

UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
Escuela Profesional de Periodismo



***WHATSAPP DE DENUNCIAS COMO MEDIO DE
COMUNICACIÓN EN LIMA METROPOLITANA 2021***

TESIS

**Para optar el título profesional de Licenciado en
Periodismo**

PRESENTADO POR:

Jesus Arturo Valdeiglesias Molina

ASESOR:

Jorge Luis Castañeda Becerra

LIMA-PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A Dios, por su infinita misericordia y bondad, por ser mi fortaleza y guía, y por haber estado conmigo desde el primer día.

A mis padres, ejemplos claro de valentía y fe quienes con su amor, paciencia y apoyo incondicional me han permitido llegar a cumplir un sueño, agradezco haberme inculcado el ejemplo de esfuerzo, trabajo diario y perseverancia.

A toda mi familia, a mi único hermano, que a lo largo de mi carrera estuvo brindándome su apoyo incondicional, por cada palabra de aliento y ánimo que han sido alicientes en los momentos difíciles.

Jesus Arturo Valdeiglesias Molina

AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo agradecimiento a:

La Universidad Jaime Bausate y Meza, por haberme acogido y brindado formación en todo el trayecto de mi carrera.

De igual manera mis agradecimientos a todos mis docentes de la Escuela Profesional de Periodismo, por brindarme enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional; gracias a cada uno de ustedes por su labor, paciencia y sobre todo por su amistad.

Finalmente quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis docentes de tesis, quienes motivaron en el camino de esta investigación, y apoyo en todo momento en la disponibilidad y paciencia.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Jaime Bausate y Meza, presento ante ustedes la tesis titulada “Whatsapp de Denuncias como Medio de Comunicación en Lima Metropolitana 2022”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación.

El presente estudio cumple con las normas de la Universidad Jaime Bausate y Meza, donde inicialmente se presenta el Índice del trabajo realizado, iniciando con el problema de investigación, donde se describió el problema para su posterior formulación, formulando los objetivos de investigación, justificando el presente estudio desde un aspecto práctico, teórico y metodológico, para realizar su respectiva delimitación.

Posteriormente se procedió a realizar el marco teórico, habiendo realizado una indagación exhaustiva de información y antecedentes, tanto a nivel internacional como a nivel nacional, procediendo a realizar la descripción de cada una de las variables materia de investigación, así como sus dimensiones e indicadores.

Luego de procedió a desarrollar las hipótesis de investigación, así mismo, se describieron las variables y se desarrollaron la definición conceptual y posterior operacionalización de variables, del mismo modo, luego se realizó el tipo, nivel y diseño de investigación, donde a su vez, se hizo el análisis poblacional, considerando una población infinita lo que determinó el número de muestra, y al ser un estudio de enfoque cuantitativo, el método utilizado en la presente investigación fue el método deductivo, porque a partir de datos generales, se obtuvieron conclusiones y resultados particulares.

La técnica de recolección de datos se realizó mediante una encuesta adaptada del estudio de Mamani (2019), en donde se midió el uso de WhatsApp en la comunicación entre dos grupos muestrales en una escuela profesional de ciencias de la comunicación, midiendo con base en características, dimensiones, uso, frecuencia entre otros datos relevantes.

El instrumento seleccionado fue el cuestionario, que consto de 22 preguntas para poder recolectar información que fue relevante para el cumplimiento metodológico de las variables implicadas en la investigación, además del sexo y edad. Todos los datos fueron recabados para su posterior analisis de resultados, los cuales se mostraron tanto en tablas como en figuras a traves de histogramas.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. Objetivos de la investigación	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación la investigación	7
1.4.1. Teórica	8
1.4.2. Metodológica	8
1.4.3. Práctica	9
1.5. Delimitación de la investigación	9
1.5.1. Temporal	9
1.5.2. Espacial	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Marco histórico	10
2.2. Antecedentes de la investigación	11

2.1.1.	Nacional	11
2.1.2.	Internacional	14
2.3.	Bases teóricas	19
2.3.1.	Medios de comunicación social (Social Media)	19
2.3.2.	WhatsApp	23
2.3.3.	WhatsApp de denuncias	23
2.3.4.	Comunicación	26
2.3.5.	Medios de Comunicación	27
2.4.	Marco conceptual	29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		31
3.1.	Hipótesis de investigación	31
3.1.1.	Hipótesis general	31
3.1.2.	Hipótesis específicas	31
3.2.	Variables de investigación	31
3.2.1.	Definición conceptual	32
3.2.2.	Definición operacional (Operacionalización de variables)	32
3.3.	Tipo, nivel y diseño de investigación	35
3.3.1.	Tipo de investigación	35
3.3.2.	Nivel de investigación	35
3.3.3.	Diseño de investigación	35
3.4.	Población y muestra	35
3.5.1.	Población	35
3.5.2.	Muestra	36
3.5.	Métodos de investigación	37
3.6.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	37
3.6.1.	Técnicas	37
3.6.2.	Instrumento	37
3.7.	Técnicas de procesamiento de datos	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		40
4.1.	Descripción de datos	40
4.2.	Contrastación de hipótesis	65

CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	77
Matriz de consistencia	77
Instrumento de recolección de datos	79
Prueba de confiabilidad y validez del instrumento	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Estadísticos descriptivo de la dimensión frecuencia del WhatsApp de denuncias.....</i>	36
Tabla 2. <i>Frecuencias respecto a la dimensión frecuencia del WhatsApp de denuncias.....</i>	37
Tabla 3. <i>Estadísticos descriptivo de la dimensión intensidad del WhatsApp de denuncias.....</i>	39
Tabla 4. <i>Frecuencias respecto a la dimensión intensidad del WhatsApp de denuncias.....</i>	40
Tabla 5. <i>Estadísticos descriptivo de la dimensión características del WhatsApp de denuncias.....</i>	42
Tabla 6. <i>Frecuencias respecto a la dimensión características del WhatsApp de denuncias.....</i>	42
Tabla 7. <i>Estadísticos descriptivo de la dimensión nivel de los medios de comunicación.....</i>	45
Tabla 8. <i>Frecuencias respecto a la dimensión nivel de los medios de comunicación.....</i>	45
Tabla 9. <i>Estadísticos descriptivo de la dimensión canal de los medios de comunicación.....</i>	49

Tabla 10. <i>Frecuencias respecto a la dimensión canal de los medios de comunicación.....</i>	49
Tabla 11. <i>Estadísticos descriptivos de la dimensión características de los medios de comunicación.....</i>	53
Tabla 12. <i>Frecuencias respecto a la dimensión características de los medios de comunicación.....</i>	54
Tabla 13. <i>Rango de edades y sexo de los encuestados.....</i>	58
Tabla 14. <i>Prueba de normalidad.....</i>	61
Tabla 15. <i>Coefficiente de correlación por rangos de Spearman.....</i>	62
Tabla 16. <i>Coefficiente de correlación por rangos de Spearman.....</i>	62

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1.** *Histograma de indicador número de horas de la dimensión frecuencia.....*
38
- Figura 2.** *Histograma de indicador medio de la dimensión frecuencia.....*
38
- Figura 3.** *Histograma de indicador veces de la dimensión frecuencia.....*
39
- Figura 4.** *Histograma de indicador importancia de la dimensión intensidad.....*
41
- Figura 5.** *Histograma de indicador contexto de la dimensión intensidad.....*
41
- Figura 6.** *Histograma de indicador conexión de la dimensión características.....*
43
- Figura 7.** *Histograma de indicador ventaja de la dimensión características.....*
44
- Figura 8.** *Histograma de indicador función de la dimensión características.....*
44
- Figura 9.** *Histograma de indicador elemento lingüístico de la dimensión nivel.....*
47

Figura 10. <i>Histograma de indicador elemento no lingüístico de la dimensión nivel.....</i>	47
Figura 11. <i>Histograma de indicador clase de la dimensión nivel.....</i>	48
Figura 12. <i>Histograma de indicador características comunicativas de la dimensión nivel.....</i>	48
Figura 13. <i>Histograma de indicador aplicación de la dimensión canal.....</i>	51
Figura 14. <i>Histograma de indicador utilización de la dimensión canal.....</i>	51
Figura 15. <i>Histograma de indicador tipo de la dimensión canal.....</i>	52
Figura 16. <i>Histograma de indicador modo de la dimensión canal.....</i>	52
Figura 17. <i>Histograma de indicador frecuencia de la dimensión canal.....</i>	53
Figura 18. <i>Histograma de indicador función de la dimensión características.....</i>	56

Figura 19. *Histograma de indicador interacción de la dimensión características.....*

56

Figura 20. *Histograma de indicador elemento de la dimensión características.....*

57

Figura 21. *Histograma de indicador propósito de la dimensión características.....*

57

Figura 22. *Histograma de indicador barrera de la dimensión características.....*

58

Figura 23. *Histograma de las edades de los encuestados.....*

59

Figura 24. *Histograma del sexo de los encuestados.....*

60

RESUMEN

WhatsApp ha llegado a convertirse en la aplicación de mensajería instantánea y de noticias más empleada por los usuarios a nivel mundial. El uso adecuado de las redes sociales pueden ayudar a las comunidades a poder compartir información relevante y así poder actualizar los diversos hechos que puedan estar ocurriendo. El objetivo de la presente investigación es determinar la incidencia del uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021. El estudio cumple con los preceptos de un estudio cuantitativo, de corte transversal, prospectivo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, tomando como muestra a 384 ciudadanos de Lima Metropolitana. Como resultados se encontró que el uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es significativo, ya que se halló un Chi-cuadrado (χ^2) de 6249.744, y un p-valor= <0.001, confirmando que existe una significancia entre el WhatsApp de denuncias y los medios de comunicación. La frecuencia del uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es significativo por obtener resultados de uso de más de dos horas al día, resultados obtenidos por un 60.4%. El tipo de comunicación que se realiza a través del WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es escrita, ya que se obtuvo que un 45.3% respondió que fue el tipo de comunicación que se realiza de mayor manera, cuando utilizan la aplicación WhatsApp. La red social que se utiliza mayormente para realizar denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es WhatsApp, habiendo obtenido que un 92.7% (356) de los encuestados, mencionaron que es la aplicación más utilizada como medio de comunicación hoy en día.

Palabras claves: *WhatsApp de denuncias, Medios de comunicación, frecuencia, red social.*

ABSTRACT

WhatsApp has become the most widely used instant messaging and news application by users worldwide. The proper use of social networks can help communities to be able to share relevant information and thus be able to update the various events that may be occurring. The objective of this research is to determine the incidence of the use of WhatsApp for complaints as a means of communication in Metropolitan Lima 2021. The study complies with the precepts of a quantitative, cross-sectional, prospective, descriptive level study and non-experimental design. , taking as a sample 384 citizens of Metropolitan Lima. As results, it was found that the use of WhatsApp of complaints as a means of communication in Metropolitan Lima 2021 is significant, since a Chi-square (X^2) of 6249.744 was found, and a p-value = <0.001 , confirming that there is a significance between the WhatsApp of complaints and the media. The frequency of the use of WhatsApp of complaints as a means of communication in Metropolitan Lima 2021 is significant for obtaining results of use of more than two hours a day, results obtained by 60.4%. The type of communication that is carried out through the WhatsApp of complaints as a means of communication in Metropolitan Lima 2021 is written, since it was obtained that 45.3% responded that it was the type of communication that is carried out in the greatest way, when they use the application. WhatsApp. The social network that is mostly used to make complaints as a means of communication in Metropolitan Lima 2021 is WhatsApp, having obtained that 92.7% (356) of those surveyed mentioned that it is the most used application as a means of communication today.

Keywords: *WhatsApp of complaints, Media, frequency, social network.*

INTRODUCCIÓN

Como base, en el presente trabajo, se tomó la problemática del uso de la aplicación más utilizada a nivel mundial, que es el WhatsApp (Galeano, 2022) como medio de comunicación para la realización de queja o denuncias que puedan contribuir o aportar a la sociedad, en este caso a Lima-Metropolitana. Ya que la información como noticieros televisivos y/o radios tienen horas específicas de transmisión, y es desde aca que se menciona otra alternativa que se le da a WhatsApp por parte de la ciudadanía para mantenerse informado y al día acerca de noticias de forma inmediata en los diferentes grupos de comunicación en la que pudieran participar o estar inscritos.

Como objetivo de investigación, el presente estudio busca determinar el uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021. Por lo cual se ha planteado otros objetivos acerca de la frecuencia de uso, tipo de comunicación y poder mostrar que otras redes sociales son utilizadas por los usuarios para ver la interacción con sus contactos respecto a cualquier incidente que pueda ser denunciado.

En el Capítulo I se describe la problemática de investigación, la formulación del problema, los objetivos, la justificación y la delimitación del estudio. Seguido por el Capítulo II, donde se detalla el marco histórico, los antecedentes, tanto a nivel nacional como internacional, el marco teórico de las variables, motivo de investigación y el marco conceptual. Después, en el Capítulo III se detallan las hipótesis de investigación, la definición conceptual y operacional de las variables de estudio, el tipo, nivel y diseño de investigación, así como la población y muestra, técnica e instrumento, para proseguir con la técnica de procesamiento de datos. Seguidamente, en el Capítulo IV se presentan los resultados, referencias bibliográficas y anexos, donde se menciona la matriz de consistencia, el instrumento de investigación y la prueba de confiabilidad del instrumento en donde se realizó una prueba piloto, donde se obtuvo un Alpha de Cronbach de

0.762, lo cual indica que el instrumento es fiable para medir lo que se pretende medir.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I.1. Descripción del problema

Las redes sociales han transformado la forma en que las personas se comunican e interrelacionan en la sociedad. El uso de las redes sociales ha ido en aumento entre la generación joven (Mahmud y Amin, 2017), por ejemplo, Facebook, WhatsApp o Instagram se cuenta como los sitios de redes sociales más famosos que se utiliza para diferentes propósitos a nivel mundial. En promedio, la gente lo usa durante 30 minutos todos los días para comunicarse con otros de manera directa (Orfan, 2021a). El uso masivo de las redes sociales ha infiltrado la forma de comunicarse en los diferentes niveles educativos y para diferentes fines. Muchos estudiantes y profesores utilizan las redes sociales para compartir sus mensajes y comunicarse entre ellos.

Las redes sociales han jugado un papel importante en el avance de la comunicación y la interacción entre sus ciudadanos, ya que a través de estas redes hay una comunicación más rápida, y se llega a saber que está pasando a lo largo del globo terráqueo en tiempo real. Las personas del siglo XXI han estado experimentando la integración de la tecnología y las redes sociales en su aprendizaje y en su modo de vivir. Se han convertido en una generación de la que se espera que utilicen diferentes tecnologías de la información y la comunicación como parte de su quehacer diario.

Las redes sociales se pueden definir como aplicaciones mediadas por computadora donde los usuarios generan contenido (y perfiles específicos del usuario), diseñados y mantenidos para funcionar como usuarios de conexión, sus perfiles y contenido con otros (Rozgonjuk, 2020). Por lo tanto, las redes sociales abarcan tanto aplicaciones (de mensajería) como sitios de redes sociales.

Se ha estimado a octubre del 2019, que hay 3,73 mil millones (aproximadamente el 48% de la población total) de usuarios activos de redes sociales en el mundo (We Are Social Ltd., 2019). Las principales plataformas de redes sociales son Facebook (2,414 millones de usuarios); Facebook Messenger (1,300 millones de usuarios), Youtube (2.000 millones de usuarios), WhatsApp (1.600 millones de usuarios), WeChat (1.133 millones de usuarios) e Instagram (1.000 millones de usuarios); además, se ha estimado que Snapchat tiene aproximadamente 314 millones de usuarios activos (We Are Social Ltd., 2019). De estas redes sociales, WhatsApp es la favorita, mostrando que el 15,7 % de las personas en todo el mundo usan esta aplicación respecto a la transmisión de información, seguido de Instagram (14,8 %) y Facebook (14,5 %) como las tres principales redes sociales. WeChat, conocido como "WhatsApp de China", ocupa el cuarto lugar con un 11,4 %, mientras que Douyin, una versión de TikTok solo disponible en China, supera en popularidad al TikTok internacional con un 5,1 % de la versión china frente al 4,3 % (Galeano, 2022).

Sin duda, estos datos muestran que las redes sociales juegan un papel importante en la vida de los seres humanos. Sin embargo, existen consecuencias adversas por el uso de demasiadas redes sociales reportadas en la literatura, pero se ha puesto menos énfasis en los efectos potencialmente mediadores de las redes sociales en la relación entre las características predisponentes (p. ej., Miedo a perderse algo, denuncia de información) y los resultados de la vida diaria.

Desde su lanzamiento en agosto del 2009, WhatsApp ha tenido un papel clave respecto al rápido crecimiento y expansión del entorno poli medial contemporáneo dentro del cual los humanos interactúan entre sí. Los medios, los periodistas y la ciudadanía en particular, han recurrido a esta plataforma para utilizarla como una forma de compartir y recibir información, así como para mantener un contacto regular, y en ocasiones más privado, con sus fuentes.

WhatsApp ha llegado a convertirse en la aplicación de mensajería de noticias más empleada por los usuarios a nivel mundial, y los números ya son más altos que en otras redes sociales como Instagram y Twitter. Si bien hay una

disminución en el uso de Facebook para las noticias y un estancamiento en el uso general de Facebook, el uso de WhatsApp aumenta para ambas categorías. El uso de WhatsApp para las noticias casi se ha triplicado desde 2014 y ha superado la importancia de Twitter en muchos países (Newman et al., 2018). Reuters Digital News Report encontró que la mitad de la muestra de usuarios en línea en Malasia y Brasil usa WhatsApp para recibir noticias y alrededor de un tercio en España y Turquía (Newman et al., 2018).

Con el crecimiento de las bases de usuarios, los canales de noticias de WhatsApp se vuelven relevantes para los estudios de periodismo. Los propósitos de WhatsApp que han ganado atención académica son la comunicación entre periodistas y fuentes (Belair-Gagnon et al., 2016; Dodds, 2019; McIntyre y Sobel, 2019), y la comunicación dentro de grupos, por ejemplo, periodistas que discuten su trabajo (Baroni y Mayr, 2018) o miembros de la audiencia hablando sobre noticias (Swart et al., 2018a, 2018b; Villi y Noguera-Vivo, 2017; Goh et al., 2017).

En nuestra era digital, las patrullas ciudadanas fuera de línea y las vigiliadas vecinales han ido últimamente acompañadas de contrapartes digitales o en línea (Reynald, 2019), que están acelerando y profundizando este desarrollo de ciudadanía vigilante. La novedad de los relojes de vecindario con mediación digital, que los hace aún más aptos para hacerlo uno mismo que los que no tienen mediación digital, significa que muchas más personas pueden unirse a una red invisible de controles que aumenta la velocidad y el alcance de comunicación entre usuarios de redes sociales. La prevención de delitos en los vecindarios por el uso de WhatsApp de denuncias, en particular, está aumentando en los Países Bajos, pero también es popular en otros países, por ejemplo, Gran Bretaña y Sudáfrica (Dixon, 2017). El WhatsApp de denuncias se puede definir como un grupo de mensajería de vigilancia del vecindario basado en teléfonos inteligentes que tiene como objetivo intercambiar advertencias, preocupaciones e información e incidentes, emergencias y (supuestamente) situaciones sospechosas relacionadas con un vecindario (Mols y Pridmore, 2019).

Conceptualmente, la prevención comunitaria del delito se refiere a las estrategias de las comunidades para evitar que ocurra el delito en sus propias áreas (Roelofse, 2011). Una rama de esto es la vigilancia comunitaria, que suele definirse en el Marco de Políticas y Directrices de Vigilancia Comunitaria como el enfoque colaborativo basado en asociaciones para la resolución de problemas a nivel local. Aunque la prevención del delito se ha implementado en comunidades de todo el mundo durante siglos (Minaar, 2005), la vigilancia comunitaria es bastante nueva en diferentes partes del mundo.

Un componente intrínseco e invaluable de la vigilancia comunitaria es la comunicación. En este contexto, cabe señalar que los medios de comunicación se han desarrollado rápidamente para ser utilizados por todos los miembros de la sociedad debido al rápido desarrollo que vemos en la tecnología actual. WhatsApp, que es una aplicación de mensajería instantánea, se ha convertido en una forma cada vez más popular para que los miembros de la comunidad se mantengan conectados entre sí en todo el globo terraqueo.

Entre la comunidad de Highway en Sudáfrica, uno de los usos más comunes que se le da a WhatsApp es el compartir información en grupos sobre incidentes delictivos y aumentar la respuesta rápida a estas amenazas (Du Plessis, 2018). Desde el punto de vista operativo, los tipos de grupos de WhatsApp que se utilizan para este propósito van desde los que monitorean una calle individual hasta los que monitorean un vecindario completo o un grupo de ciudades. WhatsApp permite a los miembros de la comunidad participar simultáneamente en una multitud de niveles con fines de prevención del delito. Sin embargo, dado que este modo de comunicación es bastante novedoso, existe un conocimiento académico limitado sobre los beneficios o las amenazas que presenta esta forma de comunicación en el ámbito de la prevención del delito, por lo que se requiere investigación para orientarlo y regularlo dentro de los parámetros legales de la ley, y sobre todo en el contexto peruano.

Inicialmente, el establecimiento de grupos de WhatsApp de denuncia fue producto de la auto-responsabilidad (van der Land, 2014), de la ciudadanía de

abajo hacia arriba, independiente del gobierno, pero el movimiento se ha ido institucionalizando gradualmente. Varias autoridades locales promueven la proliferación de plataformas y aplicaciones de redes sociales que se utilizan para monitorear vecindarios.

Estudios previos sobre WhatsApp como herramienta periodística destacan dos funciones que se basan en las características del propósito genuino de WhatsApp: la comunicación móvil e interpersonal. Un estudio sobre las noticias locales y su transición digital utilizando entrevistas a periodistas y editores europeos muestran los diversos medios en el cual los ciudadanos se comunicaron, por consiguiente, se ha comenzado a proporcionar noticias a través de WhatsApp, además de otras plataformas, para compensar la disminución del uso de Facebook y, especialmente, para llegar a un público más joven (Jenkins y Nielsen, 2018). Esto demuestra que existe un potencial cambio tecnológico para el periodismo. Angeluci et al. (2017) siguen el origen de WhatsApp en la comunicación interpersonal y describen cómo los periodistas usan WhatsApp para interactuar, lo que podría ser un cambio relacional para el periodismo.

La presente investigación trata de analizar el impacto del WhatsApp de denuncias, el cual es un concepto nuevo, en donde los usuarios aprovechan dicha plataforma para compartir experiencias de casos en donde la ciudadanía no necesariamente está expuesta a dicha información, pero que mediante WhatsApp comparten dicha información de comunicación móvil e interpersonal, como herramienta periodística. En este sentido, se consideran aspectos tanto tecnológicos como relacionales, enfocando a WhatsApp para las noticias como canal de distribución y participación.

Se define un canal de distribución como un canal de WhatsApp (también llamado lista de transmisión o newsletter) utilizado por los medios de comunicación para compartir contenido con su audiencia, a su vez se define un canal de participación como un canal de WhatsApp utilizado por los medios de comunicación para interactuar con sus audiencias, lo que podría incluir obtener comentarios, buscar fuentes y construir una base de usuarios leales mediante la

comunicación personal. Los medios de comunicación pueden usar los canales de WhatsApp para una sola función o para ambas. Por lo que es de interés estudiar hasta qué punto los periodistas (refiriéndose a la ciudadanía) como los que comparten información relevante utilizando las posibilidades tecnológicas de WhatsApp y cómo se ven y se confirman en la práctica las diferentes formas de interacción con el público o audiencia.

Debido a que se han realizado pocas investigaciones empíricas limitadas al uso de WhatsApp de denuncias con fines de prevención del delito (Pereira et al., 2021; Verkade, 2017), este trabajo de investigación se considera vital para determinar las estrategias más efectivas para usar WhatsApp, para prevenir el delito en el área de Lima Metropolitana. Esta investigación se basó en la idea de que un análisis del uso de WhatsApp, en particular de los grupos de WhatsApp de denuncias, como herramienta para la prevención del delito, y como esta proporcionaría información invaluable sobre su efectividad en los posibles peligros potenciales. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación fue determinar el uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 y qué prácticas de WhatsApp podrían considerarse más efectivas para su uso por parte de las comunidades para mejorar los esfuerzos comunitarios de prevención del delito en el área de estudio. Se argumenta que esta información podría informar un conjunto de pautas para el uso de WhatsApp en la prevención del delito que podrían utilizar las diversas comunidades en el área de estudio, e incluso más allá de los límites demográficos del Lima Metropolitana.

I.2. Formulación del problema

I.2.1. Problema general

¿Cuál es la incidencia del uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021?

I.2.2. Problemas específicos

¿Con qué frecuencia se utiliza el WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021?

¿Qué tipo de comunicación se realiza a través del WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021?

¿Qué red social se utiliza mayormente para realizar denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021.

I.3.2. Objetivos específicos

Determinar con que frecuencia se utiliza el WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021.

Inferir qué tipo de comunicación se realiza a través del WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021.

Mostrar qué red social se utiliza mayormente para realizar denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021.

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Teórica

Se espera que la presente investigación cubra nuevos caminos y brinde información sobre las consecuencias que podría tener el uso de WhatsApp de denuncias a los diversos grupos de interés encargados de la prevención por parte de los vecinos de Lima Metropolitana respecto al uso de la aplicación de WhatsApp, además servirá como marco referencial teórico para futuras investigaciones, puesto que no hay muchas investigaciones respecto al tema de estudio planteado.

I.4.2. Metodológica

La presente investigación cumple con los preceptos de una investigación cuantitativa, que a través de una validación estadística y por juicios de expertos se podrá dar validez al instrumento, que será un cuestionario adaptado de investigaciones anteriores, pero que dichas preguntas estarán alineadas al contexto planteado, para luego poder ver la fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.

Esta investigación utilizó un paradigma descriptivo-interpretativo debido a su búsqueda para obtener relatos ricos y detallados del uso de WhatsApp de denuncia por parte de los miembros de la comunidad. El presente diseño de investigación facilitó la generación de los datos por medio de cuestionarios. Esta investigación se limitó al área de Lima Metropolitana debido a limitaciones de presupuesto y tiempo y por motivos de conveniencia. Para lograr el fin y los objetivos de la investigación, se utilizó la encuesta para analizar los datos que se recopilaron. El estudio se incorporó a un marco empírico porque los datos se recopilaron de miembros de la comunidad que participaban activamente.

I.4.3. Práctica

El número de diversas investigaciones que se han realizado sobre los grupos de WhatsApp o como esta aplicación es utilizada para realizar denuncias es aún limitada porque WhatsApp puede verse como un medio de contacto relativamente nuevo. Por lo tanto, los resultados de esta investigación podrán ser de utilidad para la policía, municipios y demás interesados. Cuando esta investigación muestre que la ciudadanía utiliza WhatsApp de denuncias como medio de comunicación para prevenir delitos, compartir problemas sociales o luchar contra el crimen o abusos por parte de otros ciudadanos, las autoridades podrían encontrar útil, estimular y ayudar a los ciudadanos a establecer estos grupos.

I.5. Delimitación de la Investigación

I.5.1. Espacial

La investigación se realizó tomando datos de los ciudadanos de Lima-Metropolitana, los cuales cumplieran con el criterio de que viviesen en Lima y no en provincia, mayores de edad y que hayan aceptado participar en la presente investigación.

I.5.2. Temporal

La presente investigación se realizó en el 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Histórico

Estamos en pleno 2021, y durante un tiempo el servicio Messenger sufrió un revés inexplicable. A medida que los teléfonos móviles empezaron a popularizarse, los usuarios empezaron a dejar de lado las computadoras como medio de comunicación para cambiar a teléfonos móviles. WhatsApp supo capitalizar eso, pero con una estrategia que hoy sería impensable, en donde los usuarios han tomado dicha aplicación como estrategia de compartir diverso tipo de información en tiempo real, donde todos podamos estar actualizados y comunicados.

Parte de esto tenemos que agradecerle a Telegram. Antes de su llegada, la mensajería móvil estaba prácticamente monopolizada por WhatsApp. Ser la primera aplicación de mensajería móvil que permitió prescindir de SMS le ayudó a convertirse en la aplicación más utilizada y frecuentada de mensajería en el mundo contemporáneo. Sin embargo, ser los primeros y no tener competencia les valió para implementar un sistema de pago que requería pagar una cierta cantidad después del primer año de tener la aplicación. Esta fecha fue cambiando con el tiempo, ya que la aplicación se renovó automáticamente y extendió la fecha de una manera algo aleatoria. Por suerte, vemos que hoy en día sería impensable que una aplicación de mensajería de pago llegara al mercado y triunfara al nivel que lo hacen las más grandes gracias a la gran competencia que existe (Dar et al., 2017).

Hoy en día, la mayoría de servicios a nivel mundial utilizan los famosos grupos de WhatsApp para resolver problemas, mantenerse comunicados, realizar quejas o consultas y así evitar contacto físico, no solo por la pandemia del Covid-19, sino para minimizar los costos de atención al público.

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Nacional

En el estudio de **Purisaca (2020)** realizado en la **Universidad de San Martín de Porres**, hace mención en el contexto del Covid-19, acerca de las preferencias informativas de los millennials por los medios multiplataformas, y tuvo por objetivo principal describir las preferencias de los jóvenes respecto a los medios de comunicación. De metodología cuantitativa, diseño no experimental, nivel descriptivo y de corte transversal, se aplicó un cuestionario que recogió la información de 150 millennials que viven en Lima Metropolitana. Este estudio estableció que los millennials utilizan dispositivos móviles para obtener información en plataformas más tradicionales como redes sociales y sitios web asociados a un medio de comunicación. Por otro lado, la televisión sigue teniendo un alto grado de preferencia entre los millennials, mientras que la radio y los medios impresos reciben menos atención. Asimismo, verificó la participación activa de un medio convencional y digital en el intercambio o comparación de información. RPP Noticias es el medio de comunicación con mayor audiencia para brindar información objetiva y relacionarse con el público, según los millennials encuestados.

Por otro lado, en el estudio de **Mamani (2019)** realizado por la **Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa**, se estudió el uso de WhatsApp en la comunicación entre docentes y estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación de dicha universidad en el primer semestre del 2019, que tuvo como objetivo entender el uso del WhatsApp como canal de comunicación. De alcance descriptivo, diseño transversal no experimental, se empleó el método de enfoque cuantitativo. El enfoque de la encuesta se utilizó para determinar la influencia del uso de WhatsApp en la muestra seleccionada como herramienta de comunicación; con una población de 32 docentes y 273

estudiantes como usuarios de la Facultad Profesional de Ciencias de la Comunicación, se estableció una muestra de estudiantes 261. Los resultados fueron 18 tablas dirigidas a profesores y 18 tablas dirigidas a estudiantes, para un total de 36 tablas con sus gráficos estadísticos asociados y de frecuencias y se aprecia que el 82% de los estudiantes de primero a quinto utilizan WhatsApp como medio de comunicación, además de ser la mayor red social utilizada para compartir información en comparación a las demás. Es importante mencionar que no solo se usa WhatsApp como medio de comunicación para compartir información de estudios sino también para compartir denuncias y quejas que puedan surgir, y así, hacer masiva la comunicación para que llegue a las personas correspondientes.

Del mismo modo, en el estudio de **Quispe (2019)** realizado en la **Universidad Nacional Mayor de San Marco**, el cual tuvo por objetivo discutir el uso de WhatsApp y su evaluación en el trabajo colaborativo de los estudiantes de maestría. Materiales y procedimientos Investigación transversal cuantitativa y descriptiva. Los estudiantes que cursan estudios de maestría componen la población. Empleamos una muestra probabilística estratificada de 79 estudiantes. Vilches y col. desarrolló un cuestionario (2019). Consta de 59 preguntas organizadas en cuatro aspectos y tiene una calificación de confiabilidad de 0.92. Resultados WhatsApp es una aplicación de comunicación de uso frecuente. El grupo bajo puntuó más alto en las dimensiones de organización del trabajo en grupo (35,4 por ciento (28) y sistema de comunicación para tareas grupales (35,2 por ciento (31)), mientras que el grupo intermedio puntuó más alto en las dimensiones interacciones interpersonales (40,5 por ciento (32) y restricciones (35,4 por ciento) (28). Los estudiantes mejoraron sus resultados en el segundo semestre, y la puntuación global reveló la existencia del grupo bajo en 34,2 por ciento (27) de los estudiantes. Conclusiones WhatsApp es una tecnología de comunicación de uso común, y la segunda Los estudiantes del semestre obtienen buenos puntajes en las características de organización del trabajo en grupo, comunicación de tareas,

interacciones interpersonales y restricciones Globalmente, el puntaje se refiere a la categoría más baja en términos de esfuerzo colaborativo.

A su vez, en el trabajo de **Soto et al. (2018)** realizado en la **Universidad Católica de Santa María**, tuvo por objetivo describir el uso del WhatsApp como medio de comunicación entre maestros y padres de familia y su influencia en el entendimiento académico en gestión de datos e incertidumbre de estudiantes. El estudio cuasi experimental actual involucró a 23 niños en el grupo experimental y 23 niños en el grupo de control. El propósito de este proyecto fue brindar la asistencia necesaria para alentar a los niños a interactuar con sus padres y fortalecer sus diversas capacidades, lo que les ayudará a lograr la competencia deseada. El proyecto se desarrolló durante la unidad de septiembre y octubre de 2017; También se realizó una prueba previa para determinar su nivel actual de competencia antes de implementar las sesiones y ayudar con WhatsApp; luego, realicé varias pruebas posteriores para conocer el proceso de internalización y el funcionamiento de la red de WhatsApp. Aunque todos estaban familiarizados con WhatsApp, se ha convertido en un modo de comunicación popular para casi todos los estudiantes, padres e instructores. Después de hacer una inferencia estadística, pudimos establecer que monitorear el uso de WhatsApp tuvo un efecto beneficioso en la adquisición de competencia matemática, dificultades en la gestión de datos e incertidumbre. WhatsApp, redes sociales, influencia, competencia, talentos, logros académicos y participación de los padres.

Por otro lado, en el estudio de **Viaña (2017)** realizado por la **Universidad de Lima**, se menciona que son personas regulares que buscan brindar información sobre sucesos que encuentran durante sus actividades cotidianas y en sus ciudades, generalmente desapercibidos por las autoridades. Como resultado de ser ignorados, las personas alzan la voz y utilizan las redes sociales para expresarse mientras esperan una respuesta. El trabajo se basa en una situación elegida al azar (noviembre y diciembre de 2016) que fue captada por casi un centenar de internautas que respondieron al hashtag #AlertaNoticias de Canal N en Twitter, la plataforma de microblogging más

utilizada en el país y el medio más efectivo para difusión de noticias. La investigación utilizó una técnica híbrida, con un fuerte énfasis en lo cualitativo, para realizar una etnografía virtual y recoger los sentimientos de las personas a las que Canal N y América Tv desestimaron sus inquietudes. Afirman en las entrevistas que no buscan asumir el deber de un periodista, sino asociarse con ellos, ya que no siempre pueden cubrir todos los sucesos diarios. Su trabajo, sin embargo, se amplía. Por la inmediatez de las redes sociales, pueden ser poderosos socios en la extensión y cristalización de la opinión pública a favor de una sociedad más participativa y democrática.

2.2.2. Internacional

En el estudio de **Pereira et al. (2021)** en **Brasil**, mencionan que los ciudadanos han adoptado WhatsApp como una infraestructura de medios de comunicación a nivel nacional en los últimos años. El objetivo del estudio fue explorar los diversos roles polémicos e influyentes que jugó la aplicación en el país durante las interrupciones en su uso de 2015 a 2018. Mediante el análisis de contenido, se involucró críticamente a la información generada por los usuarios y la cobertura de los medios de comunicación que respondían en las interrupciones que surgieron a nivel televisivo. En estos casos, los brasileños cuestionaron auto-reflexivamente el papel de la aplicación en su vida cotidiana y en su país, reevaluando lo que significa confiar en una infraestructura nacional propiedad de un conglomerado global de medios que no rinde cuentas.

Por otro lado, en el estudio de **Van Steden y Mehlbaum (2021)** en **Holanda**, mencionan que los grupos de prevención del delito en el vecindario por el uso de WhatsApp (WhatsApp de denuncias) son populares en los Países Bajos. Como suposición básica, este tipo de vigilancia digital del vecindario podría prevenir el crimen, pero ¿cuál es la evidencia?. Basándose en una combinación de investigación cualitativa y una revisión de publicaciones adicionales, llegaron a la conclusión de que los grupos de WhatsApp de denuncia estimulan la cohesión social en lugar de prevenir el crimen. Se llegó a

la conclusión que dicho mecanismo ha creado la aplicación en el marco de evaluación EMMIE (acrónimo de Efecto, Mecanismos, Moderadores, Implementación y Economía) según los datos disponibles. Un punto para una discusión más profunda es el alcance limitado de la dimensión económica. Los costos morales también deben calcularse, ya que los grupos de WhatsApp de denuncias tienden a profundizar las divisiones entre grupos de ciudadanos y alimentar las prácticas de exclusión en nombre de la seguridad de la comunidad.

Del mismo modo, en la investigación de **Boczek y Koppers (2020)**, en **Alemania**, mencionan que los usuarios utilizan cada vez más aplicaciones de mensajería para teléfonos inteligentes como WhatsApp para recibir y/o compartir noticias. Los medios de comunicación han comenzado a proporcionar noticias a través de WhatsApp, además de otras plataformas. En la academia de periodismo, las rutinas del periodismo de aplicaciones de mensajería aún se comprenden poco. Basándose en la teoría de Difusiones de Innovaciones, este artículo explora si las redacciones tratan a WhatsApp de manera similar a otras redes sociales, que han utilizado durante un período de tiempo más largo, o si han desarrollado nuevas prácticas que respetan las raíces de WhatsApp en la comunicación móvil e interpersonal. Centrándose en Alemania como caso de estudio y basándose en un análisis de 3,745 mensajes enviados a los canales de WhatsApp de los medios de comunicación y en una encuesta en línea de periodistas que trabajan con redes sociales (N = 111), este estudio muestra que los periodistas utilizan las posibilidades innovadoras de WhatsApp para obtener noticias en distintos grados. Si bien algunas características de la comunicación móvil se consideran en las estrategias de los medios de comunicación, a menudo se descuida el compromiso con la audiencia. Los resultados destacan los desafíos para las innovaciones relacionales en el proceso editorial.

En el estudio de **Galpin (2019)** en **Colombia**, el cual tuvo por objetivo abordar el problema de que la mayoría de los delitos o delitos ambientales que ocurren en la región pasan desapercibidos, lo que impide que las autoridades

competentes tomen las medidas necesarias. La solución propuesta es una aplicación (App) para teléfonos inteligentes dirigida a personas comunes con el fin de informar tales casos. La aplicación permite a los usuarios documentar información crítica sobre cualquier incidencia de preocupación que encuentren, incluida la hora, la ubicación y una descripción escrita. Además, se pueden incluir pruebas multimedia como imágenes, videos y audios en el informe del incidente, que se transfiere a una base de datos MongoDB basada en la nube y luego notifica a las autoridades ambientales correspondientes. Este documento presenta un concepto para una aplicación de este tipo y proporciona una implementación de prototipo de Android.

Por otro lado, en el estudio de **Caetano et al. (2019)** en **Brasil**, caracterizaron la percepción pública de WhatsApp a través de la lente de los medios, y tuvo como objetivo investigar la percepción pública de WhatsApp a través de la lente de los medios, analizando dos grandes conjuntos de datos de noticias y mostramos el tipo de contenido que se está asociando con WhatsApp en diferentes regiones del mundo y a lo largo del tiempo. El análisis incluyó el examen de entidades nombradas, vocabulario general y temas abordados en artículos de noticias mencionadas en WhatsApp, así como la polaridad de estos textos. Entre otros resultados, demostraron que el vocabulario y los temas en torno al término “Whatsapp” en los medios han ido cambiando a lo largo de los años y en 2018 se concentran en asuntos relacionados con desinformación, política y estafas criminales. De manera más general, los hallazgos son útiles para comprender el impacto que tienen las herramientas de WhatsApp en la sociedad contemporánea y cómo las perciben las propias comunidades.

En el estudio de **Balter (2019)** en **Argentina**, se aportaron algunas dimensiones de índole interpretativa y no solo describir y recopilar situaciones o problemas desencadenados por el uso de Whatsapp. Se construyó una muestra no probabilística, intencional o dirigida. Esta muestra cualitativa no busca una representatividad estadística sino estructural, puesto que lo que pretende comprender son los distintos sentidos sociales de los grupos de

referencia y las relaciones de la población con el fenómeno investigado. Entre las sensaciones que provocan el visto y la última vez en la aplicación por parte de la población en situaciones cotidianas, se mencionaron: miedo, comodidad, libertad, dependencia, seguridad e inseguridad, preocupación. De este modo, el grupo manifestó lo que se recuperó en el marco teórico: actualmente la sociedad se concibe como presa de la incertidumbre y del riesgo debido a que la vida que llevan los sujetos es una vida donde las ideas de controlabilidad, certidumbre, seguridad y previsibilidad han colapsado irreversiblemente.

Por otro lado, en el estudio de **Fares (2018)** en **España**, menciona que según los datos más recientes de la compañía, WhatsApp tiene más de 1.200 millones de usuarios activos en todo el mundo. Desde que ha cuadruplicado su base de usuarios en menos de cuatro años. Ante este nuevo entorno, los medios comienzan a investigar el acceso a material informativo a través de sistemas de mensajería como WhatsApp, lo que presenta una oportunidad a los medios. El propósito de este artículo fue estudiar e investigar cómo se utiliza esta aplicación en el campo del periodismo español, así como las oportunidades que brinda a los medios de comunicación. La primera muestra estuvo compuesta por 87 medios de comunicación clasificados en cinco grupos. El primero de ellos es una referencia a los periódicos nacionales que publican en forma impresa. Un segundo nivel reveló la existencia de periódicos locales y regionales con ediciones impresas. El tercer tipo de medios es la radio, mientras que el cuarto es la televisión. Finalmente, se estudiaron determinados titulares online de medios nativos, es decir, periódicos sin edición impresa, que constituyen el quinto grupo de la muestra de este estudio. Aunque todos los medios consultados coinciden en que WhatsApp es un canal interesante, lo cierto es que los medios locales y periódicos nativos españoles son los que más están apostando por el uso de la aplicación como canal de distribución del contenido informativo a través de alertas.

De otro modo, en el estudio de **Verkade (2017)** en **Holanda**, se exploró y explicó el impacto preventivo del WhatsApp por parte de los vecinos de un barrio sobre la actuación policial en Holanda. El objetivo de investigación fue

determinar el aumento de la seguridad objetiva y subjetiva en dicho vecindario. La investigación realizada fue cualitativa a través de entrevistas semiestructuradas, en las cuales se buscó explicar el impacto que tienen realmente estos grupos de WhatsApp en la vigilancia policial de un barrio. Como resultados se observó que los grupos de WhatsApp influyen positivamente en el trabajo policial comunitario. Esta influencia es mayor, ya que los policías participan directamente en su grupo de WhatsApp. Aunque el trabajo policial fue influenciado por los grupos de vecinos que utilizan WhatsApp, los policías, no ven a WhatsApp como una causa de una mayor presión de los ciudadanos sobre el trabajo policial, o como un fenómeno que ejerce más presión sobre el equilibrio entre su trabajo y su vida privada. Según los resultados, los policías que participan directamente en su grupo de WhatsApp tienen una perspectiva más positiva sobre lo que los grupos de prevención de vecinos de WhatsApp pueden aportar a su trabajo policial, en comparación con los policías que tienen un intermediario.

Ahondando en otros estudios, **Qudsia et al. (2017)**, en **Pakistán**, mencionan que muchas profesiones utilizan las redes sociales como WhatsApp para mejorar la comunicación entre colegas. La presente investigación tuvo como objetivo explorar el potencial de WhatsApp como estrategia de instrucción para estudiantes de 4to año de MBBS en Oftalmología. Se consideraron dos grupos de alumnos en WhatsApp, uno para hombres y otro para mujeres. Después de diez conferencias se pidió a los estudiantes que dieran su opinión sobre la actividad del grupo de WhatsApp en un cuestionario anónimo. Resultados: Doscientos treinta y cuatro estudiantes, 145 (62,0%) mujeres y 86 (36,8%) varones completaron el cuestionario anónimo. Ciento ochenta y nueve estudiantes (88,77%) utilizaban las redes sociales para aprender medicina, mientras que 45 estudiantes (19,23%) no lo hacían. Sesenta y siete estudiantes (29,39%) usaban WhatsApp y Facebook, 65 estudiantes (28,51%) usaban Facebook, 57 estudiantes (25%) usaban WhatsApp. El sesenta por ciento de los estudiantes usaba las redes sociales una o más de dos veces al día. Ochenta y ocho (63,8%) estudiantes mujeres y

66 (77,7%) estudiantes hombres calificaron esta actividad como alta o superior. A la pregunta abierta recibimos comentarios de agradecimiento y alguna sugerencia. Como conclusión mencionan que WhatsApp es una herramienta de redes sociales eficaz para motivar, aumentar y quizás mejorar el aprendizaje de los estudiantes universitarios, además de la enseñanza tradicional.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. WhatsApp

WhatsApp es una aplicación de mensajería que tiene una variedad de funciones, como mensajes de texto, imágenes, archivos de audio, archivos de video y enlaces a direcciones web (Dar et al., 2017). Una característica única de esta aplicación es la opción de crear un grupo. El que forma el grupo se convierte en el administrador de ese grupo en particular, quien puede agregar y eliminar los miembros del grupo. Todos los participantes del grupo tienen los mismos derechos y pueden salir del grupo si lo desean. Los participantes reciben una alerta por cada mensaje recibido, también pueden silenciar las alertas entrantes por la duración de 8 horas, un día, una semana completa o un año.

Por otra parte, Aizenkot y Kashy-Rosenbaum (2019) describe a WhatsApp como una aplicación de mensajería instantánea basada en dispositivos móviles y una plataforma de redes sociales, la cual permite a los usuarios intercambiar mensajes de texto y de voz, fotos, videoclips y ubicación, y comunicarse entre sí de forma privada o en grupos a través de una conexión a Internet. En los últimos años, WhatsApp se ha convertido en una de las plataformas de redes sociales más preferidas (Cetinkaya, 2017; Montag et al., 2015; Sánchez-Moya y Cruz Moya, 2015).

2.3.2. WhatsApp de denuncias

El WhatsApp de denuncias se puede definir como un grupo de mensajería de vigilancia del vecindario basado en teléfonos inteligentes que tiene como objetivo intercambiar advertencias, preocupaciones e información e incidentes, emergencias y (supuestamente) situaciones sospechosas relacionadas con un vecindario (Mols y Pridmore, 2019). De lo mencionado anteriormente, se desprende las siguientes características donde se han dividido en tres dimensiones. La medición del uso de WhatsApp de denuncia se da de acuerdo a las siguientes dimensiones:

Frecuencia: Se determina por las veces que una persona utiliza WhatsApp como medio de comunicación, pudiendo ser al día cuantas veces se llega a utilizar, o en un mes, cuantas veces se suele utilizar.

- Los indicadores mostrados en la presente investigación para medir la dimensión frecuencia, fue sacado de Mamani (2019), donde se describían: i) el número de horas, que fueron las horas que los usuarios pasaban al día en su celular y que usaban la aplicación WhatsApp, pudiendo considerarse < a una hora, de 1 a 2 horas o > a 2 horas, ii) medio o tipo de comunicación, donde se les dio a escoger entre las diversas aplicaciones como Facebook, Instagram, Twitter u otros, que los las aplicaciones más utilizadas por la población respecto al compartimiento de información cuando se trata de algún tipo de denuncia, y iii) número de veces que hacían uso del WhatsApp a la semana, pudiendo ser entre 1 y 2, entre 3 ó 4, o mayor a 5 veces a la semana.

Intensidad: se demuestra mediante la importancia que le da el usuario al uso del WhatsApp de denuncias con sus conocidos, familiares o diversos contactos y de acuerdo a los diferentes contextos en donde se pueda realizar su uso.

- Los indicadores mostrados en la presente investigación para medir la dimensión intensidad, fue sacado de Mamani (2019), donde se describían:
 - i) importancia del uso, detallándose la prevención de eventos que pudieran acontecer en el quehacer diario y así divulgarlo para dejar saber a la población (grupo específico de interés) en tiempo real; del mismo modo la realización de denuncias anónimas para no poner en peligro su integridad y comunicar de los posibles eventos delictivos, y así la población de Lima Metropolitana pudiera estar prevenida ante cualquier evento similar; por otra parte, también se menciona acerca de la comunicación no presencial, que hace referencia a cualquier comunicación entre dos o más personas que la realizan a través de cualquier dispositivo electrónico entre otros, y ii) contexto de comunicación, haciendo mención al grado de formalidad de la comunicación transmitida; el nivel de interacción, observando la replicidad del mensaje enviado; la claridad del propósito, que en su mayoría lo hacen de manera objetiva para transmitir el mensaje de manera clara y precisa; proximidad, viendo a quienes tienen en sus contactos y/o redes y cercanía de donde pudiera estar ocurriendo el suceso y así estar avisado de lo que pudiera estar pasando en un sitio específico; clima general, mostrando las respuestas entre unos y otros y así ver la reacción que pudiera causar entre los usuarios; duración, donde hace referencia al tiempo; posibilidad, flexibilidad e involucramiento de las personas respecto a cualquier acción que pudieran hacer los usuarios.

Características: Se menciona de acuerdo al tipo de conectividad que se da en el uso de las redes sociales, así como se detalla las ventajas del uso frecuente del WhatsApp para comunicarse con sus contactos y de acuerdo a las funciones de comunicación que se dé.

- Los indicadores mostrados en la presente investigación para medir la dimensión intensidad, fue sacado de Mamani (2019), donde se describían:

i) conexión, que son las características de los individuos respecto a los acontecimientos que puedan compartirse en el WhatsApp y como esta comunicación involucra al grupo creado que están interesados en la temática respectiva, ii) ventaja, ya que uno no puede estar en varios sitios a la vez, o no tiene la factibilidad de conectarse a varios canales a la vez, los cuales estén informando de acontecimientos, la ventaja es que al ser una aplicación que puede mandarte una alerta y así estar actualizado en tiempo real, y iii) función, que permite no solo transmitir denuncias como lo que se está proponiendo en el presente estudio, sino que puedan compartir mayor información de diversos temas y así actualizar al grupo que está integrado.

El valor de las redes sociales

A diferencia de los usos tradicionales de Internet para buscar contenido en línea, las redes sociales permiten a los usuarios buscar y acceder al contenido generado por otros usuarios e interactuar con esos usuarios. Wang, Gerber y Brown (2012) destacan que las redes sociales permiten la creación, distribución y consumo instantáneo de contenido desde cualquier parte del mundo, siempre que haya acceso a Internet. Hwang y Kim (2015:478) describen esto de la siguiente manera:

... Las tecnologías de los medios sociales generan nuevas formas de interactuar en la Web 2.0, donde los usuarios no solo pueden ver y utilizar la información proporcionada en la web, lo que también podrían hacer en la Web 1.0, sino también participar en el entorno web al expresar y compartir sus propios pensamientos e ideas.

Los sitios de redes sociales permiten a los usuarios crear sus propios perfiles de redes sociales y tener el control de quién puede acceder a su perfil. Esta red social se puede realizar tanto en computadoras y portátiles como en los

dispositivos móviles de los usuarios a través de Internet o en aplicaciones que se conectan directamente a Internet (Mushwana y Bezuidenhout, 2014).

La naturaleza interactiva de las redes sociales es una herramienta poderosa para que las personas construyan y mantengan relaciones, principalmente con amigos, familiares y colegas (Mushwana y Bezuidenhout, 2014). Sin embargo, Hwang y Kim (2015) destacan que las redes sociales promueven una cultura participativa entre los usuarios, incluso si los usuarios no se conocen, y esto puede ser muy útil para animar a un grupo de personas que no se conocen entre sí a unirse a un movimiento social. Un movimiento social es un esfuerzo por resolver un problema que es impulsado por un gran grupo de personas que comparten la misma visión al respecto. A través de las redes sociales, estas personas pueden reunirse en el ciberespacio para abordar un tema, planificar un camino a seguir e incluso ejecutar un movimiento. Esto se ha vuelto popular en las comunidades que buscan tomar el control del problema del crimen en su área.

Sin embargo, los autores advierten que esto podría conducir a lo que denominan “activismo de teclado”, que advierten que “puede reemplazar acciones reales que requieren un compromiso más extenso e intensivo” (Hwang y Kim, 2015: 480). Sin embargo, el uso de las redes sociales ha crecido y sigue creciendo exponencialmente en todo el mundo y en Perú y ha dado lugar a una revolución en la comunicación (Mushwana y Bezuidenhout, 2014). A pesar de los muchos usos populares de Internet (por ejemplo, noticias, clima y recopilación de información), Hwang y Kim (2015) destacan que Internet es ahora más popular entre las personas con fines de socialización. Sin embargo, cada vez hay más conciencia de los peligros del uso de las redes sociales y de lo que los usuarios deben hacer para protegerse a sí mismos y a los demás. En este contexto, Mushwana y Bezuidenhout (2014: 64) advierten que actualmente no existen leyes que rijan específicamente el uso de las redes sociales, pero afirman que hay una serie de leyes que son aplicables. Este marco legal será discutido en la siguiente sección.

Plataformas de redes sociales

Los investigadores de redes sociales Boyd y Ellison (2007) afirman que desde la aparición de las redes sociales, millones de personas en todo el mundo han comenzado a utilizar las plataformas de redes sociales a diario, ya que se han convertido en una parte integral de nuestra vida cotidiana. Los investigadores definen las plataformas de redes sociales como servicios basados en la web que permiten a las personas (1) construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, (2) articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión y (3) ver y recorrer su lista de conexiones y las realizadas por otros dentro del sistema. (Boyd y Ellison, 2007:211). La primera plataforma de redes sociales se desarrolló en 1977 y se llamó SixDegrees.com. Esta plataforma permitía a los usuarios crear sus propios perfiles, enumerar quiénes eran sus amigos y, finalmente, los usuarios podían explorar los perfiles de sus amigos (Boyd y Ellison, 2007). A medida que las redes sociales se desarrollaron y expandieron, también lo hizo la capacidad de las plataformas de redes sociales. Desde principios de la década de 2000 en adelante, se han desarrollado plataformas de redes sociales más avanzadas como MySpace, Facebook y YouTube, lo que ha dejado a muchas de las plataformas anteriores, como SixDegrees.com, obsoletas e irrelevantes (Mushwana y Bezuidenhout, 2014). A pesar de las muchas similitudes entre las plataformas de redes sociales, como tener otros usuarios como "conexiones" o la capacidad de enviar mensajes privados, cada plataforma tiene diferentes elementos que las individualizan. Algunas plataformas se enfocan exclusivamente en compartir imágenes o videos, mientras que otras se concentran en blogs o mensajería instantánea (Boyd y Ellison, 2007).

Tradicionalmente, los usuarios de redes sociales recurrían a una plataforma de redes sociales (por ejemplo, Facebook) que satisfaría todas sus necesidades de redes sociales, como compartir imágenes y videos, mensajes privados y blogs, y conectarse con personas conocidas o desconocidas. Sin embargo, las nuevas plataformas de redes sociales se desarrollan constantemente a un ritmo acelerado y cada una se enfoca en elementos

específicos de la creación de redes. Esto ha llevado a los usuarios a utilizar un grupo de plataformas de redes sociales independientes para satisfacer todas sus necesidades de redes sociales (Holliday, 2014). Ahmad e Ismail (2016) atribuyen esto a la naturaleza fragmentada y descentralizada del comportamiento juvenil que existe en la actualidad. Holliday (2014) explica que los jóvenes de hoy pueden usar Instagram para imágenes y videos, Twitter para mantenerse al día con la actualidad y WhatsApp para la mensajería instantánea.

En la actualidad, las plataformas de redes sociales más populares incluyen Facebook, Twitter y YouTube (Mushwana y Bezuidenhout, 2014). Sin embargo, las aplicaciones de mensajería instantánea empiezan a robarle el protagonismo. En su artículo sobre el auge de las aplicaciones de mensajería, Holliday (2014) afirma que las redes sociales en las plataformas de redes sociales se realizan cada vez más en dispositivos móviles; por lo tanto, se están desarrollando aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp y se las reconoce como “la próxima generación de redes sociales”. Esta visión es apoyada por Song y Wang (2011) quienes reconocieron la alta tasa de crecimiento de la mensajería instantánea hace algunos años.

Mushwana y Bezuidenhout (2014) destacan que el número de usuarios de la principal plataforma de redes sociales, Facebook, apenas alcanzó los 7 millones en 2013; sin embargo, este número creció en dos millones y medio en tan solo un año. En ese momento, casi la mitad de todos los usuarios de Facebook usaban la plataforma de redes sociales a diario. La proliferación del uso de las redes sociales y la gran cantidad de sitios de redes sociales que existen en la actualidad significa que las redes sociales han permeado casi todos los niveles de la vida moderna.

Prevención del crimen

El propósito de este estudio de investigación fue investigar el uso de WhatsApp de denuncias por parte de los miembros de la comunidad de Lima Metropolitana que intentan prevenir el crimen en sus respectivas áreas. Los términos prevención del delito y control del delito a menudo se usan

indistintamente; sin embargo, Roelofse (2011) enfatiza que los dos términos se relacionan con asuntos diferentes, argumentando que la prevención del delito se relaciona con la responsabilidad que tienen las personas de prevenir el delito, mientras que el control del delito se relaciona con las acciones que las personas pueden tomar para manejar el delito. Este último explica mejor el uso de WhatsApp por parte de los miembros de la comunidad para prevenir la delincuencia en las zonas donde residen o trabajan.

En su forma más pura, Roelofse (2011) describe la prevención del delito como la responsabilidad de la sociedad de socializar a las personas de manera positiva, lo que debe suceder mediante un esfuerzo coordinado del gobierno (todos sus departamentos) y el sistema de justicia penal y civil en una sociedad. Por el contrario, otros autores describen la prevención del delito como la anticipación, el reconocimiento y la evaluación de un riesgo delictivo y el inicio de alguna acción para eliminarlo. Además, se destaca que la prevención del delito se ocupa de reducir las oportunidades para cometer un delito y no de cambiar la motivación de un delincuente potencial para cometer un delito. Por lo tanto, Roelofse preferiría conceptualizar la definición de Rosenbaum (1988) como control del crimen.

Roelofse (2011) afirma que la prevención del delito se puede distinguir en dos tipos fundamentales, a saber, “prevención social del delito y prevención del delito por el sistema de justicia penal”. La prevención social del delito, comprende tres componentes: (1) prevención del delito de desarrollo; (2) prevención situacional del delito; y (3) prevención comunitaria del crimen. La prevención situacional del delito se ocupa de estrategias que pueden diseñar el delito a partir de un área en particular, lo cual está alineado con el control del delito.

En consecuencia, la inclusión de la prevención situacional del delito bajo el paraguas de la prevención social del delito crea una inconsistencia en lo que Roelofse define como prevención del delito. Esto lleva a Roelofse (2011) a afirmar que la prevención situacional del delito se denomina incorrectamente, ya que más bien debería etiquetarse como control situacional del delito.

Como se hace evidente, el uso de WhatsApp de denuncia por parte de los miembros de la comunidad con fines de prevención del delito abarca los tres componentes de lo que Roelofse describe como prevención social del delito; por lo tanto, a lo largo de esta disertación se utiliza el término prevención del delito y no el término control del delito. Esta distinción se discutirá con más detalle en una sección posterior.

Vigilancia Comunitaria

El papel principal de una Vigilancia comunitaria es prevenir el crimen en la comunidad. Esto se logra cuando los miembros de un barrio, como el tomado en la presente investigación que fue Lima Metropolitana, toman la prevención del crimen en sus propias manos y aumentan la conciencia en la comunidad sobre lo que se puede hacer para prevenir el crimen (Meyer y Van Graan, 2011).

2.3.3. Comunicación

La comunicación es el proceso a través del cual se transfiere información de un lugar, persona o grupo a otro. Cada comunicación consta de un remitente, un mensaje y un destinatario. Si bien esto puede parecer sencillo, la comunicación es un tema muy complicado, ya que hay muchos factores que interfieran en el proceso comunicativo y en la traducción de los códigos. Como demuestra esta definición, la comunicación abarca más que el intercambio de datos. La frase implica que debe haber algún aspecto del éxito al transmitir o impartir un mensaje, ya sea información, ideas o emociones.

Numerosos factores pueden afectar la entrega del mensaje del remitente al destino. Estos incluyen nuestras emociones, contexto cultural, modo de comunicación e incluso nuestra ubicación geográfica. La complejidad es una de las razones por las que las empresas de todo el mundo valoran las habilidades de comunicación eficaces: la comunicación precisa, eficaz y clara es realmente extremadamente difícil.

Como resultado, la comunicación se compone de tres componentes distintos: el remitente, el mensaje y el destinatario.

El remitente codifica el mensaje, que con frecuencia es una combinación de comunicación verbal y no verbal. Se comunica de alguna forma (oralmente o por escrito) y el receptor lo decodifica. Naturalmente, pueden existir varios destinatarios y, debido a la complejidad de la comunicación, cada uno puede recibir un mensaje ligeramente diferente. Dos personas pueden interpretar el mismo evento de manera bastante diferente en función de su elección de palabras y / o lenguaje corporal. Además, ninguno de ellos puede compartir el entendimiento del remitente.

En la comunicación cara a cara, el remitente y el destinatario comparten el mismo rol. Los dos roles se alternarán entre dos personas que hablen. Ambas partes se comunican, aunque sutilmente, a través del contacto visual (o la falta de él) y el lenguaje corporal en general. Sin embargo, con la comunicación escrita, el remitente y el destinatario son más diferentes.

Categorías de comunicación

Hay varios métodos en los que nos comunicamos y, en cualquier momento, puede estar ocurriendo más de uno. Los muchos modos de comunicación incluyen los siguientes:

- **Comunicación verbal**, que incluye cara a cara, teléfono, radio y televisión, así como otros modos.
- **Comunicación no verbal**, que abarca el lenguaje corporal, los gestos, cómo nos vestimos o nos comportamos, nuestra ubicación e incluso nuestro olor. Existen varios métodos sutiles para comunicarse con alguien (tal vez incluso accidentalmente). Por ejemplo, el tono de voz puede transmitir información sobre el estado de ánimo o la condición emocional, mientras que las señales con las manos o los gestos pueden complementar la comunicación verbal.
- **Comunicación escrita**, que incluye cartas, correos electrónicos, redes sociales, libros, publicaciones periódicas, Internet y otras formas de medios electrónicos. Hasta hace poco, un pequeño grupo de autores y editores eran extraordinariamente expertos en comunicar la palabra escrita. Hoy en

día, todos tienen la capacidad de escribir y compartir sus pensamientos en línea, lo que resulta en una explosión de oportunidades de información y comunicación.

2.3.4. Medios de comunicación

Hoy en día, los medios de comunicación están profundamente arraigados en la vida cotidiana de las personas que se impregna una plétora de rutinas, prácticas e interacciones sociales diarias (Couldry y Hepp, 2017; Deuze, 2012), y que con la aparición y uso generalizado de tecnologías personales de Internet portátiles (por ejemplo, teléfonos inteligentes, tabletas y relojes inteligentes), así como la creciente conectividad de más y más dispositivos y artículos, obliga a los ciudadanos a mantenerse conectados compartiendo vivencias del que hacer diario.

El carácter fugaz y a menudo indistinguible del uso de los medios de comunicación trae nuevos desafíos para la investigación de los medios y la comunicación, especialmente los estudios de audiencia, ya que los instrumentos de medición convencionales para capturar el uso de los medios llegan a sus límites. Al mismo tiempo, las nuevas tecnologías de los medios, como los teléfonos inteligentes, con su omnipresencia y distintas “posibilidades” como la portabilidad, la disponibilidad, la localización y la multimedialidad (Schrock, 2015), ofrecen un amplio potencial metodológico para las ciencias sociales.

Por otro lado, la palabra “canales de comunicación” se refiere a la forma en que nos comunicamos. Como tal, es el mecanismo por el cual nuestro mensaje se transmite a un destinatario o por el cual recibimos un mensaje de otra persona.

Por el momento, tenemos una variedad de opciones de contacto disponibles. Estos incluyen reuniones en persona, llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, Internet (incluidos los sitios de redes sociales como Facebook y Twitter), radio y televisión, así como cartas impresas, folletos e informes. La elección del modo de comunicación adecuado es fundamental para

una comunicación eficaz. Cada modo de comunicación tiene sus ventajas y desventajas. Por ejemplo, informar a una o dos personas sobre un evento inminente mediante una carta escrita podría transmitir bien la idea. Sin embargo, este no es un método rentable para llegar a un gran número de personas. Por otro lado, un papel impreso simplifica la transmisión de información técnica complicada que una comunicación hablada. Los destinatarios pueden recibir el material a su propio ritmo y regresar a cualquier área de la que no estén seguros. La comunicación escrita también es ventajosa para documentar lo que se ha dicho, como tomar minutas durante una reunión.

Para el presente trabajo, se consideraron las siguientes dimensiones respecto a los medios de comunicación:

Nivel: Se considero los elemento lingüísticos y no lingüísticos de la frecuencia al utilizar WhatsApp de denuncia para comunicarse con sus contactos, pudiendo ser gráficas, como símbolos; además, se considero la clase de comunicación y las característica de esta comunicación.

- Los indicadores mostrados en la presente investigación para medir la dimensión nivel, fue sacado de Mamani (2019), donde se describian: i) elemento linguistico, que contribuyen a dar orden y estructura al texto oral o escrito y sirve para establecer relaciones tanto de forma como de significado entre las oraciones, proposiciones y párrafos, ii) elemento no linguistico, en donde no se utilizan palabras, sino gestos, sonidos, imágenes y señales para transmitir un mensaje, las cuales hoy en dia la población esta haciendo gran uso iii) clase, que tienden a ser distintas de acuerdo a diversos autores, donde pueden ser ascendentes o descendentes, que hace referencia a la magnitud de respuesta de acuerdo a la comunicación percibida y iv) características comunicativas, que es un proceso dinámico, donde los roles del emisor y del receptor se pueden intercambiar en el proceso comunicacional. De esta forma, una vez que el receptor envía su retroalimentación o feedback, se convierte en emisor.

Canal: Se determinó mediante el conocimiento de la aplicación más utilizada que se encuentran en el medio para sus diferentes usos, el tipo de comunicación, pudiendo ser verbal, escrita, oral mediante mensajes o los modos de comunicación y cuales son los medios más utilizados.

- Los indicadores mostrados en la presente investigación para medir la dimensión canal, fue sacado de Mamani (2019), donde se describían: i) aplicación, que es la utilidad que el canal realiza para la transmisión de mensajes entre los intervinientes, ii) utilización, que ayuda a que el mensaje llegue correcto entre el emisor y receptor, disminuyendo el ruido, iii) tipo, pudiendo ser en este caso el modo virtual por medio de la utilización de equipos electrónicos como celulares, entre otros equipos que cada vez son más modernos y diversos, iv) modo, indicando la forma de envío de los mensajes, y v) frecuencia, para mostrar la utilización respecto a porcentajes.

Características: Se menciona de acuerdo a la función en el uso e interacción que se le dan a los medios de comunicación, así como los elementos que se involucran en el medio de comunicación entre los oyentes, receptores y emisores así como el propósito de la transmisión del mensaje y las posibles barreras que pudieran haber a la hora de la emisión de un mensaje.

- Los indicadores mostrados en la presente investigación para medir la dimensión características, fue sacado de Mamani (2019), donde se describían: i) función, cumpliendo la misión del fin de la transmisión del mensaje que se desee proporcionar, ii) interacción, mostrando las reacciones de los usuarios, y calcular si la comunicación ha impactado a los interesados o miembros del grupo, iii) elemento, considerando las evidencias, tanto auditivas como visuales que harán que el receptor confíe en el mensaje recibido y no que sea un mensaje masivo sin importancia, iv) propósito, que es el fin de todo acto de comunicación, que busca que el mensaje llegue como el emisor quiere que sea percibido, y v) barrera, pudiendo ser spams u otros que van a interrumpir a que el mensaje llegue

de forma correcta, y estas pueden ser por ruidos, mala interpretación o mala redacción.

Elementos de comunicacion

Los aspectos de comunicación incluyen:

- La fuente del mensaje que puede ser un evento, un objeto, un animal, una persona o un grupo de personas.
- Decodificador, que traduce el código interpretando las señales en las que se organiza el mensaje. Maldonado (Maldonado, 1998, p. 24)

a) El emisor, se puede definir como el elemento o instancia que genera el mensaje. Algunos académicos se refieren al individuo o grupo de remitentes como la "fuente".

El método del emisor para comunicar su concepto es el siguiente: lo codifica en un conjunto de símbolos que debe ser compartido y entendido por quien lo recibe. Como resultado, a veces se hace referencia a la persona u organización que crea el mensaje como el "codificador".

b) Mensaje, es una cadena finita de señales generadas a partir de un código dado usando reglas de combinación exactas. El objeto de la comunicación es el mensaje, que se define como la información o secuencia de señales que el emisor elabora y transmite al receptor a través de un canal de comunicación o medio de comunicación proporcionado.

c) Receptor, es la persona que recibe el mensaje y que también puede funcionar como remitente se denomina "receptor", "destino", "destinatario" o "enunciado". Es una persona que comprende los signos organizados que se utilizan para transmitir un mensaje. Su función nunca es pasiva, sino creativa en todos los sentidos: cuando el receptor decodifica, tampoco

copia el concepto inicial del emisor, sino que reelabora el mensaje y le agrega parte de su experiencia, ideas, cultura y circunstancias.

- d) Canal**, cuando hablamos de comunicación masiva, reconocemos que los canales pueden llegar a un gran número, a veces indefinido, de individuos cuyas interpretaciones dependerán de la cultura, la situación socioeconómica, la experiencia y una variedad de otras variables que no son estáticas (Santos, 2012, p. 16,17).
- e) Código**, según Maldonado (1998), “es el conjunto de indicaciones empleadas para comunicar un mensaje”. Hay muchos tipos diferentes de codificación, y el idioma español es diferente a cualquier otro" (p. 22).
- f) Ruido**, se refiere a cualquier interrupción del proceso de comunicación. Puede ser externo, en el sentido de que proviene del entorno, como un sonido, un olor o un gesto que distrae. Puede ser interno, en el sentido de que proviene de la misma fuente o receptor que el dolor físico, el agotamiento, los recuerdos o un sentimiento de rechazo hacia alguien.
- g) Contexto**, es el contexto socioeconómico y cultural dentro del cual se difunden las comunicaciones durante un tiempo histórico específico (López, 2016, p. 8).
- h) Retroalimentación**, se refiere a cualquier paso realizado por la fuente o el receptor para mejorar el proceso de comunicación, funcionando como un elemento que combate el ruido, como lo indica McEntee de Madero (1996, p. 41).

Estos elementos de comunicación son los que nos podemos encontrar durante la comunicación, teniendo en cuenta que estas características que se han producido son de suma importancia para saber cuáles interfieren a la hora de hablar, independientemente del tema.

Son similares a un proceso que comienza desde la fuente hasta el codificador, luego desde el emisor hasta el receptor a través del mensaje, que es llevado por el canal que lo transporta pasando por el decodificador, y finalmente el código en el que se traduce para el receptor, quién lo recibe, cómo lo interpreta y decodifica, y aparece el feedback dando la respuesta del receptor.

2.3.5. Medios de Comunicación Social (*Social Media*)

Tradicionalmente, las personas han interactuado socialmente con otras personas reuniéndose en un lugar físico. Song y Wang (2011) explican que la comunicación cara a cara se ha desarrollado con el tiempo para permitir la comunicación a través de vastas áreas geográficas. La comunicación comprendía formas rudimentarias de contacto, como escribir y enviar cartas. Sin embargo, con el desarrollo de la tecnología, la comunicación se ha desarrollado para volverse más inmediata, como las llamadas telefónicas. Actualmente, la comunicación se caracteriza por el uso sofisticado de computadoras e Internet (Song y Wang, 2011). Más concretamente, la introducción de las redes sociales ha alterado drásticamente la naturaleza de la interacción social, ya que permite que la comunicación se produzca inmediatamente en línea e independientemente del tiempo y el lugar (Mushwana y Bezuidenhout, 2014).

2.4. Marco Conceptual

WhatsApp.- Es una aplicación de mensajería que tiene una variedad de funciones, como mensajes de texto, imágenes, archivos de audio, archivos de video y enlaces a direcciones web.

WhatsApp de denuncias.- Se puede definir como un grupo de mensajería de vigilancia del vecindario basado en teléfonos inteligentes que tiene como objetivo intercambiar advertencias, preocupaciones e información e incidentes,

emergencias y (supuestamente) situaciones sospechosas relacionadas con un vecindario.

Comunicación.- Es el acto de transferir información de un lugar, persona o grupo a otro. Cada comunicación involucra (al menos) un remitente, un mensaje y un destinatario.

Medios de comunicación.- Es el término que se le da a la forma en que nos comunicamos entre entes racionales, los cuales pueden ser, revista, periódicos, redes sociales, mensajería instantánea, telefonía y cualquier otro medio que permita la transmisión de un mensaje entre un emisor y un receptor por medio de una codificación.

Redes Sociales.- Las redes sociales son el uso de sitios de redes sociales basados en Internet para mantenerse conectado con amigos, familiares, colegas, clientes o clientes en donde se comparte diverso tipo de información.

Edad.- Es el tiempo transcurrido de una persona que ha pasado desde el nacimiento hasta la edad de evaluación.

Sexo.- El sexo se refiere a las diferencias y características físicas y fisiológicas que describen a una persona como varón o mujer.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis de investigación

3.1.1. Hipótesis general

La incidencia del uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es significativa.

3.1.2. Hipótesis específicas

La frecuencia del uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es moderado y significativo.

El tipo de comunicación que se realiza a través del WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es no lingüística.

La red social que se utiliza mayormente para realizar denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es WhatsApp.

3.2. Variables de investigación

Variables implicadas

WhatsApp de denuncias

Medios de comunicación

Variables no implicadas

Edad

Sexo

3.2.1. Definición conceptual

WhatsApp de denuncias.- Se puede definir como un grupo de mensajería de vigilancia del vecindario basado en teléfonos inteligentes que tiene como objetivo intercambiar advertencias, preocupaciones e información e incidentes, emergencias y (supuestamente) situaciones sospechosas relacionadas con un vecindario.

Medios de comunicación.- Es el término que se le da a la forma en que nos comunicamos entre entes racionales, los cuales pueden ser, revista, periódicos, redes sociales, mensajería instantánea, telefonía y cualquier otro medio que permita la transmisión de un mensaje entre un emisor y un receptor por medio de una codificación.

Edad.- Es el tiempo transcurrido de una persona que ha pasado desde el nacimiento hasta la edad de evaluación.

Sexo.- El sexo se refiere a las diferencias y características físicas y fisiológicas que describen a una persona como varón o mujer.

3.2.2. Definición operacional

WhatsApp de denuncias.- Se medirá como la frecuencia, intensidad y características de uso del WhatsApp de denuncia para reportar algún hecho de relevancia social en Lima Metropolitana.

Medios de comunicación.- Se medirá como el medio, canal y/o característica de la transmisión del mensaje donde el emisor compartirá información de relevancia social al receptor o a los receptores.

Edad.- Se medirá como el tiempo transcurrido desde el nacimiento a la fecha en que llene el cuestionario en años cumplidos.

Sexo.- Se medirá como la característica física y/o fisiológica que describe y diferencia al varón o mujer.

Operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional	Escala de medición	Dimensión	Indicadores	Ítems
WhatsApp de denuncias	Se medirá como la frecuencia, intensidad y características de uso del WhatsApp de denuncia para reportar algún hecho de relevancia social en Lima Metropolitana.	Nominal	Frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> • Número de horas (< de 1, de 1 a 2, más de 2 horas) • Medio o tipo de medio de comunicación • Número de veces (entre 1 y 2, entre 3 y 4, más de 5) 	• 1,2,3
		Nominal	Intensidad	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del uso • Contexto de comunicación 	• 4,5
		Nominal	Característica	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión • Ventaja • Función 	• 6,7,8
Medios de comunicación	Se medirá como el nivel, medio o canal y/o característica de la transmisión del mensaje donde el emisor compartirá información de relevancia social al receptor o a los receptores.	Nominal	Nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Elemento lingüístico • Elemento no lingüístico • Clase • Característica comunicativa 	• 9,10,11,12
		Nominal	Canal	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación • Utilización • Tipo • Modo • Frecuencia 	• 13,14,15,16,17
		Nominal	Característica	<ul style="list-style-type: none"> • Función • Interacción • Elemento • Propósito 	• 18,19,20,21,22

				• Barrera	
Edad	Años vividos	Intervalo	<ul style="list-style-type: none"> • De 18 a 29 • De 30 a 50 • Mayor a 50 	<ul style="list-style-type: none"> • De 18 a 29 • De 30 a 50 Mayor a 50 	• Ficha de recolección de datos
Sexo	Varón Mujer	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Varón • Mujer 	<ul style="list-style-type: none"> • Varón Mujer 	• Ficha de recolección de datos

3.3. Tipo, nivel y diseño de investigación

3.3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, también llamada investigación pura, teórica o dogmática. Esta investigación se distingue por el hecho de que surge y permanece dentro de un marco teórico, donde el objetivo es ampliar el conocimiento científico sin compararlo con ningún elemento práctico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 125). Además la investigación es cuantitativa, de corte transversal, porque solo se realizó una sola vez la toma de encuesta en un tiempo o momento determinado; prospectivo, porque se analizaron datos posteriores a la construcción del instrumento y la información a analizar no será pasada.

3.3.2. Nivel de investigación

El presente estudio es descriptivo y correlacional porque se describieron las variables materia de investigación así como sus dimensiones, además se realizaron tablas de frecuencias y porcentajes que detallaron la respuesta de los encuestados para poder darnos aproximaciones metodológicas que nos llevaron a resultados de acuerdo a los objetivos de investigación planteados. Correlacional porque se relacionaron las variables WhatsApp de denuncias con medios de comunicación.

3.3.3. Diseño de investigación

El diseño es de tipo no experimental porque no se realizó ningún tipo de manipulación de variables (manipulación de una o más variables independientes sobre una o más variables dependientes) para poder obtener datos o resultados esperados.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población estuvo compuesta por todos los ciudadanos de Lima Metropolitana, que según las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), menciona, que en el primer trimestre del 2022, la población ocupada de Lima Metropolitana alcanzó los 4' 921,100 personas (<https://n9.cl/0vy937>), sin embargo, estos datos cambian diariamente, por lo que se ha considerado la población infinita, donde es un recurso que se utiliza cuando no se cuenta con un número exacto de la población.

3.4.2. Muestra

Para tener una muestra con resultados con el 95% de confianza se necesitó contar con una muestra de 384 ciudadanos.

La fórmula del tamaño de muestra, para la estimación de la proporción poblacional indefinida, p con un error máximo de estimación de ϵ y un nivel de confianza del $100(1 - \alpha) \%$.

Para una población infinita, donde no se cuenta con el número exacto de la población, se detalla la siguiente fórmula para hallar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde: N = Tamaño de la población o Universo, n = Tamaño de muestra buscado, p=probabilidad de éxito, o proporción esperada (0.5), q= probabilidad de fracaso (0.5), Z= Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (IC al 95% = 1.96), e= error de estimación máximo aceptado

$$\therefore n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2}; \quad n = 384$$

El muestreo que se utilizó para la presente investigación fue de tipo no probabilístico de bola de nieve (este muestreo se basa en el concepto de incremento o aumento sustancial de la muestra debido a las respuestas seleccionadas por parte del conjunto que engloba a la población, y qué ira incrementando conforme a las respuestas recibidas, llegando a la muestra mínima requerida de 384 ciudadanos de Lima-Metropolitana).

3.5. Métodos de investigación

Al ser un estudio de enfoque cuantitativo, el método utilizado en la presente investigación es el método deductivo, porque a partir de datos generales, se obtuvieron conclusiones y resultados particulares.

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

La técnica de recolección de datos se realizó mediante una encuesta adaptada del estudio de Mamani (2019), en donde se midió el uso de WhatsApp en la comunicación entre docentes y estudiantes de una escuela profesional de ciencias de la comunicación, midiendo con base en características, dimensiones, uso, frecuencia entre otros datos relevantes para el presente proyecto de investigación.

Es importante mencionar que se realizó una validez y confiabilidad por juicios de expertos mencionados en los Anexos C y D, por parte de dos doctores especializados en creación y validación de instrumentos, con grado de doctor en educación, además, después de la validez, se realizó la validación estadística con una muestra piloto de veinte personas, utilizando el alpha de cronbach.

Es importante mencionar que la encuesta adaptada, se enfocó en usuarios de WhatsApp que trataban de compartir comunicación de importancia para los grupos de interés, donde permitían que un acto delictivo pueda ser compartido en tiempo real, y así informar a la población materia de investigación pueda estar al día.

3.6.2. Instrumento

El instrumento seleccionado fue el cuestionario, que consto de preguntas para poder recolectar información que fue relevante para el cumplimiento metodológico de las variables implicadas en la investigación.

El instrumento desarrollado fue adaptado para el cumplimiento de los presente objetivos de estudio, ya que inicialmente, el enfoque de los usuarios eran para estudiantes y profesores en el acto comunicativo, por lo que varias preguntas fueron adaptadas con la terminología del uso de WhastApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana.

3.7. Técnicas de procesamiento de datos

Mediante el software estadístico SPSS versión 28 se realizó una fiabilidad estadística del instrumento, donde se obtuvo un resultado en el Alpha de Cronbach superiores a 0.70 para mostrar la fiabilidad del instrumento en la prueba piloto tomada a 20 ciudadanos, como lo sugiere el estudio de Mamani (2019), que ya había sido utilizado en investigaciones anteriores, pero que ha tenido que ser adaptado para el cumplimiento metodológico mediante una revalidación por juicios de expertos, donde se obtuvieron resultados más consistentes y significativo.

Encuestad o	Eda d	Sex o	P0 1	P0 2	P0 3	P0 4	P0 5	P0 6	P0 7	P0 8	P0 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3
1	18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	24	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	3	1	1	3	2	3	1	5	1
3	50	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	5	1	1	1	2	3	1	3	1
4	31	2	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	2	7	1	4	3	1	1	3	1
5	46	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	3	4	4	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1
6	53	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	5	1	1	2	4	3	1	1	1	2	5	1	5	3
7	18	1	1	1	1	3	1	2	4	1	2	1	3	2	1	1	1	2	3	4	4	5	1	2	1
8	18	2	1	1	1	3	3	1	4	1	2	1	1	2	1	6	2	1	2	4	1	5	1	3	1
9	37	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	4	2	3	1	1	1
10	18	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	4	2	4	3	5	4	2	1	2	1	1	2	2	2
11	33	1	1	1	1	3	1	1	4	1	2	5	3	2	5	4	2	1	1	4	4	1	1	4	1
12	47	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	3	4	2	2	1	6	5	2	4	2	5	2	4	2
13	47	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	5	6	9	1	1	4	6	5	3	5	1
14	28	1	1	1	1	3	1	1	4	1	3	5	3	2	5	4	9	1	2	5	1	4	4	5	1
15	45	2	1	1	3	2	1	2	4	2	1	3	3	2	5	1	2	7	1	4	7	5	1	4	2
16	26	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	3	2	5	4	5	4	1	6	6	5	1	5	1
17	47	1	1	1	1	3	4	1	4	3	1	2	3	2	2	4	9	1	1	4	6	4	1	5	1
18	23	2	1	1	3	2	4	1	3	2	1	2	3	3	4	4	4	6	3	2	6	3	3	3	2
19	23	1	1	1	1	3	1	2	4	1	3	5	3	3	5	4	9	2	3	4	4	3	1	5	1
20	53	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	3	2	5	6	8	5	1	5	4	4	1	4	3

Luego se realizó la prueba de normalidad, donde al ser un estudio con una muestra superior a las 50 unidades, se procedió a realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnof para su respectivo resultado de normalidad, para posteriormente realizar los estadísticos descriptivos, respectivas frecuencias y porcentajes de los resultados obtenidos. Para la relación de variables, se realizó las correlaciones bivariadas de Spearman para hallar la relación (el signo detallaría una relación positiva (+) o negativa (-) y el nivel o grado de la relación).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Los resultados obtenidos se examinan en relación con los objetivos del estudio establecidos en capítulos anteriores. Como se describió, el propósito de este estudio es determinar la incidencia del uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021, así mismo, mencionar la frecuencia del uso, el tipo de comunicación que se realiza y determinar que red social se utiliza mayormente para realizar denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021.

En primer lugar, se realiza un estudio descriptivo del material final que contenía las dimensiones que median la frecuencia, intensidad y características del WhatsApp de denuncias y el nivel, canal y características de los medios de comunicación.

4.1. Descripción de datos

Análisis descriptivo

Tabla 1

Estadísticos descriptivo de la dimensión frecuencia del WhatsApp de denuncias

Dimensión Frecuencia	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
Número de horas	384	2.40	.805	1	3
Méδιο	384	1.78	1.146	1	5
Veces	384	1.50	.744	1	3

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la tabla 1, se presentan los estadísticos descriptivos de la dimensión frecuencia del uso de WhatsApp de denuncia, y se muestran las medias respecto a las respuestas de las opciones presentadas, así como la

desviación estándar, no habiendo mayor diferencia en las desviaciones estándar en cada indicador.

Tabla 2

Frecuencias respecto a la dimensión frecuencia del WhatsApp de denuncias

Indicador	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ítem 01 ¿Cuántas horas al día dedica en la utilización de las aplicaciones de mensajería instantánea?	< de 1 hora	78	20.3%	20.3%
	De 1 a 2 horas	74	19.3%	39.6%
	Más de 2 horas	232	60.4%	100.0%
	Total	384	100.0%	
Ítem 02 ¿Cuál es la aplicación de mensajería más frecuente que utiliza al día?	WhatsApp	356	92.7%	92.7%
	Facebook	10	2.6%	95.3%
	Instagram	10	2.6%	97.9%
	Twitter	4	1.0%	99.0%
	Otro	4	1.0%	100.0%
Total	384	100.0%		
Ítem 03 ¿Cuántas veces en un mes utiliza el WhatsApp de denuncias para compartir un hecho social?	Entre 1 y 2	250	61.1%	65.1%
	Entre 3 y 4	76	19.8%	84.9%
	De 5 veces a más	58	15.1%	100.0%
	Total	384	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se muestra que un 60.4% (232) de los usuarios dedican más de dos horas al día respecto al uso de aplicaciones de mensajería instantánea, siendo la aplicación más utilizada el WhatsApp con un 92.7% (356), no siendo la única aplicación, y el uso mensual que se da en mayor frecuencia fue de 61.1% (250), pudiendo mostrar que la frecuencia es significativa.

Figura 1

Histograma de indicador número de horas de la dimensión frecuencia

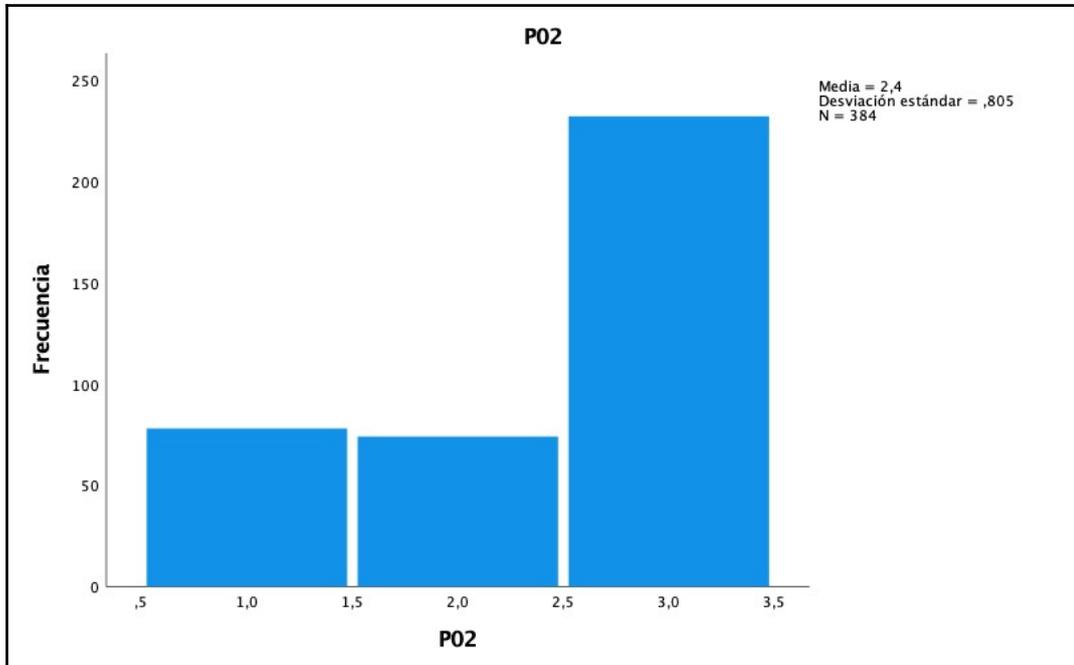


Figura 2

Histograma de indicador medio de la dimensión frecuencia

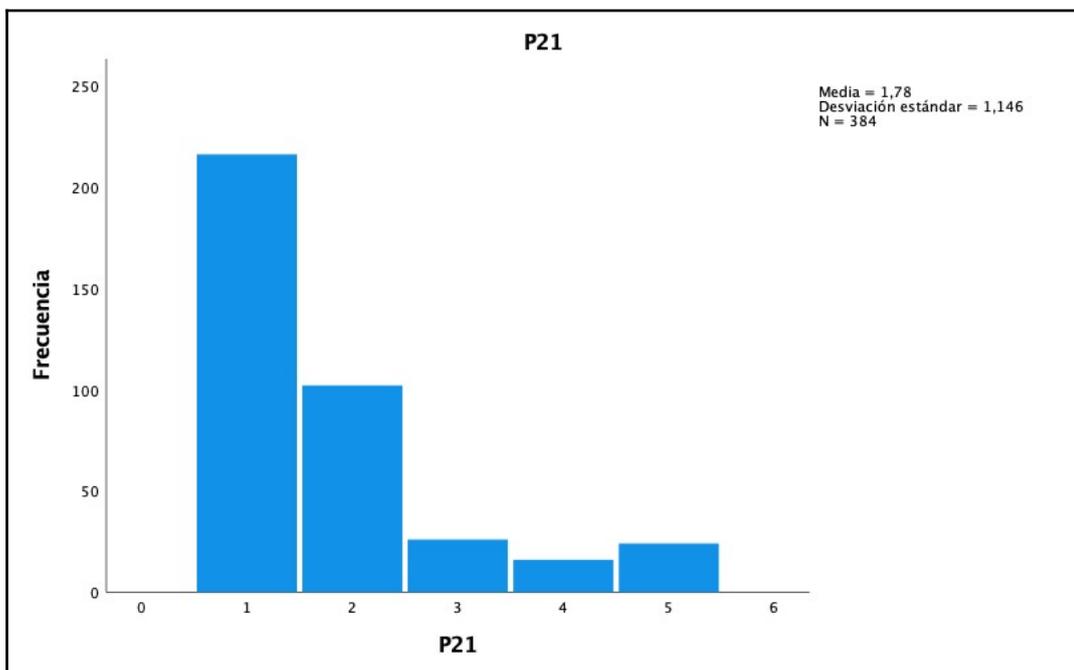


Figura 3

Histograma de indicador veces de la dimensión frecuencia

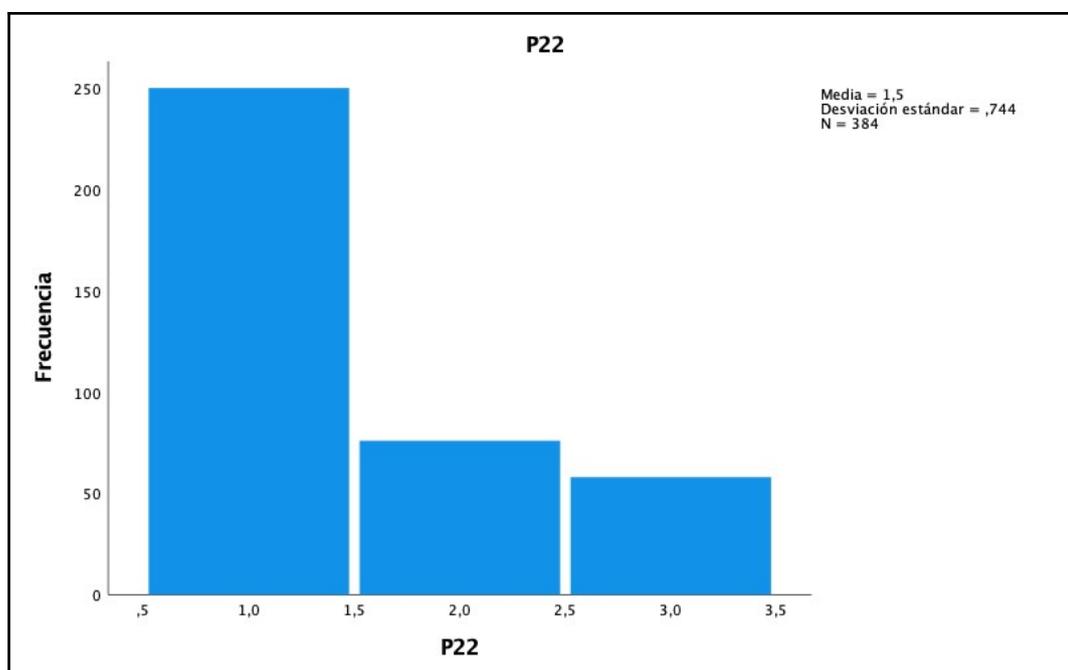


Tabla 3

Estadísticos descriptivo de la dimensión intensidad del WhatsApp de denuncias

Dimensión Intensidad	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
Importancia	384	2.18	1.102	1	4
Contexto	384	4.05	2.868	1	9

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, se presentan los estadísticos descriptivos de la dimensión intensidad del uso de WhatsApp de denuncia, y se muestran las medias respecto a las respuestas de las opciones presentadas, así como la desviación estándar, no habiendo mayor diferencia en las desviaciones estándar en cada indicador, ya que la variación dependerá de la diferencia entre los mínimos y máximos.

Tabla 4*Frecuencias respecto a la dimensión intensidad del WhatsApp de denuncias*

Indicador	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿Cuál es la importancia que distingue usted al usar la aplicación del WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos?	Prevención	154	40.1%	40.1%
	Denuncia anonima	56	14.6%	54.7%
	Comunicación no presencial	124	32.3%	87.0%
	Otros	50	13.0%	100.0%
	Total	384	100.0%	
¿Cuál cree usted que es el principal contexto de comunicación que usa el WhatsApp para comunicarse con tus contactos?	Grado de formalidad	60	15.6%	15.6%
	Nivel de interacción	122	31.8%	47.4%
	Claridad del proposito	46	12.0%	59.4%
	Proximidad	26	6.8%	66.1%
	Clima general	12	3.1%	69.3%
	Duración	10	2.6%	71.9%
	Posibilidad	32	8.3%	80.2%
	Flexibilidad	18	4.7%	84.9%
	Involucramiento	58	15.1%	100.0%
	Total	384	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se muestra que un 40.1% (154) de los usuarios muestran importancia del uso del WhatsApp de denuncias para la prevención de algún acto delictivo; sin embargo, un 32.3% (124) menciona que la importancia es que es una comunicación no presencial y mantiene al individuo seguro por no establecer contacto físico con los demás usuarios, por otro lado, un 31.8% (122) creen que el principal contexto de comunicación en el uso del WhatsApp de denuncia es el nivel de interacción seguido por el grado de formalidad.

Figura 4

Histograma de indicador importancia de la dimensión intensidad

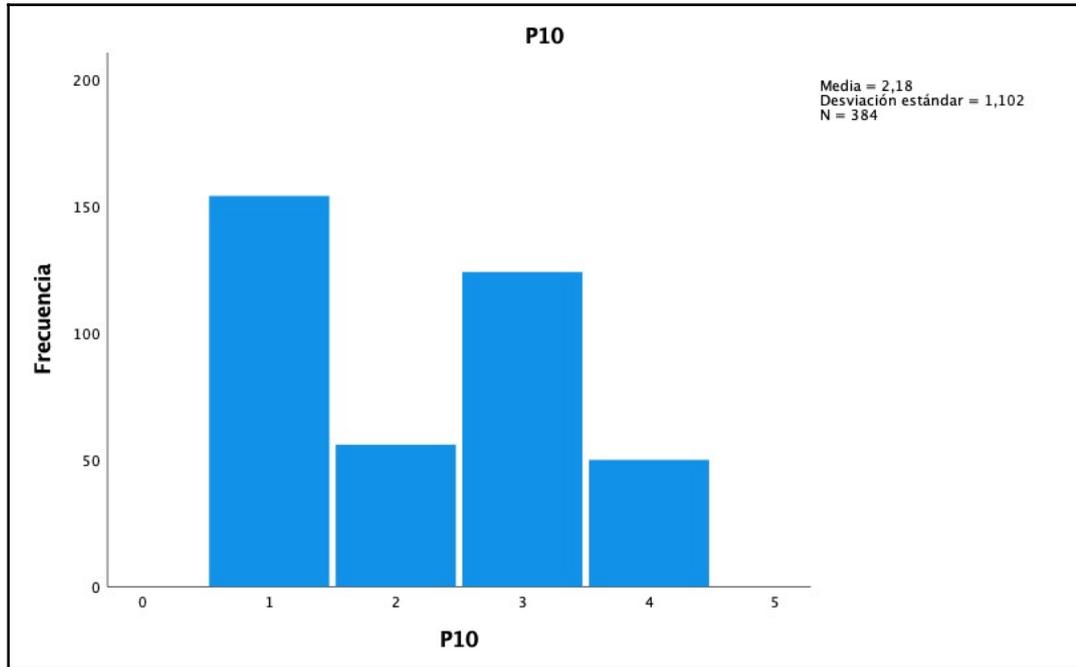


Figura 5

Histograma de indicador contexto de la dimensión intensidad

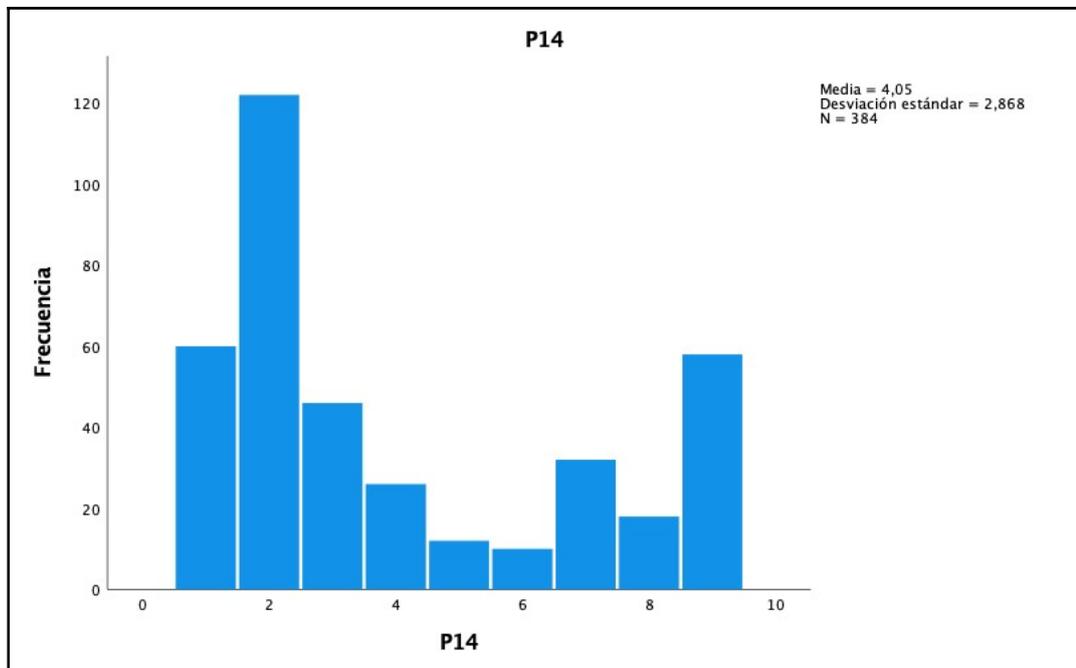


Tabla 5

Estadísticos descriptivo de la dimensión características del WhatsApp de denuncias

Dimensión Características	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
Conexión	384	1.61	.684	1	3
Ventaja	384	2.73	1.539	1	5
Función	384	2.64	1.759	1	6

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, se presentan los estadísticos descriptivos de la dimensión características del uso de WhatsApp de denuncia, y se muestran las medias respecto a las respuestas de las opciones presentadas, así como la desviación estándar, no habiendo mayor diferencia en las desviaciones estándar en cada indicador.

Tabla 6

Frecuencias respecto a la dimensión características del WhatsApp de denuncias

Indicador	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿Cómo se conecta con sus contactos en las redes sociales?	Redes sociales horizontales	192	50.0%	50.0%
	Redes sociales verticales	148	38.5%	88.5%
	Ninguna	44	11.5%	100.0%
	Total	384	100.0%	
¿Qué ventaja usa usted con frecuencia al utilizar WhatsApp para comunicarse con tus contactos?	Contacto	130	33.9%	33.9%
	Cooperación	58	15.1%	49.0%
	Motivación	50	13.0%	62.0%
	Feedback	76	19.8%	81.8%
	Expectativas	70	18.2%	100.0%
	Total	384	100.0%	
¿Cuál cree usted que es la principal función de comunicación que usa con frecuencia el WhatsApp de denuncia para comunicarse con tus contactos?	Socialización	176	45.8%	45.8%
	Motivación	32	8.3%	54.2%
	Educación	22	5.7%	59.9%
	Debate	96	25.0%	84.9%
	Esparcimiento	24	6.3%	91.1%
	Integración	34	8.9%	100.0%
	Total	384	100.0%	

En la tabla 6 se muestra que un 50.0% (192) de los usuarios se conectan con sus contactos en redes sociales horizontales, lo cual significa que establecen conversaciones entre ellos de manera global o general, sin centrarse o abordar un tema específico, sin embargo, un 33.9% (130) de los encuestados mencionan que la ventaja en comunicarse con sus contactos es para mantenerse conectados y no perder contacto con ellos, mientras que un 45.8% (176) creen que la principal función de comunicación que usa el WhatsApp de denuncias para comunicarse con sus contactos es para socializar.

Figura 6

Histograma de indicador conexión de la dimensión características

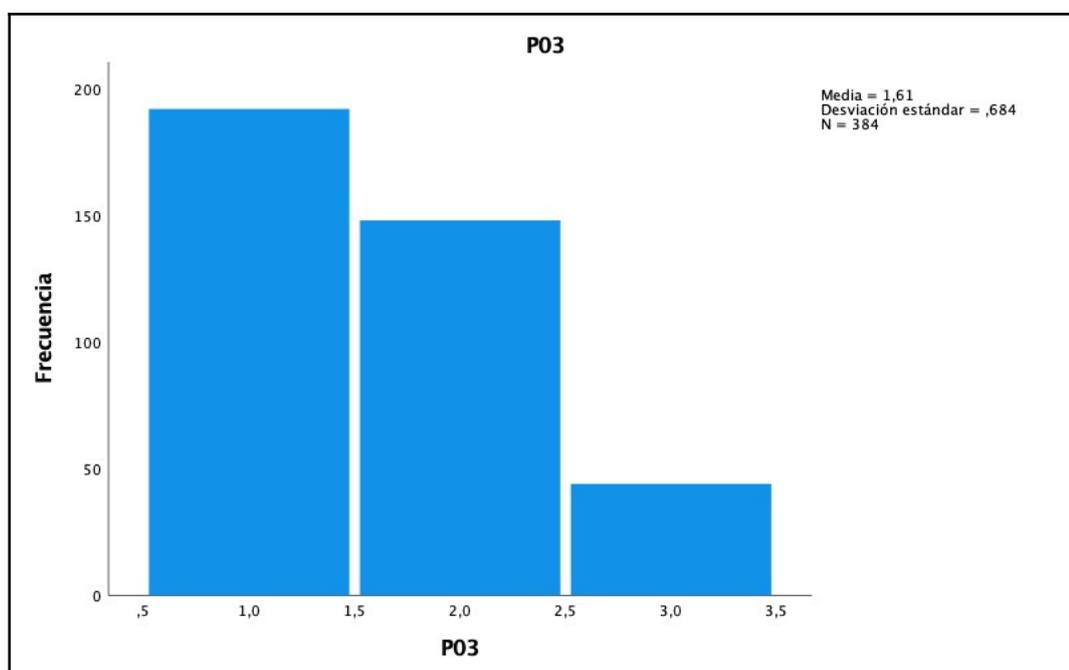


Figura 7

Histograma de indicador ventaja de la dimensión características

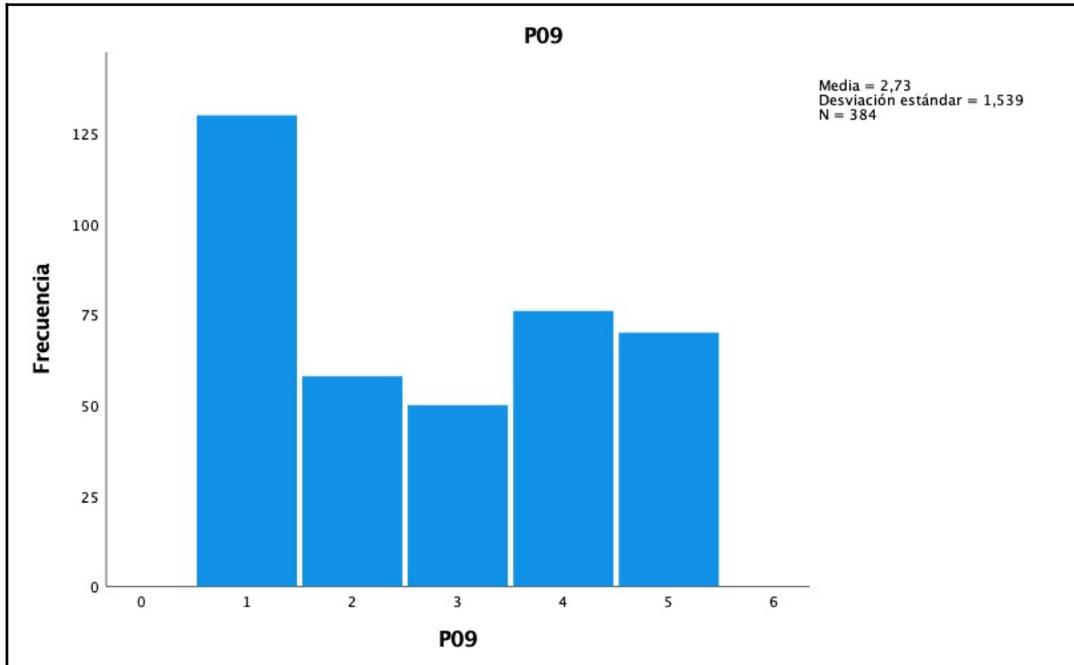


Figura 8

Histograma de indicador función de la dimensión características

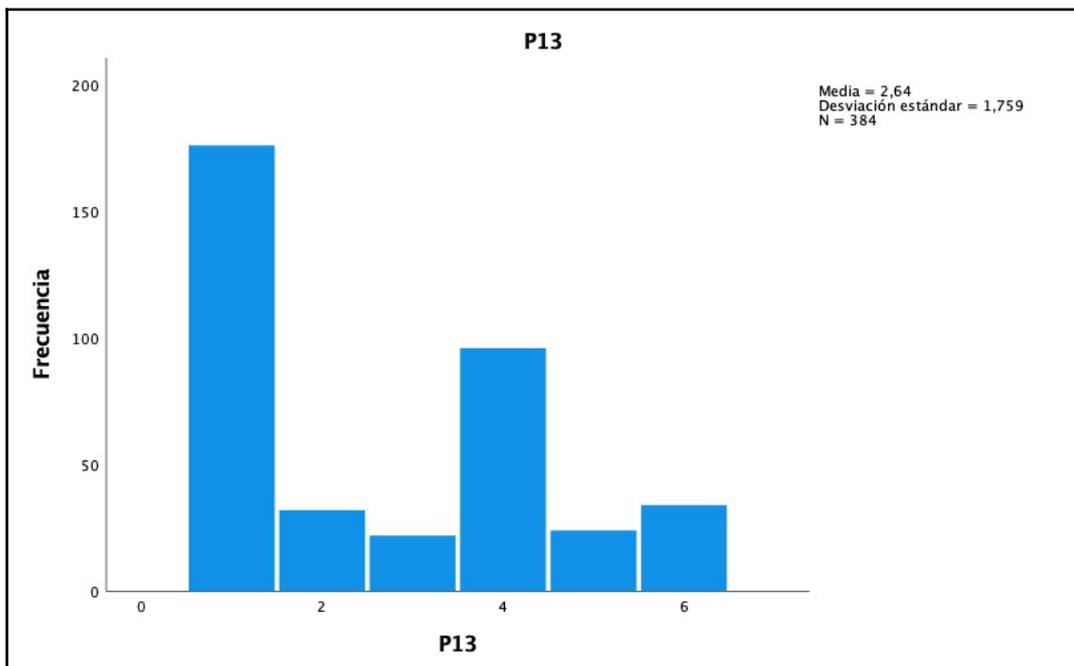


Tabla 7*Estadísticos descriptivo de la dimensión nivel de los medios de comunicación*

Dimensión Nivel	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
Elemento lingüístico	384	1.27	.576	1	3
Elemento no lingüístico	384	1.77	.722	1	3
Clase	384	3.04	1.589	1	5
Característica comunicativa	384	1.29	.575	1	3

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, se presentan los estadísticos descriptivos de la dimensión nivel de la variable medios de comunicación, y se muestran las medias y las desviaciones estándares, no habiendo mucha diferencia entre ellas, ya que las diferencias entre los límites podrá aumentar la desviación estándar.

Tabla 8*Frecuencias respecto a la dimensión nivel de los medios de comunicación*

Indicador	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿Qué elemento lingüístico usa usted con frecuencia al utilizar WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos?	Mensaje de texto	308	80.2%	80.2%
	Mensaje de voz	50	13.0%	93.2%
	Mensaje multimedia	26	6.8%	100.0%
	Total	384	100.0%	
¿Qué elemento no lingüístico usa usted con frecuencia al utilizar WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos?	Simbolos	154	40.1%	40.1%
	Emoticones	164	42.7%	82.8%
	Gifts	66	17.2%	100.0%
	Total	384	100.0%	
¿Cuál cree usted que es la clase de comunicación que usa el WhatsApp de denuncias para comunicarse con sus contactos?	Intrapersonal	68	17.7%	17.7%
	Interpersonal	142	37.0%	54.7%
	Intercultural	10	2.6%	57.3%
	Alternativa	34	8.9%	66.1%
	Masiva	130	33.9%	100.0%

	Total	384	100.0%	
¿Qué característica comunicativa cree usted que es la principal en el uso del WhatsApp de denuncias para comunicarse con sus contactos?	Transaccional	298	77.6%	77.6%
	Inevitable	62	16.1%	93.8%
	Irreversible	24	6.3%	100.0%
	Total	384	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se muestra que un 80.2% (308) de los encuestados mencionan que el elemento lingüístico más usado a través del WhatsApp de denuncias para comunicarse con sus contactos fueron los mensajes de textos, del mismo modo, mencionan que el elemento no lingüístico más usado a través del WhatsApp de denuncias para comunicarse con sus contactos fueron los diversos símbolos (40.1%; 154) y los emoticones (42.7%; 164), por otro lado, la clase de comunicación más utilizada en el WhatsApp de denuncias para comunicarse con sus contactos resulto ser la comunicación interpersonal (37.0%; 142); y respecto a las características comunicativas que se le da principalmente al uso del WhatsApp de denuncias como medio de comunicación fue la comunicación transaccional (77.6%; 298), que tiene por fin buscar u obtener algún tipo de retroalimentación con otras personas para comunicarse.

Figura 9

Histograma de indicador elemento lingüístico de la dimensión nivel

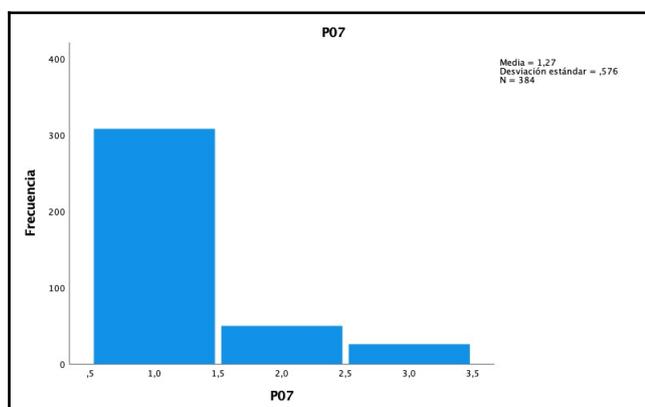


Figura 10

Histograma de indicador elemento no lingüístico de la dimensión nivel

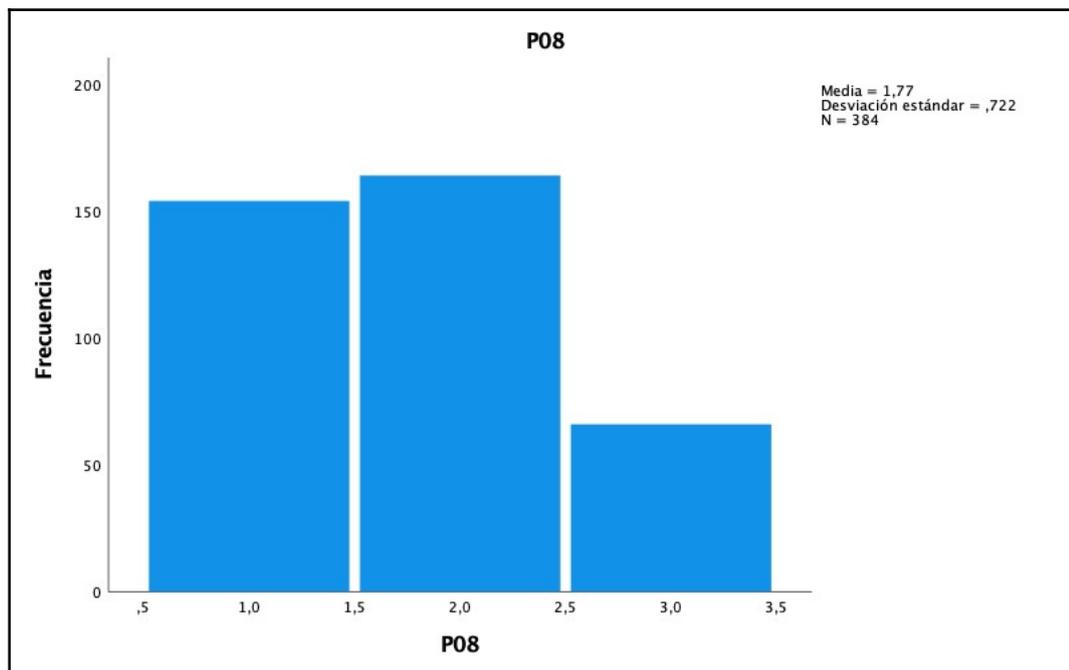


Figura 11

Histograma de indicador clase de la dimensión nivel

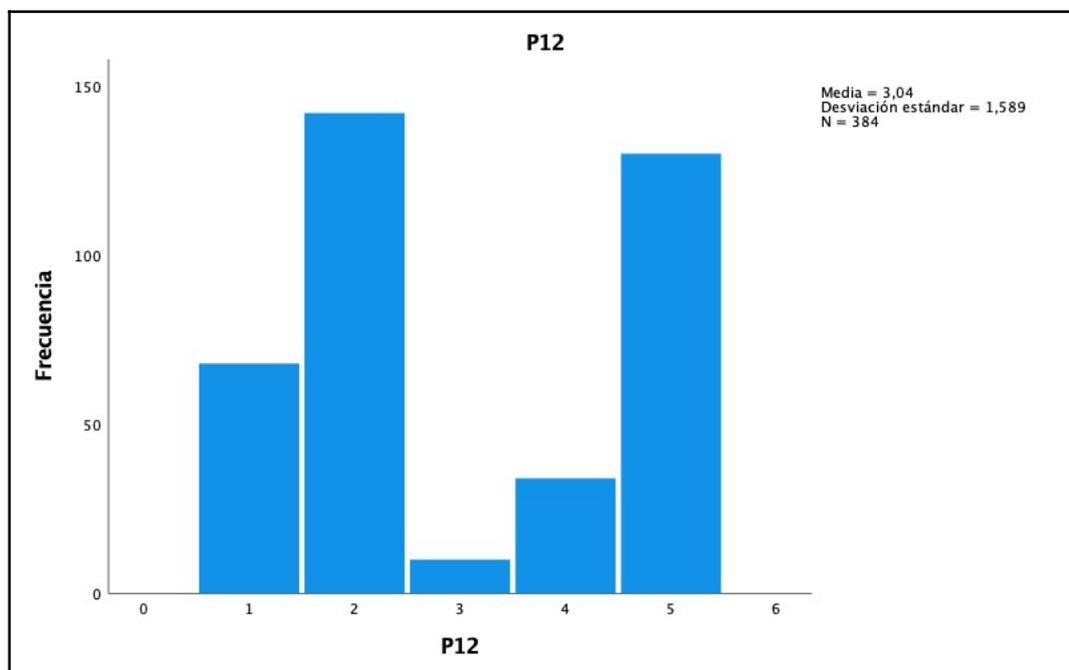


Figura 12

Histograma de indicador características comunicativas de la dimensión nivel

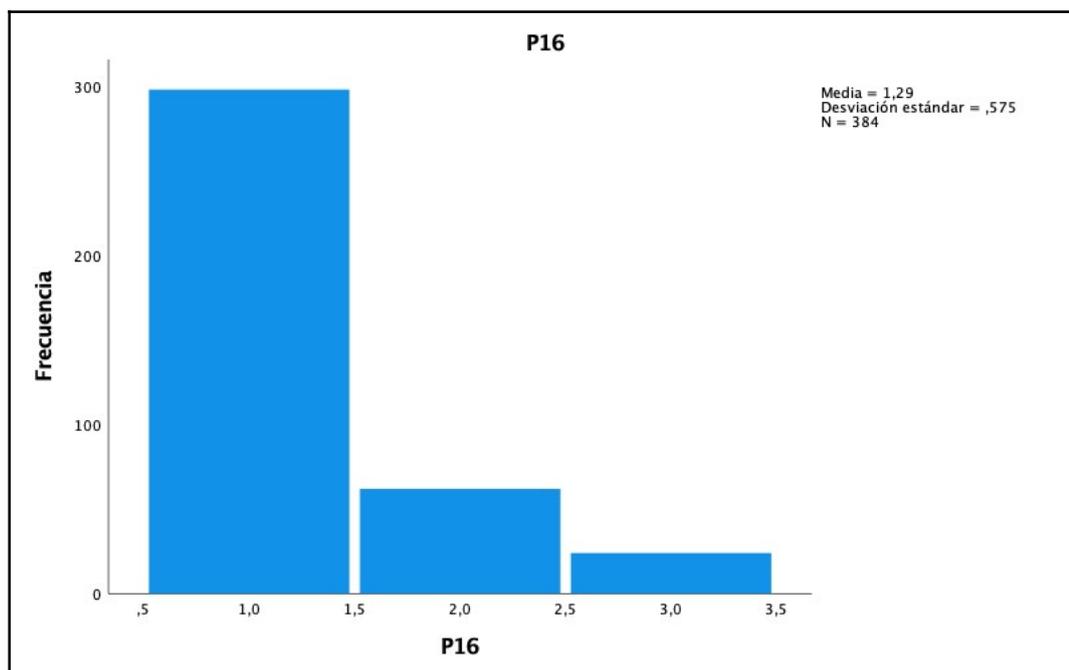


Tabla 9

Estadísticos descriptivo de la dimensión canal de los medios de comunicación

Dimensión Canal	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
Aplicación	384	1.15	.607	1	5
Uso	384	1.67	.470	1	2
Tipo primordial	384	3.69	1.500	1	6
Modo de comunicación	384	3.65	1.960	1	7
Frecuencia	384	1.78	1.146	1	5

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9, se presentan los estadísticos descriptivos de la dimensión canal de la variable medios de comunicación, y se muestran las medias y las desviaciones estándares, no habiendo mucha diferencia entre ellas, ya que las diferencias entre los límites podrá aumentar la desviación estándar.

Tabla 10

Frecuencias respecto a la dimensión canal de los medios de comunicación

Indicador	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿Cuál es la aplicación de mensajería más frecuente que utiliza al día?	WhatsApp	356	92.7%	92.7%
	Facebook	10	2.6%	95.3%
	Instagram	10	2.6%	97.9%
	Twitter	4	1.0%	99.0%
	Otro	4	1.0%	100.0%
Total		384	100.0%	
¿Qué función y característica de WhatsApp utiliza con más frecuencia para conectarse con sus contactos?	Si	126	32.8%	32.8%
	No	258	67.2%	100.0%
Total		384	100.0%	
¿Desde su punto de vista, cuál considera usted que es el tipo primordial de comunicación que usa el WhatsApp de denuncia para contactarse con sus contactos?	Comunicación lingüística	62	16.1%	16.1%
	Verbal	24	6.3%	22.4%
	Oral	24	6.3%	28.6%
	Escrita	174	45.3%	74.0%
	Audiovisual	60	15.6%	89.6%
	Comunicación no lingüística	40	10.4%	100.0%
Total		384	100.0%	
¿Cuál cree que es el principal modo de comunicación de WhatsApp con sus contactos?	Comunicación intrapersonal	48	12.5%	12.5%
	Comunicación interpersonal	116	30.2%	42.7%
	Comunicación grupo pequeño	34	8.9%	51.6%
	Comunicación en público	52	13.5%	65.1%
	Comunicación organizacional	6	1.6%	66.7%
	Comunicación masiva	114	29.7%	96.4%
	Comunicación intermedia	14	3.6%	100.0%
	Total		384	100.0%
¿A nivel personal, cuál considera usted que es el medio de comunicación más utilizado como canal comunicativo con sus contactos?	Medios audiovisuales	40	10.4%	10.4%
	Medios radiofónicos	36	9.4%	19.8%
	Medios impresos	18	4.7%	24.5%
	Medios digitales	290	75.5%	100.0%
Total		384	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se muestra que un 92.7% (356) de los encuestados mencionan que la aplicación de mensajería más frecuente que utiliza al día es WhatsApp, teniendo el mayor porcentaje de todos los indicadores, pudiendo concluir que al ser la red social más utilizada, se deberían de enfocar a darle un mejor uso respecto a las denuncias que puedan darse en Lima Metropolitana, por otro lado, solo un 32.8% (126) de los usuarios que manifestaron que usaban WhatsApp, solo lo hacen para contactarse con sus conocidos o familiares, mas no para utilizarlo en denuncias que pudieran acontecer, ahondando más en el canal de los medios de comunicación, un 45.3% (174) de los usuarios hacen uso del medio escrito en sus comunicaciones, siendo el principal modo de comunicación el tipo de comunicación personal (30.2%; 116), seguido muy cerca de la comunicación masiva (29.7%; 114) y a nivel personal, un 75.5% (290) consideran que el medio de comunicación más usado con sus respectivos contactos son los medios digitales, pudiendo ver que es el medio más utilizado en todas las edades y estratos sociales, por haber cambios de entornos sonde este tipo de comunicación se ha vuelto vital.

Figura 13

Histograma de indicador aplicación de la dimensión canal

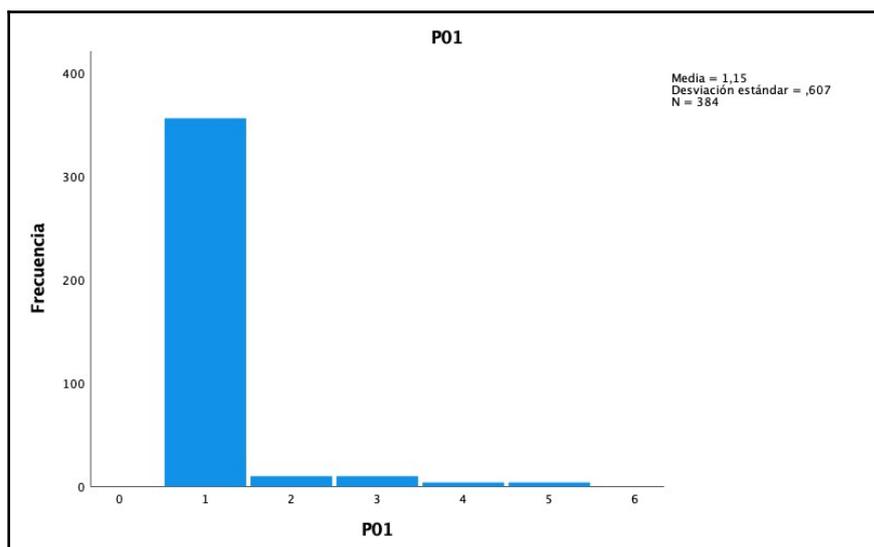


Figura 14

Histograma de indicador utilización de la dimensión canal

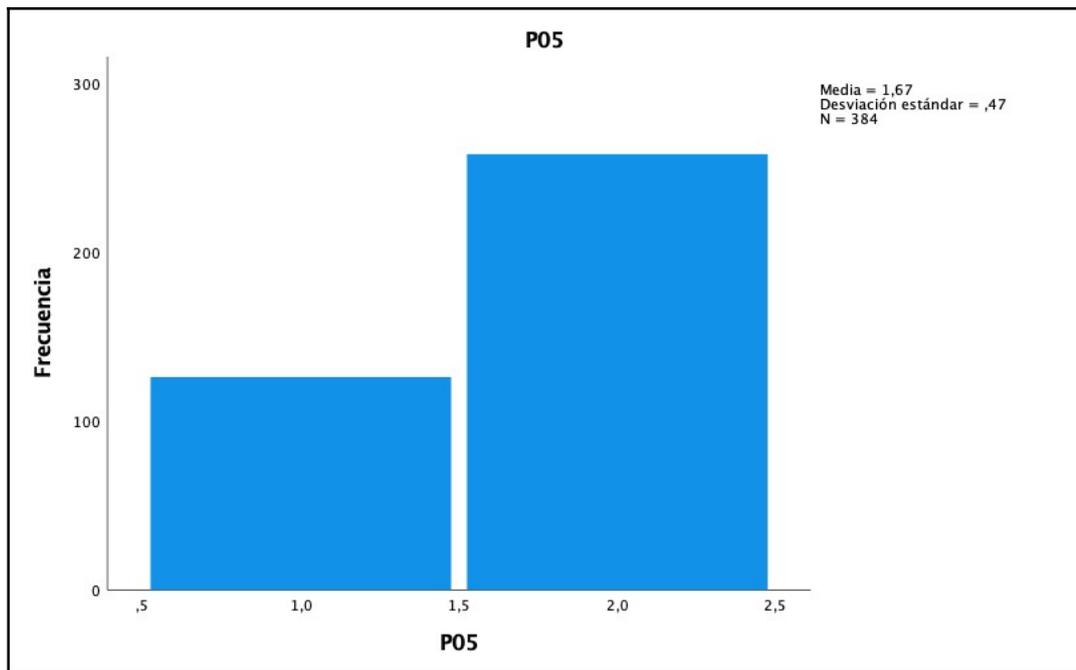


Figura 15

Histograma de indicador tipo de la dimensión canal

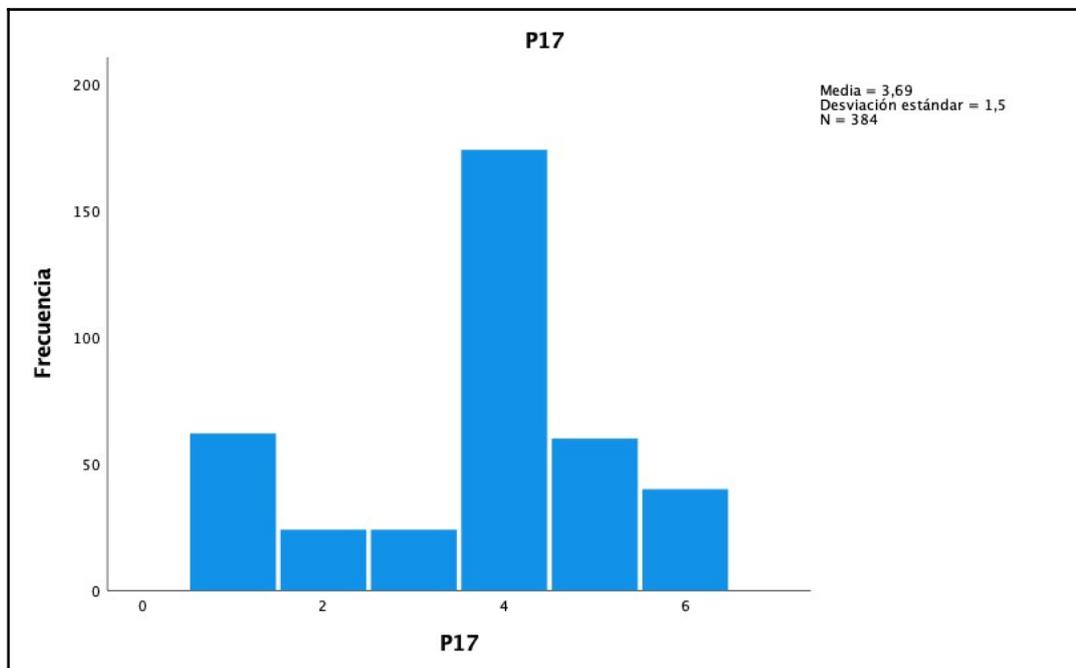


Figura 16

Histograma de indicador modo de la dimensión canal

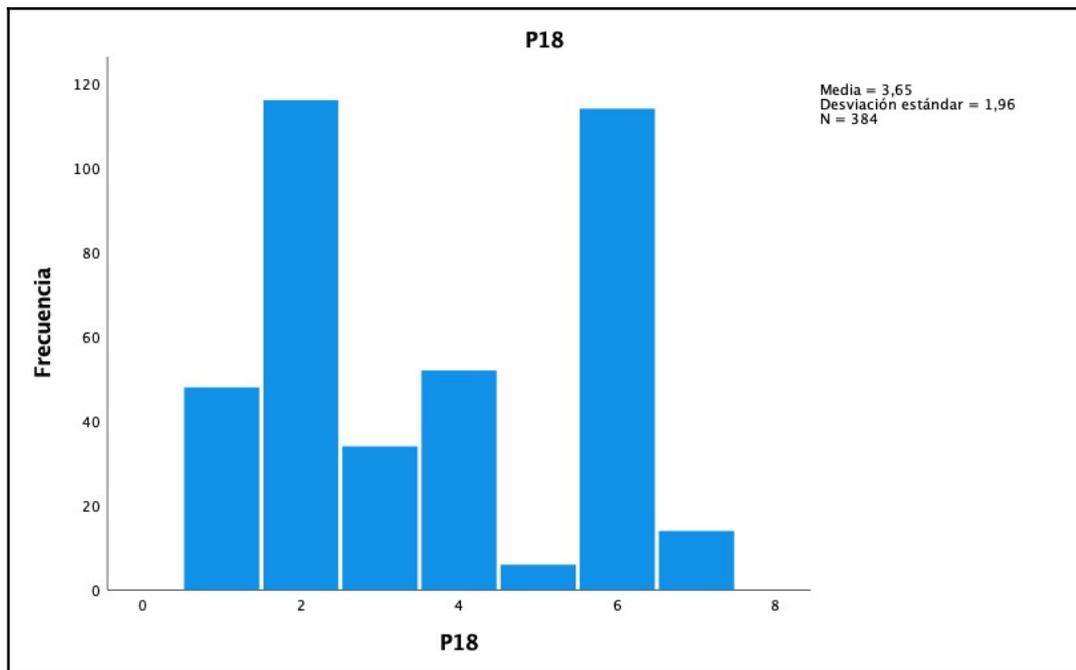


Figura 17

Histograma de indicador frecuencia de la dimensión canal

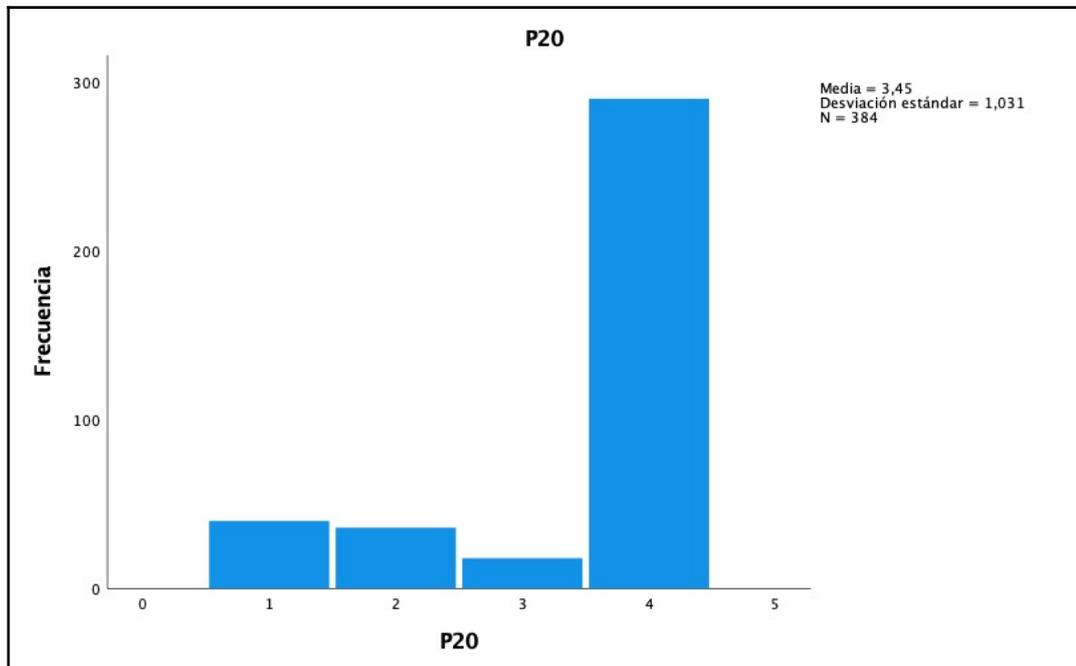


Tabla 11

Estadísticos descriptivos de la dimensión características de los medios de comunicación

Dimensión Características	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
Función	384	1.43	1.089	1	5
Interacción	384	2.73	1.280	1	4
Elemento	384	1.91	.717	1	4
Propósito	384	2.26	2.088	1	7
Barrera	384	2.93	1.550	1	5

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11, se presentan los estadísticos descriptivos de la dimensión características de la variable medios de comunicación, y se muestran las medias y las desviaciones estándares, no habiendo mucha diferencia entre ellas, ya que las diferencias entre los límites podrá aumentar la desviación estándar.

Tabla 12

Frecuencias respecto a la dimensión características de los medios de comunicación

Indicador	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿Qué función y característica de WhatsApp utiliza con más frecuencia para conectarse con sus contactos?	Mensajes transmitidos	320	83.3%	83.3%
	Similaridad a computadora	20	5.2%	88.5%
	Iconicográficos	6	1.6%	90.1%
	Chat grupal	18	4.7%	94.9%
	Medidas de seguridad	0	0.0%	94.8%
	Archivos multimedias	20	5.2%	100.0%
	Total	384	100.0%	
¿Cuáles son las características de interacción con sus contactos a través e la función de mensajería instantanea de WhatsApp?	Programas	96	25.0%	25.0%
	Aviso de presencia	92	24.0%	49.0%
	Contestador automatico	16	4.2%	53.1%
	Intercambio de archivos	180	46.9%	100.0%
	Total	384	100.0%	
¿Cuál cree usted que es el elemento de comunicación	Fuente decodificador	98	25.5%	25.5%

que usa con frecuencia el WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos?	Emisor mensaje	244	63.5%	49.0%
	Canal, ruido	22	5.7%	53.1%
	Código	20	5.2%	100.0%
	Total	384	100.0%	
¿Cuál cree usted que es el principal propósito de comunicación que usa el WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos?	Informar	244	63.5%	63.5%
	Entretener	42	10.9%	74.5%
	Persuadir	18	4.7%	79.2%
	Explicar	16	4.2%	83.3%
	Describir	10	2.6%	85.9%
	Definir	8	2.1%	88.0%
	Exponer	46	12.0%	100.0%
	Total	384	100.0%	
¿Cuál es, en su opinión, la barrera de comunicación que surge al utilizar WhatsApp de denuncias para hablar con sus contactos?	Ruido físico	116	30.2%	30.2%
	Ruido fisiológico	30	7.8%	38.0%
	Ruido psicológico	98	25.5%	63.5%
	Ruido semántico	44	11.5%	75.0%
	Ruido técnico	96	25.0%	100.0%
		Total	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se muestra que un 83.3% (320) de los encuestados mencionan que la función más frecuente que tienden a utilizar para comunicarse con sus contactos son los mensajes que pueden ser tanto como videos, documentos para algún tipo de documentación o estudios, imágenes, ubicación ya que es una herramienta que se está utilizando mucho para facilitar la ubicación entre contactos y otro tipo de información, respecto a las características de interacción entre dos personas que realizan mensajería instantánea por WhatsApp es el intercambio de diversos archivos o documentos, imágenes, videos, notas de voz que van a permitir una socialización al momento con un porcentaje de 46.9% (180), del mismo modo, el elemento de comunicación que los diversos usuarios usan con mayor frecuencia en el WhatsApp de denuncia para comunicarse entre ellos es una relación entre el emisor, quien trata de enviar un mensaje al receptor y luego, de acuerdo a una codificación, realiza una

retroalimentación (63.5%; 244), sin embargo, el principal propósito o finalidad de uso que realizan los usuarios para comunicarse a través del WhatsApp de denuncias es informar acerca de los diversos acontecimientos que puedan estar ocurriendo y que sean de interés para los usuarios, siendo también un 63.5%, y por último, la barrera de comunicación que los usuarios creen es que mayor interferencia hace a la hora de tratar de comunicarse por la red social es el ruido físico (30.2%; 116).

Figura 18

Histograma de indicador función de la dimensión características

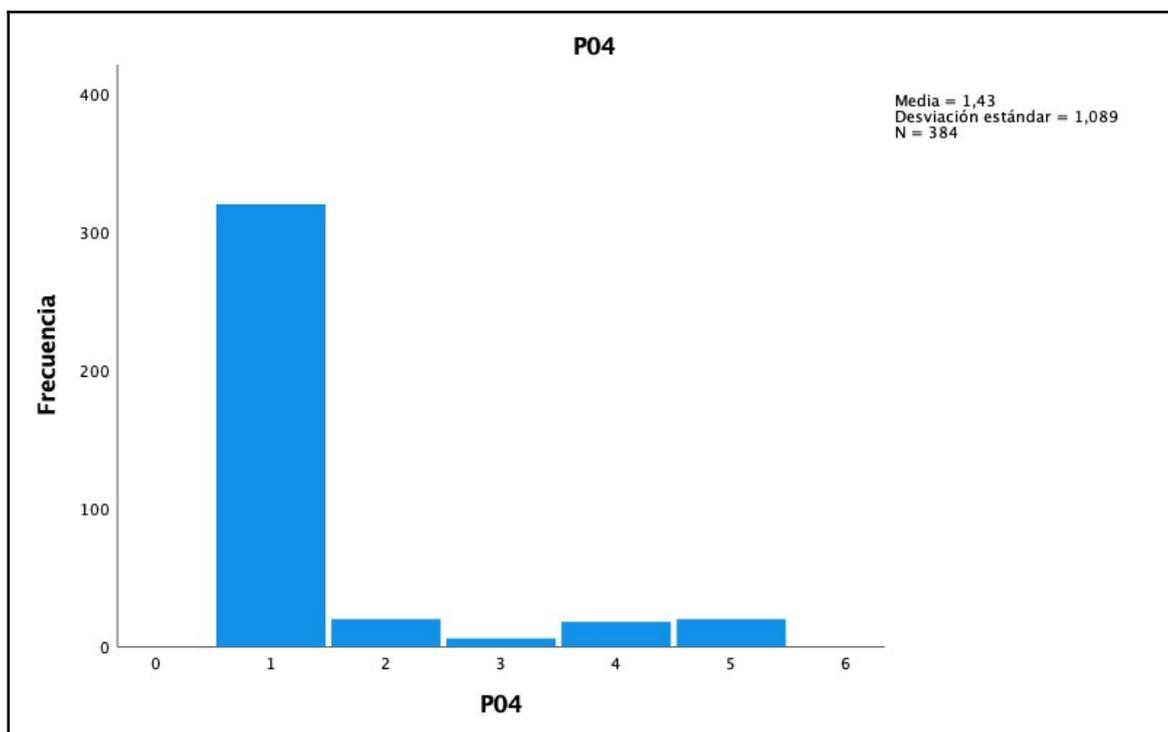


Figura 19

Histograma de indicador interacción de la dimensión características

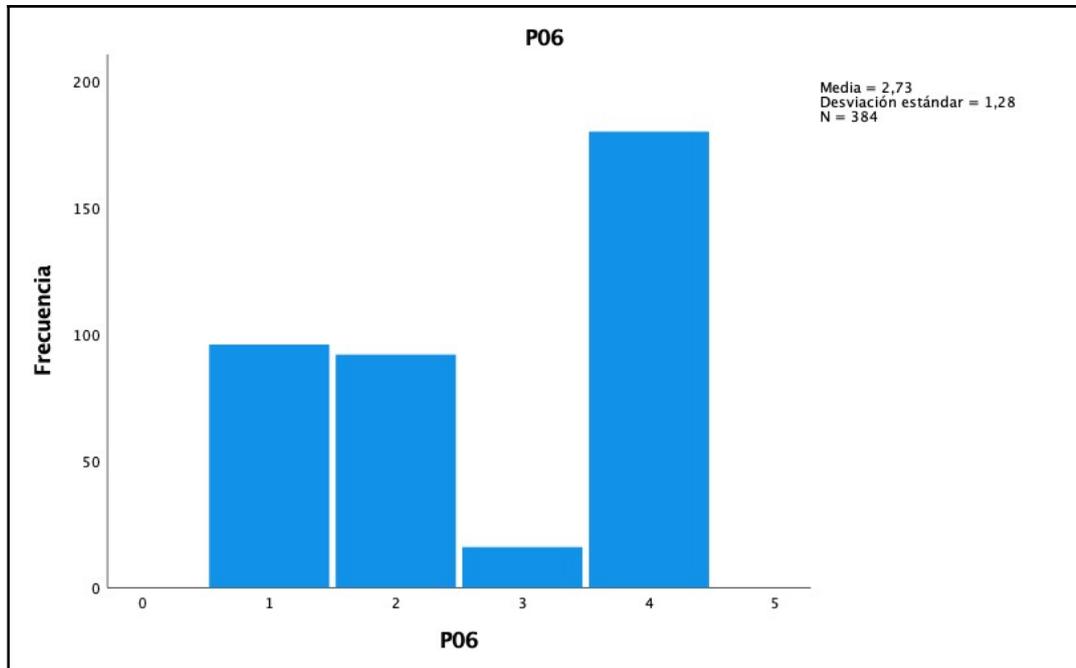


Figura 20

Histograma de indicador elemento de la dimensión características

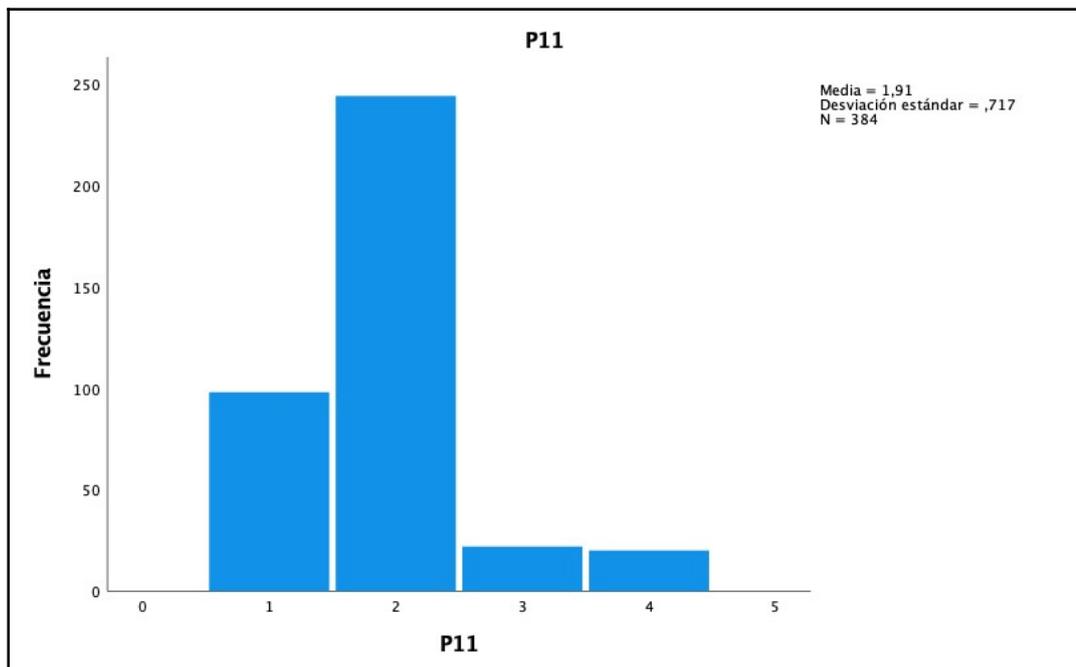


Figura 21

Histograma de indicador propósito de la dimensión características

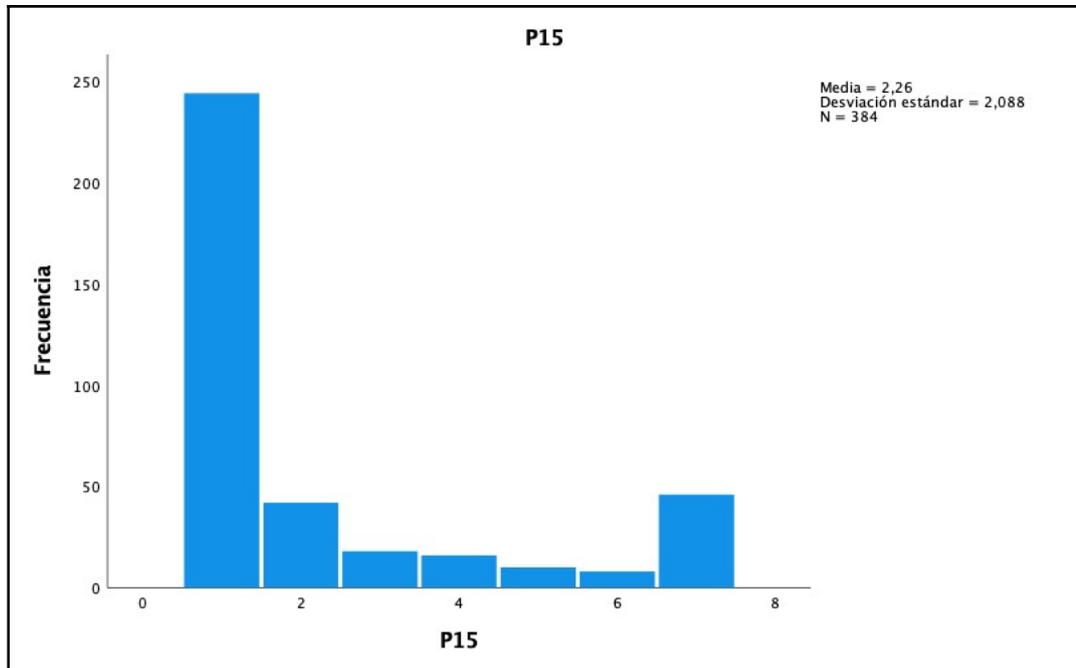
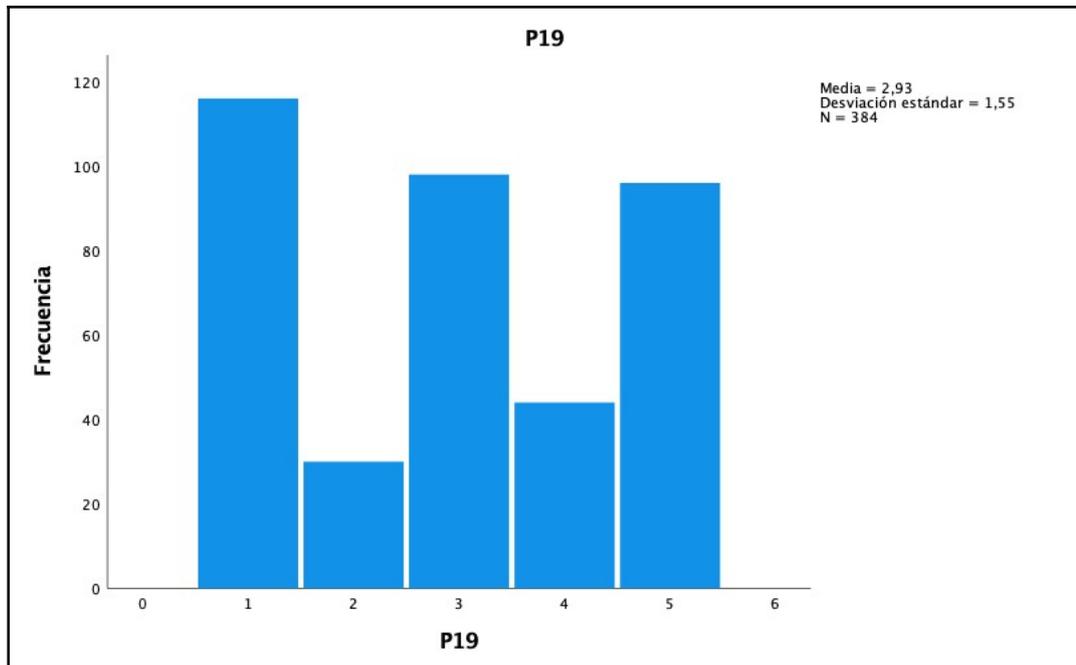


Figura 22

Histograma de indicador barrera de la dimensión características



Es importante mencionar las características individuales de los encuestados, como la edad, ya que es un factor que puede determinar un mayor o menor uso, y el tipo de uso que pudieran darle a las redes sociales, mencionando a continuación el rango de edades y el sexo de los encuestados.

Tabla 13

Rango de edades y sexo de los encuestados

Dimensión Intensidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entre 18 años a 29 años	182	47.4%	47.4%
De 30 a 49 años	90	23.4%	70.8%
Mayores de 50 años	112	29.2%	100.0%
Total	384	100.0%	
Varon	162	42.2%	42.2%
Mujer	222	57.8%	100.0%
Total	384	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 13, se puede apreciar que el rango de edades de mayor uso de redes sociales, así como WhatsApp, es de 18 a 29 años (47.4%; 182); sin embargo, esto no necesariamente puede confirmar que este rango es el que mayor uso hace del WhatsApp de denuncia como medio de comunicación, ya que es una edad, donde se encuentra en mayor parte por estudiantes y trabajadores jóvenes que tienden a hacer uso de redes sociales, ya sea para uso a nivel académico o a nivel recreativo. Respecto a la edad, se puede apreciar que las mujeres son las que tienden a usar en mayor parte las redes sociales o por lo menos son las que están más dispuestas a colaborar en encuestas y/o estudios, con un 57.8% que aceptaron completar esta encuesta (222).

Figura 23

Histograma de las edades de los encuestados

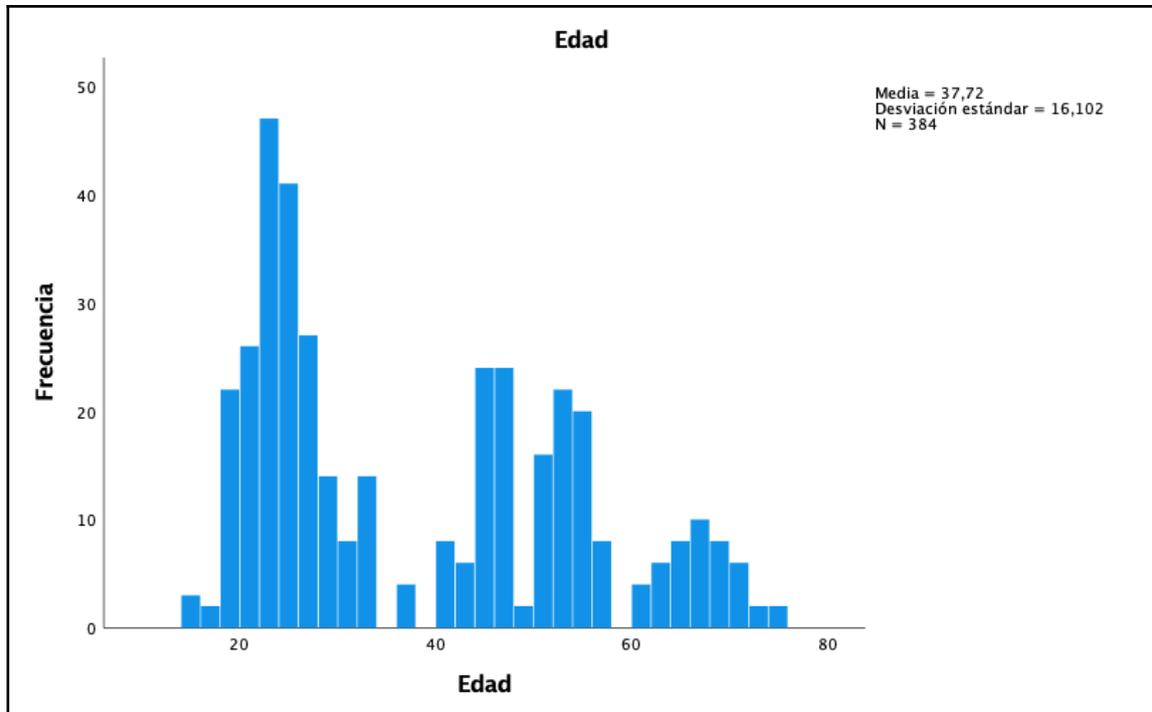
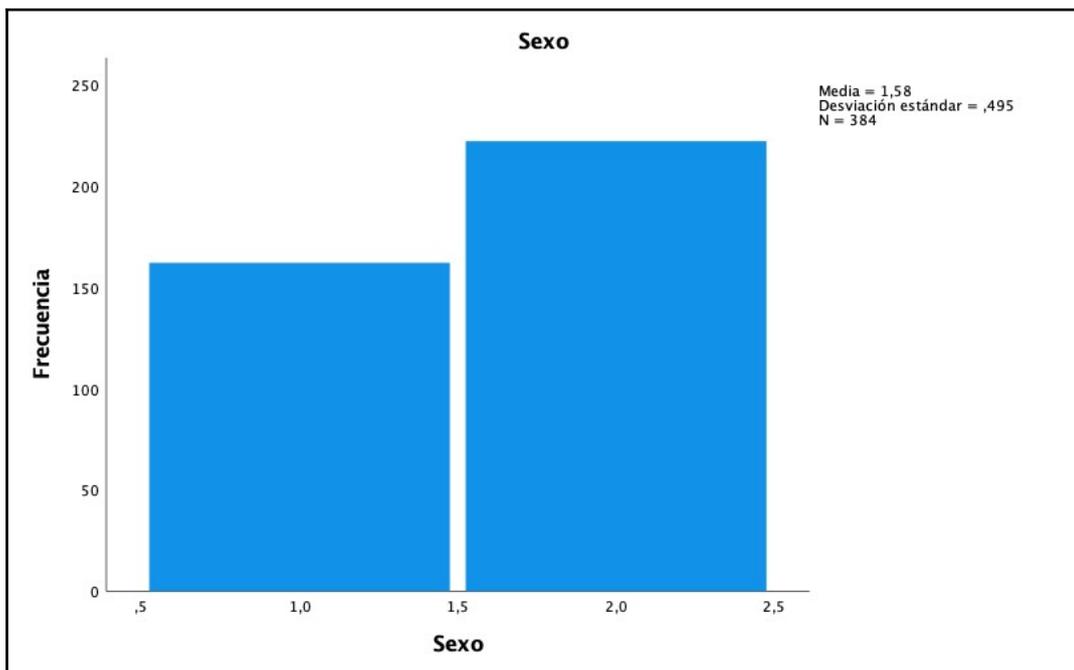


Figura 24

Histograma del sexo de los encuestados



4.1.2. Contrastación de hipótesis

Para poder continuar con la contrastación de hipótesis, lo primero que se planteó fue realizar la prueba de normalidad, para poder determinar si los datos observados provenían de una distribución normal.

Planteamiento de hipótesis de normalidad.

H₀: La muestra tiene distribución de probabilidad normal.

H_a: La muestra tiene distribución de probabilidad no normal.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H₀ de que los datos provienen de una distribución normal.

$p > \alpha$: se acepta H₀ de que los datos provienen de una distribución no normal.

Tabla 14

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	co			co		
P01	,525	384	<,001	,269	384	<,001
P02	,376	384	<,001	,690	384	<,001
P03	,316	384	<,001	,753	384	<,001
P04	,488	384	<,001	,443	384	<,001
P05	,429	384	<,001	,592	384	<,001
P06	,308	384	<,001	,759	384	<,001
P07	,480	384	<,001	,506	384	<,001
P08	,258	384	<,001	,790	384	<,001
P09	,209	384	<,001	,842	384	<,001

P10	,259	384	<,001	,816	384	<,001
P11	,339	384	<,001	,739	384	<,001
P12	,291	384	<,001	,793	384	<,001
P13	,283	384	<,001	,804	384	<,001
P14	,237	384	<,001	,819	384	<,001
P15	,362	384	<,001	,631	384	<,001
P16	,467	384	<,001	,541	384	<,001
P17	,295	384	<,001	,860	384	<,001
P18	,227	384	<,001	,855	384	<,001
P19	,196	384	<,001	,845	384	<,001
P20	,457	384	<,001	,564	384	<,001
P21	,313	384	<,001	,693	384	<,001
P22	,400	384	<,001	,661	384	<,001
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Se eligió el estadístico de Kolmogorov-Smirnov para probar la hipótesis de normalidad, ya que el tamaño de la muestra era mayor que 50, se puede ver con un 95 por ciento de confianza y la significancia $p = 0.00$ es menor que $= 0.05$. Como resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa, lo que indica que la distribución proviene de una distribución no normal, siguiendo la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Spearman

Correlaciones				
			WhatsApp	Medios
Rho de Spearman	WhatsApp	Coefficiente de correlación	1,000	,996**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Medios	Coefficiente de correlación	,996**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a la incidencia del WhatsApp de denuncia como medio de comunicación, se pudo concluir que existe una relación positiva o directa y alta, al obtener un resultado de 0.996 a un nivel de significancia de 95% y significativo, por resultar un p-valor inferior a < 0.05 , lo que resultaría en una incidencia significativa.

Tabla 16

Coefficiente de correlación por Rangos de Spearman

Coefficiente de Correlación por Rangos de Spearman	
Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

$\chi^2 = 6249.744$, $gl = 128$; $p\text{-valor} = < 0.001$

En la tabla 16, se presenta la interpretación de los resultados de Rho de Spearman en sus diferentes grados. Luego se procedió a utilizar la prueba de chi-cuadrado, que es una prueba estadística utilizada para comparar los resultados observados con los resultados esperados. El propósito de esta prueba es determinar si una diferencia entre los datos observados y los datos esperados se debe al azar o si se debe a una relación entre las variables que está estudiando.

La estadística Chi cuadrado se usa comúnmente para probar relaciones entre variables categóricas. La hipótesis nula de la prueba Chi-Cuadrado es que no es significativa la incidencia del uso del WhatsApp de denuncia como medio de comunicación en Lima Metropolitana

Al obtener un Chi-cuadrado (X^2) de 6249.744, y un p-valor= <0.001, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una significancia entre las variables WhatsApp de denuncias y los medios de comunicación.

De acuerdo a los resultados descriptivos, se infiere:

La frecuencia del uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es de más de dos horas al día, ya que un 60.4% respondió la frecuencia del uso, por lo que se infiere que la frecuencia es significativa.

El tipo de comunicación que se realiza a través del WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es escrita, porque se obtuvo que un 45.3% respondió que fue el tipo de comunicación que se realiza de mayor manera, cuando utilizan el WhatsApp.

La red social que se utiliza mayormente para realizar denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es WhatsApp, habiendo obtenido que un 92.7% (356) encuestados, mencionando que es la aplicación más utilizada como medio de comunicación.

CONCLUSIONES

Primera conclusión: Respecto al objetivo general, se concluye que el uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es significativo, ya que se halló un Chi-cuadrado (X^2) de, 6249.744, y un p-valor= <0.001 , se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una significancia entre las variables WhatsApp de denuncias y los medios de comunicación.

Segunda conclusión: Respecto al primer objetivo específico, se concluye que la frecuencia del uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es significativo por obtener resultados de uso de más de dos horas al día, resultados obtenidos por un 60.4%.

Tercera conclusión: Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que el tipo de comunicación que se realiza a través del WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es escrita, ya que se obtuvo que un 45.3% respondió que fue el tipo de comunicación que se realiza de mayor manera, cuando utilizan la aplicación WhatsApp.

Cuarta conclusión: Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que la red social que se utiliza mayormente para realizar denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es WhatsApp, habiendo obtenido que un 92.7% (356) de los encuestados, mencionaron que es la aplicación más utilizada como medio de comunicación hoy en día. El número de encuestados se realizó mediante la fórmula de muestra cuando se tiene una población infinita al no saber exactamente el número.

RECOMENDACIONES

Se recomiendan a los estudiantes interesados en temáticas similares realizar el estudio de manera individual de acuerdo a distritos, separando rango de edades que puedan ofrecer mejores resultados y saber que edades son las que utilizan en mayor magnitud el uso de WhatsApp como medio de comunicación para realizar denuncias ciudadanas.

Se recomienda a la comunidad científica realizar un instrumento más detallado y consiso, que permita una mejor evaluación, además de la incorporación de variables mediadoras o moderadoras que puedan interferir en el efecto correlacional de la relación planteada en la presente investigación.

Se recomienda hacer un analisis de componentes principales para la disminución de dimensiones, y así con una menor cantidad de preguntas, y de acuerdo al total de la varianza explicada, obtener resultados similares con una menor cantidad de items.

Que la ética y los conceptos elaborados en esta investigación sean atendibles para dicho público, que los valores y derechos enseñados sean llevados a cabo y que con esta investigación puedan salir a flote.

Dicha investigación y la base, es el entendimiento de la sociedad desde el origen, llevar a cabo lo que dice dicha tesis para mejorar como sociedad y convertirnos en potencia mundial.

El factor del equilibrio, debe interpretarse como el conjunto de acciones y habilidades del sujeto que en su conjunto y conforme a la interacción con su medio busca lograr estabilidad social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aizenkot, D., y Kashy-Rosenbaum, G. (2019). Cyberbullying Victimization in WhatsApp Classmate Groups among Israeli Elementary, Middle, and High School Students. *Journal of Interpersonal Violence*, 088626051984286. doi:10.1177/0886260519842860
- Angeluci, A., y Scolari, G., y Donato, R. (2017). WhatsApp as an Actor: The Impact of the Interactive Application on Newsroom Journalism. *Revista Mediacao* 19 (24): 195–214.
- Balter, C. (2019). El uso de Whatsapp como dispositivo de control y autorregulación en jóvenes universitarixs mendocinxs [tesina de grado]. Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.
- Baroni, A., y Mayr, A. (2018). Tightening the Knots' of the International Drugs Trade in Brazil. *Journalism Practice* 12 (2): 236–250. doi:10.1080/17512786.2017.1397528
- Belair-Gagnon, V., Agur, C., y Frisch, N. (2016). New Frontiers in Newsgathering: A Case Study of Foreign Correspondents Using Chat Apps to Cover Political Unrest. <https://academiccommons.columbia.edu/catalog/ac:wstqjq2bxt>.
- Boczek, K., y Koppers, L. (2019). What's New about Whatsapp for News? A Mixed-Method Study on News Outlets' Strategies for Using WhatsApp. *Digital Journalism*, 1–19. doi:10.1080/21670811.2019.1692685
- Caetano, J., Magno, G., Cunha, E., Meira, W., Marques-Neto, H., y Almeida, V. (2019). Characterizing the public perception of WhatsApp through the lens of media. *CEUR Workshop Proceedings*, 2019.
- Cetinkaya, L. (2017). An educational technology tool that developed in the natural flow of life among students: WhatsApp. *International Journal of Progressive Education*, 13, 29-47.
- Dar, Q., Ahmad, F., Ramzan, M., Khan, S., Ramzan, K., Ahmed, W., y Kamal, Z. (2017). Use of Social Media Tool "Whatsapp" in Medical Education. *Annals of King Edward Medical University*. 23. 10.21649/akemu.v23i1.1497.

- Dixon, N. (2017). Strangeness and belonging in a neighbourhood WhatsApp group. *Open Cultural Studies* 1: 493–503.
- Dodds, T. (2019). Reporting with WhatsApp: Mobile Chat Applications' Impact on Journalistic Practices. *Digital Journalism* 7 (6): 725–45. doi: 10.1080/21670811.2019.1592693
- Du Plessis, J. AN ANALYSIS OF WHATSAPP AS A TOOL FOR CRIME PREVENTION IN KWAZULU-NATAL [master degree]. University of Kwasulu-Natal, Durban-Sudafrica.
- Fares, F. (2018). WhatsApp y Periodismo. Análisis del uso de WhatsApp en los medios de información españoles. *Hipertext.net*, (16), 78-92. DOI:10.31009/hipertext.net.2018.i16.12
- Galeano, S. (28 de enero 2022). Cuáles son las redes sociales con más usuarios del mundo. <https://marketing4ecommerce.net/cuales-redes-sociales-con-mas-usuarios-mundo-ranking/>
- Galpin, I. (2019). DenunciApp: Diseño e Implementación de una Aplicación Movil para la Denuncia de Delitos Ambientales [tesis de grado]. Universidad Santo Tomás, Colombia.
- George, D., y Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4thed.). Boston: Allyn & Bacon
- Goh, D., Richard, L., Liuyu, H., y Doris, L. (2017). News Sharing as Reciprocal Exchanges in Social Cohesion Maintenance. *Information Communication & Society* 22 (8): 1128–1144.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education.
- Jenkins, J., y Rasmus, K. (2018). The Digital Transition of Local News. <http://www.digitalnewsreport.org/publications/2018/digital-transition-local-news/>.
- Mahmud, A. y Amin, R. (2017). Uso de las redes sociales en la participación política: un estudio de estudiantes de la Universidad de Dhaka. *Sociología y Antropología*, 5(6), 481–488. <https://doi.org/10.13189/sa.2017.050607>
- Mamani, H. (2019). *Uso de Whatsapp en la Comunicación entre Docentes y Estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, en el Primer*

- Semestre 2019* [tesis de grado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
- McIntyre, K., y Sobel, M. (2019). How Rwandan Journalists Use WhatsApp to Advance Their Profession and Collaborate for the Good of Their Country. *Digital Journalism* 7 (6): 705–724. doi:10.1080/21670811.2019.1612261
- Meyer, M. y van Graan, J. G. (2011). Effective community policing in practice: The Roodekrans Neighbourhood Watch case study, West Rand. *Acta Criminologica*, 24(2):130-143. Available from Sabinet database: <http://journals.co.za.ukzn.idm.oclc.org/content/crim/24/2/EJC29062?fromSearch=true> (Accessed 10 July 2017).
- Minnaar, A. (2005). Private-public partnerships: Private security, crime prevention and policing in South Africa. *Acta Criminologica*, 18(1):85-114. Available from Sabinet database: <http://journals.co.za.ukzn.idm.oclc.org/content/crim/18/1/EJC2859?fromSearch=true> (Accessed 10 July 2017).
- Mols, A., y Pridmore, J. (2019). When citizens are ‘actually doing police work’: The blurring boundaries in WhatsApp neighbourhood crime prevention groups in the Netherlands. *Surveillance & Society* 17(3/4): 272–287.
- Montag, C., Błaszczewicz, K., Sariyska, R., Lachmann, B., Andone, L., Trendafilov, B., y Markowetz, A. (2015). Smartphone usage in the 21st century: Who is active on WhatsApp? *BMC Research Notes*, 8(1), 331. doi:10.1186/s13104-015-1280-z
- Newman, N., Fletcher, R., Kalogeropoulos, A., David, A., y Rasmus, K. (2018). *Reuters Institute Digital News Report 2018*.
- Orfan, S.N., (2021a). Political participation of Afghan Youths on Facebook: A case study of Northeastern Afghanistan. *Cogent Social Sciences*, 7(1), 1857916. <https://doi.org/10.1080/23311886.2020.1857916>
- Pereira, G., Bueno, B., y Parks, L. (2021). WhatsApp disruptions in Brazil: A content analysis of user and news media responses, 2015–2018. *Global Media and Communication*. doi:10.1177/17427665211038530
- Reynald, D. (2019). Guardianship in the digital age. *Criminal Justice Review* 44(1): 11–24.

- Roelofse, C. (2011). Crime prevention and control. Chapter 13. In *A Southern African perspective on fundamental criminology*. Edited by Bezuidenhout, C. Cape Town: Pearson Education.
- Rosenbaum, D. P. (1988). Community crime prevention: A review and synthesis of the literature. *Justice Quarterly*, 5(3):323-395. Available from Hein Online database: <http://www.heinonline.org.ukzn.idm.oclc.org/HOL/Page?public=false&handle=hein.journals/jquart5&page=323&collection=journals> (Accessed 31 October 2017).
- Rozgonjuk, D., Sindermann, C., Elhai, J. D., y Montag, C. (2020). Fear of missing out (FoMO) and social media's impact on daily-life and productivity at work: do WhatsApp, Facebook, Instagram and Snapchat use disorders mediate that association? *Addictive Behaviors*, 106487. doi:10.1016/j.addbeh.2020.106487
- Sánchez-Moya, A., y Cruz-Moya, O. (2015). "Hey there! I am using WhatsApp": A preliminary study of recurrent discursive realisations in a corpus of WhatsApp statuses. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 212, 52-60. doi:10.1016/j.sbspro.2015.11.298
- Swart, J., Peters, C., y Broersma, M. (2018a). Sharing and Discussing News in Private Social Media Groups. *Digital Journalism* 7 (2): 187–205.
- Swart, J., Peters, C., y Broersma, M. (2018b). Shedding Light on the Dark Social: The Connective Role of News and Journalism in Social Media Communities. *New Media & Society* 20 (11): 4329–4345. doi:10.1177/1461444818772063
- Van der Land, M. (2014). Citizens policing citizens: Are citizen watches manifestations of contemporary responsible citizenship? *Citizenship Studies* 18(3/4): 423–434.
- Van Steden, R., y Mehlbaum, S. (2021). Do-it-yourself surveillance: The practices and effects of WhatsApp Neighbourhood Crime Prevention groups. *Crime, Media, Culture*. <https://doi.org/10.1177/17416590211041017>
- Verkade R. (2017). *Community Police Officers and WhatsApp* [tesis de grado]. University of Twente, Holanda.

- Viaña, B. (2017). Los periodistas ciudadanos en el Perú. #ALERTANOTICIAS de canal N en Twitter. [tesis de grado]. Universidad de Lima, Perú.
- Villi, M., y Noguera-Vivo, J. (2017). Sharing Media Content in Social Media: The Challenges and Opportunities of User-Distributed Content (UDC). *Journal of Applied Journalism & Media Studies* 6 (2): 207–223. doi:10.1386/ajms.6.2.207_1
- We Are Social Ltd. (2019). Digital 2019 Q4 Global Digital Statshot. https://www.slideshare.net/slideshow/embed_code/key/NSBCWzcfbsbGXTg

ANEXOS

A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE ESTUDIO	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Tipo de investigación: Básica, cuantitativa, transversal. Nivel de investigación: Descriptivo - Correlacional Enfoque de investigación: Cuantitativo Diseño de investigación: No experimental Población: Ciudadanos de Lima Metropolitana (población infinita) Muestra: 384 ciudadanos
¿Cuál es la Incidencia del uso de WhatsApp de denuncia como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021?	Determinar la Incidencia del uso de WhatsApp de denuncia como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021.	La incidencia del uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es significativa.	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	
¿Con qué frecuencia se utiliza el WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021?	Determinar con que frecuencia se utiliza el WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021.	La frecuencia del uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es significativo.	
¿Qué tipo de comunicación se realiza a través del WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021?	Inferir qué tipo de comunicación se realiza a través del WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021.	El tipo de comunicación que se realiza a través del WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es no lingüística.	
¿Qué red social se utiliza mayormente para realizar denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021?	Mencionar la red social que se utiliza mayormente para realizar denuncias como medio de comunicación en Lima		

	Metropolitana 2021.	La red social que se utiliza mayormente para realizar denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana 2021 es WhatsApp.	<p>Técnicas e instrumentos:</p> <p>Encuesta - Cuestionario</p> <p>Procesamiento de datos:</p> <p>Paquete estadístico de IBM SPSS versión 28 para el procesamiento de datos, relaciones bivariadas, prueba de normalidad, frecuencias y porcentajes y Excel para las Tablas.</p>
--	---------------------	--	---

B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA
Facultad de Ciencias de la Comunicación
Escuela Profesional de Periodismo

El presente cuestionario es acerca del uso de la aplicación de WhatsApp de denuncias y de los medios de comunicación en Lima Metropolitana 2021 y forma parte del trabajo de investigación titulado: **“WHATSAPP DE DENUNCIAS COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN EN LIMA METROPOLITANA 2021”**.

Consta de 22 preguntas, a las que responderás tachando (X) las respuestas correspondientes. Sus respuestas se utilizarán únicamente para análisis de investigación y se mantendrán en la más estricta confidencialidad. Agradezco su participación de antemano.

Por favor, marque las alternativas que considere prudentes. Responda con sinceridad; la encuesta es completamente anónima.

Edad:.....

Sexo:.....

¿Usa la aplicación llamada WhatsApp como medio de comunicación?

- a) SI
- b) NO

1. ¿Cuántas horas al día dedica en la utilización de las aplicaciones de mensajería instantánea?

- a) < de 1 hora
- b) De 1 a 2 horas
- c) Más de 2 horas

2. ¿Cuál es la aplicación de mensajería más frecuente que utiliza al día?
- a) WhatsApp
 - b) Facebook
 - c) Instagram
 - d) Twitter
 - e) Otro
3. ¿Cuántas veces en un mes utiliza el WhatsApp de denuncias para compartir un hecho social?
- a) Entre 1 y 2
 - b) Entre 3 y 4
 - c) De 5 veces a más
4. ¿Cuál es la importancia que distingue usted al usar la aplicación del WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos?
- a) Prevención de algún acto delictivo.
 - b) Denunciar anónimamente.
 - c) La comunicación no es presencial y lo mantiene a uno seguro.
 - d) Otros
5. ¿Cuál cree usted que es el principal contexto de comunicación que usa el WhatsApp para comunicarse con tus contactos?
- a) Grado de formalidad
 - b) Nivel de interacción
 - c) Claridad del propósito
 - d) Proximidad
 - e) Clima general
 - f) Duración de la interacción
 - g) Posibilidad para la retroalimentación
 - h) Flexibilidad

- i) Grado de involucramiento de las personas en la interacción.
6. ¿Cómo se conecta con sus contactos en las redes sociales?
- a) Mediante redes de carácter horizontal (iniciar conversaciones generales sin centrarse en ningún tema específico).
 - b) Mediante redes sociales de carácter vertical (establecen conversaciones en torno a un interés específico común a todos sus usuarios).
 - c) N.A.
7. ¿Qué ventaja usa usted con frecuencia al utilizar WhatsApp para comunicarse con tus contactos?
- a) Contacto entre estudiantes y profesores
 - b) Cooperación académica
 - c) Motivar el aprendizaje activo
 - d) Proporcionar un feed-back instantáneo
 - e) Desarrollar altas expectativas
8. ¿Cuál cree usted que es la principal función de comunicación que usa con frecuencia el WhatsApp de denuncia para comunicarse con tus contactos?
- a) Socialización
 - b) Motivación
 - c) Educación
 - d) Debate y diálogo
 - e) Esparcimiento
 - f) Integración
9. ¿Qué elemento lingüístico usa usted con frecuencia al utilizar WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos?

- a) Mensaje de texto.
 - b) Mensaje de voz.
 - c) Mensaje multimedia.
10. ¿Qué elemento no lingüístico usa usted con frecuencia al utilizar WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos?
- a) Símbolos (imágenes)
 - b) Emoticones
 - c) Gif
11. ¿Cuál cree usted que es la clase de comunicación que usa el WhatsApp de denuncias para comunicarse con sus contactos?
- a) Intrapersonal
 - b) Interpersonal
 - c) Intercultural
 - d) Alternativa
 - e) Masiva
12. ¿Qué característica comunicativa cree usted que es la principal en el uso del WhatsApp de denuncias para comunicarse con sus contactos?
- a) Transaccional (busca obtener retroalimentación de otros comunicadores)
 - b) Inevitable
 - c) Irreversible
13. ¿Cuál considera usted que es la aplicación de mensajería más frecuente que utiliza para realizar alguna denuncia ciudadana?
- a) WhatsApp
 - b) Facebook

- c) Instagram
 - d) Twitter
 - e) Otro
14. ¿Ha utilizado el WhatsApp para realizar algún tipo de denuncia?
- a) Si
 - b) No
15. ¿Desde su punto de vista, cuál considera usted que es el tipo primordial de comunicación que usa el WhatsApp de denuncia para contactarse con sus contactos?
- a) Comunicación lingüística
 - b) Verbal (El paralenguaje, la proxémica y la kinésica o Cinesis)
 - c) Oral
 - d) Escrita
 - e) Audiovisual
 - f) Comunicación no lingüística (Lenguajes de signos, lenguajes de acción, lenguajes de objetos y lenguaje espacial)
16. ¿Cuál cree que es el principal modo de comunicación de WhatsApp con sus contactos?
- a) Comunicación intrapersonal
 - b) Comunicación interpersonal
 - c) Comunicación en un grupo pequeño
 - d) Comunicación en público
 - e) Comunicación organizacional
 - f) Comunicación Masiva
 - g) Comunicación intermedia

17. ¿A nivel personal, cuál considera usted que es el medio de comunicación más utilizado como canal comunicativo con sus contactos?
- a) Medios audiovisuales (Televisión, Cine).
 - b) Medios radiofónicos (radio)
 - c) Medios impresos (Periódicos, revistas)
 - d) Medios digitales (Smartphone o celular, redes sociales e internet)
18. ¿Qué función y característica de WhatsApp utiliza con más frecuencia para conectarse con sus contactos?
- a) Los mensajes que puede transmitir incluyen: videos, documentos, imágenes, audios, ubicación, historiales, contactos, grabación e información de ubicación.
 - b) Una plataforma similar a un espejo que le permite revisar mensajería desde su computadora WhatsApp Web.
 - c) Códigos lingüísticos e icónográficos: el uso de emoticones o la distorsión de la tipografía del texto.
 - d) Utilizar la opción “Chat grupal” para comunicarse con muchas personas simultáneamente.
 - e) Como medida de seguridad, para información de incidencias o sucesos cotidianos.
 - f) Envío de archivos multimedia y texto dentro de las conversaciones que demuestren hechos que ha podido apreciar.
19. ¿Cuáles son las características de interacción con sus contactos a través de la función de mensajería instantánea de WhatsApp?
- a) Programa que establece y mantiene contacto con otros a través de un servidor de internet.
 - b) El “Aviso de presencia”, a menudo denominado “en línea”, permite que otros se conecten con esta persona.

- c) contestador automático de mensajería instantánea.
- d) Intercambio de archivos, incluidas imágenes, videos, notas de voz, música y contactos.

20. ¿Cuál cree usted que es el elemento de comunicación que usa con frecuencia el WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos?

- a) Fuente, Decodificador (interpreta los signos en que estructuro el mensaje).
- b) El Emisor, Mensaje, Receptor y la retroalimentación.
- c) Canal, El ruido, Contexto.
- d) El código

21. ¿Cuál cree usted que es el principal propósito de comunicación que usa el WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos?

- a) Informar
- b) Entretener
- c) Persuadir
- d) Explicar
- e) Describir
- f) Definir
- g) Exponer

22. ¿Cuál es, en su opinión, la barrera de comunicación que surge al utilizar WhatsApp de denuncias para hablar con sus contactos?

- a) Ruido físico
- b) Ruido fisiológico
- c) Ruido psicológico
- d) Ruido semántico
- e) Ruido técnico

Está conformado por 23 preguntas donde responderá marcando con un aspa (X) en las opciones correspondientes. Sus respuestas solo se usarán para el análisis del presente estudio y serán tratadas con la mayor confidencialidad para fines netamente académicos. Agradeciendo anticipadamente su participación.



UNIVERSIDAD Jaime Bausate y Meza

Consentimiento informado *

Mediante el presente consentimiento informado, acepto participar voluntariamente en la presente investigación, ya que he sido informado(a) del propósito de éste estudio que es determinar el uso de WhatsApp de denuncias como medio de comunicación en Lima Metropolitana-2021, por el bachiller Jesús Arturo Valdeiglesias Molina.

SI acepto participar

Lugar de residencia *

- Lima-Metropolitana
- Otro lugar de residencia

Edad *

Tu respuesta _____

Sexo *

Varón

- Mujer
- a) WhatsApp
- b) Facebook
- c) Instagram
- d) Twitter
- e) Otro

3. ¿Cuánto tiempo dedica al día en el uso de la aplicación de mensajería instantánea? *

- a) < de 1 hora
- b) De 1 a 2 horas
- c) Más de 2 horas

4. ¿Qué tipo de red social utiliza usted para comunicarse con tus contactos? *

- a) Redes sociales horizontales (entablar conversaciones generales sin centrarse en ningún tema en específico).
- b) Redes sociales verticales (establecer conversaciones entorno a un interés concreto común a todos sus usuarios).
- Ninguna de las anteriores.

5. ¿Qué característica del WhatsApp utiliza usted con más frecuencia para comunicarse con tus contactos? *

- a) Mensajes puedes enviar: videos, documentos, imágenes, audios, ubicación, historiales, contactos y grabaciones.
- b) Plataforma tipo espejo para poder revisar los mensajes desde tu ordenador WhatsApp Web.
- c) Códigos lingüísticos e icónicos: el empleo de emoticones o la deformación tipográfica del texto.
- d) Chatear con varias personas a la vez mediante la opción "Group Chat".
- e) Como medio de seguridad para reportar caso o hechos cotidianos.
- f) Envío de archivos multimedia y texto dentro de las conversaciones.

6. ¿Qué elemento lingüístico usa usted con frecuencia al utilizar WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos? *

- a) Mensaje de texto.
- b) Mensaje de voz.
- c) Mensaje multimedia.

7. ¿Qué elemento no lingüístico usa usted con frecuencia al utilizar WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos? *

- a) Símbolos (imágenes)
- b) Emoticones
- c) Gif

8. ¿Qué ventaja usa usted con frecuencia al utilizar WhatsApp para comunicarse con tus contactos? *

- a) Contacto entre estudiantes y profesores
- b) Cooperación académica
- c) Motivar el aprendizaje activo
- d) Proporcionar un feed-back instantáneo
- e) Desarrollar altas expectativas

11. ¿Cuál es la importancia que distingue usted al usar la aplicación del WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos? *

- a) Prevención de algún acto delictivo.
- b) Denunciar anonimamente.
- c) La comunicación no es presencial y lo mantiene a uno seguro.
- d) Otros

12. ¿Cuál cree usted que es el elemento de comunicación que usa con frecuencia el WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos? *

- a) Fuente, Decodificador (interpreta los signos en que estructura el mensaje).
- b) El Emisor, Mensaje, Receptor y la retroalimentación.
- c) Canal, El ruido, Contexto.
- d) El código

13. ¿Cuál cree usted que es la clase de comunicación que usa el WhatsApp de denuncias para comunicarse con sus contactos? *

- a) Intrapersonal
- b) Interpersonal
- c) Intercultural
- d) Alternativa
- e) Masiva

14. ¿Cuál cree usted que es la principal función de comunicación que usa con frecuencia el WhatsApp de denuncia para comunicarse con tus contactos? *

- a) Socialización
- b) Motivación
- c) Educación
- d) Debate y dialogo
- e) Esparcimiento

16. ¿Cuál cree usted que es el principal propósito de comunicación que usa el WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos? *

- a) Informar
- b) Entretener
- c) Persuadir
- d) Explicar
- e) Describir
- f) Definir
- g) Exponer

17. ¿Cuál es la principal característica de comunicación que utiliza WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos? *

- a) Transaccional (busca obtener retroalimentación de otros comunicadores)
- b) Inevitable
- c) Irreversible

18. ¿Cuál cree usted que es el principal tipo de comunicación que usa el WhatsApp de denuncia para comunicarse con tus contactos? *

- a) Comunicación lingüística
- b) Verbal (El paralenguaje, la próxemica y la kinésica o Cinesis)
- c) Oral
- d) Escrita
- e) Audiovisual
- f) Comunicación no lingüística (Lenguajes de signos, lenguajes de acción, lenguajes de objetos y lenguaje espacial)

19. ¿Cuál cree usted que es el principal nivel de comunicación que usa el WhatsApp para comunicarse con tus contactos? *

- a) Comunicación intrapersonal
- b) Comunicación interpersonal
- c) Comunicación en un grupo pequeño
- d) Comunicación en publico
- e) Comunicación organizacional
- f) Comunicación Masiva
- g) Comunicación intermedia

20. ¿Cuál cree usted que es la barrera de comunicación que se da al momento de usar el WhatsApp de denuncias para comunicarse con tus contactos? *

- a) Ruido físico
- b) Ruido fisiológico
- c) Ruido psicológico
- d) Ruido semántico
- e) Ruido técnico

22. ¿Cuál es la aplicación de mensajería más frecuente que utiliza para realizar alguna denuncia ciudadana? *

- a) WhatsApp
- b) Facebook
- c) Instagram
- d) Twitter
- e) Otro

23. ¿Cuántas veces en un mes utiliza el WhatsApp de denuncias para compartir un hecho social? *

- a) Entre 1 y 2
- b) Entre 3 y 4
- c) De 5 veces a más

Enviar

Borrar formulario

C. PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Tabla de respuestas de los encuestados de la muestra piloto

Encuestado	Edad	Sexo	P0 1	P0 2	P0 3	P0 4	P0 5	P0 6	P0 7	P0 8	P0 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3
1	18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	24	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	3	1	1	3	2	3	1	5	1
3	50	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	5	1	1	1	2	3	1	3	1
4	31	2	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	2	7	1	4	3	1	1	3	1
5	46	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	3	4	4	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1
6	53	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	5	1	1	2	4	3	1	1	1	2	5	1	5	3
7	18	1	1	1	1	3	1	2	4	1	2	1	3	2	1	1	1	2	3	4	4	5	1	2	1
8	18	2	1	1	1	3	3	1	4	1	2	1	1	2	1	6	2	1	2	4	1	5	1	3	1
9	37	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	4	2	3	1	1	1
10	18	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	4	2	4	3	5	4	2	1	2	1	1	2	2	2
11	33	1	1	1	1	3	1	1	4	1	2	5	3	2	5	4	2	1	1	4	4	1	1	4	1
12	47	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	3	4	2	2	1	6	5	2	4	2	5	2	4	2
13	47	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	5	6	9	1	1	4	6	5	3	5	1
14	28	1	1	1	1	3	1	1	4	1	3	5	3	2	5	4	9	1	2	5	1	4	4	5	1
15	45	2	1	1	3	2	1	2	4	2	1	3	3	2	5	1	2	7	1	4	7	5	1	4	2
16	26	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	3	2	5	4	5	4	1	6	6	5	1	5	1
17	47	1	1	1	1	3	4	1	4	3	1	2	3	2	2	4	9	1	1	4	6	4	1	5	1
18	23	2	1	1	3	2	4	1	3	2	1	2	3	3	4	4	4	6	3	2	6	3	3	3	2
19	23	1	1	1	1	3	1	2	4	1	3	5	3	3	5	4	9	2	3	4	4	3	1	5	1
20	53	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	3	2	5	6	8	5	1	5	4	4	1	4	3

Confiabilidad estadística del Instrumento mediante el software IBM SPSS versión 28



Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,762	23

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach.

Intervalo al que pertenece el Coeficiente Alpha de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los resultados (ítems analizados)
[0;0.5[Inaceptable
[0.5;0.6[Pobre
[0.6;0.7[Débil
[0.7;0.8[Aceptable
[0.8;0.9[Bueno
[0.9;1]	Excelente

Interpretación del Alpha de Cronbach de George y Mallery (2003)

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Notas
 Escala: ALL VAF
 Título
 Resumen d
 Estadística:
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: ALL VAF
 Título
 Resumen d
 Estadística:
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: ALL VAF
 Título
 Resumen d
 Estadística:
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: ALL VAF
 Título
 Resumen d
 Estadística:
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Conjunto de da
 Escala: ALL VAF
 Título
 Resumen d
 Estadística:
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: ALL VAF
 Título
 Resumen d
 Estadística:

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	384	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	384	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	22

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	384	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	384	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	22

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico H: 87, W: 209 pt.

Datos Jesus Valdeiglesias (384).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decima...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Sexo	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P01	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P02	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P03	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P04	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P05	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P06	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P07	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P08	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P09	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P10	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P11	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P12	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P13	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P14	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P15	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P16	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P17	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P18	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P19	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P20	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P21	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P22	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	SUM_V01	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26	SUM_V02	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
27											

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO (1) DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Erika Eleana
- 1.2. Grado académico: Doctorado en Educación
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Andina del Cusco
- 1.4. Especialidad del validador: Metodología de la Investigación
- 1.5. Título de la investigación: **"WHATSAPP DE DENUNCIAS COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN EN LIMA METROPOLITANA 2021**
- 1.6. Autor del instrumento: Jesus Arturo Valdeiglesias Molina
- 1.7. Instrumento:

ENCUESTA: WhatsApp de denuncias como medio de comunicación

Valoración del resultado: []

[0 -10] Muy deficiente, [11-20] eficiente, [21-30] Medianamente adecuado, [31-40] Adecuado, [41-50] Excelente

Comentarios:.....
.....
.....
.....
.....

Aspecto global del instrumento

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. Organización	Presentación ordenada				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				X	

Promedio de valoración: (41) opinión de aplicabilidad

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento puede ser mejorado, antes de su aplicabilidad.
- () El instrumento debe ser mejorado, antes de su aplicabilidad.
- () El instrumento no es apto para lo que se quiere investigar.



E. Resultados de la toma de encuestas a la muestra materia de investigación

Datos Jesus Valdeiglesias (384).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

25 : P16 1 Visible: 26 de 26 variables

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

Estadísticos descriptivos				
N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar

Edad	384	18	74	37,72	16,102
N válido (por lista)	384				

F. Resultados de las correlaciones bivariadas

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Visor interface. On the left, a tree view lists variables under 'Estadísticos de:' and 'Tabla de frecuencias:'. The main window displays a table of non-parametric correlations for variables SUM_V01 and SUM_V02.

	42	10	2,6	2,6	77,6
43	6	1,6	1,6	1,6	79,2
44	4	1,0	1,0	1,0	80,2
45	10	2,6	2,6	2,6	82,8
46	2	,5	,5	,5	83,3
48	10	2,6	2,6	2,6	85,9
49	8	2,1	2,1	2,1	88,0
50	2	,5	,5	,5	88,5
51	2	,5	,5	,5	89,1
52	2	,5	,5	,5	89,6
53	2	,5	,5	,5	90,1
54	10	2,6	2,6	2,6	92,7
55	2	,5	,5	,5	93,2
56	2	,5	,5	,5	93,8
57	4	1,0	1,0	1,0	94,8
59	2	,5	,5	,5	95,3
60	4	1,0	1,0	1,0	96,4
61	6	1,6	1,6	1,6	97,9
62	4	1,0	1,0	1,0	99,0
63	4	1,0	1,0	1,0	100,0
Total	384	100,0	100,0		

Correlaciones no paramétricas

		SUM_V01		SUM_V02	
Rho de Spearman	SUM_V01	Coefficiente de correlación	1,000	,996**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	384	384	
	SUM_V02	Coefficiente de correlación	,996**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	384	384	

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

G. Resultados de la prueba de normalidad

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Título
Notas
Resumen de pr
Descriptivos
Pruebas de nor

▼ P01
Título
Gráfico de
Gráfico Q-
Diagramas

▼ P02
Título
Gráfico de
Gráfico Q-
Diagramas

▼ P03
Título
Gráfico de
Gráfico Q-
Diagramas

▼ P04
Título
Gráfico de
Gráfico Q-
Diagramas

▼ P05
Título
Gráfico de
Gráfico Q-
Diagramas

▼ P06
Título
Gráfico de
Gráfico Q-
Diagramas

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
P01	,525	384	<,001	,269	384	<,001
P02	,376	384	<,001	,690	384	<,001
P03	,316	384	<,001	,753	384	<,001
P04	,488	384	<,001	,443	384	<,001
P05	,429	384	<,001	,592	384	<,001
P06	,308	384	<,001	,759	384	<,001
P07	,480	384	<,001	,506	384	<,001
P08	,258	384	<,001	,790	384	<,001
P09	,209	384	<,001	,842	384	<,001
P10	,259	384	<,001	,816	384	<,001
P11	,339	384	<,001	,739	384	<,001
P12	,291	384	<,001	,793	384	<,001
P13	,283	384	<,001	,804	384	<,001
P14	,237	384	<,001	,819	384	<,001
P15	,362	384	<,001	,631	384	<,001
P16	,467	384	<,001	,541	384	<,001
P17	,295	384	<,001	,860	384	<,001
P18	,227	384	<,001	,855	384	<,001
P19	,196	384	<,001	,845	384	<,001
P20	,457	384	<,001	,564	384	<,001
P21	,313	384	<,001	,693	384	<,001
P22	,400	384	<,001	,661	384	<,001
SUM_V01	,180	384	<,001	,874	384	<,001
SUM_V02	,087	384	<,001	,947	384	<,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

P01

P01 Gráfico de tallo y hojas

Frecuencia Stem & Hoja

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V		
1	EDAD	SEXO	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
2	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	71	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1
41	41	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1
42	23	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	3	1	1
43	33	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	3	1	1
44	26	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	3	1	1
45	67	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	3	1	1
46	27	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
47	43	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
48	43	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	4	1	1
49	62	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
50	20	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
51	41	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
52	70	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
53	54	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
54	45	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	1	4	1	1
55	46	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	1	4	1	1
56	29	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	1	4	1	1
57	53	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
58	41	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
59	44	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
118	52	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	4	2	3	4	1	1
119	67	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	4	2	3	4	1	1
120	45	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	4	3	3	4	1	1
121	68	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	4	3	3	4	1	1
122	28	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	4	3	3	4	1	1
123	43	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	4	3	3	4	1	1
124	33	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	4	3	3	4	1	1
125	53	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	4	3	3	4	1	1
126	25	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	2	1	1	4	3	3	4	1	1
127	64	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	2	1	1	4	3	3	4	1	1
128	56	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	2	1	1	4	3	3	4	1	1
129	55	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	3	3	4	1	1
130	55	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	3	3	4	1	1
131	47	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	3	3	4	1	1
132	23	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	3	3	4	1	1
133	55	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	3	3	4	1	1
134	23	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	3	3	4	1	1
135	64	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	3	3	4	1	1
136	21	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	3	3	4	1	1
137	23	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	4	3	4	1	1
138	23	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	4	3	4	1	1
139	21	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	4	3	4	1	1
140	23	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	4	3	4	1	1
141	23	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	2	3	1	1	4	4	3	4	1	1
142	23	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	3	3	1	1	4	4	3	4	1	1
143	24	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	3	3	1	1	4	4	3	4	1	1
144	45	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	3	3	1	1	4	4	3	4	1	1
145	23	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	3	3	1	1	4	4	3	4	1	1
146	54	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	3	3	1	1	4	4	3	4	2	1
147	27	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	3	3	1	1	4	4	3	4	2	1
148	50	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	3	3	1	1	4	4	3	4	2	1
149	19	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	3	3	1	1	4	4	3	4	2	1
150	23	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	3	3	1	1	4	4	3	4	2	1
151	20	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	3	3	1	1	4	4	3	4	2	1
152	21	2	1	3	2	1	2	4	1	2	4	3	2	5	3	4	1	1	4	4	3	4	2	1
153	20	2	1	3	2	1	2	4	2	2	4	3	2	5	4	4	1	1	4	4	3	4	2	1
154	18	2	1	3	2	1	2	4	2	2	4	3	2	5	4	4	1	1	4	4	3	4	2	1
155	27	2	1	3	2	1	2	4	2	2	4	3	2	5	4	4	1	1	4	4	3	4	2	1
156	29	2	1	3	2	1	2	4	2	2	4	3	2	5	4	4	1	1	4	4	3	4	2	1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
157	25	2	1	3	2	1	2	4	2	2	5	3	2	5	4	8	4	2	5	6
158	18	2	1	3	2	1	2	4	2	3	5	3	2	5	4	8	4	2	5	6
159	25	2	1	3	2	2	2	4	2	3	5	3	2	5	4	8	5	2	5	6
160	22	2	1	3	2	2	2	4	2	3	5	3	2	5	4	8	5	2	5	6
161	21	2	1	3	2	2	2	4	2	3	5	3	2	5	4	8	5	2	5	6
162	25	2	1	3	2	2	2	4	2	3	5	3	2	5	5	9	5	2	5	6
163	24	2	1	3	2	2	2	4	2	3	5	3	2	5	5	9	5	2	5	6
164	21	2	1	3	2	2	2	4	2	3	5	3	2	5	5	9	6	2	5	6
165	19	2	1	3	2	2	2	4	2	3	5	3	2	5	5	9	6	2	5	6
166	19	2	1	3	2	2	2	4	2	3	5	4	2	5	5	9	6	2	5	6
167	21	2	1	3	2	2	2	4	2	3	5	4	2	5	5	9	6	2	5	6
168	64	2	1	3	2	2	2	4	2	3	5	4	2	5	5	9	7	2	5	6
169	23	2	1	3	3	3	2	4	2	3	5	4	2	5	5	9	7	2	5	6
170	24	2	1	3	3	3	2	4	2	3	5	4	3	5	5	9	7	2	5	6
171	26	2	1	3	3	3	2	4	2	3	5	4	3	5	5	9	7	2	5	6
172	24	2	1	3	3	4	2	4	2	3	5	4	3	5	5	9	7	2	5	6
173	25	2	1	3	3	4	2	4	2	3	5	4	3	5	5	9	7	2	5	6
174	24	2	1	3	3	4	2	4	2	3	5	4	3	5	5	9	7	2	5	6

1:	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	
1:235	27	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
1:236	43	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
1:237	43	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	4	1	1
1:238	62	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
1:239	20	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
1:240	41	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
1:241	70	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
1:242	54	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	4	1	1
1:243	45	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	1	4	1	1
1:244	46	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	1	4	1	1
1:245	29	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	1	4	1	1
1:246	53	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
1:247	41	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
1:248	48	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
1:249	51	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
1:250	46	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
1:251	67	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
1:252	24	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
253	72	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
254	69	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
255	67	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
256	30	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
257	70	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
258	50	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
259	37	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
260	56	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	1	1
261	60	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	3	4	1	1
262	26	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	3	4	1	1
263	29	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	3	4	1	1
264	24	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	3	4	1	1
265	45	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	2	3	4	1	1
266	32	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	2	3	4	1	1
267	67	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	2	3	4	1	1
268	25	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	2	3	4	1	1
269	47	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	2	3	4	1	1
270	22	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	3	3	4	1	1
271	33	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	3	3	4	1	1
272	21	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	3	3	4	1	1
273	23	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	3	3	4	1	1

