

TRABAJO DE FIN DE GRADO EN PEDAGOGÍA

Facultad de Ciencias de la Educación

2018 - 2019



TRABAJO FIN DE GRADO

ESTUDIO MULTIVARIANTE DE LA CALIDAD RELACIONAL ONLINE Y EL NIVEL DE INMERSIÓN DIGITAL EN PROFESORAS DEL CAMPO DE GIBRALTAR

Elaborado por:

BELÉN VALS MARTÍNEZ

DANIEL GARCÍA PASTORA

CRISTÓBAL MÁRQUEZ JURADO

Tutor que autoriza su presentación:

Dr. Rafael García Pérez

**Perfil investigador
Sevilla (España), 2019**

Resumen

En el presente trabajo, se muestran los resultados de una investigación cuyo objetivo es demostrar la validez y fiabilidad de las medidas obtenidas con un instrumento elaborado ad hoc para medir el grado de inmersión digital y calidad relacional en profesoras del campo de Gibraltar. Se realiza un estudio cuantitativo, cuyo cuestionario se aplica a 1134 mujeres del campo de Gibraltar, profesoras en la enseñanza primaria y secundaria.

Los resultados muestran varios perfiles de mujeres en función de las puntuaciones que obtienen en las distintas dimensiones de la inmersión digital (Iconectividad, Iconfianza y Icontenidos) y de la calidad relacional (intrapsicología, interpsicología y autoregulación). En cuanto a la inmersión digital, el acceso a Internet y el uso de las redes sociales es cada vez más frecuente entre las profesoras, aunque se observan necesidades de formación en habilidades necesarias para utilizar las TIC y las redes sociales, además las profesoras presentan niveles más bajos en cuanto a lo que se refiere a actividades autorreguladas de manejo y producción de contenidos de calidad. El estado de la calidad relacional es mejorable, existe desuso de las redes como herramienta personal y profesional, y es necesaria una formación a distintos niveles.

Palabras clave: Redes sociales, Formación del profesorado, Estudio de las mujeres, Calidad relacional online, Inmersión digital, Validez y Fiabilidad.

Abstract

In the present work, the results of a research whose objective is to demonstrate the validity and reliability of the measurements obtained with an instrument developed ad hoc to measure the degree of digital inclusion and relational quality in teachers of the field of Gibraltar are shown. A quantitative study is carried out, whose questionnaire is applied to 1134 women from the field of Gibraltar, teachers in primary and secondary school.

The results show several profiles of women ones obtained in the different dimensions of digital inclusion (iconectivity, iconfence and icontenidos) and relational quality (intrapsychology, interpsychology and self-regulation). As to digital immersion, access to the Internet and the use of social networks are becoming more frequent among female teachers, although the needs of training in the skills to use TIC and social networks, in addition to the appropriate teachers lower levels in terms of self-regulated activities of management and production of quality content. The state of relational quality is improved, there is the possibility of writing as a personal and professional tool, and it is necessary.

Key Words: Social networks, Teacher Education, Women Studies, Online Relational Quality, Digital inclusion, Validity and Reliability.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. FUNDAMENTOS CIENTÍFICOS	5
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO Y OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DEL DIAGNÓSTICO.....	9
4. MATERIAL Y METODOLOGÍA DIAGNÓSTICA	10
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	13
5.1 Fiabilidad y Validez del constructo Inmersión Digital.	13
5.1.2 Análisis de las puntuaciones globales ofrecidas por la escala.	13
5.1.3 Resumen de Validez y Fiabilidad del instrumento.....	16
5.1.4 Grado de Iconectividad de las profesoras del Campo de Gibraltar.	16
5.1.5 Grado de Iconfianza de las profesoras del Campo de Gibraltar.....	17
5.1.6 Grado de Icontenidos de las profesoras del Campo de Gibraltar.	18
5.2 Estudio descriptivo sobre la Calidad Relacional Percibida.	18
5.2.1 Fiabilidad y Validez del constructo Calidad Relacional Percibida.	25
6. CONCLUSIONES.....	31
7. BIBLIOGRAFÍA	35

1. INTRODUCCIÓN

Las redes sociales online son herramientas que han tenido un gran impacto en los últimos años, en especial entre los jóvenes y adultos.

Según el Marco Común de Competencia Digital Docente (INTEF 2017), la competencia digital es una de las ocho competencias básicas que cualquier joven debe haber desarrollado al finalizar la enseñanza obligatoria, para incorporarse a la vida adulta de manera satisfactoria y garantizar un aprendizaje sostenido durante toda la vida.

Dentro de la competencia digital, las redes sociales ocupan un lugar privilegiado, ya que desde su llegada ha cambiado nuestra forma de comunicarnos y relacionarnos. Como señalan Doria y Fernández Ardaiz (2018), nos permiten transformar las relaciones de poder, cuestionar el sistema, replantear lazos sociales, romper la barrera del espacio y el tiempo y son una alternativa a los medios de comunicación tradicionales. Pero este potencial está descontrolado.

Según estudios recientes sobre los hábitos de preadolescentes en redes sociales solo un 12% de los jóvenes recibe orientación sobre su uso, mientras que el resto aprende por ensayo-error. (Tejada, Castaño, Romero, 2019). Los adolescentes utilizan a diario más de un dispositivo, siendo más común la combinación smartphone-ordenador, y la media de tiempo dedicado de 3 horas al día (Haddon y Vincent, 2014).

El denominador común en todos ellos es la necesidad de plantear estrategias educativas para seleccionar qué herramientas digitales utilizaremos, para qué fin, en qué medida, etc.

Cada red, con lenguaje e idiosincrasia únicos, ofrece posibilidades pedagógicas diferentes, y requiere pautas de correcto uso distintas.

Los jóvenes conviven con la tecnología desde que nacen, y la brecha digital sigue siendo en buena parte un asunto generacional. Los docentes asumen, una vez más, el peso del

progreso, y el reto de formarse en TIC para orientar a unos alumnos con aptitudes adquiridas superiores en la mayoría de los casos.

Además de la brecha generacional, las docentes deben superar una brecha digital de género. La incorporación de las TIC a la vida se ha producido en buena medida a través del mercado de trabajo, y las mujeres se han incorporado tarde, mayoritariamente en sectores lentos en su implantación de las nuevas tecnologías (educación, sanidad, servicios sociales) (Meso, Pérez, Mendiguren, 2019).

En el caso particular de las redes sociales, la brecha de género se ha superado en España.

Según los últimos datos del estudio anual que IAB Spain viene realizando desde 2009, la mujer representa el 51% de consumidores de redes sociales superando a los hombres.

Pew Research informa además que en 2017 la mujer, además de estar más presente en redes sociales que el hombre, es más activa.

Según Rebollo, Mayor-Buzón y García-Pérez (2018), las mujeres usan las redes sociales para fortalecer y aumentar su capital social, buscan en ellas un contexto afectivo de apoyo, ayuda y colaboración, y muestran mayor habilidad e interés en capacitarse en temas como búsqueda de empleo o culturales.

Este estudio tiene como objeto describir la calidad relacional y la inmersión digital percibida en redes sociales por un grupo de profesoras del campo de Gibraltar. Entendemos que la incorporación del uso de las redes a la competencia digital docente y a los procesos educativo empieza con una revisión de la relación que los propios docentes tienen con las mismas.

2. FUNDAMENTOS CIENTÍFICOS

El estudio de la *calidad relacional e inmersión digital de las mujeres profesoras del campo de Gibraltar en las redes sociales* ayuda a la calidad educativa, y por ello, puede ser un aspecto clave a la hora de utilizar las TIC's. Vamos a trabajar con teorías sobre la inmersión digital y el caso particular de las redes sociales y la calidad relacional percibida en las mismas.

Hoy en día la Brecha Digital se ha reducido. Rebollo et al. (2013) afirman:

En un primer momento parece que el indicador fundamental de desigualdad en cuanto al uso de las TIC está generado por la posibilidad de disponer de la infraestructura y tecnologías necesarias para el acceso a Internet, posteriormente pasa a tener una especial consideración la formación o capacitación para el uso adecuado y provechoso de estas tecnologías, y por último, y según Colás, Pantoja, Orellana, Muñoz y Espiñeira, la capacidad de realizar un uso creativo y útil, es decir, se trata de aprovechar las nuevas oportunidades que ofrecen las TIC para transformar las prácticas sociales en nuevas actividades digitales, e-learning, etc. (como se citó en Rebollo et al., 2013). (p.70)

Según Rebollo, García-Pérez y Sánchez (2013: 36), la inmersión digital se define como “la inclusión o integración, en todo su potencial, de las tecnologías de la información y la comunicación, en nuestro caso de las Redes Sociales, en la vida diaria para apoyar altos niveles de desempeño profesional y personal”. Por otro lado, destacar que Barragán y Ruiz (2013), ofrecen la misma definición de inmersión digital que los autores anteriores, la definen como “la integración, en todo su potencial, de las tecnologías de la información y la comunicación en la vida diaria para apoyar altos niveles de desempeño profesional y personal” (Barragán y Ruiz, 2013: 872). Por último, Martínez (2017: 127) define el concepto

de inmersión como “Un estado de conciencia especialmente relevante en el caso de los entornos digitales debido a la cualidad activa de la interacción”.

Aunque nuestro estudio se basa en el uso de las TIC en el entorno profesional, es de destacar que según Jiménez, Rebollo, García-Pérez y Buzón-García (2015), “Las mujeres en general muestran una gran variedad de motivos en el uso de las redes sociales, siendo los motivos relacionales, de información y de entretenimiento los más frecuentes” (p.11).

De acuerdo con Joinson (como se citó en Jiménez et al., 2015):

“El uso de las redes está relacionado con el refuerzo de la identidad en actividades que entrañan participación en grupos con intereses afines. Por tanto sabemos que el uso de las redes está vinculado a la formación y refuerzo identitario, lo que supone un elemento muy importante a tener en cuenta en los diseños tecnológicos de las redes y en las propuestas educativas que las incorporen”. (p.11)

Por último, destacar que según la intensidad con la que se utilizan las redes sociales pueden aparecer otras motivaciones propias, es decir, lo que en un principio es motivación por mantener contacto con amigos o familiares, te ofrece diferentes formas de acceder a internet y con ello, experiencia de uso (Jiménez et al , 2015).

Por otra parte, centrándonos en el apartado de Calidad Relacional, se ha mencionado que la Calidad Relacional “es un constructo procedente del Marketing que alude a que la calidad percibida por el cliente (en nuestro caso la usuaria de las redes) está determinada, en gran medida, por la forma en que las personas de una organización manejan las relaciones con dichos clientes.” (García-Pérez, Jiménez y Rodríguez, 2013).

Sin embargo, estos autores van más allá al vincular dos enfoques, el señalado y otro procedente del ámbito psicopedagógico. En definitiva, este estudio de la calidad relacional se basa en una intersección de dos paradigmas:

El primero basado en las teorías del Marketing y las Finanzas, haciendo hincapié sobre todo a los conflictos internos de las personas. Las dimensiones de este paradigma se centran en la Confianza, se basa en el sentimiento que tiene el sujeto con respecto a las redes sociales y al utilizarlas en relación a la confianza. En estudios anteriores y basándonos en lo dicho por Singh y Sidershmukh (2000; citado en Sánchez-Franco, Martín-Velicia y Rondán-Cataluña, 2010) la confianza “se concibe como aquel estado psicológico que induce a aceptar nuestra propia vulnerabilidad (del que confía); y se basa en expectativas favorables sobre las intenciones y comportamientos del otro” (Ibidem, 2010: 28).

Otra dimensión definida en dicho artículo es la Satisfacción, centrándose en el nivel de conformidad que tienen los sujetos con respecto a las redes sociales; se citan otros estudios sobre calidad relacional, entre ellos destacamos una definición otorgada por Oliver (1999) en la que se plantea la satisfacción como “la valoración del cliente sobre en qué medida sus necesidades, metas y deseos han sido cubiertas por el proveedor del servicio” (Ibidem, 2010: pp 27), en este caso el proveedor del servicio hace referencia a la red social específica que se esté utilizando.

Y, finalmente, la última dimensión es el Compromiso, el cual nos dice si el sujeto siente una unión importante con respecto a las redes sociales y cree que las necesita realmente; en estudios anteriores como el de Morgan y Hunt (1997) que conciben el compromiso como “la creencia de una de las partes de la relación en que el resultado de la misma es tan importante que su mantenimiento merece el máximo esfuerzo”, en este caso, las profesoras establecen este compromiso en el marco de las relaciones virtuales propiciadas por las redes sociales (Ibidem, 2010: pp 28).

El segundo paradigma está basado en teorías Psicopedagógicas, haciendo referencia sobre todo a las relaciones que existen entre las personas y como estas se desarrollan. Este enfoque no es contrario al anterior sino complementario al hacer referencia a las acciones de

“interactividad o interrelación. De entre las muchas posibles, se han seleccionado algunas dimensiones especialmente significativas en la teoría sociocultural. Concretamente, aquí trabajamos con las siguientes dimensiones: Interacciones Intencionales/Complejas, principalmente se centran en la planificación y organización de los individuos mediante las redes sociales (control y orientación); Interacciones Afectivas, es decir, el apoyo que se puede dar o recibir dentro de las redes sociales; Interacciones Espontáneas/Básicas, sobre todo tiene que ver con estrategias de verificación, consulta, seguimiento o respaldo dentro de las redes sociales; y Acciones Autorreguladas, es decir, como utilizo e interactúe en las redes sociales de una forma creativa.

Las dimensiones de este paradigma, como en el caso anterior, están basadas en estudios anteriores como el de García- Pérez, Buzón y Barragán (2008) en el que se habla sobre la gran importancia de las emociones a la hora de trabajar en entornos online, además las dimensiones tanto de Interacciones Espontáneas como el de las Interacciones Básicas han sido utilizadas en investigaciones anteriores de estos autores, dando así cierta validez a este estudio, por lo tanto la validez y fiabilidad del mismo en este instrumento aplicado en la muestra elegida está respaldado por estudios anteriores y a su vez queremos comprobar si existe ciertos cambios que conduzcan a nuevas investigaciones y/o mejoras en futuros instrumentos.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO Y OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DEL DIAGNÓSTICO.

Este estudio recoge las contribuciones de tres líneas de trabajo, complementarias pero también en alguna medida, independientes. En conjunto se estudia correlacionalmente el nivel de calidad relacional online y el nivel de inmersión digital en las profesoras del C. de Gibraltar. Por tanto esta idea da unidad a los tres trabajos que tienen como objetivo común identificar la calidad y posibilidad de la medida de estos constructos. Específicamente cada estudio se propone:

1. *Estudio de los niveles de inmersión digital de las profesoras del campo de Gibraltar y análisis de la confiabilidad de la aproximación empírica al constructo*
 - a. *Describir los parámetros básicos de la medida de la inmersión digital en la población de profesorado femenino de la zona del campo de Gibraltar*
 - b. *Demostrar la fiabilidad y validez de la medida de la inmersión digital aplicada.*
 - c. *Identificación de niveles de la variable diagnóstica de la inmersión digital. Tanto en general como en cada uno de sus grandes subconstructos (Iconectividad, Iconfianza, Icontenidos).*
2. *Estudio de los niveles de calidad relacional online y de la calidad de las medidas obtenidas con este constructo en su aplicación al espacio comunicativo virtual de las redes sociales.*
 - a. *Describir los parámetros básicos de la medida de calidad relacional en la población de profesorado femenino de la zona del campo de Gibraltar*
 - b. *Comprobar los niveles de fiabilidad y validez de la medida de la calidad relacional online (rrss).*

- c. *Agrupamiento de las profesoras según niveles de calidad relacional online para conformar grupos formativos diferenciados.*

3. Diagnóstico de la calidad relacional en las redes sociales en profesoras del campo de Gibraltar

- a. *Identificación de niveles de la variable diagnóstica calidad relacional online. Tanto en general como en cada uno de sus grandes subconstructos.*

- i. *Describir Niveles de los indicadores interpsicológicos en la comunicación online.*

- ii. *Describir Niveles de los indicadores intrapsicológicos en la comunicación online.*

- iii. *Describir Niveles de los indicadores emocionales y de autorregulación en la comunicación online.*

- b. *Agrupamiento de las profesoras según resultados en calidad relacional online para conformar grupos formativos y de desarrollo profesional diferenciado.*

- c. *Valoración y toma de decisiones en base a los niveles de los indicadores en los diversos grupos formativos acerca de la naturaleza de la formación necesaria.*

4. MATERIAL Y METODOLOGÍA DIAGNÓSTICA

Desarrollamos un estudio cuantitativo, centrado en estadísticos descriptivos y de correlación, cuyo instrumento principal es un cuestionario elaborado para el proyecto de colaboración entre el CEP Algerciras-La Linea y el grupo de investigación DIME de la Universidad de Sevilla.

Se centra en la valoración de aspectos a tener en cuenta para una incorporación eficaz de las

TIC al desempeño docente, haciendo especial hincapié en las redes sociales. Nuestro trabajo se centra en el bloque I, dividido en dos apartados principales que comprenden ítems sobre experiencia en el uso de internet y RRSS, en los que obtenemos resultados diagnósticos sobre los constructos “Inmersión Digital” y “Calidad Relacional en Redes Sociales” respectivamente.

Hemos obtenido resultados válidos para más del 50% de la población total de profesoras del Campo de Gibraltar. El total de mujeres encuestadas asciende a 1134, y la selección de la muestra es de naturaleza intencional, no estadística. Fueron participantes de forma anónima y voluntaria.

Se recogen escalas de tipo likert, que miden los diferentes aspectos investigados para los constructos que marcan los ítems.

En el Bloque I, nos encontramos con un primer grupo de ítems destinado a obtener datos complementarios para el contraste de hipótesis: desde cuándo y con qué dispositivos acceden las profesoras a internet y frecuencia de uso de diferentes tecnologías y cuentas en redes sociales de las que disponen.

A continuación aparece apartado de Inmersión digital: un grupo de 12 ítems que puntúan de 0 a 3. El rango de puntuación final obtenida comprende de 0 a 36 puntos, considerando las horquillas 0-12 (nivel de inmersión bajo), 13-24 (nivel medio de inmersión) y 25-36 (nivel alto de inmersión). Estos 12 ítems dividen el constructo Inmersión Digital en tres subconstructos o dimensiones diferentes:

La primera de ellas es Conectividad, relacionada con la facilidad e instrumentos de acceso a internet, comprende los ítems 1-4.

La segunda, ítems 5-8, mide la Confianza, entendida como el desempeño de acciones y desarrollo de habilidades concretas en internet.

El último subconstructo es el Manejo de contenidos, comprende los ítems 9-12 y mide aspectos de nivel cultural de los contenidos con los que las profesoras se relacionan en internet, en su faceta de consumidoras y prosumidoras.

Cada una de estos subconstructos tiene una puntuación truncada de 0-12.

Sigue y cierra el bloque el apartado sobre Calidad Relacional Percibida en RRSS, conjunto de 18 ítems que puntúan de 0 a 4, y que arrojan puntuaciones totales que comprenden 0-72, siendo una calidad relacional baja la comprendida entre 0-18, una calidad relacional media la comprendida entre 19-36 puntos, y una alta calidad relacional la que oscila entre 37-72 puntos. Nuestro constructo principal, al igual que sucede con Inmersión Digital, se subdivide en tres dimensiones que fragmentan los ítems:

- La dimensión intrapsicológica, ítems 1-6, se centra en cuestiones relacionadas con la confianza en los usuarios, satisfacción con la pertenencia y compromiso o autopercepción como sujeto de las profesoras en redes sociales, su puntuación truncada va de 0-24.
- La dimensión interpsicológica hace alusión a las interacciones de las profesoras con el resto de usuarios en redes, diferenciando la naturaleza compleja o espontánea de esas interacciones y con un espacio reservado solo para las interacciones de afecto, con una puntuación truncada de 0-28, ocupando los ítems 7-13.
- Por último, los ítems 14-18 arrojan una puntuación truncada de 0-20, y ofrecen datos sobre la dimensión denominada Autorregulación, en la que se tratan aspectos sobre la autonomía, creatividad y relación con los contenidos.

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Fiabilidad y Validez del constructo Inmersión Digital.

Realizando el análisis factorial, en concreto la prueba CATPCA (análisis de componentes principales para datos categóricos –escalamiento óptimo para datos ordinales) para medir la fiabilidad de un instrumento, contestamos a la siguiente pregunta de la presente investigación, ¿Esta estructura de medida, con estos indicadores, es válida y fiable?; es decir, se obtiene una medida de calidad con estos indicadores y dicha medida es de calidad tanto para una medida global como para la medida de cada una de las subdimensiones (conectividad, confianza en las habilidades e interés y relevancia de contenidos).

Por tanto, los datos que se exponen a continuación presentan la calidad de la medida de Inmersión Digital en Redes Sociales de las profesoras que componen la muestra de nuestro estudio. Nos centramos en cada nivel que compone esta medición.

5.1.2 Análisis de las puntuaciones globales ofrecidas por la escala.

En el análisis global la persona va a obtener una puntuación de 0 a 36. Por lo tanto, en el baremo de inmersión digital, quien tenga de 12 puntos para abajo tienen un nivel muy básico, están muy poco inmersos, los que están entre 13 y 24 es un nivel medio y entre 25 y 36 es un nivel avanzado.

Tabla 1. Resumen del modelo		
Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada para
		Total (autovalor)
1	,836	4,275

Total	,836	4,275
--------------	------	-------

Debido a que en el conjunto la *r* de Pearson tiene un valor de .836, y es mayor que .700, ya hemos demostrado que la estructura que tiene este instrumento es válida.

Tabla 2. Saturaciones en componentes	
	Dimensión
	1
Accedo a Internet con facilidad desde cualquier lugar (casa, autobús, biblioteca, pubs...)	,659
Utilizo dispositivos móviles propios (que solo uso yo) para acceder a Internet	,618
Tengo una conexión de banda ancha suficiente que permite manejar material multimedia	,568
Entiendo lo suficiente el lenguaje técnico de uso básico en Internet (pluggins, cookies, etc.)	,642
Identifico con facilidad cuando hay sitios web que son inseguros	,592
Configuro opciones para que mi información personal esté segura en los programas que uso en Internet (navegadores, buscadores, redes, aplicaciones, juegos...)	,549
He realizado gestiones económicas o pagos de compras a través de Internet de forma segura (Paypal, webs de mi propio Banco, uso de Bitcoin...)	,611

Me aseguro de que el tipo de información que publico en Internet no comprometa mi seguridad o la de otras personas	,342
Suelo manejar en Internet contenidos interesantes y desafiantes para un alto nivel cultural (del nivel de educación superior que corresponde al profesorado)	,612
Accedo a través de Internet a información cultural relevante y útil para mí (eventos sociales y culturales, espectáculos, cines, teatros u otras programaciones culturales y/o de ocio...)	,741
Localizo contenidos de interés muy específico para mí sobre mi entorno cultural, de mi trabajo como miembro de la comunidad educativa o de mi comunidad social	,730
Publico información elaborada por mí mismo/a para Internet sobre temas interesantes de mi comunidad o para los centros educativos en los que trabajo (para la enseñanza u otros fines)	,352
Normalización de principal de variable.	

En general, ningún ítem se relaciona mal con la dimensión ya que todos los valores salen mayor que .300 (r de Pearson) por lo tanto, es válida y fiable la medida de la inmersión calculada con este instrumento. Sin embargo, nos seguimos encontrando que en el último ítem “Público información elaborada por mí mismo/a para internet sobre temas interesantes de mi comunidad o para los centros educativos en los que trabajo” el valor de la r de Pearson es de .352, más baja que en los demás ítems, esto es debido, como ya hemos señalado anteriormente a que este indicador implica autorregulación, actividad creativa.

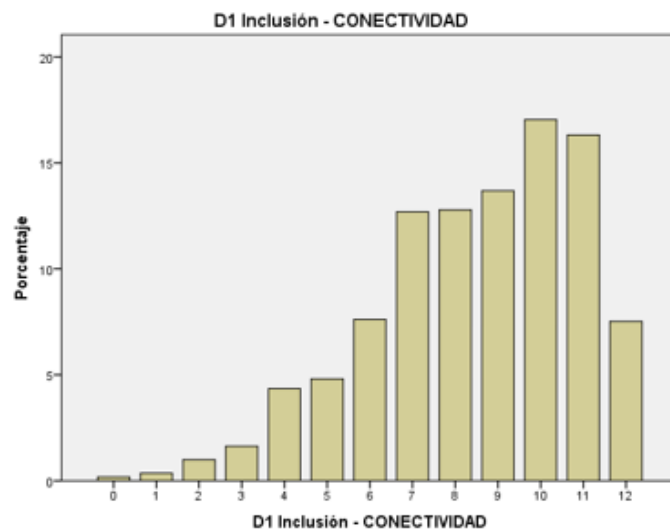
5.1.3 Resumen de Validez y Fiabilidad del instrumento.

Tabla 3. Validez y fiabilidad de instrumento

	FIABILIDAD (alfa)	VALIDEZ (saturaciones medias de los datos, de las r)
I.CONECTIVIDAD	,709	.723
I.CONFIANZA	,660	.702
I.CONTENIDOS	,788	.742
TOTAL	,836	.585

5.1.4 Grado de Iconectividad de las profesoras del Campo de Gibraltar.

Tabla 4. Estadísticos		
D1 Inclusión - CONECTIVIDAD		
N	Válido	1103
	Perdidos	31
Media	8,49	
Mediana	9,00	
Moda	10	
Desviación estándar	2,424	
Mínimo	0	
Máximo	12	

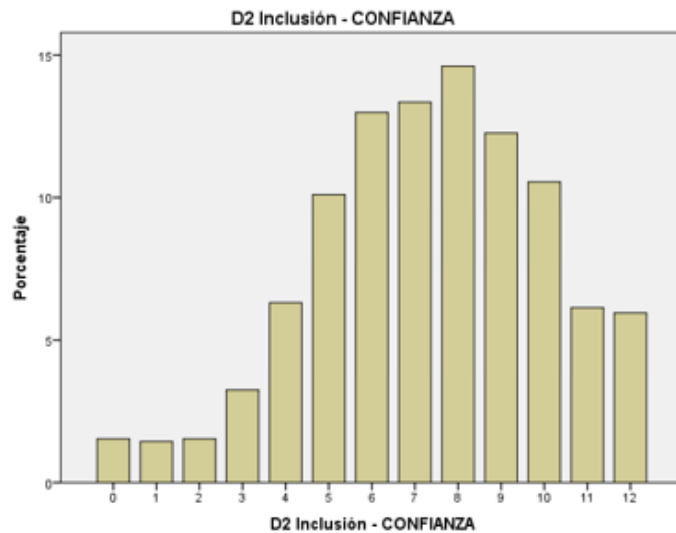


En cuanto a la media (8,49) podemos decir que están en un nivel de inmersión “avanzado”, como colectivo, pero individualmente hay una gran variación ya que como podemos observar en la gráfica por debajo del 8 que es el límite crítico para un profesor se

encuentra el 32,6% de las personas. Entonces este porcentaje de profesoras no llega al nivel. Incluso es de destacar que todavía el 0,2% de las personas no está conectada a internet, ni accede a ello.

5.1.5 Grado de Iconfianza de las profesoras del Campo de Gibraltar.

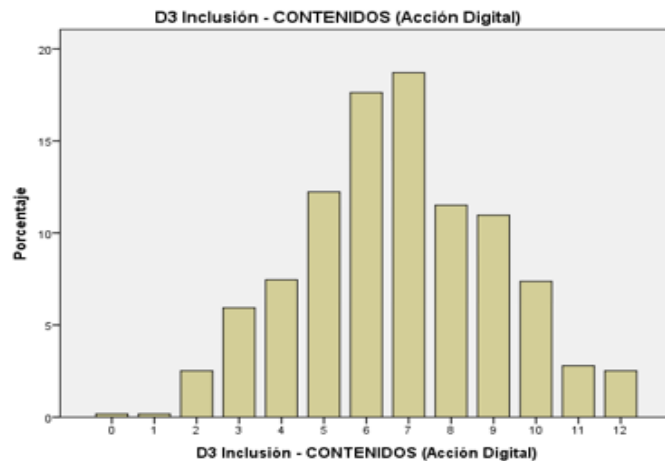
Tabla 5. Estadísticos		
D2 Inclusión - CONFIANZA		
N	Válido	1109
	Perdidos	25
Media		7,33
Mediana		7,00
Moda		8
Desviación estándar		2,689
Mínimo		0
Máximo		12



En cuanto a la media (8,49) podemos decir que están en un nivel de inmersión “avanzado”, como colectivo, pero individualmente hay una gran variación ya que como podemos observar en la gráfica por debajo del 8 que es el límite crítico para un profesor se encuentran la mitad de las profesoras a las que les hemos realizado el estudio (50,5%). Entonces este porcentaje de profesoras no confía en poseer las habilidades para navegar por internet de forma segura.

5.1.6 Grado de Icontenidos de las profesoras del Campo de Gibraltar.

Tabla 6. Estadísticos		
D3 Inclusión - CONTENIDOS (Acción Digital)		
N	Válido	1112
	Perdidos	22
Media		6,76
Mediana		7,00
Moda		7
Desviación estándar		2,304
Mínimo		0
Máximo		12



En el caso de la creación de contenidos, de la media (6,76) podemos decir que están en un nivel de inmersión “medio”, como colectivo, incluso individualmente podemos observar en la gráfica que por debajo del 8 que es el límite crítico para un profesor se encuentran más de la mitad de las profesoras a las que les hemos realizado el estudio (64,8%). Esto quiere decir, que el 64,8% no publica nada en internet, no crea contenido.

5.2 Estudio descriptivo sobre la Calidad Relacional Percibida.

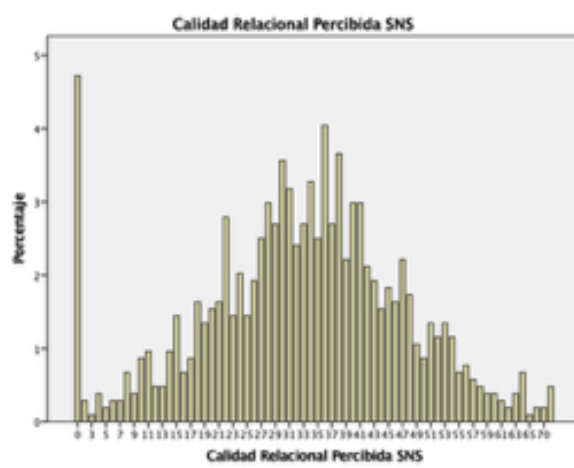
Comenzamos viendo el estado de la calidad relacional general. Nuestro instrumento de medida está conformado por 18 ítems cuya puntuación está comprendida entre 0 y 4; siendo 0 la puntuación mínima que puede obtenerse y 72 la máxima.

Como podemos comprobar, la puntuación media obtenida es de 32'65, que nos permite afirmar que las profesoras suspenden en materia de calidad relacional percibida, si fijamos el aprobado en 36 puntos.

Tabla 7. Estadísticos		
Calidad Relacional Percibida SNS		
N	Válido	1038
	Perdidos	96
Media		32,65
Mediana		34,00
Moda		0
Desviación estándar		14,619
Mínimo		0
Máximo		72



En cuanto a la dispersión de estos datos, nos encontramos un 6'94% de profesoras con alta calidad relacional, un 37'38% con una calidad relacional media y un 55'68% con baja calidad relacional.



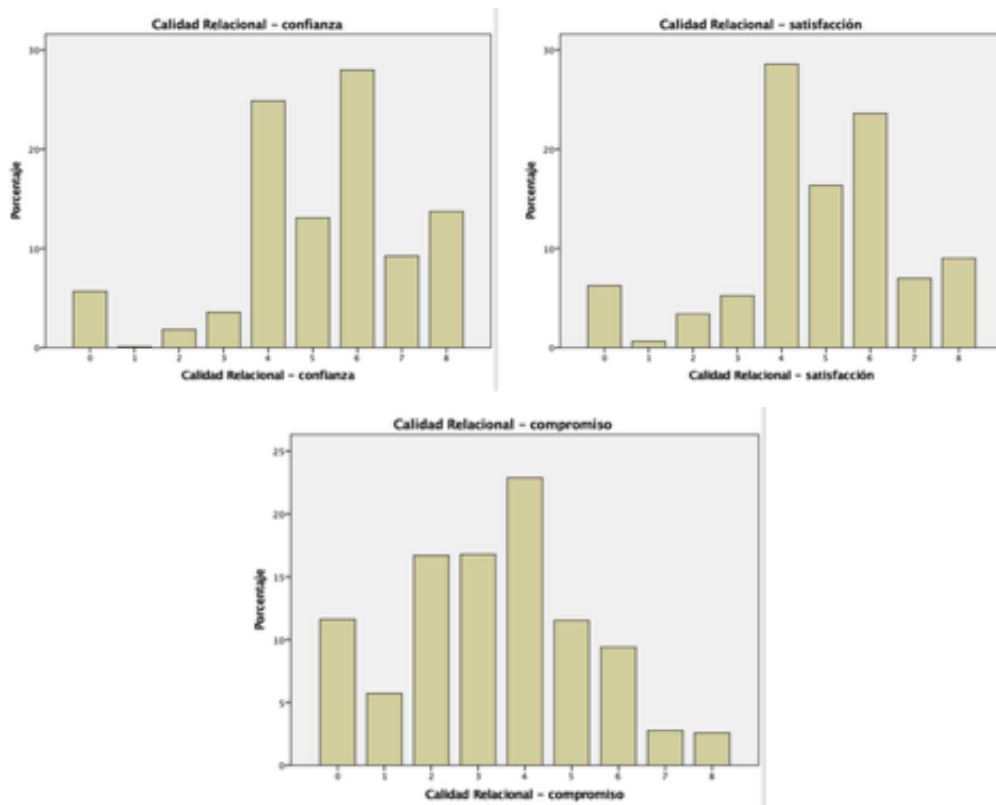
Debemos restar un 4'7% al grupo de profesoras con baja calidad relacional percibida, siendo este porcentaje el que representa a los 49 sujetos que obtuvieron 0 puntos en nuestro instrumento. Son profesoras que no utilizan redes sociales y, por tanto, no tienen calidad relacional. Aproximadamente un 50% de las profesoras encuestadas presenta una calidad relacional percibida en redes baja.

Procedemos a analizar la calidad relacional truncada, que comprende los resultados de cada una de las variables que conforman nuestro instrumento.

Comenzamos por la intrapsicológica, que se divide en tres dimensiones: confianza, satisfacción y compromiso. Está compuesta por dos ítems cada una, y tienen una puntuación de 0 a 8. Consideramos una puntuación de baja calidad de 0 a 3, media calidad de 4 a 5 y una puntuación alta calidad de 6 a 8.

Las puntuaciones medias obtenidas en estas tres dimensiones son 5'21 para confianza, 4'82 para satisfacción y 3'35 para compromiso. Esta última dimensión es la que presenta unos niveles de calidad bajos, situándose las otras dos en puntuaciones de media calidad. Podemos comprobar la dispersión de las puntuaciones por porcentaje en las tres gráficas.

Como podemos comprobar, la dispersión de las puntuaciones es mayor en el caso de Confianza y Satisfacción. Las puntuaciones extremas en estas dimensiones se localizan en la zona de alta calidad relacional.



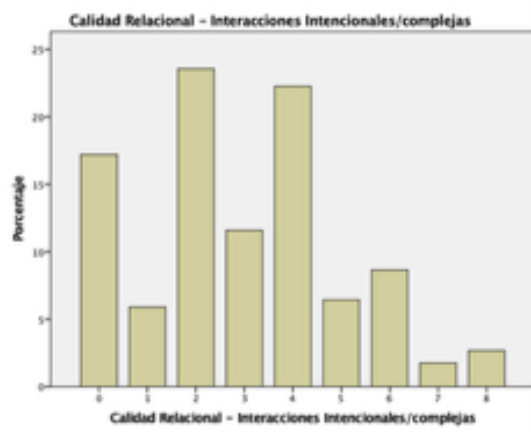
Compromiso se comporta de una forma distinta. Las puntuaciones se distribuyen de una manera más uniforme, y existe un porcentaje mayor de sujetos con baja calidad en esta materia.

Entramos en la variable interpsicológica, que se compone de las dimensiones: interacciones complejas, afecto, e interacciones espontáneas. Las dos primeras, con dos items cada una, puntúan de 0 a 8. Interacciones espontáneas consta de tres items, y puntúa de 0 a 12.

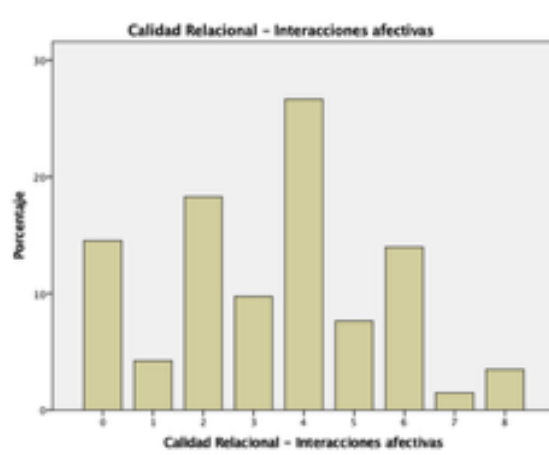
Las puntuaciones medias obtenidas en estas tres dimensiones son 2'94 para interacciones complejas, 3'37 para interacciones afectivas y 5'37 para interacciones espontáneas. Son puntuaciones de baja calidad para las tres variables.

En la dispersión de los datos de interacciones complejas, comprobamos que casi un 20% de las encuestadas sacó 0 puntos. Otro 20% en 2 puntos y otro 20% en 4 puntos. Al ser

puntuaciones pares, es probable que se haya respondido con la misma puntuación a ambos ítems. 0, 1 o 2 puntos en cada uno.



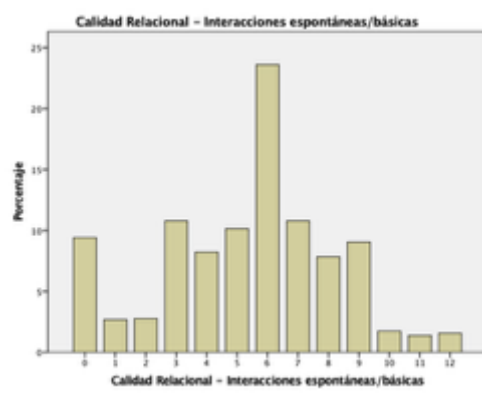
Algo similar sucede en materia de Afecto. La relación entre los ítems es fuerte y arroja puntuaciones similares. Cerca del 30% para 4 puntos, y un 15% y 20% para puntuaciones de baja calidad 0 y 2 respectivamente. Responsables de la baja puntuación obtenida en esta dimensión.



En las interacciones espontáneas, llama la atención que un 25% de las profesoras saca una puntuación de 6, justo la mitad, puesto que esta dimensión puntúa de 0 a 12.

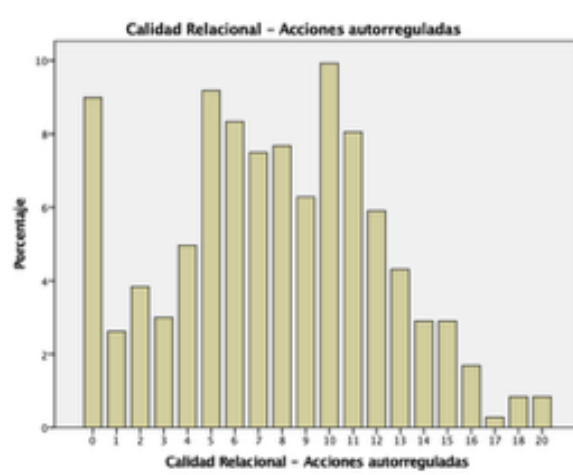
Si bien las puntuaciones entre 3, 4, 5, 7, 8, 9 (valores medios) giran en torno al 10%.

La puntuación media para esta dimensión baja a causa del 10% de profesoras que respondió con 0 puntos.



La última variable, autorregulación, consta de 5 ítems que puntúan de 0 a 4, y presenta como puntuación máxima 20 puntos. La media es de 7'68. Representa la puntuación media más baja de nuestro estudio. La calidad relacional es baja en materia de autorregulación.

En cuanto a la dispersión, volvemos a encontrarnos porcentajes elevados en puntuaciones que representan múltiplos del número de ítems: 0, 5 y 10. Hay un amplio porcentaje de respuestas en los índices bajo y medio-bajo. En este caso alarma que el porcentaje de encuestados que responde con 0 puntos es bastante parejo al porcentaje de los que obtienen una puntuación de 10.



En resumen, y volviendo a las puntuaciones generales, podemos distinguir entre tres grupos de profesoras, en función al nivel de calidad relacional percibida, que requieren horizontes formativos diferentes. Como apuntamos anteriormente, la formación debe enfocarse en la dimensión interpsicológica.

Un primer grupo, al que denominaremos grupo primario, que presenta una baja calidad relacional. Está conformado por más de la mitad (55'68%) de las encuestadas, que necesitan formación que haga ver a las profesoras el potencial de la herramienta que están perdiendo, y asegurar una frecuencia de uso progresiva de lo cotidiano a lo profesional. Un primer contacto no satisfactorio con un ente de naturaleza tan abstracta puede explicar esas carencias en el uso. Debemos hacer ver las redes sociales como un entorno accesible, sencillo en cuanto a uso, familiar y buscar la comodidad de los sujetos con un autoaprendizaje tutelado, de dificultad progresiva y adaptada a cada perfil. Fomentar la interacción y crear sentimiento de grupo puede ser vital en ese sentido.

Nuestro segundo grupo, al que llamaremos, básico, incluye al 37'38 de las encuestadas, y comprende a nuestro modo de ver el mayor potencial de mejora. Los grupos medios suelen ser los grandes olvidados en los procesos formativos. En este grupo se encuentran las profesoras que, o bien utilizan las redes frecuentemente y no las aprovechan o bien aprovechan muy bien el poco uso que hace de las mismas. La formación debe ir destinada a competencias profesionales básicas, debemos atender a las puntuaciones de interacciones complejas o interacciones espontáneas para establecer dos grupos de trabajo: un grupo que da un uso predominantemente cotidiano y otro que da un uso profesional y organizativo.

Finalmente, nos encontramos un 6'94% de profesoras que presentan una alta calidad relacional y conforman nuestro grupo avanzado. Es necesaria una formación más especializada y personal, para potenciar las habilidades existentes y buscar la excelencia.

5.2.1 Fiabilidad y Validez del constructo Calidad Relacional Percibida.

Vamos a comprobar si el instrumento utilizado para medir la calidad relacional online en las redes sociales por las profesoras de Algeciras es válido y fiable. Para ello, realizaremos un análisis de escalamiento óptimo y mediante los resultados comprobaremos si es válido y fiable este instrumento. Además, realizaremos también un análisis factorial clásico para comprobar si existe correlación entre las subdimensiones estructurales del instrumento.

Tabla 8. Resumen del modelo		
Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada para
		Total (autovalor)
1	,939	8,863
Total	,939	8,863

En la tabla 8 nos encontramos con el resumen del modelo conseguido mediante el análisis de escalamiento óptimo, mediante la Alfa de Cronbach podemos comprobar si esta medida es más o menos fiable, estableciendo la tradición científica que el Alfa de Cronbach debe al menos igualar o superar el valor .500. En este caso lo supera por una gran cantidad (0.939) por lo que podemos afirmar la fiabilidad del instrumento.

Tabla 9. Saturaciones en componente.	
	Dimensión 1

Las personas de mi red social de Internet son sinceras y auténticas conmigo	,583
Las personas de mi red social de Internet no harían nada que me perjudicara	,518
He acertado al hacerme miembro de mi red social	,737
Relacionarme con las personas de mi red social de Internet es satisfactorio y beneficioso para mí	,771
Siento mi red social como algo propio, sintiéndome protagonista de ella	,762
Suelo mantener relaciones muy significativas o importantes para mí con las personas de mi red	,766
La red social me sirve para organizar mis relaciones y actividad personal	,739
La red social me permite conocer mejor mi comunidad social y planificar mis actividades en ella	,734
Recibo el apoyo afectivo que necesito de las personas de mi red social para animarme	,764
Me motiva especialmente dar apoyo afectivo y recibirlo de las personas de mi red social	,772
Las redes sociales me sirven para consultar y recibir respuestas sobre mis dudas	,665
Siento que mis ideas y propuestas son respaldadas por las personas de mi red social	,791
Siento que las personas de mi red social se mantienen atentas a mis propuestas	,795
Actúo de forma creativa y autónoma en mi red social	,724
Suelo seleccionar y compartir contenidos de otras personas de mi red para ayudar a distribuirlos	,628
Suelo crear mis propios contenidos y/o seleccionar novedosos contenidos para mi red social	,567
La red social capta toda mi atención cuando me conecto a ella	,574
Intento animar la red con nuevos comentarios, fotografías, enlaces, etc.	,644

En la tabla 9 nos encontramos con las saturaciones de los componentes del instrumento, en este caso mediante la tabla podemos comprobar si las variables (indicadores/ítems) son válidas y pueden usarse en el instrumento. Para ello debemos fijarnos en la columna de las dimensiones, cuya cifra para poder ser una variable válida debe superar los .300 (habida cuenta de que es un coeficiente de correlación - r de Pearson). En este caso, todas las variables del instrumento son válidas porque superan el .300, por lo que podemos afirmar que las variables de este instrumento son válidas y no hace falta desechar ninguna.

Una vez hemos confirmado nuestras hipótesis de validez y fiabilidad de la medida, nos proponemos la realización de un objetivo complementario, que no es otro que la demostración de la indiscutible unidimensionalidad de la medida tomada con este instrumento, lo que se hace aplicando un Análisis Factorial (PCA-Sin rotación) que resulta en un solo factor de segundo orden que se asocia bien con cada una de las subdimensiones de la calidad relacional.

Tabla 10. Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.894
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	5816,646
	gl	21
	Sig.	,000

En la tabla 10 podemos observar que la medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo es de .894, lo cual nos indica que estamos ante una medida óptima de adecuación, ya que, el límite suele establecerse en .500, además rechazamos la esfericidad con la prueba

Barlett debido a que el nivel de significación es $\leq a .05$, por lo que confirmamos que sí existe relación entre los datos que hemos analizado. Procede pues calcular el factor o factores; lo que se presenta a continuación.

Tabla 11. Varianza total explicada						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,875	69,639	69,639	4,875	69,639	69,639
2	,820	11,712	81,350			
3	,365	5,215	86,565			
4	,305	4,359	90,925			
5	,264	3,777	94,702			
6	,198	2,830	97,531			
7	,173	2,469	100,000			
Método de extracción: análisis de componentes principales.						

En la tabla 11 observamos la varianza total explicada, la cual nos afirma que existe solo un factor en este análisis que explica el 69,6% de la varianza y por tanto estas subdimensiones están bien relacionadas y tienen sentido como copartícipes de la estructura del instrumento.

Tabla 12. Matriz de componente^a	
	Componente
	1
Calidad Relacional - compromiso	,893
Calidad Relacional - Interacciones espontáneas/básicas	,886
Calidad Relacional - Interacciones afectivas	,861
Calidad Relacional - Interacciones Intencionales/complejas	,842
Calidad Relacional - satisfacción	,841
Calidad Relacional - Acciones autorreguladas	,839
Calidad Relacional - confianza	,655
Método de extracción: análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos.	

En la tabla 12 observamos la matriz de saturación de los componentes del análisis factorial, en este caso mediante la tabla podemos comprobar si las variables (subdimensiones) son válidas y pueden usarse en el instrumento. Para ello debemos fijarnos en la columna de las dimensiones, cuya cifra para poder ser una variable válida debe superar los .300 (habida cuenta de que es un coeficiente de correlación - r de Pearson). En este caso, todas las variables del instrumento son válidas porque superan el .300, por lo que podemos afirmar que las variables de este instrumento son válidas en tanto que constituyen partes de una misma medida y que no hace falta desechar ninguna de las subdimensiones teorizadas.

A modo resumen, podemos decir afirmar con total seguridad que los tres objetivos propuestos por esta investigación se han cumplido satisfactoriamente. En primer lugar, hemos demostrado la validez del instrumento utilizado para medir la calidad relacional online de las

redes sociales por las profesoras del Campo de Gibraltar, gracias al análisis de escalamiento óptimo, el cual, también nos ha ofrecido los datos suficientes para calcular la fiabilidad de este instrumento que, en este caso, la fiabilidad es bastante alta.

Para terminar y profundizar más en la información que nos puede dar este instrumento aplicado sobre la muestra en concreto con la que estamos trabajando, hemos podido comprobar la unidimensionalidad de la medida tomada, a través de la demostración de la consistencia de las relaciones entre las subdimensiones de la calidad relacional en las redes sociales, con esto queremos confirmar que, además de ser fiable y válido, este instrumento está construido de tal forma que todas sus subdimensiones están bien relacionadas entre sí y que ninguna de ellas es desechable, como puede ocurrir en otros instrumentos.

6. CONCLUSIONES

Los resultados del estudio nos permiten extraer algunas conclusiones generales que sugieren vías de intervención para mejorar el grado de inmersión digital y calidad relacional.

En primer lugar, el estudio de la Inmersión Digital de las profesoras del campo de Gibraltar, nos aporta la posibilidad de conocer la situación real con respecto al aprovechamiento, uso e integración de las redes sociales en la vida de estas personas.

La escala muestra un coeficiente notable de fiabilidad de la medida (Alfa de Cronbach = 0,836) así como índices de validez de constructo óptimos al presentar una saturación media de los ítems en el componente principal de .585. El estudio de la fiabilidad obtiene buenos indicadores (Alfa de Cronbach = 0,836), mostrando la consistencia del constructo. Igualmente, el CATPCA (análisis de componentes principales para datos categóricos – escalamiento óptimo para datos ordinales-) arroja una alta saturación de todos los ítems para el componente principal del constructo.

El grado de integración de las redes sociales es medido a través de un instrumento tridimensional que coincide con los tres momentos de desarrollo de la brecha digital. De esta forma, el nivel 1 supone la posibilidad de acceso a las redes sociales, el nivel 2 se basa en la capacidad de uso y participación en estas redes sociales, y el nivel 3 implica la capacidad de uso creativo o nuevo centrado en los intereses y necesidades de cada persona. En este sentido, podemos decir que en el primer nivel se muestran cada vez menos necesidades, es decir, el acceso a Internet y el uso de la misma a través de las distintas tecnologías (ordenadores, móviles, tablets, etc.) es algo que se encuentra bastante generalizado, ya que la integración y uso de las redes sociales hoy en día, se encuentra extendido en todos los entornos que rodean a las personas. Aunque es importante destacar lo que dice Rogers, Colás, Pantoja, Orellana, Muñoz y Espiñeira (como se citó en Rebollo et al., 2013) que aún existen profesoras que no

tienen acceso a las redes, bien por falta de recursos o bien por desconfianza o ignorancia hacia los beneficios que podría aportar. Por esto, una formación específica sería fundamental para acceder al tercer nivel de inmersión (creación de contenidos), junto con la importancia de la experiencia (Rebollo et al., 2013).

En cuanto al nivel 2 referido a la capacidad y confianza en habilidades para el uso de las redes sociales, podemos decir que este estudio nos indica que, aunque como colectivo tiene un buen nivel en cuanto a habilidades se refiere, individualmente, un poco más de la mitad de la muestra no poseen suficientes habilidades para un buen uso de redes sociales.

En un tercer nivel encontramos la participación digital que presentan las mujeres que forman parte del estudio. Según los datos que se obtienen, estas mujeres presentan cierta resistencia a publicar información elaborada por ellas mismas para Internet sobre temas interesantes de su comunidad o para los centros educativos en los que trabajan. Podemos decir que la mayoría no alcanza el nivel de inmersión máximo, es decir, no se realiza un uso creativo.

Finalmente, es interesante señalar que el presente estudio demuestra que el nivel de educación formal no parece estar incidiendo en el nivel de Inmersión Digital, ya que las redes sociales en la actualidad, son un instrumento de ocio al alcance de casi todas las mujeres, frente a otros usos más profesionales que se hacen de otras tecnologías (Rebollo et al., 2013).

Por otro lado, y tras comprobar el estado de la Calidad Relacional percibida por las profesoras del campo de Gibraltar podemos decir que este es bastante mejorable. Con una puntuación media de 33 sobre 72, podemos hablar de un suspenso general.

En cuanto a la dimensión interpsicológica, nos llama la atención la baja puntuación de las interacciones espontáneas y de afecto, que responden al uso más cotidiano y extendido de las redes sociales. Entendemos que esta baja puntuación indica que se ha tenido un acceso

tardío a las redes sociales, y todavía no existe un uso regular de las mismas por parte de las profesoras.

Una baja calidad relacional interpsicológica acentúa una baja calidad relacional intrapsicológica. Destacamos la baja puntuación obtenida en Compromiso, que nos hace ver que las profesoras del campo de Gibraltar no entienden las redes sociales como un instrumento de relación social, y no otorga peso a esta herramienta a nivel personal y profesional.

Las puntuaciones de autorregulación denotan un bajo aporte e interacción en redes en cuanto a la generación de información, y formas de uso creativas y productivas.

Estos resultados nos permiten intuir que, aunque la brecha digital de género va cediendo, y que el 95% de las encuestadas usan redes sociales, estas lo hacen poco, siendo una herramienta poco relevante para relacionarse a nivel social, y poco aprovechada en su potencial a nivel profesional.

En cuanto a fiabilidad y validez del constructo Calidad Relacional Percibida, podemos afirmar con total seguridad que los tres objetivos propuestos por esta investigación se han cumplido satisfactoriamente. En primer lugar, hemos demostrado la validez del instrumento utilizado para medir la calidad relacional online de las redes sociales por las profesoras del Campo de Gibraltar, gracias al análisis de escalamiento óptimo, el cual, también nos ha ofrecido los datos suficientes para calcular la fiabilidad de este instrumento que, en este caso, la fiabilidad es bastante alta.

Para terminar y profundizar más en la información que nos puede dar este instrumento aplicado sobre la muestra en concreto con la que estamos trabajando, hemos podido comprobar la unidimensionalidad de la medida tomada, a través de la demostración de la consistencia de las relaciones entre las subdimensiones de la calidad relacional en las redes sociales, con esto queremos confirmar que, además de ser fiable y válido, este instrumento

está construido de tal forma que todas sus subdimensiones están bien relacionadas entre sí y que ninguna de ellas es desechable, como puede ocurrir en otros instrumentos.

El porcentaje de profesoras que no usan internet o redes sociales es anecdótico. Podemos concluir que buena parte de la brecha digital ha desaparecido en materia de acceso, pero queda mucho trabajo por hacer en calidad de uso y aprovechamiento de todo el potencial que estas dos herramientas ofrecen a nivel profesional (realimentado por un uso cotidiano). Es necesaria una formación en TIC's que abarque un campo didáctico y motivacional en el caso de las profesoras con un nivel bajo de inmersión y calidad relacional, una formación estandarizada en competencias generales para aquellas profesoras con conocimientos básicos, y una formación más especializada para aquellas profesoras que presenten niveles de inmersión y calidad relacional altos, para potenciar aún más esa fortaleza.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Aires, L.; Dias, P.; Azevedo, J.; Rebollo, M.A.; García-Pérez, R. (2014). Education, Digital Inclusion and Sustainable Online Communities, CAEIRO, S., LEAL FILHO, W., AZEITEIRO, U.M., (Eds.) *E-learning and sustainability*, NY: Peter Lang Publishers.
- Alonso Martínez, D. (2017). Inmersión, Interfaz y Objetos Liminares, en CIC. Cuadernos de Información y Comunicación, n. 22, 127-156. doi: 10.1353/lan.2006.0184.
- Barragán., & Ruiz, E. (Septiembre de 2013). Investigación e Innovación Educativa al Servicio de Instituciones y Comunidades Globales, Plurales y Diversa. En M^a. Cardona (Presidencia), *Grado de inmersión digital de las mujeres en el entorno rural: el manejo y dominio de las redes sociales*. Comunicación llevada a cabo en el XVI Congreso Nacional / II Internacional Modelos de Investigación Educativa de la Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica (AIDIPE), Alicante.
- Crosby L.A.; Evans K.R. y Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing*, 54(3), 68-81.
- Fernández, J.C., Fernández, M.C. y Cebreiro, B. (2016) *Desarrollo de un cuestionario de competencias en tic para profesores de distintos niveles educativos*. Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación, n. 48, p. 135-148.
- García-Pérez, R. (2001). Análisis del discurso educativo desde la perspectiva dialógica. En R. García-Pérez (Ed.). *Mediación sociocultural en la resolución de problemas* (Vol. I). pp. 137-165. Sevilla: IETE. Recuperado en: http://fondosdigitales.us.es/media/thesis/284/284_5105_10.pdf
- García Pérez, R., Jiménez Cortés, R. y Rodríguez Díaz, R. (2013). *Calidad relacional de las mujeres rurales en las redes sociales on line: validación del constructo con PLS (Partial Least Squares)*. En Investigación e Innovación Educativa al Servicio de Instituciones y Comunidades Globales, Plurales y Diversas. XVI Congreso Nacional / II Internacional Modelos de Investigación Educativa (1443-1452), Alicante, España: Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica (AIDIPE): Universidad de Alicante.

Jiménez-Cortés, Rocío; Rebollo-Catalán, M^a Ángeles; García-Pérez, Rafael & Buzón-García, Olga (2015). Motivos de uso de las redes sociales virtuales: Análisis de perfiles de mujeres rurales RELIEVE, 21 (1). DOI: 10.7203/relieve.21.1.5153.

Morgan, R., y Hunt, S. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing, vol. 58 n. 3, p. 20-38.

Oliver, R.L. (1999). *Whence consumer loyalty?* Journal of Marketing, 63 (número especial), p. 33-44.

Rebollo Catalán, M^a. A., García Pérez, R., Barragán Sánchez, R., Buzón García, O. y Vega Caro, L. (2008). *Las emociones en el aprendizaje online*. RELIEVE, v. 14, n. 1, p. 1-23.

Rebollo, M. y García-Pérez, R., (2013). Apuntes Metodológicos. En M. Rebollo, R. García-Pérez, y M. Sánchez. (Coords.), *La inclusión digital de las mujeres en las redes sociales online: Un estudio en mujeres de zonas rurales de Sevilla*. Pp. 31-42. Sevilla: Diputación de Sevilla, Área de Cohesión Social e Igualdad.

Sánchez Franco, M.J., Martín-Velicia, F.A. y Rondán, F.J. (2010). *Estética y calidad de relación. Una aplicación en los servicios de música online entre jóvenes europeos*. Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, 14 (1), Pp. 25-56.