



**ALFABETIZACIÓN DIGITAL PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES  
SOCIALES EN ESTUDIANTES DE FORMACIÓN DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD  
DE PAMPLONA**



**ANA YURLEY TORRES RUIZ  
EDITH ESMERALDA SOTO ACEVEDO**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL**

**SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2019**





**ALFABETIZACIÓN DIGITAL PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES  
SOCIALES EN ESTUDIANTES DE FORMACIÓN DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD  
DE PAMPLONA**



**ANA YURLEY TORRES RUIZ**

**EDITH ESMERALDA SOTO ACEVEDO**

Proyecto de grado presentado como requisito para optar por el título de

Licenciado en Pedagogía Infantil

Asesor

**DR. KLEEDER BRACHO**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2019**

# Acta de Aprobación



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

San José de Cúcuta, 04 de junio de 2019

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado titulado **“ALFABETIZACIÓN DIGITAL PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE FORMACIÓN DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA”**, presentado por las estudiantes **Ana Yurley Torres Ruiz**, identificada con C.C. N° 1090470382 de Cúcuta y **Edith Esmeralda Soto Acevedo** identificada con C.C. N° 37443599 de Cúcuta, como requisito para optar el título de **Licenciado en Pedagogía Infantil**; doy mi aprobación final al mismo, al considerar que cumple con méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y posterior evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

En la ciudad de Cúcuta, a los 04 días del mes de junio del año 2019.



**Kleeder José Bracho Pérez**  
Dr. En ciencias de la educación  
Docente investigador  
TUTOR PROYECTO DE GRADO  
C.E. N° 624897

C.C. A COORDINADORA DEL PROGRAMA



*Formando líderes para la construcción de un  
nuevo país en paz*

## Contenido

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	8
Agradecimientos	10
Resumen	11
Abstrac	12
Introducción	13
1 Capítulo I. El Problema	15
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.2 Formulación del Problema	20
1.3 Objetivos de la Investigación	21
1.3.1 Objetivo General	21
1.3.2 Objetivo Específico	21
1.4 Justificación de la Investigación	22
1.5 Delimitación de la investigación	24
2 Capítulo II. Marco Teórico	26
2.1 Antecedentes de la investigación	26
2.1.1 Antecedentes Internacionales	26
2.1.2 Antecedentes Nacionales	30
2.1.3 Antecedentes Locales	31
2.2 Bases Teóricas	32
2.2.1 Alfabetización Digital	32
2.2.1.1 Habilidades en el Uso de las Tics	34

2.2.1.2 Manejo de Hardware	35
2.2.1.3 Manejo de Software	36
2.2.1.4 Uso del Internet	37
2.2.1.5 Conocimientos de las Tics	38
2.2.1.6 Información	40
2.2.1.7 Correos Electrónicos	41
2.2.1.8 Servicios Web	42
2.2.2 Habilidades Sociales	43
2.2.2.1 Habilidades Interpersonales	44
2.2.2.2 Empatía	46
2.2.2.3 Colaboración	47
2.2.2.4 Comunicación	49
2.2.2.5 Habilidades Intrapersonales	50
2.2.2.6 Motivación	52
2.2.2.7 Autoconocimiento	53
2.2.2.8 Conciencia Emocional	54
2.3 Marco conceptual	55
2.3.1 Alfabetización Digital	56
2.3.1.1 Habilidades en el Uso de las Tics	56
2.3.1.2 Manejo de Hardware	56
2.3.1.3 Manejo de Software	57
2.3.1.4 Uso del Internet	57
2.3.1.5 Conocimiento de las Tics	57

2.3.1.6 Información	58
2.3.1.7 Correo Electrónico	58
2.3.1.8 Servicio Web	58
2.3.2 Habilidades Sociales	59
2.3.2.1 Habilidades Interpersonales	59
2.3.2.2 Empatía	60
2.3.2.3 Colaboración	60
2.3.2.4 Comunicación	60
2.3.2.5 Habilidades Intrapersonales	61
2.3.2.6 Motivación	61
2.3.2.7 Autoconocimiento	61
2.4.2.8 Conciencia Emocional	62
2.3 Bases Legales	62
3 Capítulo III. Marco Metodológico	68
3.1 Tipo de Investigación	68
3.2 Diseño de Investigación	69
3.3 Población y Muestra	70
3.4 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos	71
3.4.1 Técnica	71
3.4.2 Instrumento	72
3.5 Validez del Instrumento	72
3.5.1 Validez	72
3.6 Técnicas de Análisis de Datos	73

3.7 Procedimiento de la Investigación	74
4 Capítulo IV. Análisis y Discusión de Resultados	76
4.1 Análisis de los Resultados	76
4.2 Discusión de los Resultados	87
4.3 Conclusiones	91
4.4 Recomendaciones	92
5 Capítulo V. Propuesta	94
5.1 Presentación	94
5.2 Beneficiarios de la Propuesta	95
5.3 Justificación	95
5.4 Objetivos de la Propuesta	96
5.4.1 Objetivo general	96
5.4.2 Objetivo específico	96
5.5 Plan de Acción	97
Referentes bibliográficos	100
Anexos	107
Anexo 1	107
Anexo 2	119
Anexo 3	124

## **Dedicatoria**

Dedico este tan anhelado logro a Dios quien me dio sabiduría y fuerzas para superar las dificultades que se presentaron durante la trayectoria para llegar a la meta de mi vida profesional. Con amor para mis padres Isidro Soto y Carmen Acevedo luchadores incansables de la vida, ejemplo vivo de amor y disciplina, por brindarme su acompañamiento a lo largo de mi vida, gracias por el apoyo constante que me han brindado siempre para salir adelante y ser lo que soy hoy en día, gracias por enseñarme a ser una persona humilde, con valores y principios, a mi amado esposo y compañero de vida Luis Avellaneda, por estar a mi lado siempre, por ayudarme y motivarme a luchar día a día para conseguir mis sueños y metas, a mi hermana Liliana Soto quien me ayudo en el transcurso de mi carrera con su sabiduría y creatividad en la realización de las diferentes actividades que ejecute en mis prácticas formativas, a mi hermano Richard Soto por brindarme su apoyo cuando lo necesite, a mi compañera de tesis y amiga Ana Torres por ayudarme, orientarme en los momentos difíciles, por tener siempre una palabra de aliento y brindarme su apoyo incondicional, por formar parte de este proyecto de grado que día a día con mucho esfuerzo y dedicación lo hemos venido trabajando, para sentirnos orgullosas de tan bonita labor, a mis amigas de carrera mujeres valientes y luchadoras que con el transcurrir del tiempo nos convertimos en un grupo de hermanas para apoyarnos en el momento indicado.

**Edith Esmeralda Soto Acevedo.**

## **Dedicatoria**

Primeramente, quiero darle gracias a Dios por permitirme alcanzar esta meta y por acompañarme en cada logro de mi vida, por no dejarme derrumbar por los obstáculos que se me presentaron en mi vida, a mi Madre Clara Ruiz y mi Hermano Fabián Luna Ruiz por brindarme su acompañamiento a lo largo de mi vida, gracias por el apoyo constante que me han brindado siempre para salir adelante y ser lo que soy hoy en día, gracias por enseñarme a ser una persona humilde, con valores y principios. Son mi motor de vida, me han ayudado con sus consejos a tomar buenas decisiones y han sido aportes valiosos para mi vida personal y profesional, a mi compañera y amiga de tesis Esmeralda Soto con quien logramos formar un equipo excelente para ayudarnos a cumplir este sueño de ser profesionales de tan bonita labor como lo es el ser docente; a mi grupo de amigas A.V.T.E.E mujeres llenas de muchas virtudes y fortalezas que Dios las puso en mi camino para aprender de ellas y lograr formas durante esta carrera universitaria lazos que van más allá porque fueron un apoyo en los momentos más difíciles y me brindaron su ayuda desinteresada para orientarme, de quienes aprendí mucho gracias a su apoyo incondicional por ese amor que me brindan cada día, de verdad mil gracias hermanitas, siempre las llevo en mi corazón. Por último a todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Todos en conjunto me hicieron ver, que sin importar cuanto tiempo me tome, todo se puede si de verdad se quiere.

**Ana Yurley Torres Ruiz**

## **Agradecimientos**

Al culminar una etapa que contribuye al crecimiento personal y profesional expresamos nuestros agradecimientos:

Agradecemos primeramente a Dios por estar presente en nuestra vida como un misterio de luz en los tiempos de tiniebla, de paz en los momentos de intranquilidad, de esperanza y fe cuando nos sentimos sin fuerzas para continuar con la trayectoria profesional, por la vida y la salud, por darnos el don de la sabiduría, paciencia, virtud, fortaleza y templanza para culminar con éxito esta trayectoria tan ardua como lo fue nuestro proceso formativo.

A la universidad de Pamplona, por facilitarnos los medios para acceder a esta profesión cooperando integralmente al mejoramiento personal, familiar y social de sus egresados para que se desenvuelvan dentro de este mundo cambiante y exigente por contar con el escenario educativo pertinente para llevar a cabo este proyecto de investigación y contar con los mejores docentes que fueron indispensables en el proceso de enseñanza y aprendizaje en el transcurso de esta carrera universitaria con calidad y sentido humano.

A Nuestro tutor Dr. Kleeder Bracho, por su dedicación, entrega, escucha y acompañamiento profesional en todos y cada uno de los momentos que se requerían para la excelente elaboración y desempeño de este proceso.

. Por último, agradecemos a nuestras familias por su apoyo constante e incondicional en este largo proceso de vida universitaria soportando nuestro estrés y cansancio, quienes siempre nos decían una palabra de aliento para seguir adelante

*Gracias a todos por hacer parte de nuestro proceso de formación.*

**Ana Torres & Esmeralda Soto**

## RESUMEN

En la presente investigación se propone promover la alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales en las estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta. El estudio tuvo su sustento teórico a través de Gardner Howard (1983), Vicente Caballo, (1993), Goleman Daniel (1998), Casados Rafael (2006) y Gutiérrez (2007). El tipo de metodología utilizada para la presente investigación se enmarca dentro del paradigma positivista enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transversal, de campo. La población abarca a las estudiantes de Licenciatura de Pedagogía Infantil, la muestra se halla a través del censo poblacional del cual se tienen en cuenta y un (41) estudiantes del sexto semestre y un (1) docente de procesos de investigación formativa (PIF) de 1ero. Y 2do. grado. La técnica empleada fue la encuesta cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario con (39) ítems con 4 opciones de respuesta según la escala de Likert: Nunca, Casi nunca, Siempre, Casi siempre, el cual fue validado por el juicio de tres (3) expertos, el cual permitió alcanzar mayor grado de información sobre la variable de estudio, los resultados permitieron concluir que el docente del grupo tiene eficaz uso de las tecnologías y del desarrollo de las habilidades sociales, no obstante, las estudiantes evidenciaron que tienen ciertas diferencias en los diferentes usos de las tecnologías, en cuanto a las habilidades sociales se evidenciaron que en las relaciones interpersonales tienen comunicación asertiva y empatía aunque mostraron falencias en las relaciones intrapersonales a la hora de conocer otras personas por iniciativa propia. Considerando estos resultados se implementó el uso de una plataforma virtual que llevó como propósito mejorar por medio de la alfabetización digital el desarrollo de habilidades sociales en las estudiantes en formación de Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona

**Palabras Claves:** alfabetización digital, habilidades sociales, plataforma virtual.

## ABSTRAC

This research project aims to promote digital literacy for the development of social skills in teacher training students in the sixth semester of the Formative Research Programmes (PIF) of 1st and 2nd Grade of the Degree in Child Pedagogy at the University of Pamplona, Cread Cúcuta headquarters. The study had its theoretical support through Gardner Howard (1983), Vicente Caballo (1993), Goleman Daniel (1998), Casados Rafael (2006) and Gutiérrez (2007). The type of methodology used for the present research is framed within the positivist paradigm, quantitative approach, descriptive type, with a design does not experiment, transverse, field. The population includes the students of Bachelor's Degree in Child Pedagogy, the sample is found through the population census of which one (41) students of the sixth semester and one (1) teacher of formative research processes (PIF) of 1st. and 2nd. grade are taken into account. The technique used was the survey whose instrument used was the questionnaire with (39) items with 4 answer options according to the Likert scale: Never, Almost never, Always, Almost always, which was validated by the judgment of three (3) experts, which allowed to reach a greater degree of information on the study variable, the results allowed to conclude that the teacher of the group has an effective use of technologies and the development of social skills, nevertheless, the students evidenced that they have certain differences in the different use of technologies, as for social skills they evidenced that in interpersonal relationships they have assertive communication and empathy although they showed failures in intrapersonal relationships when meeting other people by their own initiative. Considering these results, the use of a virtual platform was implemented, the purpose of which was to improve the development of social skills through digital literacy in students undergoing a degree in Child Pedagogy at the University of Pamplona.

**Keywords:** digital literacy, social skills, virtual platform.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se fundamenta en la importancia que tiene la alfabetización digital en el fortalecimiento y desarrollo de las habilidades sociales de las estudiantes en formación docente que le permite hacer frente a un escenario educativo donde generen autocontrol de la situación teniendo unas buenas relación intrapersonal e interpersonales, esto se debe a la necesidad de la preparación y formación docentes en la inmersión para las habilidades sociales misma a tener en cuenta para su desempeño, fortalecer de este modo el desarrollo en sus habilidades sociales para que al momento de enfrentarse a una práctica las estudiantes puedan tener un eficaz desenvolvimiento en cada situación que se les puedan presentar.

De una forma conceptual y en referencia a cada una de las evidencias ya conocidas en el proceso, implementaremos una plataforma virtual con una serie de actividades como apoyo para trabajar las habilidades sociales con el propósito de mejorar el desarrollo de estas, que permiten a las estudiantes crear habilidades al momento de desempeñarse como docente, en la adaptación a un nuevo escenario, creando empatía, comunicación asertiva, resolución de problemas, escucha empática, relaciones intrapersonales e interpersonales.

Este proyecto está estructurado de la siguiente manera: En el capítulo I presenta el planteamiento y formulación del problema, objetivos de investigación, justificación y delimitación espacial. En el capítulo II se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, conceptual, contextual y legal; En el capítulo III identifica la metodología, tipo de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de dato, población y muestra, validación de instrumentos. En el capítulo IV, análisis, discusión de resultados, conclusiones y

recomendaciones. En el capítulo V presentación, beneficiarios de la propuesta, justificación, objetivos y diseño de la propuesta.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del Problema

En el mundo actual las habilidades sociales en el campo de la docencia se deben promover para poder lograr los objetivos propuestos en el cumplimiento de su labor, especialmente si lo que se busca en el perfil profesional del docente basa en la segmentación de funciones y esta a su vez se está desarrollando poco a poco para dar paso a otro perfil o, mejor aún, a perfiles adecuados.

En la actualidad el docente demanda nuevas estrategias, conocimientos, prácticas y preparaciones para ambicionar dar respuesta a las múltiples incógnitas que se le presentan cada día. Para ello, es necesario reinventar el docente bajo otro paradigma, contrario al tradicionalmente manejado. No se trata de delimitar mecánicamente, escrito o dado por unas reglas, las capacidades del docente, es justo descubrir qué elementos epistemológicos, actitudinales y de habilidades benefician la resolución de las dificultades pedagógicas, desde todos los niveles de la práctica del docente, para de esta forma, sea posible equiparar y considerar aquellas capacidades requeridas por un colectivo social determinado, en un contexto específico, lo cual le dará congruencia social a este nuevo perfil. Según Caballo, (1993, p. 17) expresa que:

“La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la posibilidad de futuros problemas”.

En otras palabras, el autor expone que podemos mencionar de manera sutil las destrezas sociales son aquellas conductas individuales que dotan al individuo que las posee de una mayor capacidad para lograr los objetivos que proyecta, conservando su autoestima, sin perjudicar a las personas que la rodean lo que permite unas relaciones interpersonales óptimas de modo que se puede expresar los deseos e intereses.

Ahora bien, se puede decir que las habilidades sociales del docente en formación le permiten hacer frente a un escenario educativo donde genera autocontrol de la situación teniendo unas buenas relaciones intrapersonales e interpersonales sin sé que se vea afectado su entorno inmediato logrando una estabilidad emocional y social. De modo que se integran la comunicación y autoconocimiento esenciales para expresarse de modo que se de conocer sus habilidades al momento desenvolverse mejor en su profesión como docente.

Dentro de este orden de ideas se evidencia la necesidad de nuevas herramientas para afrontar desafíos como los que surgen en esta era digital y así mismo una urgente alfabetización digital. En opinión de investigadores como Gutiérrez (2007), la alfabetización digital no puede reducirse al dominio de herramientas y programas; abarca otros objetivos, entre los cuales destaca: Facilitar el conocimiento de los lenguajes que encontramos actualmente en los documentos multimedia y la forma en que se integran. Promover el pensamiento crítico y el desarrollo de competencias propias de una comunicación democrática (emisores responsables), proveer el conocimiento para el uso y dominio de los dispositivos y estrategias de procesamiento de información, reflexionar sobre las implicaciones sociales y culturales de las tecnologías multimedia.

En otras palabras, se deben superar los límites de las ideas y pasar a la acción; donde la creatividad y la invención cumplen un papel primordial. No se debe competir contra la evolución

de la era digital o resistirse a la misma y a los cambios que esta conlleva, se debe asumir el compromiso y favorecer con labores específicas para alcanzar esa alfabetización digital que se requiere en el contexto en el cual nos encontremos.

Ahora bien, en América Latina un reto fundamental de la educación actual es La alfabetización digital, ya que esta representa la habilidad de un individuo para realizar tareas efectivamente en un ambiente digital, por otra parte, el docente demanda nuevas estrategias, conocimientos, prácticas y preparaciones para ambicionar dar respuesta a las múltiples incógnitas que se le presentan cada día. Para ello, es necesario reinventar al docente bajo otro paradigma, contrario al tradicionalmente manejado.

Teniendo establecido la diferente perspectiva de manera global, se observa que, en la actualidad, Colombia se dejan de cumplir las políticas de estado sobre todo cuando hablamos de la profesión docente a la hora de hacer cumplir su labor, donde se estimulen cada una de sus capacidades personales y profesionales en el desarrollo de habilidades sociales. Es necesario resaltar que los educadores deben tomar conciencia de la importancia y el papel fundamental que cumplen en la actualidad donde se tienen que preparar para afrontar todos los cambios que se van dando con el transcurrir del tiempo, es decir que se ajusten sus habilidades sociales a la realidad de hoy en día.

De esta misma forma, se evidencia lo dicho por Holstein (1980) Entendiéndose a las habilidades sociales como un conjunto de habilidades y capacidades variadas como específicas para el contacto interpersonal y la situación de problemas de índole interpersonal, así como socioemocional, desde actividades de carácter básico hacia otras de características avanzadas e instrumentales.

Asimismo, se entiende la importancia de la preparación de las habilidades en el trato de las relaciones profesionales teniendo presente la empatía, colaboración, la conciencia emocional y la comunicación al momento de entender la situación que se vive hoy en día con la labor docente, la poca colaboración entre sí como educadores para afrontar la situación en ámbito educativo. De esta manera se tiene presente la importancia de una herramienta que permita promover estas habilidades sociales como lo es la alfabetización digital que por medio de esta herramienta logramos vincular el valor que tienen las tecnologías de la información y la comunicación, en el desarrollo de la profesión docente.

Referente a lo anterior se puede decir que la alfabetización digital son unas herramientas digitales que facilitan el mejoramiento de las habilidades o destrezas en el campo de las TIC, para el desarrollo de competencias docentes permitiendo de esta manera el uso de estas en las instituciones educativas. En otras palabras, se deben superar los límites de las ideas y pasar a la acción; donde el autoconocimiento y la comunicación cumplen un papel primordial. Lo que favorece las habilidades sociales por medio de herramientas como lo es la alfabetización digital que permite la reinversión del docente, desde una perspectiva más concreta para el cumplimiento como docente formador.

Desde esa perspectiva, en la Universidad de Pamplona sede Cread Cúcuta, departamento del norte de Santander, con datos no referenciados la situación se agudiza cuando se toma en consideración la necesidad de la preparación y formación docentes en la inmersión para las habilidades sociales misma a tener en cuenta para su desempeño, lo esencial para un crecimiento profesional, porque cuando se lleva a la práctica se presentan diversos factores que pueden causar un quiebre en la comunicación y entendimiento interpersonal que lo lleven a un cuestionamiento del mismo de manera intrapersonal presentar una baja conciencia emocional.

Ahora bien, al momento de llevar a las estudiantes en formación docente al campo profesional, se presume que éstas sufren al sentir que tienen debilidades en desenvolvimiento social y laboral, como se presenta al momento desempeñarse, en su Práctica de Investigación Formativa lo que conlleva que posiblemente no se dé una buena empatía como se espera, debido a la falta de una apropiación de los escenarios para desarrollar el buen uso de sus habilidades sociales, en consideración a esto como consecuencias se ve afectada su labor educadora. La falta de herramientas adecuadas que conlleven una buena integración a los cambios que se ven reflejados en la educación.

Por su parte, las estudiantes en formación docente de la Universidad antes mencionada, pudieran estar demostrando extenuaciones en sus habilidades sociales a la hora de darse a entender, específicamente esta situación se refleja cuando el docente carece de unas bases sólidas, donde se produce la falta de información y autoconocimiento que permita un adecuado desempeño.

De la misma manera, quizás las educadoras en formación necesiten ayuda en el reforzamiento de sus habilidades sociales con la implementación de un programa de alfabetización digital, como herramienta en la comunicación, empatía, autoconocimiento y como motivación para alcanzar un excelente desempeño profesional y ayuden a un crecimiento intrapersonal. Basados en lo anteriormente expuesto se puede señalar que, de seguir los docentes sin ser conscientes de la importancia de promover estas habilidades sociales en el ámbito de la educación, pueden recurrir a ser tradicional donde se pierda la buena comunicación y relación personal en lo profesional.

Asimismo, para poder tener control de la situación que se vive, es necesario llevar a cabo una investigación que permita utilizar la alfabetización digital para desarrollar estas habilidades

sociales, en estudiantes de formación docente de Licenciatura en Pedagogía Infantil del sexto semestre de los Procesos de Investigación Formativa de 1ero y 2do grado donde se refleja todas aquellas habilidades a la hora de devolverse profesionalmente.

En este caso se presume que las estudiantes en formación presentan debilidad a la hora de dar uso a las herramientas digitales, debido a una escasa incorporación de programas adecuados a las temáticas a desarrollar en su escenario educativo que le permitan un mayor asertividad y desenvolvimiento durante su proceso formativo debido a la falta de incorporación de estos elementos tecnológicos en la práctica educativa no permite diversificar y enriquecer los métodos de adquisición de conocimiento. De esta forma en las docentes en formación el uso de estos programas contribuye e incentiva la formación y el interés por conocer las diversas herramientas para el mejoramiento de su entorno educativo, por otro lado, la falta de formación en estos programas con lleva que no sean un agente multiplicador de las representaciones pedagógicas en los contextos que se desenvuelven.

Al mismo tiempo se ve afectada la innovación de estos procesos educativos por la falta de incorporación de estas herramientas indispensables para las educadoras donde se verán falencias en las diferentes habilidades como la apropiación, adopción, adaptación e innovación dentro del ámbito profesional lo que nos lleva a tener presente que estamos en una sociedad de constante cambios es importante mantenerse actualizado para realizar un mejor trabajo como educadoras en formación que puedan generar un impacto positivo en la educación.

## **1.2 Formulación del Problema**

Tomando en consideración los síntomas anteriores surge la siguiente interrogante: ¿Cómo es la alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Procesos Investigación Formativo 1ero. y 2do. grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

Los objetivos de la investigación son concretos, evaluables y con interés científico, su orden se limita a general y específicos; además se ordenan según la prioridad en su logro se expresan con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación y ser susceptibles de alcanzarse evidentemente requieren ser congruentes entre sí para que se pueda lograr lo propuesto.

#### **1.3.1 Objetivo General**

Promover la alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Identificar las habilidades en el uso de las tecnologías de la Información y Comunicación en estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación

Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.

•

Explorar el conocimiento sobre las tecnologías de Información y Comunicación que poseen las estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.

•

Describir las habilidades interpersonales en las estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.

•

Caracterizar las habilidades intra personales en estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.

•

Diseñar un plan de alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales en las estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.

#### **1.4 Justificación de la Investigación**

Es común encontrar en la universidad, estudiantes en formación docente las cuales presentan menor progreso en sus habilidades sociales de modo que generan falencias a la hora de desempeñarse adecuadamente en su carrera, sin tener conciencia que las habilidades que poseen, siendo estas las herramientas que permiten su buen desempeño profesional, de este modo que la falta de una preparación adecuada de éstas causa un difícil desenvolvimiento en su ámbito profesional, lo que conlleva a la falta de un buen entendimiento al momento expresarse.

En este sentido se propone esta investigación sobre alfabetización digital para el desarrollar habilidades sociales dirigidas a las estudiantes en formación docente del sexto semestre de la carrera de Licenciatura de Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona como apoyo en su formación profesional, donde se busca mediante una plataforma virtual se le permita a las docentes en formación, el desarrollo de sus habilidades sociales, el estudio se justifica a través de cuatro aportes esenciales que son:

En cuanto al aporte teórico se busca el afianzamiento de los conocimientos teniendo presente la participación de las teorías que permitan nutrir la investigación y el buen desenvolvimiento de la propuesta, significa entonces la indagación permitirá el desarrollo de los conocimientos a las investigadoras para de esta manera permita su aplicabilidad en la Universidad de Pamplona.

Por su parte, el aporte metodológico está fundamentado en el desarrollo de las técnicas e instrumentos de recolección de información del paradigma de investigación positivista (cuantitativo) que permitan recolectar información específica sobre alfabetización digital como

herramientas para las habilidades sociales para estudiantes en formación docente del sexto semestre de los Procesos de Investigación Formativa (PIF) 1 y 2 grado, de la Licenciatura en Pedagogía Infantil en la Universidad de Pamplona sede Cread Cúcuta, también es de mencionar que esta investigación se convierte en un antecedente a futuras investigaciones con variables similares.

Desde un punto de vista práctico, se argumenta que este estudio genera una plataforma virtual el cual contribuye a recolectar información que favorezca a la investigación, lo que permite obtener información precisa que ayuden a cumplir con los objetivos trazados para el desarrollo de la propuesta, como resultado final se generan unas conclusiones y recomendaciones para que las estudiantes en formación docente desarrollen el fortalecimiento de la alfabetización digital para el desarrollo de las habilidades sociales.

En el aporte social de esta investigación le permite a las estudiantes en formación docente el desarrollo de sus habilidades sociales por medio de la alfabetización digital, de la misma manera las educadoras en formación tendrán unas bases sólidas para su desenvolvimiento profesional, es decir que ayudaran al momento de relacionarse dentro y fuera del ámbito personal o profesional, asimismo la integración de la tecnología en su proceso formativo consiente en la importancia de esta herramienta en la actualidad para la educación.

### **1.5 Delimitación de la investigación**

La investigación se realizará bajo un enfoque cuantitativo con las estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Procesos Investigación Formativa 1ero y 2do grado Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta. Temporalmente se extenderá desde marzo 2019 hasta junio de 2019. Por otra parte, pertenece este trabajo a la línea de investigación Procesos de Formación en Espacios Virtuales, teóricamente se basará en los postulados de Gardner Howard (1983), Vicente Caballo, (1993), Goleman Daniel (1998), Casados Rafael (2006) y Gutiérrez (2007).

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

El marco teórico según Tamayo (2012) nos amplía la descripción del problema e integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas, por lo tanto, esta encierra una serie de elementos que se han considerado indispensables para sustentar la investigación, el marco teórico es la etapa del proceso de investigación en que establece y deja en claro a la teoría que ordena esta investigación, es decir la teoría que se está siguiendo como modelo de la realidad que se está investigando.

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Para esta investigación se tomaron como referencia investigaciones internacionales, nacionales y locales basadas en la importancia de las habilidades sociales en los docentes para mejorar la interacción social en las prácticas formativas de las docentes en formación de la Universidad de

Pamplona, de esta manera las investigaciones citadas nos reflejan la importancia de programas virtuales para el mejoramiento de estas habilidades sociales en el ámbito docente, lo que permite tomarlos como base para profundizar y dar soporte a la investigación que se lleva a cabo.

### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Barrientos (2016) en Madrid realizó una investigación titulada “Habilidades sociales y emocionales del profesorado de educación infantil relacionadas con la gestión del clima de aula” asumió un enfoque cuantitativo de carácter exploratorio y descriptivo, con una muestra de 68 aulas pertenecientes a la población de centros escolares de Educación Infantil del Área Territorial Oeste de la Comunidad de Madrid y utiliza como instrumentos de recolección de datos el inventario de autoevaluación de Bar-Ons y la observación sistemática de los efectos de las prácticas del profesor y de las relaciones entre los miembros del aula, los resultados indican, al contrastar las respuestas de los maestros sobre su capacidad social y emocional y los resultados del clima de su aula obtenidos por un observador, que no existe siempre relación directa entre ellos, se puede inferir que la investigación arroja resultados positivos de las capacidades de los docentes en las relaciones intrapersonales e interpersonal.

Tapia y Cubo (2017) Revista Internacional de Investigación en Educación efectuó una investigación aplicada en Chile con el título “Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos”. Utilizando un diseño descriptivo con una muestra por conveniencia para los autores de 237 sujetos (profesores, académicos y estudiantes universitarios) de la región chilena de La Araucanía, a cada grupo se le aplicó la técnica de redes

semánticas naturales, los resultados muestran que las habilidades empáticas-solidarias y habilidades de comunicación son las más relevantes para todos los participantes.

Rojas, Rojas, Hilario, Mori, Pasquel (2018) revista comunicación genero una investigación en la ciudad de Huánuco Perú, titulada "Aplicación del módulo alfabetización digital y desarrollo de competencias digitales en docentes". Se desarrolló bajo el diseño cuasi experimental de pre prueba y pos prueba con único grupo, teniendo como muestra 22 docentes, se aplicó la prueba McNemar para contraste de hipótesis, obteniéndose que la aplicación del módulo mejora las competencias digitales en los docentes en cuanto al desarrollo significativo del manejo de Información, comunicación y resolución de problemas; pero no en la creación de contenidos y seguridad.

Pradilla (2017) realizo en la ciudad de Maracaibo la investigación titulada "Pedagogía en valores para el desarrollo de habilidades sociales en instituciones de educación primaria" en Instituciones de Educación Primaria del Departamento del Tolima, Colombia con un enfoque epistemológico positivista con metodología cuantitativa, de tipo proyectiva, nivel descriptivo con un diseño no experimental, transaccional de campo. La población estuvo conformada por ochenta y cinco docentes, los datos fueron recogido a través de un cuestionario de treinta y seis ítems, con cinco alternativas de respuestas, el cual fue sometido a validez mediante consulta a siete expertos y la confiabilidad fue calculada a través del coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de. 76. Para el análisis de los resultados se aplicó Análisis de la Varianza (ANOVA). El autor concluye las estrategias para la formación en valores como los valores fundamentales para la interacción social, habilidades intrapersonales y habilidades

interpersonales presentan un comportamiento medianamente eficiente en el contexto estudiado, siendo necesario insistir en la exploración del yo interno, el cuidado en la interacción con los demás y la necesidad de tomar parte activa en la promoción de valores. Dando como recomendación fomentar la interacción social entre todos los miembros de la institución mediante conformación de equipos de trabajo, así como realización de jornadas y mesas de diálogos donde se aborden problemáticas relacionadas con el funcionamiento de la escuela y el buen trato entre sus miembros.

Martínez (2017) en la ciudad de Maracaibo realizó la investigación titulada "Uso de la Canaima educativa para el desarrollo de habilidades sociales". En las instituciones educativas del Municipio Rosario de Perijá del Estado Zulia la investigación es de tipo descriptiva, con diseño no experimental, transaccional y de campo. La población estuvo constituida por 75 docentes a los cuales se les aplicó el censo poblacional. Se diseñó un instrumento estructurado en treinta y nueve (39) preguntas con cuatro alternativas de respuestas, fue validado por siete (7) expertos y la confiabilidad arrojó un índice de 0.84 para la variable. El análisis se realizó a través de la estadística descriptiva frecuencias relativas. La autora concluyó: que los objetivos del uso de la Canaima educativa creativo, autónomo y crítico son desarrollados por parte de los docentes. Evidenciando que los docentes desarrollan las herramientas tecnológicas del uso de la Canaima educativa procesador de textos, interacción por internet y correo electrónico en las actividades que realizan. La investigación arrojó resultados positivos donde la autora aprecia que los docentes de la muestra son eficientes en los tipos de habilidades sociales: socialización, cooperar y compartir y transmitir información. Por otro lado, pudo observar e evidenciar que son deficientes al utilizar los mecanismos para desarrollar las habilidades sociales: aprendizaje por

experiencia directa, aprendizaje por observación, aprendizaje instruccional y aprendizaje por feedback interpersonal. También pudo apreciar que los docentes son eficientes en el uso de la Canaima educativa. para el desarrollo de habilidades sociales.

Esteve, Cervera, Lázaro (2015) en España realizaron la investigación titulada “ la competencia digital de los futuros docentes: ¿cómo se ven los actuales estudiantes de educación?”. Asumió un enfoque cuantitativo esta investigación se centra en los estudiantes de educación de la Facultad de Ciencias de la Educación y Psicología de una universidad española Para ello, utilizaron una muestra de 149 estudiantes universitarios de educación respondieron a un cuestionario de auto percepción diseñando siguiendo los estándares de ISTE. El cuestionario fue elaborado basándose en los estándares de tecnología educativa para docentes NETS-T de ISTE (2008) Los 20 elementos de este primer nivel han sido desglosados en un total de 40 ítems que configuran el presente cuestionario, y que son contestados mediante una escala continua de ocho puntos según la escala de Likert Según los resultados, la mayoría de los futuros docentes disponen de un nivel alto de competencia digital docente (especialmente en habilidades digitales básicas más que en su aplicación didáctica), asimismo se evidenciaron ciertas diferencias significativas en cuanto a la edad, en el área de las habilidades digitales básicas, estos resultados para los autores proporcionaron un interesante análisis de este colectivo y contribuye a replantear nuevas acciones formativas en estos planes de estudio para garantizar la correcta adquisición de la competencia digital de los futuros docente.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Rivera (2016) en Bogotá realizó una investigación titulada "Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar de la Universidad Libre en la ciudad de Bogotá" donde se realiza una investigación acción de diseño e implementación de un proceso de formación orientado al desarrollo de las habilidades de sociales y comunicación asertiva en los estudiantes de grado 702 J.M., del IEDIT Rodrigo de Triana, a partir del reconocimiento de sus dificultades de convivencia, y un grupo focal con los docentes de la institución. De este modo se utilizaron instrumentos de recolección de información entrevistas estructuradas para docentes y alumnos, observaciones. Donde se evidenciadas por el mismo grupo y algunos docentes, se implementó un proceso de formación, a través de 12 sesiones, donde se generan unos resultados para el fortalecimiento en el dialogo a favor de las relaciones en el grupo. Para concluir se puede señalar que se da el cumplimiento a los objetivos propuestos para el cumplimiento de la propuesta pedagógica.

Betancourth, Zambrano, Ceballos, Benavides, Villota (2017) en Colombia realizaron la investigación titulada "Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes" se realizó bajo un paradigma cuantitativo de tipo descriptivo con corte transversal La muestra estuvo conformada por 82 estudiantes (44 mujeres y 38 hombres) de grado décimo de la jornada de la mañana de un colegio público de San Juan de Pasto, cuyas edades oscilaron entre los 15 y los 17 años. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, Para el análisis de datos se calcularon los estadísticos descriptivos del instrumento de medición de habilidades sociales basadas en el proceso de comunicación, a partir de los cuales los autores pueden afirmar que el promedio de los adolescentes participantes tiene un puntaje alto de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

Un libro publicado por Martínez Galarza; Ortiz Baquero y Sabogal Rubio con la Universidad Francisco de Paula Santander como editor en 1997 titulado “programa de enseñanza en habilidades sociales” propone enseñar habilidades sociales, como autocontrol, respeto, responsabilidad, comportamiento en el aula, interacciones de grupo, aprender a escuchar, expresar sentimientos, como iniciar y mantener una conversación a jóvenes que presentan un bajo porcentaje de respuestas asertivas. Se manejó un diseño pre-experimental "pre-prueba", "post-prueba" con un solo grupo. Los resultados fueron analizados a través de las comparaciones entre las medidas obtenidas en el pre-test. Post-test, como también por las observaciones directas y registros llevados en las fichas de los estamentos de orientación, coordinación de disciplina y director de grupo. Se realizó un análisis de tipo descriptivo en el que se determinó un incremento del porcentaje de respuestas asertivas.

### **2.2 Bases Teóricas**

Sin duda alguna los seres humanos vivimos en constante interacción y para ello se hace necesario disponer de algunos conceptos adecuados para que esta interacción se produzca de manera efectiva, lo que nos permite conocer la perspectiva de diferentes autores, esto ayudara a tener claro algunos conceptos claves que son primordiales en esta investigación, permitiendo obtener un enriquecimiento teórico de expertos en el tema, pues en la teoría se encuentra el fortalecimiento intelectual requerido, acompañado de cuestionamientos sobre el tema.

### **2.2.1 Alfabetización Digital**

Los docentes con el transcurrir del tiempo se ha tenido que ir preparado para los diferentes cambios que se han venido dando, lo que le permite asumir la responsabilidad de una formación más completa en cuanto a las herramientas como la alfabetización digital que le permitirá ir de la mano con el aprendizaje, son de gran importancia en la sociedad globalizada como en la que estamos.

Según lo anteriormente mencionado se toma de referencia distintos teóricos que hablan del tema como Gutiérrez, A. (2003). Que nos dice “La alfabetización digital, en lo referido a Internet y las nuevas redes, no queda en la capacidad de acceso (intelectual, técnico y económico), sino que ha de capacitar para trabajar y mejorar el nuevo entorno, para hacer un uso responsable de la red y contribuir a democratizar el ciberespacio”

De esta manera Howard, (2010) nos dice en la misma línea señala que las alfabetizaciones digitales sociales se hacen posibles a través de redes digitales mediadoras tales como wikis, blogs, podcast y facebook que posibilitan a los seres humanos socializar, aprender, jugar, y realizar negocios. Por tal motivo nos permite indagar en diferentes plataformas que brindan diversa información que está a nuestro alcance para desarrollarlos en los diferentes ámbitos.

En palabras de Garzón R, (2012, p.274). Podemos entender “la alfabetización como la facultad de leer y escribir. En un principio ese leer y escribir están ligados a las habilidades simples de codificar y decodificar signos y símbolos, destrezas que no obstante permiten la renovación de la memoria colectiva en cualquier momento”

Tomando en consideración los postulados anteriores se puede señalar que Gutiérrez. A. (2003) se refiere al internet o nuevas redes, que no es la capacidad de acceso, pero para Garzón,

R. (2012) es entender que la alfabetización como una facultad de escribir y leer ligado a habilidades simples como codificar y descodificar, donde Howard, (2010) lo señala que son redes digitales mediadoras.

En resumen, se entiende que la alfabetización digital es una herramienta que permite acceder al conocimiento de distintas categorías en cuanto a los cursos ofrecidos por este medio, para ayudar al buen desenvolvimiento de sus capacidades e ingenio. Tener acceso a las diferentes plataformas virtuales donde facilitad el aprendizaje y la obtención de habilidades útiles donde el concepto más concreto es el de Howard, (2010) las señala como esas redes de mediación que nos lleva a obtener una solución a la hora de entender y conocer más acerca de algo en particular.

### **2.2.1.1 Habilidades en el Uso de las Tics**

En la sociedad la importancia de las Tics para el desempeño en esta globalización, es el poseer habilidades para la utilización de la tecnología que permita eliminar la brecha que hay para mantenernos informados y actualizados para un desempeño eficaz. Lo que permite según Santiago, Caballero, Gómez y Domínguez (2013), las TIC constituyen una gran influencia para orientar la educación en cualquiera de sus niveles; su incorporación en los procesos de enseñanza-aprendizaje implica integrarlas tanto en la definición del currículo, como en el diseño y la implementación de estrategias pedagógicas, herramientas y recursos didácticos que promuevan y apoyen el desarrollo de nuevos aprendizajes, competencias y relaciones con el conocimiento.

Donde a su vez la UNICEF (2013) menciona que las metas para el 2021 de la Organización de Estados Iberoamericanos, además de plantear la necesidad de integrar curricularmente a las

TIC y evaluar su impacto, es la de formar a los profesores y difundir experiencias pedagógicas innovadoras con uso de TIC. Los alcances de las herramientas tecnológicas pueden llegar a hacer un impacto positivo en la educación.

De esta misma manera la UNESCO (2014), los sistemas escolares deben evolucionar hacia una educación en la que el individuo pueda desenvolverse en la sociedad del conocimiento y en la que los estudiantes puedan renovar sus conocimientos continuamente y adquirir competencias de manejo de información y comunicación, resolución de problemas, creatividad y pensamiento crítico, colaboración y trabajo en equipo, autonomía e innovación.

Tomando como referencia a Santiago, Caballo, Gómez y Domínguez (2013), constituyen una gran influencia para orientar la educación, donde la UNESCO (2014), dice que las Tics es la evolución donde un individuo pueda desenvolverse en la sociedad del conocimiento renovando sus conocimientos de este modo para la UNICEF (2013), el planteamiento e integración de las TIC y evaluar su impacto para la formación de profesores, difundiendo experiencias pedagógicas.

De acuerdo a los avances que se han ido dando frente a la globalización, cuando se refiere a las TIC, se debe tener clara las habilidades que estas tecnologías requieren para que sean efectivas a la hora de utilizarlas en los distintos escenarios que se presenten en la sociedad más para formación de las nuevas generaciones de profesionales. De este modo la idea más clara la tienen Santiago, Caballo, Gómez y Domínguez (2013), en la influencia que tiene las TIC en los procesos pedagógicos como herramienta que promueva y desarrolle nuevas competencias y habilidades de conocimiento.

#### **2.2.1.2 Manejo de Hardware**

Los docentes en la actualidad tienen que ir de la mano de los nuevos conocimientos en manipular el uso de los aparatos tecnológicos que les permita desempeñarse eficientemente, en su labor como impartidor de conocimiento permitiendo enseñar estas herramientas tecnológicas útiles en la actualidad para la educación. Según Lizardo Carvajal R (s.f) El hardware es la Revolución Informática que, con el descubrimiento de la información como propiedad de la materia, transformó substancialmente todas las relaciones sociales contemporáneas.

Por su parte en su libro Morimoto (2007), el cual contiene todo lo necesario para iniciarse en el mundo del PC en general, y en los aspectos relativos a su actualización y mantenimiento en particular. En su completa edición que explica "cómo funciona por dentro" un ordenador personal que nos ofrece todos los elementos y componentes de Hardware que se incluyen en el interior y exterior de un computador.

Dentro de este marco se tiene como referencia lo expuesto por Morimoto (2007), es una función del ordenador brindando las características que se dan a todos los elementos y componentes del hardware para su uso. Al mismo tiempo Lizardo C.R. (s.f) denomina todas las partes relacionadas con los equipos específicos de los elementos periféricos de los computadores. En este caso es necesario, que los docentes posean un adecuado conocimiento ante la utilización de cada uno de los elementos tecnológicos que estén al alcance de sus manos para poder dar a conocer el adecuado uso de estos dispositivos electrónicos.

De esta manera se refleja, un aprendizaje óptimo para su desenvolvimiento profesional. Como lo explica Morimoto (2007) en su libro donde nos habla de cada uno de los componentes que hacen parte del hardware permitiendo tener claro cada parte del ordenador para poder trabajar de una forma correcta teniendo en cuenta la función de cada parte.

### **2.2.1.3 Manejo de Software**

Los entes educadores utilizan diferentes programas virtuales que permiten conocer, aprender y adquirir conocimiento sobre los distintos temas, donde puedan enriquecerse su intelecto de manera oportuna, esto genera que estos programas cada día sean más útiles en especial para los docentes. Por eso se buscan el soporte en diferentes autores que al referirse al tema dicen que «Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.» Extraído del estándar 729 del IEEE (Glosario estándar de IEEE de terminología de ingeniería de software).

Asimismo, Ocampo López. A y Soto Sánchez. E (2011) Software o programas, son los elementos intangibles o lógicos de un equipo de cómputo. Nos da a entender que son esos elementos que hacen parte de la programación de un dispositivo tecnológico para lograr un mejor rendimiento de dicho dispositivo o acceder a información importante para la formación y conocimiento de cada usuario.

De esta manera teniendo en cuenta cada postulado Ocampo López. A y Soto Sánchez. E (2011) software son eso programas, elementos intangibles y lógico. Donde IEEE dice que son el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados. Es decir que el software permite tener a nuestro alcance diferentes programas para el estudio y el entretenimiento donde cada docente podrá conseguir información de primer alcance para el desarrollo y fortalecimiento de su conocimiento, de este modo lo más claro es resaltar lo expresado por la IEEE cuando nos dice que son un conjunto de programas de cómputo, reglas y documentación entre otros de la cual podemos obtener información clave.

#### **2.2.1.4 Uso del Internet**

A lo largo de la historia el internet ha sido una herramienta fundamental para obtener información de diferentes sitios web permitiendo una accesibilidad y exploración al mundo digital lo cual sirve para estudiar, conocer, interactuar, acortar distancias y entretener. Por lo tanto, es un instrumento de suma importancia a la hora de explorar nuevos temas de interés, relacionados con los diferentes ámbitos educativos, institucionales y sociales.

Según apunta Hahn (1995), Internet es el nombre de un grupo de recursos de información mundial. Es un enorme conjunto de redes de ordenadores, interconectados entre sí que dan lugar a la mayor red de redes de ámbito mundial. Por eso permite obtener información de diferentes lugares alrededor del mundo donde se encuentre sea mientras se encuentre la conexión a la red a un dispositivo tecnológico.

En opinión de Sartori (2001 pag, 258) “Internet es un prodigioso instrumento multitarea (...) la previsión es indudable: los chicos y chicas de hoy serán todos en el futuro cibernautas prácticos”. Por este motivo es la herramienta más utilizada por hoy debido que permite la realización de diferentes tareas les facilita información y por eso los jóvenes lo usan como entretenimiento, educativo, jugar y ver videos.

Para Ariño (2010) Pág. 253 afirma que “la penetración de Internet en el hogar y el uso del ordenador especialmente por parte de las cohortes más jóvenes como una herramienta cotidiana, modifica las vías de transmisión del conocimiento y sus fuentes de legitimidad”. El adentramiento del uso del internet en los jóvenes genera que se modifique la manera de obtener y buscar información para los contextos educativos.

Partiendo de los postulados anteriores, Sartori (2001, pag, 258) que es un prodigioso instrumento multitarea, donde Ariño (2010 pag 253) una herramienta cotidiana en los jóvenes que son las vías de trasmisión de conocimiento, Hahn (1995) es un recurso de información

mundial. Se puede inferir que el internet es un recurso que está al alcance de gran parte de los seres humanos los cuales buscan en ella diferentes tipos de información que les permita mantenerse al día con los diferentes sucesos, acontecimientos que dan a nivel mundial. Como lo expresa Hanh (1995) es un recurso de información mundial de modo que le permite tener acceso a todos estos recursos inmersos en la red.

### **2.2.1.5 Conocimientos de las Tics**

A través del tiempo el saber cómo utilizar las Tics se ha vuelto necesario debido que abren una ventana al conocimiento y aprendizaje desde diferentes perspectivas, de esta manera cada día se ve muy marcado la influencia de las tecnologías en la educación, permitiendo que los educadores tengan la posibilidad de estar actualizados en sus metodologías, estrategias y desarrollo en su ámbito profesional como formador de las nuevas generaciones.

Asimismo, la Asociación Internacional para la Tecnología en la Educación, formada por profesionales cuyo objetivo es proporcionar apoyo a aquellos educadores que utilizan ordenadores, sostiene que "si lo que se pretende es formar adecuadamente a los estudiantes para que sean ciudadanos responsables en esta sociedad de la era de la información, es necesario que la tecnología informática sea una herramienta que tanto alumnos como profesores usen rutinariamente".

En este orden de ideas según Sancho, J.M (1995) es el hecho de que con el uso de los sistemas informáticos en la educación se le dé un mayor valor al "saber cómo" sobre el "saber que o sobre qué", con el consiguiente problema de la construcción de significados, del aprendizaje autónomo, de la dotación de sentido, la comprensión y el aprender a aprender de estas herramientas tecnológicas.

Para Santiago, (2009) pag17 “el docente debe desarrollar la habilidad para buscar, interpretar y discriminar información proveniente de las TIC’s para aplicarla de acuerdo a las necesidades específicas de aprendizaje de sus alumnos”. De tal forma que la obtención de información que brinde las Tics se debe diferenciar el diferente contenido pertinente a trabajar en un contexto educativo.

De esta manera teniendo en cuenta lo expresado por la Asociación Internacional para la Tecnología en la Educación (ISTE, 1992) al decir que sólo un uso adecuado de los medios tecnológicos al servicio de la educación y la construcción de conocimientos evitará esta dependencia tecnológica. Donde Santiago, (2009) que el docente debe desarrollar la habilidad para buscar, interpretar y discriminar información proveniente de las TIC’s, según Sancho, J.M (1995) es el hecho de que con el uso de los sistemas informáticos en la educación.

Por consiguiente, es importante resaltar que el docente tiene que estar actualización constantemente sobre el conocimiento y utilización de nuevas tecnologías que permitan un desenvolvimiento óptimo de sus habilidades digitales a la hora de brindar un aprendizaje utilizando las Tics como estrategia metodológica. Por esto el concepto más concreto el que nos da Santiago, (2009) al decirnos que el docente debe desarrollar habilidades de búsqueda, interpretar, y discriminar cada uno de las informaciones que nos brindan las Tics.

#### **2.2.1.6 Información**

En la sociedad humana es importante estar en constante aprendizaje lo permite obtener información para el desarrollo de una mejor toma de decisiones en la orientación de las acciones que realizan en el ámbito personal y profesional donde puedan transmitir un mensaje concreto y oportuno de la información clave. Según lo expuesto por Czinkota y Kotabe, (2001) la

información "consiste en datos seleccionados y ordenados con un propósito específico. Donde se da una recolección de información oportuna dependiendo de propósito que se quiere alcanzar.

En cambio, para Ferrell y Hirt (2004), la información "comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones". Genera que la información se la base en la obtención de aportes que permita ser utilizados en diferentes circunstancias donde se tiene en cuenta toda la recolección de fundamentos e instrucciones para lograr una toma de decisiones según sea la situación.

Según Idalberto Chiavenato (2006), información "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones"

Del mismo modo se tiene en cuenta postulados como Chiavenato (2006), que la información es un conjunto que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo, al mismo tiempo Czinkota y Kotabe, (2001) se trata de datos seleccionados y ordenados para alcanzar un propósito, por otro lado, Ferrell y Hirt (2004) la información es lo que se usa en la toma de decisiones.

En resumen, la información es clave para una investigación porque le permite la recolección de datos importantes para el desarrollo y desenvolvimiento de todo tema de investigación debido que de esta manera se recogen datos exactos para llegar a un propósito específico. Por lo que Chiavenato (2006), la información es lo que reduce la incertidumbre y aumenta la adquisición de conocimiento.

### **2.2.1.7 Correos Electrónicos**

Alrededor del mundo los seres humanos para mantenerse en constante comunicación utilizan programas que les permite recibir y enviar mensajes de manera rápida y eficaz por lo que el usuario puede comunicarse con cualquier persona alrededor de mundo gracias a esta herramienta, puede enviar textos, videos, fotos, libro entre otras cosas, el cual los usuarios pueden acceder al programa por medio de un usuario y contraseña.

De este modo para las investigadoras esta herramienta facilita el recibir información pertinente para enriquecer del conocimiento para su autoaprendizaje a través del intercambio de información entre uno o más usuarios en línea ofreciendo diferentes herramientas para una mayor comodidad del servicio por medio del uso de internet, es decir que permite la capacitación de diferentes áreas del conocimiento mediante el enviar y recibir mensajes rápida y oportuna a esto conocemos como correo electrónico.

#### **2.2.1.8 Servicios Web**

Los seres humanos con el pasar del tiempo han sufrido cambios en la sociedad de manera tecnológica como lo son las herramientas que utilizaban para comunicarse u obtener información clave para las áreas de aprendizaje por esto se utiliza el servicio web que están inmersos en los aparatos electrónicos que están conectados a una red esto permite acceder más fácil a las diferentes aplicaciones y plataformas para la búsqueda de información.

Según LaQuey y Ryer, (1995) la página web tiene una dirección única en la internet, en forma de fuente de Localización Uniforme o Uniform Resource Locutor. Un URL, indica el tipo de documento [página web o documento en formato HyperText Markup Language (HTML)], y el de las paginas hipertexto de la www comienza siempre por HTTP.

De acuerdo con Starmedia (2003), el aspecto exterior de la www son las conocidas "páginas Web. Una ventana muestra al usuario la información que desea, en forma de texto y gráficos, con los enlaces marcados en diferente color y subrayadas. Haciendo un clic con el ratón se puede saltar a otra página, que tal vez esté instalada en un servidor al otro lado del mundo.

Por este motivo se toma como referente los postulados mencionados anteriormente podemos referir que LaQuey y Ryer, (1995) cuando nos dice que son páginas web que poseen una dirección única en la red, en cambio para Starmedia (2003) es una ventana muestra al usuario la información que desea, en forma de texto y gráficos, con los enlaces marcados. Por tal motivo se da a entender que el servicio web es esa herramienta que permite acceder a diversas páginas que se encuentren inmersas en la red debido que cada una cuenta con un enlace URL diferente acompañado de HTTP y le www.

### **2.2.2 Habilidades Sociales**

En los docentes es primordial el poder desempeñarse de una manera eficaz y eficiente para emprender una formación concientizada para una buena convivencia en relación con su entorno, permitiendo un vínculo óptimo en los ámbitos personales y profesionales. De manera que se exprese, acorde a las situaciones que se le presenten a la hora de congeniar y relacionarse con sus educandos.

Por su parte Caballo (1987) considera que es necesario tener en cuenta tanto el contenido como las consecuencias al definir la conducta socialmente habilidosa y por tanto define las habilidades sociales como un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de forma adecuada a la situación inmediata en la que se encuentra dicho individuo, respetando esas

conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de ciertos problemas en el futuro.

En cambio, para Kelly (1987) las habilidades sociales son aquellas conductas que son aprendidas y que ponen en juego las personas en las situaciones interpersonales con el fin de obtener o mantener un reforzamiento del ambiente, por tanto, las habilidades sociales pueden entenderse como vías o rutas hacia los objetivos de un individuo.

Según lo expuesto por Alberti y Emmons (1978, citado por Caballo 2005) afirman que “la conducta que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás” (pag. 5).

Tomando en consideración los postulados anteriores se puede señalar que para Alberti y Emmons (1978, citado por Caballo 2005) la conducta la permite a una persona interactuar con otra en distintas situaciones interpersonales, mientras tanto para Caballo (1987) son conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, asimismo Kelly (1987) son conductas que se aprenden y ponen en juego las personas con el fin de mantener un reforzamiento del ambiente.

En resumen, las habilidades sociales son conductas que utilizan los individuos de manera interpersonal para desenvolverse en diferentes situaciones de la vida actuando sensatamente ante cualquier dificultad. Por consiguiente, el referente que expresa acertadamente lo que son las habilidades sociales es Caballo (1987) un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de forma adecuada a la situación inmediata de cada individuo.

### **2.2.2.1 Habilidades Interpersonales**

El docente al poder relacionarse con los demás, es beneficioso para establecer una comunicación acertada con las personas de su entorno permitiendo una percepción de cada uno de los sucesos que se presentan. De modo que al ser docentes las habilidades interpersonales son de vital importancia para generar lazos que fortalezcan

Según Caballo (2002) las relaciones interpersonales son un factor muy importante en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo es necesario. Es por ello que aquellas personas con facilidad para relacionarse y socializar suelen ser mejores vistas para algunos puestos que aquellas que prefieren trabajar individualmente.

Para Fernández (2003), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” La incidencia de un ambiente acorde a la labor que se desempeñe genera vínculos que permiten un desempeño óptimo en el enriquecimiento mutuo de los que hacen parte del contexto y se efectúan lazos profesionales, amistosos y personales.

De esta manera Silviera, (2014) define las habilidades sociales como:

El conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las 9 relaciones interpersonales, son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones.

Tomado en cuenta los postulados anteriores se puede expresar que para Fernández (2003) las relaciones interpersonales son óptimas cuando se encuentran en buen ambiente, en cambio Silviera, (2014) interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la

comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, por lo contrario, Caballo (2002) un factor muy importante en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo es necesario.

Por esta razón las habilidades interpersonales son esas relaciones que permiten una sana convivencia en los ámbitos personales y profesionales que se encuentren una solución ante cualquier situación que se desarrolle sin que se vea afectado. Por esta razón el autor Silveira, (2014) nos expresa de una manera concreta lo que son las habilidades sociales como esas interacciones entre una o más personas por medio de buen trato que permita el enriquecimiento personal de trato humano.

#### **2.2.2.2 Empatía**

Hoy en día con el transcurrir del tiempo la empatía es cualidad del ser humano que le permite la interacción de manera interpersonal con las demás personas de este modo es la capacidad de entender y reconocer las emociones, conductas, ideas y actitudes cada individuo. De ahí que la empatía es, así, la unión entre un sujeto y un objeto artístico, la participación de dos sujetos en la misma experiencia por medio de sus acciones Morgade Salgado, (2000).

Para Fernández-Pinto et al. (2008) en su estudio citan a Hogan (1969), Pag. 285 quien define la empatía como “un intento de comprender lo que pasa por la mente de los demás o, en otras palabras, como la construcción que uno mismo tiene que llevar a cabo sobre los estados mentales ajenos”. Por este motivo la empatía permite entender esas emociones, sentimientos y momentos por los que pueden pasar las personas lo que genera un apoyo y compañerismo entre estos.

De esta manera para Orjuela et al. (2010), Melgarejo y Ramírez (2006), incluyen a la empatía dentro de este grupo, y le dan una gran importancia señalando que ella es la base para la

interacción con las demás personas, en la medida en que permite reconocer y nombrar los estados emocionales de los otros.

Por consiguiente se tiene en cuenta los referentes teóricos anteriormente postulados cuando nos expresan que la empatía según Fernández-Pinto et al. (2008) en su estudio citan a Hogan (1969), ese intento de comprender lo que pasa por la mente de los demás, por lo contrario Morgade Salgado,( 2000) la participación de dos sujetos en la misma experiencia por medio de sus acciones que le permiten comprender la situación que se esté dando, en cambio Orjuela et al. (2010), Melgarejo y Ramírez (2006) es la interacción que le permite nombra los estados emocionales de los otros individuos.

En conclusión, la empatía es esa cualidad que cada individuo posee para tener una buena relación interpersonal con los demás conocer los estados de ánimo en pocas palabras en las instituciones el docente tiene que formar esos vínculos positivos y solidos con las diferentes personas de los distintos ámbitos. De modo tal que el autor más preciso es Orjuela et al. (2010), Melgarejo y Ramírez (2006) le da una gran importancia señalando que ella es la base para la interacción con las demás personas, en la medida en que permite reconocer y nombrar los estados emocionales de los otros.

### **2.2.2.3 Colaboración**

Los docentes asumen la responsabilidad de enseñar el valor de la colaboración para el trabajo en equipo que ayuden a los demás para llegar a un fin común que les permita un logro en desarrollo de las habilidades sociales y la integración con los demás de manera interpersonal. Hoy en día existe la necesidad inculcar este valor con el fin de que los seres humanos se han colaborativos entre sí.

Con referencia a Hanson y Spross (2005) Pág. 344 definen la colaboración como un: “proceso dinámico e interpersonal en el que dos o más individuos se comprometen a interactuar con autenticidad y constructivamente para resolver problemas, aprender los unos de los otros y lograr metas preestablecidas” lo que permite una mejor relación de entre los compañeros dentro y fuera del ámbito personal y profesional.

Por su parte, Katz y Earl (2010) hablan de la colaboración como un proceso de “transformación social” cuando implica el trabajo conjunto. Donde se genera un cambio en el pensamiento y manera de actuar de cada uno para un trabajo con mejor actitud de parte de todos los involucrados que buscan la obtención de un beneficio o ayuda de manera grupal o individual de los que se ven involucrados.

De igual manera, Kutsyuruba, (2011) Colaborar o participar significa algo más que intervenir de manera eventual, por tal motivo no es participar de vez en cuando si no siempre de modo contante porque de alguna manera siempre se necesitan la ayuda de los demás para llegar un propósito como ser humano ayudar a nuestros prójimos logrando lecciones de vida que le permitan un crecimiento como persona.

Tomado como referencia los postulados anteriormente mencionados como Hanson y Spross (2005) que define la colaboración como ese proceso dinámico que realizan dos o más personas de manera constructiva para resolver una problemática, de ahí que Kutsyuruba, (2011) lo visualice como una intervención de manera eventual, en cambio Katz y Earl (2010) es una transformación social a un trabajo en conjunto que realiza cada individuo.

En resumen, la colaboración es la partición activa de todo individuo para lograr un propósito en común donde se trabaje con dinamismo para buscar la transformación social en cada ámbito en el que nos encontramos para un mejor desarrollo constructivo que genere un ambiente

enriquecedor en la responsabilidad de todos. Por este motivo Hanson y Spross (2005) nos aporta un concepto más claro y preciso sobre lo que es la colaboración como ese “proceso dinámico e interpersonal en el que dos o más individuos se comprometen a interactuar con autenticidad y constructivamente para resolver problemas, aprender los unos de los otros y lograr metas preestablecidas”

#### **2.2.2.4 Comunicación**

Con el pasar del tiempo los seres humanos se han comunicado a través diversas formas para la obtención de conocimiento e información que les permita la interacción como las personas que los rodean logrando el intercambio de un mensaje para poder expresar lo que sentimos y entablar una conversación pertinente y adecuando según la situación en la que nos encontremos donde se intercambian ideas, pensamientos y experiencias que puedan enriquecer a los demás individuos estableciendo relaciones interpersonales.

Según Chiavenato, I. (2005) pág.110 comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" es la construcción de un mensaje que permitiendo la vinculación de diferentes receptores en la información se constituye en los procesos de cada ser humano.

Para Lamb, Hair y McDaniel(2006), pág.484 la comunicación es "el proceso por el cual intercambiamos o compartimos significados mediante un conjunto común de símbolos". De este modo permite establecer un mensaje significativo para un intercambio de ideas y obtener

diferentes opiniones respecto algún tema en concreto generando el intercambio de variada información.

Según Stanton, Etzel y Walker, (2007) pag.111 la comunicación es "la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte" de tal modo que la transmisión de información se puede efectuar mediante las expresiones corporales que conlleve al entendimiento del mensaje que se quiere dar a conocer donde cada uno obtenga la información precisa.

De tal manera tomamos como referencia los anteriores postulados donde se puede señalar que Lamb, Hair y McDaniel(2006), pag.484 es el proceso por el cual se intercambia información por medio de símbolos, mientras tanto Chiavenato, I.(2005) pag.110 constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social, así como Stanton, Etzel y Walker, (2007) pag.111 es la transmisión verbal y no verbal de información entre alguien para expresar una idea a otro.

En conclusión, la comunicación es de vital importancia para lograr expresar ideas, pensamientos e información de importancia para uno o más individuos de manera que sea un mensaje claro y preciso acorde a la situación en la que se encuentren por ello se puede dar de manera verbal o no verbal. Asimismo, Chiavenato, I. (2005) pag.110 nos expresa claramente lo que se es la comunicación significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. A través de un conjunto de ideas clara y pertinentes para lo que se quiere dar a entender en el mensaje.

#### **2.2.2.5 Habilidades Intrapersonales**

El ser humano tiene la capacidad para conocerse ellos mismo y tener claro todo lo que sienten y piensan con respecto alguna situación que se genera internamente al poseer un autoconocimiento de todo esto le permite sobre salir por sí mismo donde desarrolla todos los procesos de auto conocimiento, motivación y conciencia emocional. Por consiguiente, Goleman (1995) citado por Urdaneta y Morales (2013) plantea que es el conocimiento de los aspectos internos de una persona, el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, capacidad de efectuar discriminación entre las emociones.

Asimismo, Rodríguez, (2006) pag. 25 señala que es “conjunto de habilidades que pueden ser aprendidas, las cuales están latentes en el sujeto, por tanto, no es algo directamente observable a menos que la respuesta se produzca, o no, llegada una determinada situación.” Permitiendo una conexión consigo mismo a la hora de efectuar alguna toma de decisión teniendo en cuenta el estado emocional en el que se encuentre.

Según Gardner (1983) es el conjunto de capacidades que nos permiten formar un modelo preciso y verídico de nosotros mismos, así como utilizar dicho modelo para desenvolvernos de manera eficiente en la vida. Incluye la autodisciplina, la auto comprensión y la autoestima. Por tal motivo genera una confianza para el desenvolvimiento de sí mismo en diferentes situaciones y ámbitos de la vida.

Tomando como referencia los postulados anteriores según Goleman (1995) citado por Urdaneta y Morales (2013) es el conocimiento de aspectos internos de una persona, por otro lado, Rodríguez, (2006) pág. 25 es el conjunto de habilidades que pueden ser aprendidas y están latentes en el sujeto, en cambio Gardner (1983) son capacidades que forman un modelo que preciso y verídico de nosotros mismos.

En resumen, la habilidad intrapersonal son esas capacidades internas que nos permite desarrollarnos teniendo claro que sentimos y queremos para lograr un objetivo propuesto para la eficiencia de la vida de sí mismo. Por tal motivo esto Goleman (1995) citado por Urdaneta y Morales (2013) cuando nos expresa que es el conocimiento de esos aspectos internos de las personas teniendo presente los sentimiento y emociones donde se abarca todo aquello que el individuo posee para tener la capacidad de alcanzar un meta.

#### **2.2.2.6 Motivación**

Los docentes hoy en día en su labor diaria como formadores tienen la necesidad de utilizar diferentes herramientas o estrategias que les permita motivar a los educandos (extrínseca) como a ellos (intrínseca) mismo para la realización de un trabajo ameno debidamente orientado para lograr captar el interés que los lleve a crear y apropiarse de conocimientos. Toda esta motivación surge de manera interna como externa para lograr alcanzar todo lo que se propone para alimentar la mente de forma positiva.

Según (Bedoya, 1993) "Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado". Donde se busca lograr el propósito dependiendo del camino que quieres lograr, para seguir avanzando de esta manera efectuar la obtención de conocimientos pertinentes según sea el ambiente que se encuentre logrando una conexión con los demás.

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad tanto individual como grupal

Stoner, Freeman, & Gilbert, (2009) siendo capaz de lograr esa misión que tienes propuesta sin importar los obstáculos que se presentan tener decisión para alcanzar aquello que te enfocara.

La motivación es el lazo que une o lleva esa acción a satisfacer esa necesidad o conveniencia, o bien a dejar de hacerlo, por consiguiente, Aktouf & Suárez, (2012), en otras palabras, es esa capacidad donde la resistencia y fuerza mental que poseen para lograr una meta anhelada paso a paso y hacia adelante sin importar los obstáculos lo que le permita tener esa confianza en sí mismo para alcanzar un propósito.

De esta manera teniendo en cuenta los postulados anteriormente mencionados Stoner, Freeman, & Gilbert, (2009) es el deseo del esfuerzo para alcanzar las metas de manera organizada, por otro lado (Bedoya, 1993) un impulso guía que inicia a mantener el comportamiento lograr un objetivo, por eso Aktouf & Suárez, (2012) es un lazo que lleva a la satisfacción de un propósito a alcanzar.

En conclusión, la motivación es aquella que se da de manera intrínseca y extrínseca permitiendo la lucha para lograr aquellos propósitos que se tratan para mantener la confianza y deseo para formarse de manera enfocada y consiente. De manera que permiten alcanzar ese camino lleno de conocimiento en los ámbitos personal y profesional teniendo confianza en sí mismo viendo las cosas de manera diferente para lograr entender el esfuerzo que realizan para obtener aprendizaje, propósito, deseo o meta. Por eso Stoner, Freeman, & Gilbert, (2009) es acertado al expresar que es ese deseo de esfuerzo para lograr esa meta o propósito de manera individual como grupal.

#### **2.2.2.7 Autoconocimiento**

Hoy en día con el transcurrir del tiempo los seres humanos tienen la necesidad de un autoconocimiento que le permita conocer más a sí mismo para ver eso que los diferencia permitiendo una reflexión para lograr eso que queremos, indagando y así poder cambiar esa imagen que tenemos de nosotros mismos de lo que no nos gusta sin necesidad de idealizar aquella autoimagen que tenemos para lograr un bienestar mental, físico y espiritual. Como camino a la autenticidad a la profundidad del sentido de la vida.

Para F. Nietzsche (1984) pag. 159, el autoconocimiento es:

El autoconocimiento actual del ser humano está en un nivel desastroso, y existe una clara relación entre su estado de ilusión de conocimiento y la moralidad: La máxima «conócete a ti mismo», puesta en boca de un dios. Y dirigida a hombres, es casi una maldad. Mas para demostrar a qué desastroso nivel se encuentra la observación de sí mismo, no hay nada tan útil como observar de qué manera hablan casi todos de la esencia de un acto moral, manera rápida, diligente, convencida, habladora, con su mirada, su sonrisa y su aire de satisfacción, que parece querer decir: «Querido, eso es precisamente de mi incumbencia; diriges tu pregunta a quien tiene el derecho de contestarla; la casualidad ha querido que sea esto lo que yo sepa mejor». Y en seguida la respuesta: «Cuando el hombre reconoce que algo es bueno y deduce en seguida que por lo mismo que es bueno debe hacerse, y por último, hace lo que ha reconocido que era justo y necesario, entonces la esencia de tal acto es moral»

En resumen, el autoconocimiento es el vernos con transparencia para que salgan a flote esos puntos debilesidades de manera que permita revelar lo que nos duele o angustia tenemos que tener esa confianza para poder expresarlo no solo mostrar lo que se quiere que los demás vean lo que ellos quieren mostrar donde conocerse a uno mismo es ese autoconocimiento de gobierno de lo que se quiere para orientarte en lo que quieres lograr de manera autónoma llevando a cabo su criterio sabiendo que no eres igual a lo que eras antes de lo que eres hoy es una transformación constante cada día vamos conociendo y aprendiendo cosas de nosotros mismos.

### **2.2.2.8 Conciencia Emocional**

El ser humano tiene la necesidad de expresar esas emociones naturales que son el reflejo de lo que se está sintiendo es acostumbrarse a nombrar esas emociones que nos invaden poniendo atención a lo que estas sintiendo a diario, es buscar la identificación de esos sentimientos nombrando las emociones y lograr calmarse haciendo énfasis en lo bueno de cada persona. Donde Goleman, (1996), por su parte, definió la IE como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones.

Según lo expresa Salovey y Mayer, (2001) definieron la IE como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”

Tomando como referencia los postulados anteriormente mencionados nos damos cuenta que para Salovey y Mayer, (2001) como la capacidad de identificar y traducir los eventos emocionales de las personas generan un comportamiento en el ambiente que se encuentre, asimismo para Donde Goleman, (1996) la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, permitiendo el control de las emociones para que no se vea afectado su entorno.

En resumen la conciencia emocional está ligada al conocer las emociones que experimentamos día a día para lograr tener un autocontrol de las mismas, lo que nos permite desarrollar la inteligencia emocional como lo hablo Goleman donde se le da importancia empatía, autocontrol, entusiasmo y la capacidad de auto motivarse para mejorar el éxito de una persona en los ámbitos personales y profesionales llevándolos a ser capaces a la identificación de esas emociones y aprender a calmarse cuando se presente estos sentimientos.

## **2.3 Marco conceptual**

En la próxima etapa del proyecto se tendrá en cuenta los conceptos esenciales para apoyar la investigación, donde se da un desarrollo amplio a los conceptos para poder sustentar y explicar el problema planteado y así fundamentar lo establecido en las bases teóricas, para lograr y obtener información concreta de manera intelectual sobre el trabajo y poder alcanzar buenos resultados que logren el enriquecimiento de la investigación.

### **2.3.1 Alfabetización Digital**

De esta manera Howard, (2010) nos dice en la misma línea señala que las alfabetizaciones digitales sociales se hacen posibles a través de redes digitales mediadoras tales como wikis, blogs, podcast y facebook que posibilitan a los seres humanos socializar, aprender, jugar, y realizar negocios. Por tal motivo nos permite indagar en diferentes plataformas que brindan diversa información que está a nuestro alcance para desarrollarlos en los diferentes ámbitos.

#### **2.3.1.1 Habilidades en el Uso de las Tics**

Lo que permite según Santiago, Caballero, Gómez y Domínguez (2013), las TIC constituyen una gran influencia para orientar la educación en cualquiera de sus niveles; su incorporación en los procesos de enseñanza-aprendizaje implica integrarlas tanto en la definición del currículo, como en el diseño y la implementación de estrategias pedagógicas, herramientas y recursos

didácticos que promuevan y apoyen el desarrollo de nuevos aprendizajes, competencias y relaciones con el conocimiento.

### **2.3.1.2 Manejo de Hardware**

Por su parte en su libro Morimoto (2007), el cual contiene todo lo necesario para iniciarse en el mundo del PC en general, y en los aspectos relativos a su actualización y mantenimiento en particular. En su completa edición que explica "cómo funciona por dentro" un ordenador personal que nos ofrece todos los elementos y componentes de Hardware que se incluyen en el interior y exterior de un computador.

### **2.3.1.3 Manejo de Software**

Por eso se dice es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación. Que permiten el acceso a diferentes programas tecnológicos para obtener información ya sea de ámbitos educativos, sociales o personales. Extraído del estándar 729 del IEEE (Glosario estándar de IEEE de terminología de ingeniería de software).

### **2.3.1.4 Uso del Internet**

Según apunta Hahn (1995), Internet es el nombre de un grupo de recursos de información mundial, es un enorme conjunto de redes de ordenadores, interconectados entre sí que dan lugar a la mayor red de redes de ámbito mundial. Por eso permite obtener información de diferentes

lugares alrededor del mundo donde se encuentre sea mientras se encuentre la conexión a la red a un dispositivo tecnológico.

### **2.3.1.5 Conocimiento de las Tics**

Para Santiago, (2009) pag17 “el docente debe desarrollar la habilidad para buscar, interpretar y discriminar información proveniente de las TIC’s para aplicarla de acuerdo a las necesidades específicas de aprendizaje de sus alumnos”. De tal forma que la obtención de información que brinde las Tics se debe diferenciar el diferente contenido pertinente a trabajar en un contexto educativo.

### **2.3.1.6 Información**

Según Idalberto Chiavenato (2006), información "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones"

### **2.3.1.7 Correo Electrónico**

De este modo para las investigadoras esta herramienta facilita el recibir información pertinente para enriquecer el conocimiento para su autoaprendizaje a través del intercambio de información entre uno o más usuarios en línea ofreciendo diferentes herramientas para una

mayor comodidad del servicio por medio del uso de internet. Es decir que permite la capacitación de diferentes áreas del conocimiento mediante el enviar y recibir mensajes rápidos y oportuna a esto conocemos como correo electrónico.

### **2.3.1.8 Servicio Web**

De acuerdo con Starmedia (2003), el aspecto exterior de la www son las conocidas "páginas Web. Una ventana muestra al usuario la información que desea, en forma de texto y gráficos, con los enlaces marcados en diferente color y subrayadas. Haciendo un clic con el ratón se puede saltar a otra página, que tal vez esté instalada en un servidor al otro lado del mundo. Por tal motivo se da a entender que el servicio web es esa herramienta que permite acceder a diversas páginas que se encuentren inmersas en la red debido que cada una cuenta con un enlace URL diferente acompañado de HTTP y le www.

### **2.3.2 Habilidades Sociales**

Por su parte Caballo (1987) considera que es necesario tener en cuenta tanto el contenido como las consecuencias al definir la conducta socialmente habilidosa y por tanto define las habilidades sociales como un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de forma adecuada a la situación inmediata en la que se encuentra dicho individuo, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de ciertos problemas en el futuro.

#### **2.3.2.1 Habilidades Interpersonales**

De esta manera Silviera, (2014) define las habilidades sociales como: El conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las 9 relaciones interpersonales, son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones.

### **2.3.2.2 Empatía**

De esta manera para Orjuela et al. (2010), Melgarejo y Ramírez (2006), incluyen a la empatía dentro de este grupo, y le dan una gran importancia señalando que ella es la base para la interacción con las demás personas, en la medida en que permite reconocer y nombrar los estados emocionales de los otros, le da una gran importancia señalando que ella es la base para la interacción con las demás personas, en la medida en que permite reconocer y nombrar los estados emocionales de los otros.

### **2.3.2.3 Colaboración**

Con referencia a Hanson y Spross (2005) Pág. 344 definen la colaboración como un: “proceso dinámico e interpersonal en el que dos o más individuos se comprometen a interactuar con autenticidad y constructivamente para resolver problemas, aprender los unos de los otros y lograr metas preestablecidas” donde se genera ayudas para las situación o suceso que se esté presentando en los diferentes ámbitos que se encuentren.

#### **2.3.2.4 Comunicación**

Según Chiavenato, I. (2005) pág.110 comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" es la construcción de un mensaje que permitiendo la vinculación de diferentes receptores en la información se constituye en los procesos de cada ser humano.

#### **2.3.2.5 Habilidades Intrapersonales**

Por consiguiente, Goleman (1995) citado por Urdaneta y Morales (2013) plantea que es el conocimiento de los aspectos internos de una persona, el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, capacidad de efectuar discriminación entre las emociones. Nos expresa que es el conocimiento de esos aspectos internos de las personas teniendo presente los sentimiento y emociones donde se abarca todo aquello que el individuo posee para tener la capacidad de alcanzar un meta.

#### **2.3.2.6 Motivación**

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad tanto individual como grupal Stoner, Freeman, & Gilbert, (2009) siendo capaz de lograr esa misión que tienes propuesta sin importar los obstáculos que se presentan tener decisión para alcanzar aquello en lo que se enfoca teniendo en cuenta el ámbito en el que se desenvuelve.

### **2.3.2.7 Autoconocimiento**

Para F. Nietzsche (1984) pag. 159, el autoconocimiento es: El autoconocimiento actual del ser humano está en un nivel desastroso, y existe una clara relación entre su estado de ilusión de conocimiento y la moralidad: La máxima «conócete a ti mismo», puesta en boca de un dios. Y dirigida a hombres, es casi una maldad. Mas para demostrar a qué desastroso nivel se encuentra la observación de sí mismo, no hay nada tan útil como observar de qué manera hablan casi todos de la esencia de un acto moral, manera rápida, diligente, convencida, habladora, con su mirada, su sonrisa y su aire de satisfacción, que parece querer decir: «Querido, eso es precisamente de mi incumbencia; diriges tu pregunta a quien tiene el derecho de contestarla; la casualidad ha querido que sea esto lo que yo sepa mejor». Y en seguida la respuesta: «Cuando el hombre reconoce que algo es bueno y deduce en seguida que por lo mismo que es bueno debe hacerse, y por último, hace lo que ha reconocido que era justo y necesario, entonces la esencia de tal acto es moral»

### **2.3.2.8 Conciencia Emocional**

Es buscar la identificación de esos sentimientos nombrando las emociones y lograr calmarse haciendo énfasis en lo bueno de cada persona. Donde Goleman, (1996) por su parte, definió la IE (inteligencia emocional) como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. Para de este modo regularse de manera positiva sin que las emociones afecten su desenvolvimiento personal y profesional.

## **2.4 Bases Legales**

En las bases legales se exponen todas las leyes, normativas y decretos expuestos en la Constitución Política de Colombia que apoyen el tema de investigación, donde Villafranca, (2002) fundamenta que las bases legales no son más que leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto, explica que las bases legales son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite.

Colombia es un país regido por leyes establecidas en la Constitución Política de Colombia de 1991 en la que se establecen leyes que cobijan a cada uno de los miembros de la sociedad desde los niños hasta los adultos, pero de esta forma teniendo cada una de estas leyes impuestas por la constitución se preceden otras leyes, normativas con relación a la educación y la formación de cada uno de estos entes educativos que velan por el aprendizaje y desarrollo intelectual de la sociedad. De esta manera como se establece en la **Ley 115 de 1994 General de la Educación**

Ley General de Educación. Ordena la organización del Sistema Educativo General Colombiano. Esto es, establece normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Respecto a la Educación Superior, señala que ésta es regulada por ley especial, excepto lo dispuesto en la presente Ley. "Excepto en lo dispuesto en la Ley 115 de 1994, sobre Educación Tecnológica que había sido omitida en la Ley 30 de 1992. Ver Artículo 213 de la Ley 115.

En una sociedad democrática como Colombia, este concepto se ha constituido como elemento fundamental, pues la educación y la formación de profesionales calificados en el desenvolvimiento como agente educador donde pueda ejercer según lo establecido en **Normas Generales de la Educación Superior** donde en su conformidad con el **Artículo 67** de la

Constitución Política, define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en sus niveles de preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, no formal e informal.

La educación superior, por su parte, es reglamentada por la Ley 30 de 1992 que define el carácter y autonomía de las Instituciones de Educación Superior -IES-, el objeto de los programas académicos y los procedimientos de fomento, inspección y vigilancia de la enseñanza.

Estas dos leyes indican los principios constitucionales sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, por su parte, las condiciones de calidad que debe tener la educación se establecen mediante el Decreto 2566 de 2003 y la Ley 1188 de 2008.

De esta manera se adquieren gran importancia al **Decreto 2566 de 2003** reglamentó las condiciones de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior, norma que fue derogada con la Ley 1188 de 2008 que estableció de forma obligatoria las condiciones de calidad para obtener el registro calificado de un programa académico, para lo cual las Instituciones de Educación Superior, además de demostrar el cumplimiento de condiciones de calidad de los programas, deben demostrar ciertas condiciones de calidad de carácter institucional.

Esta normatividad se complementa con la **Ley 749 de 2002** que organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica, amplía la definición de las instituciones técnicas y tecnológicas, hace énfasis en lo que respecta a los ciclos propedéuticos de formación, establece la posibilidad de transferencia de los estudiantes y de articulación con la media técnica.

A continuación, encontrará el listado de normas generales sobre Educación Superior que pueden ser útiles para la labor de Delegados y Representantes:

**Ley 30 de 1992** - Servicio Público de Educación Superior. Expresa normas por medio de las cuales se reglamenta la organización del servicio público de la Educación Superior. (El Congreso de Colombia, 28 de diciembre de 1992).

**Decreto 1403 de 1993** - Reglamentación de Ley 30 de 1992. Establece que mientras se dictaminan los requisitos para la creación y funcionamiento de los programas académicos de pregrado que puedan ofrecer las instituciones de educación superior, estas deberán presentar al Ministerio de Educación Nacional por conducto del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES), con el fin de garantizar el cumplimiento de los fines de la educación, la información referida al correspondiente programa. Así también regula lo referido a la autorización de la oferta de programas de Maestría, Doctorado y Postdoctorado, de conformidad con la referida Ley. (Dado el 21 de Julio de 1993 y Publicado en el Diario Oficial N° 41.476 del 5 de agosto de 1994).

Así mismo como se establece en la **Ley 1286 de enero 23 de 2009 Sistema Único de Información Normativa** en la ley 1286, se transforma a Colciencias en Departamento Administrativo se da el fortalecimiento del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Colombia y se dictan otras disposiciones. Donde en su Capítulo I sobre las disposiciones generales en su **Artículo 3°**. Bases para la Consolidación de una Política de Estado en Ciencia, Tecnología e Innovación. Además de las acciones previstas en el artículo 2° de la Ley 29 de 1990 y la Ley 115 de 1994, las políticas públicas en materia de estímulo y fomento de la ciencia, la tecnología y la innovación, estarán orientadas por 7 propósitos de los cuales el propósito 4 y 6 dan soporte a la investigación cuando nos dice que:

4. Integrar esfuerzos de los diversos sectores y actores para impulsar áreas de conocimiento estratégicas para el desarrollo del país.

6. Promover la calidad de la educación formal y no formal, particularmente en la educación media, técnica y superior para estimular la participación y desarrollo de las nuevas generaciones de investigadores, emprendedores, desarrolladores tecnológicos e innovadores.

Así mismo en el Capítulo III sobre la Institucionalidad de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación donde en su **Artículo 17. Objetivos del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación - SNCTI**-. El Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación tiene 9 objetivos donde el numero 2 acentúa el Fomentar y consolidar, con visión de largo plazo, los centros y grupos de investigación particulares y de las Instituciones de Educación Superior, sean públicas o privadas, los centros de desarrollo tecnológico, los parques tecnológicos, los centros de productividad, las instituciones dedicadas a la apropiación social de la ciencia, la tecnología y la innovación, las entidades de gestión, administración y promoción del conocimiento, las incubadoras de empresas de base tecnológica y el desarrollo del talento humano, las academias y sociedades científicas, tecnológicas y de innovación, y las diferentes redes, iniciativas de organizaciones e individuos tendientes al fortalecimiento del sistema.

**Cuadro 1  
Operacionalización de la Variable**

<b>Objetivo General</b>	Promover la alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales en las estudiantes en formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.			
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>
Identificar las habilidades en el uso de las tecnologías de Información y Comunicación en estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación	ón Digital para el desarrollo de Habilidades	Habilidades en el uso de las TICs.	Manejo de Hardware	1,2
			Manejo de Software	3,4,5

Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta			Uso del Internet	6,7,8
Explorar el conocimiento sobre las tecnologías de Información y Comunicación que poseen las estudiantes en formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta		Conocimiento de las TICs.	Información	9,10,11
			Correo electrónicos	12,13,14,15
			Servicios Web	16,17,18,19,20
Describir las habilidades interpersonales en estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta		Habilidades Interpersonales	Empatía	21,22,23
			Colaboración	24,25,26
			Comunicación	27,28,29
Caracterizar las habilidades intra personales en las estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.		Habilidades Intrapersonales	Motivación	30,31,32
			Autoconocimiento	33,34,35
			Conciencia Emocional	36,37,38,39
Diseñar un plan de alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales en las estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta	Objetivo a lograr a través del análisis de los resultados y revisión teórica			

### **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

El presente estudio contiene un tercer momento, en él se encuentra el marco metodológico quien es el que da viabilidad, confiabilidad, rigurosidad y orden al desarrollo de la investigación, desde la dimensión epistemológica se determina la construcción del conocimiento; la ontología, explica la naturaleza del planteamiento del problema, lo cual logra que en el nivel metodológico se desarrolle el proceso de indagación para dar soporte científico al conocimiento, este estudio se

encuentra organizado por el tipo y diseño de la investigación a partir de la población y muestra como objeto de estudio, igualmente la técnica e instrumento de recolección de información, además el modo para el análisis de los resultados.

### **3.1 Tipo de Investigación**

La metodología para la presente investigación se enmarca dentro del paradigma positivista, el cual indaga la esencia de los postulados teóricos y experimentales que constituye un inseparable estado actual de un hecho, ambiente o individuo. Según Chávez (2007, p.28) "esta tendencia sigue un enfoque que se orienta al método empírico experimental. Sostiene que fuera del ser humano no existe una realidad social externa y objetiva ya concebida. Su objetivo se basa en manifestar la realidad existente sin modificarla". En este sentido, se discurre según el procedimiento utilizado como una investigación de tipo descriptivo, ya que el designio es describir hechos y situaciones, tal como se manifiestan en la realidad al momento de realizarse el estudio.

Como lo expresado por Bavaresco (2008, pag.26) "la investigación descriptiva consiste en describir sistemáticamente características homogéneas de los fenómenos estudiados sobre la realidad". Ahora bien, con esta premisa la investigación se orienta a discutir los datos relacionados con el estado real del contexto donde ocurren los hechos a explorar. Según el autor Fidias G. Arias (2012, pag.24) define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

### **3.2 Diseño de Investigación**

En lo que corresponde al diseño de investigación, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2008, p.185), refieren “al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información requerida en una investigación”. Con este marco de referencia, el diseño correspondió al no experimental, transversal, de campo. En este sentido, Hernández y Col (2008), expresan que los estudios no experimentales, se efectúan sin manipular intencionalmente la variable, es decir, se observan fenómenos tal y como se dan en su contexto habitual, para posteriormente ser analizados. Igualmente, la indagación se identificó como transversal. Desde la perspectiva de Hernández Fernández y Baptista (2008), manifiestan que el estudio es transversal dado a que los datos se recolectan en un solo momento, desde este punto de vista la información suministrada por los sujetos se hace en un tiempo único, con el propósito de estudiar la variable, así como estudiar la incidencia, ocurrencia e interrelación en un instante dado.

Prosiguiendo con lo antes expuesto, la investigación es de campo, lo que debe señalarse que se comprueban los hechos en un contexto establecido. Este marco de ideas es sustentado por los aportes de Arias É (2004) quien señala que la exploración de campo consiste en recaudar los datos directamente de los investigados en su contexto y bajo la realidad donde acontecen las situaciones sin sesgar las variables. Resulta claro que se detecta indiscutiblemente el comportamiento de los sujetos en el entorno donde acontecen los hechos.

### **3.3 Población y Muestra**

Dicho espacio especifica los individuos involucrados en el proceso de investigación, los mismos aportan la información requerida para comprobar las variables de alfabetización digital

de las estudiantes en formación docente y sus habilidades sociales; este apartado se constituye por las características que se establecen la población y muestra, desde este marco, según Balestrini (2004), reseña la población es el conjunto de particulares de los cuales pretendemos explorar y conocer sus rasgos distintivos, o una concretamente, las cuales serán legitimidades en los lineamiento teóricos como en las conclusiones derivadas de la investigación. En la actual investigación la población estará condescendida por la Universidad de Pamplona sede Cread Cúcuta.

**Cuadro 2**  
**Distribuciones de la Población**

<b>Institución</b>	Universidad de Pamplona				
<b>Programa</b>	Licenciatura en Pedagogía Infantil				
<b>Sede</b>	Cread Cúcuta				
Sexto semestre Procesos de Investigación Formativa	<b>Docentes</b>	<b>Estudiantes</b>			<b>Total</b>
		<b>Grupos</b>			
		<b>AC</b>	<b>CC</b>	<b>BC</b>	
	1	17	9	15	42
<b>Total</b>	1	17	9	15	42

Soto y Torres (2019)

En correspondencia a la Muestra es un sector del universo que se accede para generalizar los resultados, según Hernández, Fernández y Batista (2006) pág. 305 “la muestra es un subconjunto de la población”. Es decir que la muestra es representativa de la población; lo que representa que el número de elementos que la componen figuran dentro de la población. En vista de lo anterior, el conjunto exhiben particulares frecuentes, es pertinente distinguir, que por ser una población accesible y definida, se realizará un censo poblacional, el consiste en que la muestra pertenece al total de informantes claves o sujetos de la población, en este sentido, se abordan todos los sujetos, en otras palabras, no fue preciso utilizar la muestra, por lo que se toma la población en

su totalidad, en atención a lo expuesto Sabino (2002, p.82) expresa que el censo poblacional radica en “la enumeración completa de la población, es decir el análisis del universo del estudio”. Definiendo, la descripción precisa para representar.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos**

#### **3.4.1 Técnica**

Son los recursos utilizados para facilitar la recolección y el análisis de los hechos; estos son de gran variedad y varían de acuerdo a los factores que se pretenden evaluar, en este sentido Bavaresco (2005, p.56) expresa la encuesta “es la recopilación de datos concretos dentro de un tópico específico y mediante el uso de cuestionarios o entrevista con preguntas y respuestas precisas que permiten hacer una rápida tabulación como el análisis de esta información”, recurso que hizo facilito el proceso de recolección de los datos de manera detallada como apropiado con los objetivos e igualmente con el diseño de investigación para facilitar el análisis.

De igual forma, se utilizó para el presente estudio como instrumento el cuestionario, según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.391) "permiten recolectar información sobre el fenómeno en estudio a través de un instrumento estructurado con un conjunto de preguntas relativas a la investigación”. Asimismo, para esta investigación se hizo uso de la técnica del instrumento a la muestra seleccionada con la finalidad de alcanzar el mayor grado de información sobre la variable en estudio.

#### **3.4.2 Instrumento**

Para medir las variables alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales de las estudiantes en formación docente de la Universidad de Pamplona sede Cread Cúcuta, se aplicó el cuestionario versionado para las estudiantes de sexto semestres de licenciatura en Pedagogía Infantil del Proceso de Investigación Formativa (P.I.F) estructurado en tres partes: la primera reseña la presentación la cual contiene el aval de la institución que respalda el estudio y a quien va dirigido. La segunda parte, dispone las instrucciones generales para la explicación y la tercera contiene los ítems constituidos por treinta y nueve (39) reactivos los cuales medirán las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores, utilizando alternativas múltiples cerradas con cuatro (4) escalas de respuestas: casi siempre (5), siempre (4), casi nunca (3) y nunca (1- 2).

### **3.5 Validez del Instrumento**

#### **3.5.1 Validez**

Todo instrumento de recolección de datos debe reunir como requisito indispensable dos requerimientos: validez y confiabilidad. La validez se refiere al grado en que un instrumento puede medir las variables que el investigador desea medir, Hernández, Fernández y Baptista (2010) explican que la validez está referida al grado con el que un instrumento mide la variable que pretende medir, es decir el grado de dominio específico del contenido de lo que se quiere.

Es por ello que una vez diseñado el instrumento se someterá a la validez de contenido, para ello se entregará a tres (3) expertos con el propósito de comprobar si el instrumento mide las variables. En este sentido, el mismo será evaluado para determinar la pertinencia de los ítems con la concordancia con los objetivos de la investigación, el tipo y diseño, redacción entre otros.

### **3.6 Técnicas de Análisis de Datos**

El presente estudio utilizara las llamadas técnicas vivas o de relaciones individuales o de grupos de las que Balestrini (2006, p. 175), refiere lo siguiente: “se dedican a la observación de la realidad, y como anteriormente se ha señalado exigen respuestas directas de los sujetos estudiados; donde a partir de una muestra de individuos, representativa de un colectivo mucho más grande, empleando procedimientos estandarizados, se interroga a las personas en entrevistas orales o por escrito con el uso de encuestas, entrevistas, cuestionarios o las medidas de actitudes”

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, se procedió a analizar los resultados de manera cuantitativa aplicando estadística descriptiva el cual permitió recoger, ordenar y analizar los datos a través de un proceso de tabulación. Al respecto Méndez (2009) plantea que la tabulación es el ordenamiento de la información la cual, al ser procesada y cuantificada por Ítems, agrupadas por variable permitió la presentación de tablas, a fin de organizar las respuestas codificadas de los cuestionarios elaborados y obtener información acerca la investigación.

Es decir, se elaboraron tablas doble entrada donde se tabularán los aspectos como sujetos y respuestas a los ítems emitidos por los mismos. La información se expresó en tablas de distribución percentil para su análisis en cuanto a las incidencias de respuestas. Asimismo, para la discusión de los resultados, se elaboraron tablas de distribución de medias aritméticas por dimensiones, indicadores y variables; las cuales serán categorizadas según un baremo previamente diseñado que construido por las investigadoras en base a categorías y rangos.

**Cuadro 3**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>RANGO</b>
Nunca	1.0 a 2.0
Casi nunca	2.1 a 3.0
Siempre	3.1 a 4.0
Casi siempre	4.1 a 5.0

### **3.7 Procedimiento de la Investigación**

Para el desarrollo de la investigación se hace necesario realiza una serie de procesos que permiten paso a paso desenvolver cada una de las actividades. Al principiar la acción de investigación, el objetivo es obtener óptimos resultados, y para ello, es necesaria que la misma sea realizada de manera sistemática y secuencial, para llevar el orden establecido. A continuación, se exponen cada una de estos:

1. En primer lugar se realizó una observación de la situación, la cual definió la problemática planteada, los objetivos, su justificación y las delimitaciones de la investigación.
2. Seguidamente se procedió a la obtención de información secundaria en textos relacionados con las variables del estudio, las cuales sirvieron de soporte para la elaboración del marco teórico y metodológico.
3. Posteriormente, la Operacionalización las variables en estudio, a partir de esta, se procedió al diseño del instrumento de recolección de información de tipo primaria.
4. Luego, se aplicó la validez de los instrumentos a través del juicio de expertos.
5. Una vez validado el instrumento, se procedió a la aplicación del mismo. Se tabularon los datos, por medio de estadística descriptiva.
6. Finalmente, los datos obtenidos se analizaron, permitiendo realizar las conclusiones y recomendaciones

## **CAPITULO IV ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

El presente estudio contiene un cuarto momento, en él se encuentra el análisis y discusión de los resultados que se da a partir de la viabilidad, confiabilidad, rigurosidad y orden al desarrollo

de la investigación, donde se da la ejecución y recolección de los datos obtenidos gracias al instrumento aplicado que desarrolla el proceso de indagación para dar soporte confiable al conocimiento, este estudio de investigación se organizó a partir de la recolección de datos por parte población y muestra como objeto de estudio, por consiguiente los resultados permiten genera una discusión de los resultados obtenidos para de esta manera confrontar las teorías tenidas en cuenta para la investigación.

#### **4.1 Análisis de los Resultados**

El análisis de los resultados es el procesamiento de datos, las funciones de edición y codificación de los datos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento aplicado, comprende la revisión de los formatos de datos en cuanto a la legibilidad, consistencia y totalidad de los datos por parte de la población de estudio, por lo cual la codificación establece la naturaleza de las respuestas por parte de la población. Donde se generan las tablas con los datos obtenidos de la aplicación del instrumento utilizado para la recolección de la información. A partir de esta fundamentación se exponen las deficiencias que lleven a soluciones para el problema de estudio que permitan el mejoramiento de la problemática planteada.

**Variable:** Alfabetización Digital para el Desarrollo de Habilidades Sociales

**Dimensión:** Habilidades en el Uso de las Tics

#### **Tabla 1**

**Tabla General de la Dimensión:** Habilidades en el Uso de las Tics

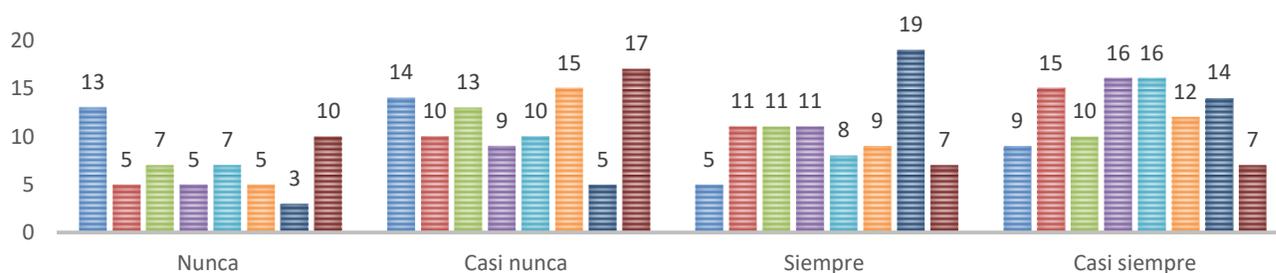
**Fuente:** Soto y Torres (2019)

<b>Alternativas de respuesta</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>
----------------------------------	--------------	-------------------	----------------	---------------------

<b>Población</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Docente</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Docente</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Docente</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Docente</b>
Indicadores %	%	%	%	%	%	%	%	%
Manejo de Hardware	22.0%	0.0%	28.3%	49.0%	19.5%	51.0%	30.3%	0.0%
Manejo de Software	15.4%	33.3%	26.0%	0.0%	24.4%	66.7%	34.1%	0.0%
Uso del Internet	14.6%	33.3%	30.1%	0.0%	28.5%	66.7%	26.8%	0.0%
Promedio	17.3%	22.2%	28.1%	16.7%	24.1%	61.1%	30.4%	0.0%
%	19,5%		22,4%		45,1%		15,2%	

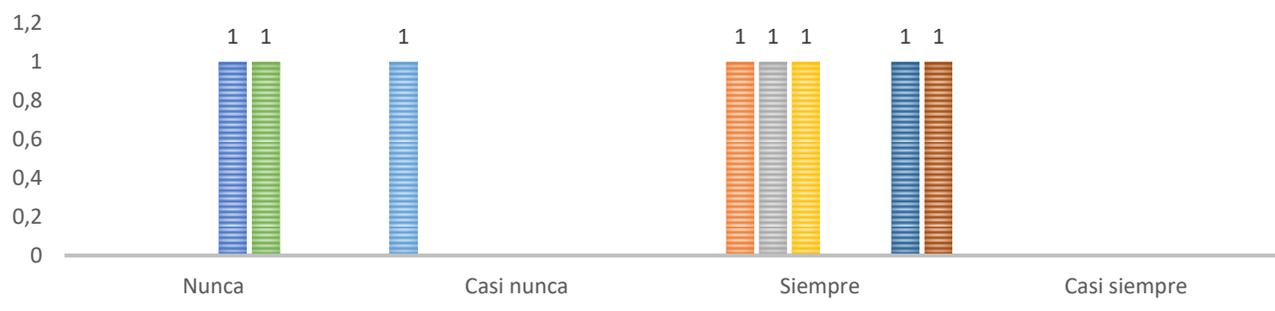
## HABILIDADES EN EL USO DE LAS TICS ESTUDIANTES

- Posee habilidad para instalar un sistema operativo en su equipo de cómputo.
- Instala dispositivos inalámbricos - alámbricos, multifuncionales, impresoras, teclados, cámaras web, entre otros.
- Hace uso de softwares para conversión, creación y edición de audio.
- Realiza secuencias de imágenes para crear algún tipo de animación.
- Cita las fuentes de donde extrae textos, imágenes que utiliza.
- Revisa los comentarios que le proporciona el docente en la plataforma educativa.
- Utiliza plataformas virtuales para buscar recursos y materiales para su proceso formativo.
- Participar en wikis dentro de la plataforma educativa de la Institución donde cursa estudios.



## HABILIDADES EN EL USO DE LAS TICS DOCENTE

- Posee habilidad para instalar un sistema operativo en su equipo de cómputo.
- Instala dispositivos inalámbricos - alámbricos, multifuncionales, impresoras, teclados, cámaras web, entre otros.
- Hace uso de softwares para conversión, creación y edición de audio.
- Realiza secuencias de imágenes para crear algún tipo de animación.
- Cita las fuentes de donde extrae textos, imágenes que utiliza.
- Revisa los comentarios que le proporciona el docente en la plataforma educativa.
- Utiliza plataformas virtuales para buscar recursos y materiales para su proceso formativo.
- Participar en wikis dentro de la plataforma educativa de la



En relación a la tabla 1, esta muestra el desempeño de la dimensión Habilidades en el Uso de las Tics, presentando, la practica o desenvolvimiento del indicador Manejo de Hardware, en el que las estudiantes obtuvieron un 30.3%, ubicándose en casi siempre, por lo que estos sujetos realizan manipulación de equipos tecnológicos, mientras que en contraposición la docente obtuvo en un 51.0%, se ubican en siempre, manteniendo un contante uso de equipos tecnológicos.

En tal sentido, para el indicador Manejo de Software las estudiantes se ubican en un 34.1%, ubicándose en casi siempre, por lo que demuestran destrezas a la hora de instalar programas en sus dispositivos, mientras que la docente se ubica en un 66.7%, de siempre, ejecutando la instalación de diversos programas en su dispositivo electrónico.

Del mismo modo, se apreció el desempeño del indicador Uso del Internet, donde las estudiantes manifiestan un 30.1%, que lo ubica en casi nunca, por lo que reflejan poco interés en el uso del internet como herramienta educativa para su proceso formativo, mientras que la docente 66.7%, se ubican en siempre, mostrando una adecuada utilización del internet en su labor docente.

Considerando lo anteriormente expuesto, se observó el desempeño de la dimensión Habilidades en el Uso de las Tics, el cual indica que el 45.1%, de las respuestas de las estudiantes y la docente sometidas al estudio, se ubican en la categoría siempre, según la categorización del cuadro tres. En resumen, según las respuestas de las estudiantes y la docente poseen habilidad para la instalación de sistemas operativos y en la utilización de plataformas virtuales para la búsqueda de recursos y materiales para el proceso formativo y en la labor docente en la Universidad de Pamplona sede Cread Cúcuta.

**Variable:** Alfabetización Digital para el Desarrollo de Habilidades Sociales

**Dimensión:** Conocimiento de las Tics

**Tabla 2**

**Tabla General de la Dimensión:** Conocimiento de las Tics

**Fuente:** Soto y Torres (2019)

Alternativas de respuesta	Nunca		Casi nunca		Siempre		Casi siempre	
	Estudiantes	Docente	Estudiantes	Docente	Estudiantes	Docente	Estudiantes	Docente
Indicadores/ %	%	%	%	%	%	%	%	%
Información	28.5%	0.0%	30.1%	33.3%	18.7%	66.7%	22.8%	0.0%
Correo Electrónicos	7.3%	0.0%	21.3%	0.0%	48.8%	100.0%	22.6%	0.0%
Servicios Web	13.0%	0.0%	40.7%	0.0%	56.1%	100.0%	56.9%	0.0%
Promedio	16.3%	0.0%	30.7%	11.1%	41.2%	111.1%	34.1%	0.0%
%	8,15%		20,9%		76,1%		17,0%	



En relación a la tabla 2, esta muestra el desempeño de la dimensión Conocimiento de las Tics, indicando, un desenvolvimiento del indicador Información, en el que las estudiantes obtuvieron un 30.1%, ubicándose en casi nunca, por lo que estos sujetos trabajan poco con documentos en procesadores de textos creando abriendo y guardando documentos, mientras que en contraste la docente obtuvo en un 66.7%, se ubican en siempre, manteniendo un eficaz uso de la información en los documentos que trabaja.

En tal sentido, para el indicador Manejo Correo Electrónicos las estudiantes se ubican en un 48.8%, ubicándose en siempre, por lo que demuestran destrezas a la hora de gestionar carpetas o etiquetas de correos electrónicos editando y compartiendo documentos de la nube, mientras que la docente se ubica en un 100.0%, de siempre, acostumbra a cerrar sus redes sociales de manera que gestiona carpetas y etiquetas de una o dos cuentas de correos electrónicos tanto personal como laboral.

Del mismo modo, se apreció el desempeño del Servicios Web, donde las estudiantes manifiestan un 56.9%, que lo ubica en casi siempre, en el que reflejan participación activa en diferentes grupos de redes sociales publicando archivos como medio de comunicación, por consiguiente la docente 100.0%, se ubican en siempre, mostrando una excelente utilización de las redes sociales como canales de comunicación permitiendo compartir diferentes archivos multimedia de fuentes institucionales como lo son las bibliotecas digitales.

Considerando lo anteriormente expuesto, se observó el desempeño de la dimensión Conocimiento de las Tics, el cual indica que el 76.1%, de las respuestas de las estudiantes y la docente sometidas al estudio, se ubican en la categoría siempre, según la categorización del cuadro tres. En resumen, según las respuestas de las estudiantes y la docente poseen destrezas con documentos en procesadores de texto utilizando diferentes grupos en redes sociales como

canales de comunicación que son utilizados como fuente de información educativa en su proceso de formación y labor docente en la Universidad de Pamplona sede Cread Cúcuta.

**Variable:** Alfabetización Digital para el Desarrollo de Habilidades Sociales

**Dimensión:** Habilidades Interpersonales

**Tabla 3**

**Tabla General de la Dimensión:** Habilidades Interpersonales

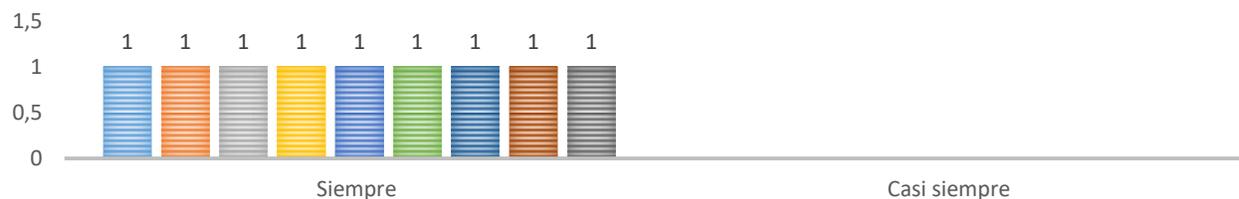
**Fuente:** Soto y Torres (2019)

Alternativas de respuesta	Nunca		Casi nunca		Siempre		Casi siempre	
	Estudiantes	Docente	Estudiantes	Docente	Estudiantes	Docente	Estudiantes	Docente
Indicadores/ %	%	%	%	%	%	%	%	%
Empatía	1,6%	0,0%	17,1%	0,0%	37,4%	100,0%	43,9%	0,0%
Colaboración	4,9%	0,0%	14,6%	0,0%	41,5%	100,0%	39,0%	0,0%
Comunicación	4,1%	0,0%	14,6%	0,0%	47,2%	100,0%	34,1%	0,0%
Promedio	3,5%	0,0%	15,4%	0,0%	42,0%	100,0%	39,0%	0,0%
%	1,75%		7,7%		71,0%		19,5%	



## HABILIDADES INTERPERSONALES DOCENTE

- Intenta comprender lo que sienten los demás.
- Permite que los demás sepan que te preocupas por ellos.
- Atiende a la persona que habla y haces esfuerzos para comprender lo que expresa
- Prestas ayuda a quien lo necesita.
- Llega a soluciones justas ante la queja justificada de alguien.
- Tiene habilidades para la ejecución de un trabajo en equipo.
- Habla con otras personas sobre cosas que interesan ambos.
- Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada
- Explica con claridad a los demás como hacer una tarea específica.



En relación a la tabla 3, esta muestra el desempeño de la dimensión Habilidades Interpersonales, indicando, un desenvolvimiento del indicador Empatía, en el que las estudiantes obtuvieron un 43.9%, ubicándose en casi siempre, por lo que demuestran que comprenden lo que sienten los demás permitiendo que sepan que se preocupan por ellos, mientras que en contraste la docente obtuvo en un 100.0%, se ubican en siempre, con una eficaz forma de hablar y hace esfuerzos para que comprendan lo que expresa permitiendo de igual manera que los demás sientan que se preocupa por entenderlos.

En tal sentido, para el indicador Colaboración las estudiantes se ubican en un 41.5%, ubicándose en siempre, por lo que demuestran cierta habilidad para el trabajo en equipo prestando ayuda a quien lo requiera, mientras que la docente se ubica en un 100.0%, de siempre, mostrando habilidad en el trabajo de equipo llega a soluciones justas ante la queja justificada de alguien y prestando su ayuda a quien lo necesite.

Así también, se apreció el desempeño del indicador Comunicación, donde las estudiantes manifiestan un 47.2%, que lo ubica en siempre, en el que manifiestan cierta destreza para hablar con otras personas sobre temas de común interés, por consiguiente, la docente con un 100.0%, se ubican en siempre, mostrando una eficaz destreza para explicar con claridad a los demás como hacer una tarea específica, clarificando la información que necesita y se la pide a las personas adecuadas, habla con facilidad con otras personas sobre temas de interés para ambos.

Por todo lo anterior expuesto, se analizó el desempeño de la dimensión Habilidades Interpersonales, el cual indica que el 71.0%, de las respuestas de las estudiantes y la docente sometidas al estudio, se ubican en la categoría siempre, según la categorización del cuadro tres, en resumen según las respuestas de las estudiantes y la docente poseen una comunicación asertiva donde reflejan un interés por lo que las demás personas sienten, se les facilita el trabajo en equipo poseen habilidades para explicar con claridad a los demás como hacer una tarea específica, en su proceso de formación y labor docente en la Universidad de Pamplona sede Cread Cúcuta.

**Variable:** Alfabetización Digital para el Desarrollo de Habilidades Sociales

**Dimensión:** Habilidades Intrapersonales

**Tabla 4**

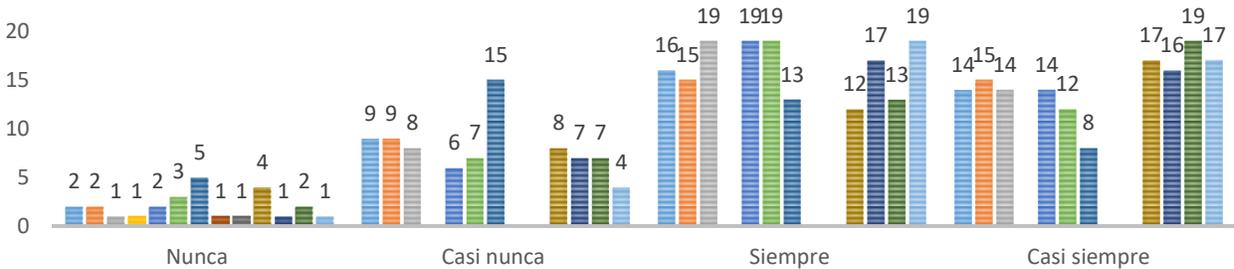
**Tabla General de la Dimensión:** Habilidades Intrapersonales

**Fuente:** Soto y Torres (2019)

Alternativas de respuesta	Nunca		Casi nunca		Siempre		Casi siempre	
	Estudiantes	Docente	Estudiantes	Docente	Estudiantes	Docente	Estudiantes	Docente
Indicadores/ %	%	%	%	%	%	%	%	%
Motivación	3.6%	0.0%	20.5%	0.0%	41.0%	100.0%	34.9%	0.0%
Autoconocimiento	9.8%	0.0%	26.8%	0.0%	39.0%	100.0%	24.4%	0.0%
Conciencia Emocional	4.9%	0.0%	15.9%	0.0%	37.2%	100.0%	42.1%	0.0%
Promedio	6.1%	0.0%	21.1%	0.0%	39.1%	100.0%	33.8%	0.0%
%	3,05%		10,5%		69,5%		16,9%	

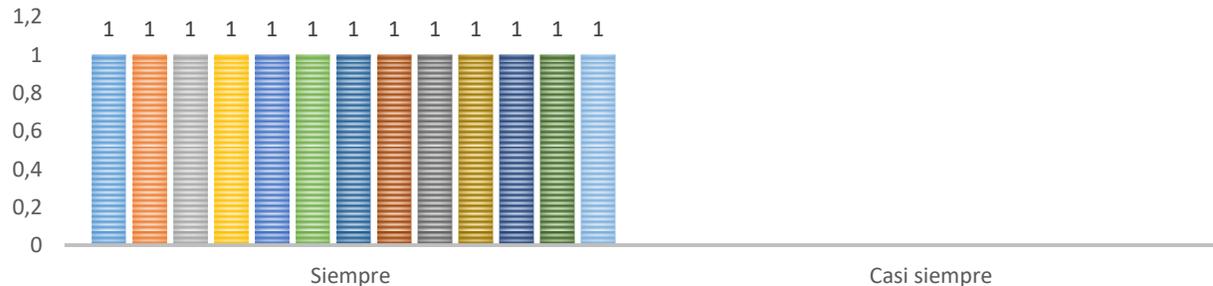
## HABILIDADES INTRAPERSONALES ESTUDIANTES

- Ayuda a que los compañeros se conozcan entre si.
- Expresas que te gusta algunos aspectos de otras personas.
- Facilita la integración a los grupos de trabajo.
- Tiene interés de conocer a los demás por iniciativa propia.
- Valora las emociones que experimentas.
- Permites que los demás conozcan lo que tú sientes.
- Aplica estrategias que te llevan a disminuir el miedo.
- Hace reconocimiento a las cosas agradables cuando te mereces una recompensa.
- Prescinde de las situaciones que te puedan ocasionar problemas.
- Mantiene el control cuando los demás te hacen bromas.



## HABILIDADES INTRAPERSONALES DOCENTE

- Ayuda a que los compañeros se conozcan entre si
- Expresas que te gusta algunos aspectos de otras personas.
- Facilita la integración a los grupos de trabajo.
- Tiene interés de conocer a los demás por iniciativa propia.
- Valora las emociones que experimentas.
- Permites que los demás conozcan lo que tú sientes.
- Aplica estrategias que te llevan a disminuir el miedo.
- Hace reconocimiento a las cosas agradables cuando te mereces una recompensa.
- Prescinde de las situaciones que te puedan ocasionar problemas.
- Mantiene el control cuando los demás te hacen bromas.



En relación a la tabla 4, esta muestra el desempeño de la dimensión Habilidades Intrapersonales, indicando un desenvolvimiento del indicador Motivación, en el que las estudiantes obtuvieron un 41.0%, ubicándose en siempre, por lo que se refleja que ayudan a que los compañeros se conozcan entre sí, expresando con cierta dificultad que le gusta aspectos de otras personas mientras que en diferencia la docente obtuvo en un 100.0%, se ubican en siempre, con una eficaz facilidad ayuda a la integración de los grupos de trabajo, expresando que le gusta algunos aspectos de otras personas y ayudando que los compañeros se conozcan entre sí.

Por lo que respecta a, el indicador Autoconocimiento las estudiantes se ubican en un 39.0%, ubicándose en siempre, al respecto demuestran falencia a la hora de conocer a otras personas por iniciativa propia, con poco interés que otras personas conozcan lo que ellas sienten, sin embargo,

la docente se ubica en un 100.0%, de siempre, manifestando habilidad en valorar las emociones que experimenta permitiendo que las demás personas conozcan lo que ella siente.

Dentro de este marco, se apreció el desempeño del indicador Conciencia Emocional, donde las estudiantes manifiestan un 42.1%, que lo ubica en casi siempre, en el que demuestran cierta destreza para aplicar estrategias que las llevan a disminuir los miedos reconocen las cosas agradables cuando merecen una recompensa, mostrando control cuando los demás le hacen alguna broma, sin embargo la docente con un 100.0%, se ubican en siempre, revelando una eficaz destreza para aplicar estrategias para disminuir el miedo haciendo reconocimiento a las cosas cuando es merecido una recompensa presidiendo con eficacia la situaciones que le puedan ocasionar algún problema en lo personal como en lo laboral, manteniendo el control cuando sus compañeros de trabajo le realizan alguna broma.

En virtud de los resultados, se analizó el desempeño de la dimensión Habilidades Intrapersonales, el cual indica que el 69.5%, de las respuestas de las estudiantes y la docente sometidas al estudio, se ubican en la categoría siempre, según la categorización del cuadro tres, en resumen según las respuestas de las estudiantes y la docente ostentan una eficacia en aplicación de estrategias de reconocimiento de mantener el control en las diferentes situaciones que se le presentan cada día en su proceso de formación y labor docente en la Universidad de Pamplona sede Cread Cúcuta.

#### **4.2 Discusión de los Resultados**

La discusión de resultados se basa en sencillamente entrelazar los datos y resultados que se obtuvieron en la investigación con los datos o información de la base teórica y los antecedentes establecidos en la investigación que son el soporte de las variables del problema, de este modo se

reconoce las debilidades, limitaciones, fortalezas y aportes del estudio, donde se extraen conclusiones y formula recomendaciones correspondientes a los objetivos establecidos en la investigación que nos lleva a la comprobación de las teorías tenidas en cuenta para la fundamentación de la propuesta.

Con base a los resultados obtenidos en la **tabla 1**, se puede señalar que éstos coinciden con el postulado de Gutiérrez A. (2007), Facilitar el conocimiento de los lenguajes que encontramos actualmente en los documentos multimedia y la forma en que se integran, promover el pensamiento crítico y el desarrollo de competencias propias de una comunicación, proveer el conocimiento para el uso y dominio de los dispositivos y estrategias de procesamiento de información, reflexionar sobre las implicaciones sociales y culturales de las tecnologías multimedia.

Por lo anterior se puede señalar que el poseer Habilidades para el Uso de las Tics en los procesos de formación profesional en docentes es de útil importancia como herramienta al favorecimiento de crecimiento profesional evidenciando el desarrollan las herramientas tecnológicas del uso de la plataformas virtuales procesador de textos, interacción con el uso del internet y la utilización de diferentes plataformas virtuales en la búsqueda de recursos que sirvan de apoyo para las actividades que realizan como docentes impartidoras de conocimientos en su salón de clase teniendo presente las plataformas educativas de la institución en la que se encuentra.

Por consiguiente teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la **tabla 2**, se puede señalar que estos tiene congruencia con lo expresado por Casado (2006), donde la alfabetización digital sería el proceso de adquisición de los conocimientos necesarios para conocer y utilizar adecuadamente las infotecnologías y poder responder críticamente a los estímulos y exigencias

de un entorno informacional cada vez más complejo, con variedad y multiplicidad de fuentes, medios de comunicación y servicios. Aunado a lo anterior se puede señalar que los Conocimientos en el Uso de las Tics muestra que todas las docentes en formación necesitan mantener el interés en los conocimientos tecnológicos, como herramienta de aprendizaje permitiéndoles el crecimiento como seres humanos además de ayudarles en la gestión, edición, descarga de documentos por medio del uso de bibliotecas digitales en línea de fuentes confiables en el procesamiento de información, servicios web y correos electrónicos como canales de información entre las diferentes redes sociales para la creación de bases de datos compartidos entre sí.

De este modo se tiene en cuenta los resultados obtenidos en la **tabla 3**, se puede señalar que estos tiene congruencia con lo expresado por Caballo (1993), La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la posibilidad de futuros problemas. Asociando a lo anterior se puede señalar que las Habilidades Interpersonales de las docentes en formación son las conductas emitidas durante el contexto de sus prácticas en los ámbitos personal y profesional donde tienen la necesidad de comunicarse entre sí para generar lazos solidos que le permitan conocerse, llegar a explicaciones claras y concisas de la información que ayuden en la obtención de soluciones justas para la ejecución de un buen trabajo.

Por otra parte, Gardner H. (1983), señala que lo interpersonal nos faculta para poder advertir cosas de las otras personas más allá de lo que nuestros sentidos logran captar. Se

trata de una inteligencia que permite interpretar las palabras o gestos, o los objetivos y metas de cada persona. Relacionando lo anteriormente expresado se tiene en cuenta la capacidad para empatizar con las demás personas permitiendo que las docentes identifiquen las necesidades personales de cada individuo trayendo el interés en construir sus propios conocimientos que le otorgan una buena comunicación para la explicación clara de la labor como docente en los diferentes escenarios educativos para tratar de comprender el esfuerzo prestando ayuda a quienes lo rodean.

Asimismo se tiene en cuenta los resultados obtenidos en la **tabla 4**, se puede señalar que estos tienen relación con lo postulado por Goleman (1998), cuando nos dice que la capacidad de ver con realismo y veracidad cómo somos, qué queremos y de entender cuáles son nuestras prioridades y anhelos, para así actuar en consecuencia, es muy importante conocer el modo en el que nuestro estado de ánimo influye en nuestro comportamiento, cuáles son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles, nos sorprenderíamos al saber cuan poco sabemos de nosotros mismos. De esta manera se puede inferir que las Habilidades Intrapersonales son las que nos permiten tener una autoconciencia de nosotros mismo es entender lo poco que nosotros mismo podemos llegar a conocernos a la hora de identificar nuestras propias emociones y hacer control de ellas, es la habilidad que como docentes nos lleva a reconocer y entender las emociones que se experimentan, permitiendo que conozcan quien eres como se desenvuelven emocionalmente dentro del ámbito personal y profesional por eso es importante reconocer la importancia de auto conocimiento y la conciencia emocional.

### **4.3 Conclusiones**

Recolectada la información y desarrollado el análisis con la discusión de los datos obtenidos en el instrumento aplicado es pertinente decir que la alfabetización digital permite mejorar el desarrollo de las habilidades sociales en las estudiantes de formación docente, en relación con los objetivos propuestos en la investigación se procedió a presentar las siguientes conclusiones con el fin de comprobar que se alcanzó lo trazado en la propuesta.

En relación con el objetivo general se propuso la plataforma virtual como apoyo para el desarrollo de las habilidades sociales en las estudiantes de formación docente del sexto semestre, se concluye que las estudiantes reflejaron interés por esta nueva herramienta que se les presento como soporte en su formación, debido que en el transcurso de la carrera es muy poco el material que facilitan para el desarrollo de estas habilidades a la hora de ir al escenario de práctica.

En lo que respecta al primer objetivo específico se identificó que la habilidad que poseen las estudiantes de formación docente en cuanto a la instalación de sistemas operativos y la utilización de plataformas virtuales para la búsqueda de recursos materiales para el enriquecimiento del proceso formativo es positiva según lo reflejado en los datos recolectados por el instrumento donde se evidencio la habilidad en el uso de las Tics.

En cuanto al segundo objetivo específico se evidencio la exploración del conocimiento sobre las tecnologías de la información y comunicación de muestran destrezas en cuanto a los documentos en los procesadores de texto permitiendo compartir archivos multimedia de fuentes institucionales como son las bibliotecas digitales en la utilización de diferentes grupos sociales como canales comunicación que son utilizados como fuente de información educativa en su proceso de formación docente.

En relación con el tercer objetivo específico se logró la descripción de las habilidades interpersonales donde se refleja la comprensión por los sentimientos de los demás permitiendo

una empatía por los que las rodean de manera que poseen una comunicación asertiva para relacionarse al momento de realizar una tarea específica en equipo de este modo clarifican la información que necesitan pidiéndola forma adecuada.

En lo que respecta al cuarto objetivo específico se caracterizo las habilidades intrapersonales en las estudiantes de formación docente ostentan una eficacia en cuanto a la aplicación de estrategias para ayudar que los compañeros se conozcan entre sí, aunque mostraron falencias a la hora de conocer a otras personas por iniciativa propia con poco interés en dar a conocer lo que ellas sienten por lo que genera una conciencia emocional que las llevan a disminuir sus miedos y reconociendo las cosas agradables cuando merecen una recompensa.

Por ultimo en el quinto objetivo específico se diseñó la plataforma virtual donde se encontrarán diversas actividades que fortalezcan la alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales de estudiantes en formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.

#### **4.4 Recomendaciones**

Se recomienda a la Universidad de Pamplona en compañía de los sujetos de estudio el diligenciar espacios que promuevan, este proyecto de investigación para originar los espacios educativos virtuales para el fortalecimiento de las habilidades sociales que como docentes deben desarrollar.

Se recomienda que los docentes, estudiantes se involucren en el proceso de transformación, con el fin de mejorar las habilidades sociales, teniendo en cuenta los componentes como la empatía, comunicación asertiva, el autoconocimiento, conciencia emocional entre otras.

Se recomienda que el docente emplee diferentes actividades y utilice las herramientas tecnológicas como estrategia para contribuir en el desarrollo de las habilidades sociales en las estudiantes de formación docente pertenecientes del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.

Se recomienda que la plataforma virtual sea ejecutada de manera activa estipulando una estrategia de implementación, es decir, durante un cierto tiempo estipulado por semanas de acuerdo con el Programa de Investigación Formativa que se encuentren las estudiantes.

Extender la plataforma virtual no solamente a la universidad de Pamplona sino llevarla a otras instituciones públicas o privadas que cuenten con programas de en la formación de docentes con unas prácticas educativas para llevar a cabo dichas actividades con características similares a los Programas de Investigación Formativa (PIF) de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona.

## **CAPITULO V PROPUESTA**

### **5.1 Presentación**

La presente plataforma esta orientadora para el desarrollo de las habilidades sociales en las estudiantes en formación docente del sexto semestre de Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona que sirvan de apoyo a su proceso de formación, por medio de esta herramienta digital se pretende lograr la alfabetización digital de las habilidades sociales, teniendo en cuenta el aporte de Caballo (1987) considera que es necesario tener en cuenta tanto el contenido como las consecuencias al definir la conducta socialmente habilidosa y por tanto define las habilidades sociales como un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de forma adecuada a la situación inmediata en la que se encuentra dicho individuo, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de ciertos problemas en el futuro.

Con esta plataforma digital se explica el por qué, el para qué se realiza, la metodología con una serie de actividades para desarrollar las habilidades sociales a través de sus habilidades intrapersonales e interpersonales necesarias para el desenvolvimiento adecuado en cada escenario educativo en el que intervengan, las estudiantes de Licenciatura en Pedagogía Infantil del sexto semestre de la Universidad de Pamplona.

El diseño de esta propuesta muestra la importancia que un docente sea persona, guía, amigo y profesional de la educación que le permita orientar a los educandos de una manera más efectiva creando lazos de confianza que vayan más allá de la relación docente y estudiante por lo que se toman como referencia a las estudiantes del sexto semestre Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona que inician su proceso de práctica en 1ro y 2do grado de primaria con la intervención y desarrollo de las áreas de conocimiento en el respectivo grado asignado de su práctica formativa.

Por último, conseguir los objetivos específicos y el objetivo general significa que las agentes investigadoras aportan sus conocimientos e información basada en la importancia de la alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales en las estudiantes, con el propósito de mejorar la intervención educativa de las estudiantes en formación docente de sexto semestre de Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona de modo que no presenten falencias en su escenario educativo.

## **5.2 Beneficiarios de la Propuesta**

La población que se verá beneficiada en esta propuesta de investigación alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales son las estudiantes en formación docente del sexto semestre de los Procesos Investigación Formativa 1ero y 2do grado Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.

## **5.3 Justificación**

La propuesta de diseñar una plataforma virtual de alfabetización digital para desarrollo de habilidades sociales de las estudiantes en formación docente de Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad Pamplona sede Cread Cúcuta sobre la habilidades sociales de las docentes se realiza ante la necesidad encontrada en todo el proceso formativo, debido al escaso desenvolvimiento y preparación que poseen las estudiantes acerca de la temática anteriormente mencionada, aun cuando debían tener conocimientos previos de la misma porque ya han visto materias relacionadas sobre el tema, es decir; según el pensum de la Universidad de Pamplona durante los primeros semestres académico las estudiantes en formación de Licenciatura en Pedagogía Infantil deben servir de apoyo para explicar y relacionarse con los educandos dentro y fuera del ámbito personal y profesional, resultaría oportuno implementar la plataforma virtual como instrumento apoyo para el desarrollo las habilidades sociales en todos los escenarios educativos asignados en su práctica de formación investigativa.

Cabe agregar que la plataforma virtual contribuye a mejorar el proceso educativo, siendo para las docentes en formación una herramienta digital que facilita el desempeño como futuras educadoras a la hora de interactuar personal y profesionalmente y a la vez motiva a las estudiantes a descubrir, apropiarse y construir su conocimiento de manera autónoma e interactiva enriqueciendo su desarrollo habilidades sociales según el desempeño de cada una en su escenario educativo.

## **5.4 Objetivos de la Propuesta**

### **5.4.1 Objetivo general**

Contribuir a la Universidad de Pamplona, la aplicación de una plataforma virtual para mejorar por medio de esta la alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales en las estudiantes en formación docente en formación del sexto semestre de Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona.

#### 5.4.2 Objetivo específico.

Desarrollar las habilidades intra personales e interpersonales en las estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.

Ejecutar un plan de alfabetización digital para el desarrollo de habilidades sociales en las estudiantes de formación docente del sexto semestre de los Programas de Investigación Formativa (PIF) de 1ero. y 2do. Grado de la Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona, sede Cread Cúcuta.

#### 5.5 Plan de Acción

<p style="text-align: center;"><b>Institución Universidad de Pamplona</b>  <b>Programa: Licenciatura en Pedagogía Infantil</b>  <b>Sede Cread Cúcuta</b></p>				
<b>Semanas</b>	<b>Mes</b>	<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	Abril	24/2pm	Presentación de la propuesta de investigación al grupo AC de procesos de investigación formativa de 1ro y 2do grado.	Ana torres Esmeralda soto
		25 / 2pm	Presentación de la propuesta de investigación al grupo CC de procesos de investigación formativa de 1ro y 2do grado.	Ana torres Esmeralda soto
		26/ 2pm	Presentación de la propuesta de investigación al grupo BC de procesos de investigación formativa de 1ro y 2do	Ana torres Esmeralda soto

			grado.	
2	Mayo	8/ 2pm	Aplicación del instrumento para la recolección de datos y explicación de la plataforma mediante diapositivas del grupo AC procesos de investigación formativa de 1ro y 2do grado.	Ana torres Esmeralda soto
		9/2pm	Aplicación del instrumento para la recolección de datos y explicación de la plataforma mediante diapositivas del grupo CC procesos de investigación formativa de 1ro y 2do grado.	Ana torres Esmeralda soto
		10/ 2pm	Aplicación del instrumento para la recolección de datos y explicación de la plataforma mediante diapositivas del grupo BC procesos de investigación formativa de 1ro y 2do grado.	Ana torres Esmeralda soto
3	Mayo	13 al 17 Sin hora establecida	<p>Inicio del uso de la plataforma virtual con el curso que lleva por título habilidades sociales.</p> <p>Contenido primera semana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Concepto de habilidades sociales</li> <li> Habilidades sociales (origen)</li> <li> Habilidades comunicativas (vídeos)</li> </ul>	Ana torres Esmeralda soto
4		20 al 24 Sin hora establecida	<p>Contenido cuarta semana:</p> <p>A continuación encontrarás un <b>Test de Habilidades Sociales para adultos</b> adaptado de la escala de inteligencia social de Tromso con 18 preguntas que te permitirán comparar tu nivel actual en relación a la media poblacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Escala de Habilidades Sociales (A. Goldstein &amp; col. 1978) Cuestionario</li> <li> cuestionario Habilidades Sociales</li> </ul>	Ana torres Esmeralda soto

5		27 al 31 Sin hora establecida	<p>Contenido quinta semana:</p> <p>A continuación encontrarás una <b>Cartilla de Actividades sobre las Habilidades Sociales</b> que presentarán una serie de recursos en forma de actividades, para trabajar y mejorar las habilidades sociales, con un grupo de estudiantes en el sexto semestre, de Licenciatura en Pedagogía Infantil. Debido que en este nivel se encontraron algunas carencias y dificultades de respuesta ante diferentes situaciones sociales, en un entorno tan importante para esta etapa como es las prácticas educativas. De aquí surgió la necesidad de intervenir y trazar un plan a través de unas actividades dirigidas a este grupo de estudiantes en formación, a las cuales se podrá recurrir en cualquier momento o situación, por el que, de una forma dinámica y divertida, llegarán a interiorizar cómo reaccionar ante diferentes situaciones sociales.</p>	Ana torres Esmeralda soto
---	--	-------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

Soto y Torres (2019)

## REFERENCIAS

Ariño, A. (2010). "Transformaciones culturales de la modernidad." Pp. 237-262 a Pensar nuestra sociedad globalizada. Una invitación a la Sociología. 1ª ed. Valencia: Tirant lo Blanc

Arias É (2004) El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial EPISTEME.

Ararteko (2010) Convivencia y conflicto en los centros educativos. País Vasco, España: Gráficas Santa María,

Aktouf, O., & Suárez, T. (2012). Administración: Tradición, Revisión y Renovación. Mexico: Pearson

Balestrini (2004), Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. (3ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Consultores Asociados.

Balestrini (2006), Como se elabora el proyecto de investigación, editorial consultores asociados. República Bolivariana de Venezuela. Pag. 175

Bavaresco (2005) Proceso Metodológico de la Investigación. 3era. Edición. Maracaibo: Servicios Bibliotecarios de la Universidad del Zulia. Pág. 56

Bavaresco, (2008) Las técnicas de la investigación. South-Western Publishingco. Estados Unidos. Pag.26

Betancourth, Zambrano, Ceballos, Benavides, Villota (2017) "Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes". Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas "PSICOESPACIOS" ISSN 2145-2776 Vol. 11- N 18 / enero-junio 2017 <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

Barrientos F. (2016) "Habilidades sociales y emocionales del profesorado de educación infantil relacionadas con la gestión del clima de aula" Universidad Complutense de Madrid.

Bedoya, M. (1993). Características Motivacionales de los Gerentes. Revista Interamericana de Psicología, 12(2), 79-90.

Caballo, V. E. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales.

Castano, J. 2010. La desigualdad digital entre los alumnos universitarios de los países desarrollados y su relación con el rendimiento académico. En: «Redefiniendo la brecha digital en la Educación Superior». Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC) 7(1). Disponible en: URL: [http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v7n1\\_castano/v7n1\\_castano\\_esp](http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v7n1_castano/v7n1_castano_esp)

Casados Rafael (2006). Claves de la alfabetización digital. Editores: Fundación Telefónica: Ariel. España

Caballo, V. (2002). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Pirámide

C. Santiago. (2009), Docencia e Investigació, Revista docencia e Investigació, (pág. 8)

Chiavenato Del libro: «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2006, Pág. 110

Czinkota y Kotabe, Del libro: «Administración de Mercadotecnia», Segunda Edición, de Czinkota Michael y Kotabe Masaaki, International Thomson Editores, 2001, Pág. 11

Del libro: «Fundamentos de Marketing», Decimocuarta Edición, de Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, McGraw-Hill Interamericana, 2007, Pág. 511.

Del libro: «Marketing», Octava Edición, de Lamb Charles, Hair Joseph y Mc Daniel Carl, International Thomson Editores, 2006, Pág. 484

Del libro: «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2006, Pág. 110.

Esteve, Cervera, Lázaro en los años (2014,2015) Universitat Rovira i Virgili España. Publicado por Pontificia Universidad Católica de Valparaíso Perspectiva Educacional. Formación de Profesores Junio 2016, Vol. 55(2), pp. 38-54.

Fernández, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. México. 256p.

Ferrell O. C. y Hirt Geoffrey Del libro: «Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», Cuarta Edición, de Ferrell O. C. y Hirt Geoffrey, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 121.

Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B. & Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. Revista Anales de Psicología, 24 (2), 284-298.

Fidias G. Arias (2012), el proyecto de investigación. Editorial Episteme. 6 edición. pág. 24

Garzón Rebeca, (2012), alfabetización digital del profesor universitario mexicana. Apuntes iniciales. Revista pedagogía. Vol. 33. N 92. P 274

García, R. (2009). Desarrollo profesional docente. Madrid: Narcea Ediciones

Gardner (1983). Estructuras de la mente: la teoría de las inteligencias múltiples; editor fondo de cultura económica.1999. pag 448

Goleman (1995) citado por Urdaneta y Morales (2013). Manejo de habilidades sociales e inteligencia emocional en ambientes universitarios. Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social. Edición N° 14 – Año 8 / OCTubre 2012 – Marzo 2013

Goleman D (1996). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairós.

Goldstein, A.; Sprafkin, R.; Gershaw, J. & Klein, P. (1989). Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: un programa de enseñanza. Madrid.

Gutiérrez, A. (2007). Alfabetización digital un reto de todos. Recuperado de: <https://www.oei.es/historico/noticias/spip.php?article1071>

Gutiérrez, M. (2016). Creación multimedia y alfabetización en la era digital. En Aparici, R. (coord.), Educomunicación: más allá del 2.0. Editorial Gedisa, España.

Gutiérrez, A. (2003): Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas. Barcelona: Gedisa.

Hahn, H. (1995). Internet: una información completa, ideal para todo usuario de Internet. Osborne: McGrawHill.

Howard, (2010), HOWARD, R. 2010. Attention, and Other 21st-Century Social Media Literacies. EDUCAUSE. Revisits Review 45(5): 14–24.

Disponible en: URL:

<http://www.educause.edu/EDUCAUSE+Review/EDUCAUSEReviewMagazineVolume45/AttentionandOther21stCenturySo/213922>

Hanson C. M. & Spross J. A. (2005a) Collaboration. En: A. B. Hamric, J. A. Spross, C. M. Hanson, (eds.) Advanced practice nursing: An integrative approach, 3ª Ed., pág.341-378. Elsevier Saunders: St. Louis

Hernández y Col (2008) Metodología de la investigación. 5ª Edición, editorial McGraw-Hill. México

Hernández, Fernández y Batista (2006) Metodología de la investigación. 5ª Edición, editorial McGraw-Hill. México. Pág. 305

Hernández, Fernández y Baptista (2008). Metodología de la investigación. 4ª Edición, editorial McGraw-Hill. México. Pág. 185

Hernández, Fernández y Baptista (2010) Metodología de la investigación. 5ª Edición, editorial McGraw-Hill. México

IEEE 729-1983 - Glosario estándar de IEEE de terminología de ingeniería de software.

ISTE (1992) Guidelines for Accreditation of Educational Computing and Technology Programs. Eugene Ore.: The International Society for Technology in Education.

Katz, S. & Earl, L. (2010). Learning about networked learning communities. School Effectiveness and School Improvement, vol. 21, núm. 1, pp. 27-51

Kutsyuruba, B. (2011). Potential for teacher collaboration in post-soviet Ukraine. International Journal of Educational Development, vol. 31, núm. 5, pp. 541-551

Lizardo Carvajal R,(s.f) Que es el hardware –recuperado de <https://www.lizardo-carvajal.com/que-es-el-hardware/>26 may. 2013

LaQuey, T. y Ryer, J. (1995). Qué es Internet. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.

Martínez Berrueta, A. N. (2017) Uso de la Canaima educativa para el desarrollo de habilidades sociales. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín para obtener el título de Maestría.

Méndez (2009). Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ª. Edición. Editorial Limusa. México

Morgade Salgado, M. (2000). Del valor estético de la empatía al negocio inteligente de las emociones. La psicología estética de Theodor Lipps a las puertas del tercer milenio. Revista de historia de la psicología, 21(2-3), 359-372.

Morimoto, C (2007), Hardware. La guía definitiva (Libro). Editorial: SUL Editores; Editora Meridional Ltda.

Leyes y decretos educativos recuperados de la página del Ministerio de Educación Superior <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-184681.html>

Ley 1286 de Enero 23 de 2009 tomada de la página del Ministerio de Educación Nacional <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-186955.html>

Orjuela Santamaría, F. M., Rozo Vargas, F. M. & Valencia Bohórquez, M. V. (2010). La empatía y la autorregulación desde una perspectiva cognitiva y su incidencia en la reducción de la agresividad en niños de diez a doce años de la Institución Educativa Distrital Las Violetas. (Tesis de Magister en Educación). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

Ocampo López. A y Soto Sánchez. E (2011), Hardware y software. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo.

Pradilla González, J. L. (2017) Pedagogía en valores para el desarrollo de habilidades sociales en instituciones de educación primaria, Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín a obtener el título de Doctorado.

Rodríguez Artieda Mauricio, 2006, Inteligencia Emocional: creando una nueva actitud de vida, Fundación Manantial de vida.

Reyes Manrique M. E. (2016) Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria Diciembre 2016, Vol. 10, No. 2, | Lima (Perú)

Rivera Terán D. E. (2016) Universidad Libre Departamento de posgrados Maestría en educación Énfasis en psicología educativa Bogotá D.C 2016 Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar.

Rojas Flores, Agustín Rufino, Rojas Salazar, Arcelia Olga, Hilario Cárdenas, Jorge Rubén, Mori Paredes, Manuel Alberto, & Pasquel Cajas, Alexander Frank. (2018). APLICACIÓN DEL MÓDULO ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS DIGITALES EN DOCENTES. *Comuni@cción*, 9(2), 101-110. Recuperado en 03 de abril de 2019, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000200003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000200003&lng=es&tlng=es).

Sabino (2002) El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Panapo. Pág. 82.

Silveria, M. (2014) El arte de las relaciones personales, Madrid, España, Editorial Alba.

Santiago, G. Caballero, R. Gómez, D. Y Domínguez, A. (2013). El uso didáctico de las TIC en escuelas de educación básica en México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* (México). XLIII (3), 99-131. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/270/27028898004.pdf>

Sartori, G. (2012). *Homovidens. La sociedad teledirigida*. Madrid: Taurus

Sancho, J.M. (1995) “¿El medio es el mensaje o el mensaje es el medio? El caso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”, *Revista electrónica Píxel-bit*, 4, 3. <http://www.us.es/pixelbit/articulos/n4/art44.htm>

Starmedia (consultado, 2003, Abril). ¿Qué es Internet?, tomado de: <http://www.orbita.starmedia.com/~ddomain1/cursos/internet.html>

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2009). *Administración* (6 ed.). México: Pearson.

Salovey, P.; Woolery, A. Y Mayer, J. D. (2001). Emotional intelligence: Conceptualization and measurement. En: Fletcher, G. y Clark, M. S. (eds.). *Blackwell handbook of social psychology: Intraindividual processes*. Oxford: Blackwell, págs. 279-307. Prieto MD, Illán N y Arnáiz P. Programas para el desarrollo de habilidades sociales (cap. 18). En: Molina S. *Bases Psicopedagógicas de la Educación Especial* (pp. 425-442). Alcoy: Marfil 1995.

Tamayo, M. (2012) *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, pág. 148.

Tapia-Gutiérrez, Carmen Paz & Cubo-Delgado, Sixto (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9 (19), 133-148. doi: 10.11144/Javeriana.m9-19.hsrp

UNESCO (2014). *Enfoques estratégicos sobre las TICS en educación en América Latina y el Caribe*. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002232/223251s.pdf>

UNICEF (2013). *Integración de TIC en los sistemas de formación docente inicial y continua para la educación básica en América Latina*. Disponible en: [http://www.unicef.org/argentina/spanish/educacion\\_Integracion\\_TIC\\_sistemas\\_formacion\\_docente.pdf](http://www.unicef.org/argentina/spanish/educacion_Integracion_TIC_sistemas_formacion_docente.pdf)

Villafranca. (2002). *Bases legales*. Recuperado de: <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/2013/01/22/bases-legales/>