). Bogota: David Paul Chiles.

CURIEL, P., Pretel, I., & Lago, A. B. (2014). Interfaz Orientada a la Persona Person-oriented Interface Transparent access to interpersonal communication services, 536–543.

FERNÁNDEZ, S. C. (2014). Técnicas de información y atención al cliente/consumidor. Ediciones Paraninfo.

RODRÍGUEZ, G. (2001). Comunicación y educación. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

YIN, R. (1994): Case Study Research: Design and Methods. Sage Publications, Thousand