



**Escuela de Graduados en Educación**

**Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey**

**Competencias comunicativas de los jóvenes de grado décimo en Facebook**

Tesis que para obtener el grado de:

**Maestría en Educación**

Presenta:

**María Isabel Gómez Gómez**

Registro CVU 579301

Asesor tutor:

**M.E.E. Briseida Modesto Ramírez**

Asesor titular:

**Dr. Manuel Humberto Ayala Palomino**

**Bogotá. D. C, Colombia**

**Noviembre 2013**

## **Dedicatoria**

A Dios por ser mi guía, darme la sabiduría y ser mi compañero permanente en este proceso.

A mi familia por el apoyo incondicional durante todo el proceso de formación y a mis amigos por la paciencia y comprensión frente al tiempo que no pude estar ahí para compartir.

## **Agradecimientos**

Agradezco a la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey y a la Corporación Universitaria Minuto de Dios representadas en el cuerpo docente, por la formación brindada durante todo el proceso de la maestría, por los aprendizajes y los espacios de encuentro con compañeros que ayudaron a enriquecer mis saberes.

De forma especial agradezco a los maestros Briseida Modesto y Manuel Humberto Ayala, por su orientación y aportes en el desarrollo de la presente investigación.

# **Competencias comunicativas de los jóvenes de grado décimo en**

## **Facebook**

### **Resumen**

El presente estudio tuvo como objeto describir las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, a fin de obtener información para diseñar estrategias encaminadas a desarrollar habilidades de comunicación en el escenario escrito, para ello se siguió la investigación cualitativa y el diseño fenomenológico desde la aplicación de una entrevista semiestructurada y la observación de la interacción de los jóvenes, en un grupo creado en la red social Facebook denominado Jóvenes y competencias comunicativas. Los resultados evidencian que los jóvenes establecen procesos comunicativos en el escenario virtual marcados por habilidades que dan cuenta del buen uso de la red social Facebook y del desarrollo de competencias que favorecen dicho proceso, a la vez que se evidenciaron aspectos sobre los cuales valdría la pena hacer una reflexión en torno a las herramientas que pueden emplearse en el aula de clase, encaminadas a repensar los estilos particulares de interacción que van en detrimento de las habilidades para la comunicación escrita.

## Índice

|  |    |
|--|----|
| <b>1. Capítulo 1. Planteamiento del problema</b> .....                         | 8  |
| 1.1 Planteamiento del problema .....   | 8  |
| 1.2 Antecedentes del problema .....  | 11 |
| 1.3 Objetivo general .....   | 15 |
| 1.3.1 Objetivos específicos .....  | 15 |
| 1.4 Justificación .....  | 16 |
| 1.5 Limitaciones .....   | 19 |
| 1.6 Beneficios esperados .....   | 20 |
| 1.7 Delimitación .....   | 21 |
| <b>2. Capítulo 2. Marco teórico</b> .....                                      | 22 |
| 2.1 Aproximación al concepto de competencia .....                              | 22 |
| 2.1.1 Competencias comunicativas .....   | 28 |
| 2.1.2 Competencias comunicativas interpersonales .....                         | 35 |
| 2.2 Redes sociales .....   | 40 |
| 2.2.1 Contexto histórico de las redes sociales .....                           | 41 |
| 2.2.2 Tipos de redes sociales .....  | 43 |
| 2.2.3 Generalidades sobre la red social Facebook .....                         | 48 |
| 2.2.4 Uso de la red social Facebook por parte de la población de jóvenes ..... | 51 |
| 2.3 Comunicación en las redes sociales .....                                   | 56 |
| <b>3. Capítulo 3. Metodología</b> .....  | 64 |
| 3.1 Enfoque metodológico .....   | 64 |
| 3.2 Diseño Fenomenológico .....  | 65 |
| 3.3 Participantes .....  | 69 |
| 3.3.1 Selección de los participantes .....                                     | 69 |
| 3.3.2 Contextualización .....  | 69 |
| 3.4 Instrumentos .....   | 70 |
| 3.4.1 Entrevista .....   | 71 |
| 3.4.1.1 Prueba piloto .....  | 74 |
| 3.4.2 Observación .....  | 76 |
| 3.5 Procedimiento .....  | 78 |
| 3.5.1 Recolección de datos .....   | 78 |
| 3.5.2 Análisis de datos .....  | 81 |
| <b>4. Capítulo 4. Análisis y discusión de resultados</b> .....                 | 83 |
| 4.1 Resultados .....   | 83 |
| 4.1.1 Categorías de análisis .....   | 85 |
| 4.1.1.1 Contextualización .....  | 86 |
| 4.1.1.2 Empatía .....  | 90 |
| 4.1.1.3 Habilidades escritas .....   | 92 |

|           |         |   |            |
|-----------|---------|---|------------|
|           | 4.1.1.4 | Intimidad .....   | 94         |
|           | 4.1.1.5 | Competencias necesarias Vs. Competencias<br>percibidas .....  | 97         |
| 4.2       |         | Análisis de los datos .....   | 100        |
|           | 4.2.1   | Características de las competencias comunicativas<br>interpersonales empleadas por los estudiantes en la red<br>social Facebook ..... | 101        |
|           | 4.2.2   | Interacciones de los jóvenes desde el contenido emocional<br>empleado en la comunicación en la red social Facebook ...                | 103        |
|           | 4.2.3   | Estilos y patrones de comunicación empleados por los<br>jóvenes en la red social Facebook .....                                       | 105        |
|           | 4.2.4   | Proceso de análisis de datos .....  | 106        |
| 4.3       |         | Confiabilidad y validez .....   | 109        |
|           | 4.3.1   | Proceso de triangulación .....  | 109        |
| <b>5.</b> |         | <b>Capítulo 5. Conclusiones .....</b>   | <b>112</b> |
|           | 5.1     | Principales hallazgos .....   | 112        |
|           | 5.2     | Limitaciones del estudio .....  | 119        |
|           | 5.3     | Recomendaciones .....   | 119        |
|           |         | <b>Referencias .....</b>  | <b>122</b> |
|           |         | <b>Apéndices</b>  |            |
|           |         | Apéndice 1. Autorización de la institución educativa .....  | 126        |
|           |         | Apéndice 2. Formatos de consentimiento informado de la entrevista .....   | 127        |
|           |         | Apéndice 3. Formatos de consentimiento informado de la observación .....  | 129        |
|           |         | Apéndice 4. Transcripciones de entrevistas .....  | 131        |
|           |         | Apéndice 5. Proceso de observación .....  | 143        |
|           |         | <b>Currículum Vitae .....</b>   | <b>146</b> |

## Índice de figuras

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Figura 1.  | Concepto de competencia .....   | 28 |
| Figura 2.  | Competencias comunicativas .....  | 34 |
| Figura 3.  | Proceso comunicativo .....  | 35 |
| Figura 4.  | Grado de competencia en la comunicación interpersonal .....               | 38 |
| Figura 5.  | Competencias comunicativas interpersonales .....                          | 39 |
| Figura 6.  | Representación gráfica de una red social .....                            | 42 |
| Figura 7.  | Contexto histórico de las redes sociales .....                            | 43 |
| Figura 8.  | Usos de la Red social Facebook .....                                      | 50 |
| Figura 9.  | Efectos del uso de la red social Facebook, por parte de los jóvenes ..... | 56 |
| Figura 10. | Comunicación en las redes sociales .....                                  | 63 |
| Figura 11. | Categorías de análisis .....  | 86 |

## **Capítulo 1.**

### **Planteamiento del problema**

El presente capítulo reúne los aspectos más importantes en torno al problema de investigación sobre las competencias comunicativas empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, para ello se contextualiza la situación y la necesidad de su estudio, así como los beneficios que puede traer consigo; en esta medida se hace una presentación acerca de los antecedentes de la problemática, las razones que justifican su investigación y los objetivos que se pretenden alcanzar.

#### **1.1 Planteamiento del problema**

El uso de las herramientas tecnológicas que brinda la Web2.0 se ha ido incrementando en el contexto educativo en los últimos tiempos, generando con ello distintas posibilidades de interacción y espacios enriquecedores de aprendizaje que trascienden el lugar físico del aula de clase, favoreciendo el desarrollo de habilidades y competencias que permiten a los estudiantes estar a la vanguardia de un mundo globalizado.

Espacios como blogs, chats, wikis y redes sociales, entre otros, brindan la posibilidad de crear y acceder al conocimiento desde otras perspectivas, a la vez que favorecen la interacción y el desarrollo de distintas formas y estilos de comunicación, especialmente en lo que respecta a la población juvenil, quienes suelen ser los más motivados a la hora de acceder al mundo tecnológico.



El acceso a estas herramientas tecnológicas favorece el desarrollo de distintas competencias, definidas éstas como la capacidad adaptativa, cognitiva y conductual de un individuo, para responder a las demandas y exigencias del entorno que le rodea, lo que se traduce en un desempeño o conducta observable (Frade, 2008); de modo que los estudiantes hoy día deben desarrollar distintas competencias para enfrentar los avances que se dan en las diferentes áreas del conocimiento, entre estas las de tipo comunicativo.

Las competencias comunicativas implican la habilidad para interactuar de manera eficiente con otros individuos, haciendo un uso adecuado de las reglas gramaticales y lingüísticas, colocando en juego una serie de habilidades sociales como la asertividad, tanto en el lenguaje escrito como verbal.

Sin embargo, en la realidad de algunas instituciones educativas se hace evidente cierta dificultad en la interacción que se da desde redes sociales como Facebook, relacionadas con la expresión de emociones por parte de los jóvenes, dado que al comunicarse de forma sincrónica con sus pares, pero desde una computadora, tienden a emplear palabras que lastiman o lesionan la autoestima e integridad de la otra persona.

Es así como se encuentra en la comunicación de los jóvenes, el uso de emoticones que reemplazan las palabras que denotan una emoción, códigos creados a partir de los símbolos que ofrece el teclado del computador, o expresiones que atentan contra la integridad de sus compañeros, pero que se enuncian con mayor facilidad porque no deben ser testigos de los efectos que genera en el otro, y poco a poco van creando un sistema de signos comunicativos propio y particular del contexto en que se desenvuelven.

Estos aspectos tienden a afectar o deformar el concepto de competencia comunicativa y por ende los mismos objetivos de aprendizaje, dado que se alteran las relaciones interpersonales y las habilidades de los estudiantes respecto al saber, ser, saber hacer y saber vivir juntos, colocando en juego su relación con el mundo que le rodea.

Así mismo, exige del docente un papel distinto que debe trascender los espacios del aula de clase y vincular la realidad con su labor, para lograr que los estudiantes lleven los aprendizajes del aula, a las redes sociales, dando importancia no sólo al hecho de interactuar con otros sino también al cómo hacerlo.

Es así como la presente investigación, buscó conocer las competencias comunicativas interpersonales que emplean los estudiantes de grado décimo, de una institución educativa, en la red social Facebook y en esta medida aportar en la construcción de una propuesta de intervención tendiente a fortalecer o desarrollar en los jóvenes, competencias que favorezcan la comunicación interpersonal.

La investigación en esta área surge de la necesidad de preparar a los jóvenes para enfrentar exigencias profesionales y laborales cada vez más complejas y relacionadas con el desarrollo de competencias, entre ellas competencias comunicativas, haciendo un uso adecuado de las redes sociales, dado que en el país se ha dado un incremento en la utilización de dichas redes, especialmente Facebook, tal como lo reporta el Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones (s.f), según el cual Colombia ocupa el lugar número 14 a nivel mundial, con más de 15 millones de usuarios.

De manera que la presente investigación permitió conocer cómo los jóvenes emplean las competencias comunicativas interpersonales, en las redes sociales, logrando

una mejor comprensión de las acciones que se pueden tomar desde el aula de clase para conseguir que los estudiantes trasciendan los aprendizajes a su interacción virtual y mejoren las habilidades para relacionarse con otros.

De tal forma que el presente estudio se realizó bajo el supuesto de que los jóvenes evidencian determinadas competencias comunicativas en la interacción que se da en la red social Facebook, y que dichas interacciones pueden mostrar adecuadas competencias o aspectos por mejorar.

Es así como la pregunta que guió este estudio fue la siguiente: ¿Cuáles son las características de las interacciones de los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, en el marco de las competencias comunicativas interpersonales?

## **1.2 Antecedentes del problema**

La presente investigación buscó describir las interacciones de los estudiantes de grado décimo de una institución educativa, en la red social Facebook, desde el marco de las competencias comunicativas interpersonales.

La Institución Educativa se encuentra ubicada en el municipio de Buenavista Boyacá, ofrece educación a niños, niñas y jóvenes desde grado cero hasta grado once; los pilares del modelo pedagógico que orientan su accionar, contemplan el aprender a conocer, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a vivir juntos.

En esta medida la institución tiene como misión la formación integral de los estudiantes para que logren ser personas altamente calificadas y competentes intelectual y laboralmente, de modo que aporten en la solución de los problemas que surgen en el

contexto, para ello se emplean estrategias pedagógicas en el marco del aprendizaje significativo y la convivencia armónica.

En este sentido, la institución busca que sus estudiantes estén a la vanguardia de las exigencias del mundo actual, especialmente en el ámbito tecnológico, para ello se cuenta en la actualidad con un proceso de articulación desde grado décimo con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), el cual ofrece un programa técnico en sistemas vinculado al plan de estudios y desde el cual se busca el desarrollo de competencias relacionadas con la ofimática, redes sociales y mantenimiento de hardware, entre otras, que le permitirán luego al futuro egresado, desempeñarse como técnico en sistemas o como auxiliar de sistemas.

Es así como los estudiantes, tienen la posibilidad de explorar los distintos escenarios ofrecidos en Internet, entre ellos la Red Social Facebook, espacio de encuentro e interacción que le permite a los jóvenes hacer vida social desde otro escenario; no obstante en muchas ocasiones se hace uso inadecuado de esta herramienta, siendo común encontrar dificultades en la interacción con el grupo de pares, relacionadas con las habilidades que tienen los adolescentes para expresar sus ideas, pensamientos y emociones, lo cual los lleva en algunas ocasiones a dañar o lastimar a las personas a través de mensajes publicados en el muro de su perfil o en el espacio del chat.

En este escenario los docentes no son ajenos a esta realidad, dado que diariamente deben ingeniar estrategias para intentar acercarse a los jóvenes y hacer que los distintos contenidos temáticos sean agradables para ellos, a la vez que aporten en el desarrollo de habilidades para la adecuada interacción con las personas a su alrededor, razón por la cual algunos profesores emplean tácticas como las comunidades en Facebook o el uso

del chat, para determinadas discusiones sobre un tema en especial, espacios donde deben enfrentarse a la comprensión de los distintos códigos que emplean los estudiantes para interactuar entre sí y a la labor de ser mediador de los conflictos que puedan surgir derivados de una inadecuada comunicación.

Es así, como el tema ha venido cobrando importancia en distintos escenarios y ha sido objeto de debate y de diversas investigaciones, como la desarrollada por Berlanga y Martínez (2010), con el objeto de analizar las características del discurso y del lenguaje usado tanto por los usuarios de la red social Facebook, como el empleado en la interfaz de la plataforma, analizando si dicho lenguaje facilita o dificulta la comunicación entre los miembros de la red, para proponer un conjunto de indicaciones que ayuden a mejorar el discurso de esta aplicación.

Los resultados arrojados por la investigación indican que en el plano semántico el lenguaje de las redes sociales emplea términos que no son reales, lo cual se refleja en expresiones como “amistad”, o “compartir la vida”, los cuales pierden su significado real; así mismo, las autoras señalan que para hacer del lenguaje un proceso significativo es necesario recuperar el valor de la palabra frente a otras formas no verbales de comunicación.

La investigación realizada por Almansa, Fonseca y Castillo (2012) con el fin de analizar cómo los jóvenes usan la red social Facebook y qué experiencia obtienen de este uso, hace un estudio comparativo de la población de jóvenes de Colombia y España desde una metodología mixta, encontrando que se hace necesaria una alfabetización mediática y digital para los jóvenes; así mismo, se hizo evidente que los adolescentes han generado una serie de nuevos códigos de escritura para su comunicación en la red

social Facebook, los cuales no toman en cuenta la gramática y las reglas ortográficas, sino que responden a otras necesidades como la rapidez para comunicarse y escribir, y de modo especial a las estéticas digitales, surgiendo así nuevas formas de escribir a partir de la combinación de signos del teclado, donde las letras hacen parte de imágenes que cobran un significado distinto al lingüístico.

Por su parte, la universidad Camilo José Cela realizó una investigación para identificar características sobre el uso y los efectos de las redes sociales en jóvenes Españoles, para ello aplicó una encuesta a 6798 jóvenes entre los 11 y 20 años de edad, los temas del estudio corresponden a los hábitos de uso de las redes sociales, el tipo de relaciones sociales que se establecen a través de ellas, las influencias que puedan tener en los adolescentes (mitos y realidades) y la percepción que tienen los jóvenes sobre estas.

Los resultados muestran que el 78% de los encuestados hace uso de las redes sociales, evidenciando un mayor uso en las mujeres; sobre el para qué de las redes sociales, el 80% de los encuestados afirma que la emplea para mantener el contacto con sus amigos y no se halló una relación directa entre mayor uso de redes sociales y fracaso escolar.

Así mismo, en la investigación realizada en Buenos Aires por Balardini, (2009), denominada Hacia un entendimiento de la interacción de los adolescentes con los dispositivos de la Web 2.0, el caso de Facebook, se encontró que para los adolescentes es de gran importancia tener amigos en las redes sociales, pues el 52.2% de la muestra total, tiene entre 50 y 349 amigos y el 34.8% alcanza a contar con entre 350 y 799

amigos, siendo las mujeres las que más amigos tienen, a la vez que son las que poseen mayor actividad en las redes sociales.

Respecto al uso del lenguaje, se evidenciaron las abreviaciones y la modificación de la ortografía, así como el uso de emoticones y la exageración en las expresiones como muchos signos de exclamación o interrogación. También se encontró una considerable exposición de las actividades, imágenes y conversaciones privadas entre novios o amigos, las cuales se pueden hallar en el muro, en comentarios de las fotos o en intervenciones en los grupos, trascendiendo la esfera de lo privado a lo público.

En este panorama, la presente investigación brinda la posibilidad de acercamiento a los adolescentes desde sus nuevas formas de comunicación en la red social Facebook, a la vez que puede permitir el desarrollo de estrategias que lleven a la reflexión sobre dichas formas y estilos de interacción.

### **1.3 Objetivo general**

Describir las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, a fin de obtener información que permita diseñar estrategias encaminadas a desarrollar habilidades de comunicación en el escenario escrito.

#### **1.3.1 Objetivos específicos.**

Establecer las características sociodemográficas de los estudiantes de grado décimo.

Identificar las características de las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes en la red social Facebook, a través de una entrevista semiestructurada.

Crear un grupo de discusión en la red social Facebook, que permita describir las distintas interacciones de los jóvenes desde el contenido emocional empleado en la comunicación en este espacio.

Determinar los estilos y patrones de comunicación propios de los jóvenes en la red social Facebook.

Formular estrategias para el uso adecuado de las competencias comunicativas en las redes sociales.

#### **1.4 Justificación**

La presente investigación pretendió indagar acerca de las competencias comunicativas empleadas por los estudiantes en la red social Facebook, dada la gran acogida que esta herramienta ha ido teniendo, especialmente en los jóvenes, a fin de identificar las nuevas formas y estilos de interacción.

Conocer estas formas de interacción es de utilidad para los estudiantes objeto de investigación, dado que les brinda la posibilidad de reflexionar acerca de la manera en que se comunican con su grupo de pares desde el escenario virtual, reconociendo las posibles falencias que puedan tener para expresar sus emociones y transmitir sus ideas, puntos de vista y opiniones sobre determinado tema y la forma en que estas afectan a quienes van dirigidas, asumiendo una mayor conciencia de la asertividad que requiere todo proceso comunicativo para ser efectivo.



Aspecto que a su vez contribuye en el establecimiento de relaciones interpersonales desde el espacio virtual, en un marco de respeto y tolerancia frente a la forma de ser, sentir y pensar de cada persona, al generar una mayor conciencia hacia el control emocional, lo cual fortalece el desarrollo de la capacidad de aprender a vivir juntos, aprender a vivir con los demás, de la que habla Delors (1996).

Así mismo, y a partir de dicha reflexión los jóvenes pueden desarrollar acciones tendientes a mejorar el uso del lenguaje, no sólo en las redes sociales sino también desde el aula de clase y los distintos escenarios en que se desenvuelven, al reconocer la importancia del uso adecuado de habilidades como la asertividad, en sus relaciones interpersonales.

A la vez que tienen la posibilidad de analizar la forma en que expresan sus emociones, ideas y pensamientos y sobre la manera en que les gustaría que su grupo de pares, exprese sus emociones, sin necesidad de emplear la agresividad o el lenguaje ofensivo, partiendo de la capacidad de ser empático con sus compañeros y de valorar y respetar las distintas formas de ser, pensar y sentir.

Cuando logra darse una comunicación adecuada desde el empleo de habilidades como la asertividad, empatía, capacidad de escucha, entre otras, dentro del aula de clase, se pueden favorecer a su vez los procesos de interacción y la forma en que los estudiantes se relacionan entre sí, lo cual puede trascender al escenario virtual para mejorar la manera en que se acercan unos a otros.

Dentro de los beneficios de la comunicación efectiva se encuentran entonces, la creación de un ambiente agradable y de confianza, relaciones interpersonales en el marco del respeto y la tolerancia, trato cordial y amable entre compañeros, valoración y

aprecio por los demás, entre otros, aspectos que favorecen a su vez condiciones internas de los individuos, como su estima y valoración personal.

Lo anterior permite responder a los objetivos de la educación trazados por la institución educativa, en los que se propende por la formación integral de los estudiantes, lo cual implica el desarrollo de competencias y habilidades para la vida que los prepare para adaptarse y responder de forma adecuada a las exigencias del mundo actual, vinculado cada vez más al desarrollo tecnológico.

Aportando así a la institución educativa, un marco de referencia sobre cómo los estudiantes interaccionan entre sí y sobre la importancia que le otorgan a los procesos comunicativos con su grupo de pares, para generar estrategias desde el aula de clases, tendientes a desarrollar y favorecer habilidades relacionadas con el uso adecuado de la comunicación en las redes sociales.

De manera que se aporta así, a las exigencias de la educación actual en la que se deben diseñar procesos holísticos que involucren no sólo conocimientos sino también habilidades de pensamiento, actitudes, destrezas, valores, nuevas formas de relación, etc. (Frade, 2008), lo que implica trascender del aula de clase para conocer los distintos escenarios en que se desenvuelven los estudiantes y la forma en que se influyen uno a otro.

Esto implica que la educación debe procurar por el desarrollo de competencias de diversa índole, desde las competencias generales relacionadas con el saber, saber hacer, saber ser, saber aprender, hasta las competencias específicas en el área comunicativa, que le permitirán al futuro egresado, desempeñarse de forma adecuada en el contexto en

que se desenvuelve, adaptándose a los cambios y respondiendo con creatividad a las distintas problemáticas que deba enfrentar.

Del mismo modo, tomar en cuenta las redes sociales, especialmente Facebook, da la posibilidad de acercamiento a un escenario de gran interés para los jóvenes que puede ser utilizado con fines educativos y formativos por los docentes, enriqueciendo la práctica de su labor diaria y generando ambientes de aprendizaje más agradables y atractivos para los jóvenes.

Finalmente, el presente estudio sirve de punto de partida para futuras investigaciones sobre el uso de las redes sociales y las competencias comunicativas, que contribuyan a enriquecer las teorías existentes y a tener un marco de referencia más completo, respecto a los espacios de interés para los jóvenes y a las distintas formas de interacción que emplean para desenvolverse en ellos.

### **1.5 Limitaciones**

La realización del presente estudio se vio limitada en cierto modo por factores como:

- Presencia de estudiantes que no se vincularon a la investigación por distintos aspectos.
- Falta de participación de algunos estudiantes en el grupo creado en la red social Facebook, por diversos factores.

## **1.6 Beneficios esperados**

La presente investigación impactó de forma directa a los sujetos de investigación desde la posibilidad de analizar y reflexionar acerca de las competencias comunicativas con que cuentan para relacionarse con su grupo de pares en la red social Facebook, aspecto que puede contribuir al mejoramiento de las distintas formas de interacción y al trato entre los estudiantes dentro del aula de clase.

Así mismo, de forma indirecta se pueden beneficiar otros contextos en que se desenvuelven los jóvenes, dado que es probable que se hagan extensivas nuevas y mejores formas de comunicación interpersonal en otros escenarios como el familiar y comunitario, favoreciendo así las relaciones que se generan con los familiares, vecinos, y amigos ajenos al ámbito escolar.

Del mismo modo, el ambiente del aula de clase puede mejorar, en la medida en que los jóvenes logren asumir un rol distinto y positivo, respecto a sus competencias comunicativas, lo cual redundaría en sus procesos de aprendizaje al optimizar el apoyo mutuo y el trabajo colaborativo.

Para la institución educativa es de gran utilidad contar con una propuesta de intervención tendiente a desarrollar o mejorar las competencias comunicativas de los estudiantes, no sólo en la red social, sino también en los espacios presenciales propios del aula de clase.

Finalmente, el presente estudio hace una contribución importante en el escenario de las competencias comunicativas empleadas por los jóvenes en la red social Facebook, lo cual permite una mejor comprensión de los nuevos estilos de comunicación y las

formas de expresión que estos emplean, enriqueciendo la teoría existente en este tema y sirviendo de punto de partida para futuras investigaciones.

### **1.7 Delimitación**

La presente investigación se realizó con los estudiantes de grado décimo de una institución educativa de Colombia, que hace parte del escenario laboral de la investigadora; se eligió a dichos estudiantes cuyas edades oscilan entre los 14 y 18 años por ubicarse en la etapa de la adolescencia, en la que se dan procesos de socialización con el grupo de pares que tienden a llevarse al escenario de la virtualidad dadas las distintas herramientas que existen en la actualidad.

Se buscó la participación voluntaria de los estudiantes para no afectar los resultados del estudio, por factores como presión o percepción de obligatoriedad y se tomó como escenario la red social Facebook, por la acogida y frecuencia de uso por parte de la población de jóvenes. La recolección de datos necesarios para el estudio se llevó a cabo dentro de los espacios propios de la jornada académica y se requirió que los estudiantes tuvieran la posibilidad de acceder a una conexión a Internet y que contaran con el uso de un perfil en la red social Facebook.

El proceso de recolección de datos inició con la planeación del proceso y finalizó con el análisis de los mismos, tomando aproximadamente 7 meses; la recolección de datos con la consecuente participación de los estudiantes en el grupo creado en la red social Facebook, tomó alrededor de 2 semanas, en las que se dio una interacción constante por parte de los jóvenes.

## **Capítulo 2.**

### **Marco teórico**

El presente capítulo pretende hacer una revisión de la teoría existente acerca de las competencias comunicativas interpersonales, que se emplean en la interacción en las redes sociales, específicamente, Facebook, para ello se inicia con algunas precisiones de los conceptos de competencia, competencias comunicativas y competencias comunicativas interpersonales, además se contempla un apartado con aspectos relevantes acerca de las redes sociales, como su contexto histórico, evolución y clasificación, para hacer énfasis luego en la red social Facebook, respecto al uso que los jóvenes dan a esta herramienta; finalmente se analiza sobre la comunicación en las redes sociales, indagando acerca de las características que tiene este proceso comunicativo, los efectos que genera y los componentes emocionales que se ven involucrados.

#### **2.1 Aproximación al concepto de competencia**

Las competencias han sido abordadas desde distintas perspectivas, especialmente en los últimos años, dado que han venido tomando gran importancia en el contexto educativo. El concepto se ha revisado desde el enfoque laboral para ser llevado luego al ámbito de la educación, transformando los modelos curriculares de las instituciones.

Diversos autores y teorías han hecho aproximaciones al concepto de competencia, definido por la Real Academia Española (2001), como: “pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado”.

Hacia los años 60 distintos autores hicieron aproximaciones al concepto de competencia desde diferentes perspectivas, desde la perspectiva educativa se encuentran autores como Robert White y Jerome Bruner, citados por Frade (2008), quienes plantean que una competencia está relacionada con la tendencia del ser humano a interactuar con el ambiente, desde las habilidades propias de su proceso de desarrollo y tendientes a facilitar la adaptación al contexto que le rodea y a manejarlo.

Lo cual significa que una competencia está relacionada necesariamente con el proceso evolutivo, con las capacidades que un ser humano logra desarrollar a medida que crece e interacciona con el ambiente, lo que le permite adaptarse y generar conductas de dominio e influencia sobre el entorno que le rodea.

Sin embargo, algunos autores atribuyen el concepto de competencia a Noam Chomsky, quien realizó algunos intentos de comprensión del lenguaje de los niños, hablando específicamente de las competencias lingüísticas, definidas como una capacidad innata del individuo para comprender el lenguaje, la cual se refleja en el uso efectivo de la lengua (Ruíz Henao, 20006).

De modo que, este autor hace una aproximación mayor al concepto para precisar el componente innato de las competencias, es decir cierta predisposición del individuo para aprender y desarrollar habilidades en un momento determinado, las cuales se hacen específicas en la acción, en la interacción con otros y con el ambiente.

En este contexto, en la cultura anglosajona, hacia los años 60 en los Estados Unidos, en el marco de la guerra fría, surge la necesidad de seleccionar personal competente para las fuerzas armadas, recurriendo a investigaciones desarrolladas por psicólogos, para intentar hallar las características de las personas más idóneas para una

labor, realizando luego un proceso de observación en su lugar de trabajo, encontrando que quienes hacían bien su trabajo, no sólo contaban con el conocimiento del procedimiento o acción a realizar, sino también con una serie de cualidades relacionadas con valores y actitudes respecto a su quehacer y a la forma de ver la vida.

Entre los investigadores se encontraba Robert Gagné, quien afirmaba que la diferencia entre un soldado del promedio y un soldado exitoso, se hallaba en el proceso que desarrollaba frente a una labor, de modo que acciones como la forma de armar un rifle, podían contribuir en aspectos como la velocidad y el tiempo, vitales en situaciones de rápida reacción en medio de un conflicto; de modo tal que para este autor en estas acciones se encuentran implicados aspectos cognitivos, conductuales y emocionales, a este proceso se le denominó procedimiento de competencia, el cual contenía una serie de indicadores de desempeño que permitían hallar la diferencia entre una persona competente para una labor, de una que no lo era (Frade, 2008).

Fue así, como los resultados de estas investigaciones trascendieron luego a otros escenarios laborales, haciendo que los procesos de selección de personal se desarrollaran de acuerdo a un enfoque de competencias, más allá de los títulos se tomaba en cuenta el saber hacer, transformando en las empresas la manera de administrar el recurso humano.

Hacia 1973 David McClelland, define las competencias como capacidades emocionales y motivacionales, lo que significa que si una persona cuenta con la disposición y actitud necesaria para desarrollar una tarea, va a lograr aprender y tener éxito en la misma, de modo que este autor da prioridad a otras habilidades del sujeto, más allá de su inteligencia, tomando en cuenta sus habilidades comunicativas, habilidades para la vida (Lozano y Herrera, 2013).



Es así, como el concepto se extiende al contexto educativo, para empezar a hablar de modelos educativos basados en competencias, donde se buscaba preparar a los estudiantes para el desarrollo de determinadas competencias que dieran respuesta a las necesidades laborales del momento, lo cual implicaba aprendizajes específicos desde el saber hacer.

Distintas teorías han aportado al enfoque de competencias, entre estas la teoría conductista, la cual se centra en la relación estímulo – respuesta; parte de los aportes realizados por las investigaciones de Iván Pavlov y Edward Thorndike y se fortalece luego con el condicionamiento operante desarrollado por Frederic Skinner.

Desde el conductismo el aprendizaje se limita a un proceso de reforzamiento de respuestas, lo que lleva a definir una competencia sólo como el saber hacer, capacidad que se logra fruto de la respuesta a estímulos externos, dejando de lado la contextualización que el sujeto pueda realizar respecto a ese saber; por tanto este enfoque de competencias tiene su base en el análisis ocupacional de la persona, donde se examinan sus comportamientos en ciertas tareas y ocupaciones y se determinan como parámetros, las pautas de conducta de los trabajadores sobresalientes. El desempeño efectivo de acuerdo con resultados esperados se constituye, entonces, en el punto central de la competencia (Lozano & Herrera, 2013).

Este enfoque busca identificar las características personales que un sujeto posee, evidenciadas en conductas que le pueden llevar a tener un desempeño superior comparado con otros sujetos y, que por tanto, son susceptibles de ser medidas, observadas y registradas (Rodríguez, 2007).

Por su parte el enfoque constructivista, plantea la elaboración del conocimiento por parte del sujeto a través de su interacción con el mundo que le rodea, lo que le permite crear nuevos conceptos, aptitudes y motivaciones, guiado por sus intereses, dando importancia a la metacognición y a la autorregulación (Lozano & Herrera, 2013).

De esta manera, el aprendizaje es una construcción que implica la adquisición de nuevos conocimientos e incrementación del que ya se posee, desde procesos mentales, donde se desarrolla una nueva competencia para aplicar lo aprendido a situaciones nuevas (Cuevas, Rocha, Casco y Martínez, 2011).

Por tanto, una competencia desde este enfoque se define como aquellas características de un individuo que le permiten desempeñarse adecuadamente en relación con los requerimientos de su entorno; son características que se pueden medir de forma fiable y que pueden diferenciar el desempeño respecto de otros sujetos; de modo que en el escenario educativo las competencias tienen que ver con el perfil del egresado junto con los aspectos que diferencian la educación en una institución respecto de otra.

Así como en el enfoque conductista el desempeño es la esencia de la competencia, en el enfoque constructivista el centro está en el cerebro y en los procesos cognitivos que le permiten a la persona afrontar y resolver problemas, lo cual se refleja en sus conductas.

En tanto, el enfoque holista presenta una visión integral, donde se contemplan no sólo el saber hacer y el saber conocer de los enfoques anteriores, sino también las actitudes y valores del sujeto, construyendo así una perspectiva integrada de las competencias que le permiten a la persona, responder de forma exitosa al contexto que le rodea (Lozano & Herrera, 2013).

De manera que desde esta perspectiva, una competencia se define como el conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos, valores y actitudes que permiten a la persona responder con integralidad, exitosamente y con idoneidad ante tareas o situaciones en contextos específicos, resolviendo actuaciones o problemas desde la complejidad.

En este marco, la UNESCO (Delors, 1996) plantea que una persona competente cuenta con cuatro habilidades fundamentales: saber hacer, saber conocer, saber ser y saber convivir con otros, que se constituyen en pilares de la educación; lo cual implica que más allá de los conocimientos, las competencias involucran la habilidad para colocar en práctica dichos conocimientos en el desarrollo de determinadas labores, desde la práctica de valores y actitudes que fomenten la sana convivencia y le permitan a la persona adaptarse al contexto y responder a las exigencias de la sociedad, siendo capaz de generar un pensamiento crítico que le posibilite analizar la realidad y aportar en la construcción de un mundo mejor.

Las competencias se han clasificado de distintas maneras, dependiendo de la ciencia que lo hace, el contexto y los objetivos, al respecto Lozano y Herrera (2013) recopilan distintas tipificaciones de varios autores, entre las que se encuentran las competencias laborales y profesionales, blandas y duras, competencias docentes, genéricas y específicas y las competencias básicas; dentro de estas clasificaciones se habla de las competencias comunicativas, las cuales ocupan el siguiente apartado.

De este modo, se puede ver cómo el concepto de competencia ha tenido una evolución histórica, donde distintos autores han ayudado a enriquecer lo que se conoce del tema, desde elementos investigativos, hasta llegar a ser concebida como las habilidades para llevar a la práctica el conocimiento, en un contexto específico, pero

también como la capacidad que tiene el sujeto para interactuar con otros, aspecto clave al hablar de competencias comunicativas interpersonales, tema de la presente investigación.

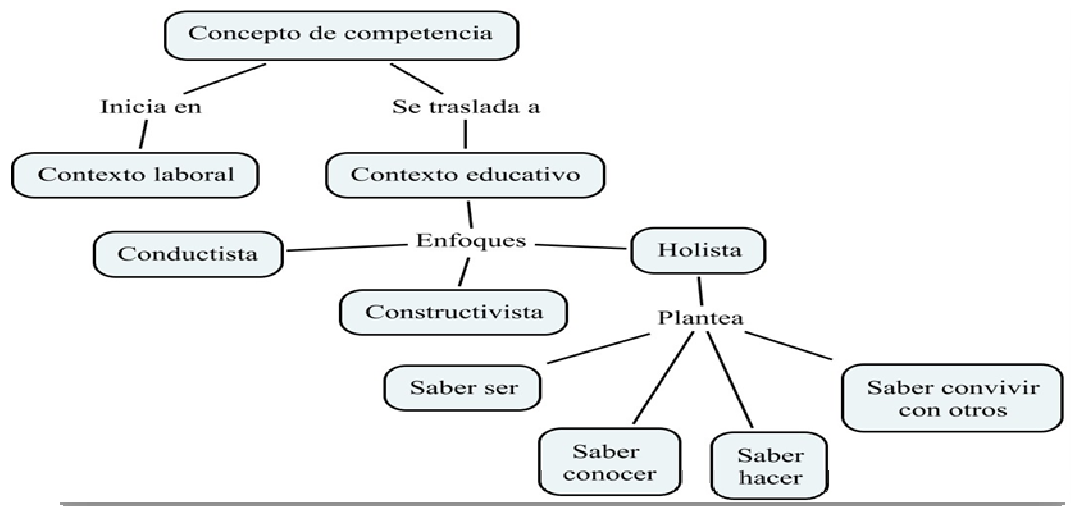


Figura 1. Concepto de competencia

**2.1.1 Competencias comunicativas.** Las competencias comunicativas hacen referencia a la capacidad de una persona para el uso adecuado del conocimiento en el proceso comunicativo, de modo tal que el conocimiento hace parte de la competencia, involucrando factores cognitivos, afectivos y volitivos, se trata entonces de la capacidad para formular enunciados correctos en términos gramaticales y ajustados a un contexto sociocultural (Hymes, 2011).

Estas competencias estuvieron vinculadas inicialmente, a las competencias lingüísticas y pasaron luego a contener un contexto más amplio, del cual hace parte el componente lingüístico, de modo tal que las competencias comunicativas, van más allá

de las reglas gramaticales y su uso adecuado, para vincular aspectos relacionados con la interacción con los otros y los elementos que se colocan en juego en dicha interacción.

De manera que la competencia comunicativa implica en el sujeto, la capacidad para interactuar con otros dentro de una comunidad que comparte aspectos propios de una cultura, respetando las reglas gramaticales y lingüísticas respecto al uso del habla, el cual se da en un contexto determinado y marcado por un momento específico del tiempo.

A fin de integrar la teoría lingüística con la comunicación y la cultura, Hymes (2011) propone cuatro preguntas de gran importancia para la lengua y para otras formas de comunicación cultural, como son:

- ¿Es formalmente posible? (y ¿en qué grado?): Este criterio remite a la gramática, para determinar si se cumple o no con ciertas reglas gramaticales propias de la lengua, pero también con aspectos de orden cultural de la comunidad de habla.

- ¿Es factible? (¿en qué medida?): si se cuenta con los medios de actuación necesarios, es decir, si la persona posee adecuados procesos de memoria, pensamiento, percepción, entre otros, que permitan recibir, emitir y procesar información de forma apropiada, tomando en cuenta las características del medio cultural.

- ¿Es apropiada? (¿en qué grado?): si se ajusta a las distintas condiciones en que se da la comunicación en un marco cultural, es decir, si es pertinente respecto al contexto en que se da.

- ¿Se realiza? (¿en qué grado?): se refiere a la aplicabilidad en la realidad, si una expresión determinada es posible, factible, apropiada y empleada por los miembros de una comunidad de habla.

Es así, como se unen lo posible, lo factible y lo apropiado para construir e interpretar la conducta cultural que ocurre en el marco de la teoría de la competencia, lo que permite ver que las competencias comunicativas, se dan necesariamente en un marco cultural que brinda patrones particulares de interacción, no siendo posible desligar los aspectos lingüísticos del contexto en que se da el acto comunicativo.

Lo anterior implica que al hablar de competencias comunicativas, se deba contar con la capacidad para reconocerse como parte de una comunidad de habla en particular, respetar las construcciones gramaticales y desarrollar una serie de habilidades relacionadas con el acto comunicativo en sí, como la capacidad de escucha, empatía, asertividad, entre otros.

Al respecto, Ruíz Henao (2006), habla acerca de la habilidad que debe tener la persona para construir sentido con otros, para escuchar y otorgar significado a lo que escucha y a lo que dice, disposición y actitud para el acto comunicativo, lo que requiere hacer conciencia también del lenguaje no verbal, de lo que se dice con los gestos y las actitudes; habilidades relacionadas con la personalidad que se adquieren a partir de la interacción con otros, en escenarios familiares, sociales, educativos o laborales.

En síntesis, una persona es competente en términos comunicativos, cuando además de conocer y emplear las reglas gramaticales, logra contextualizar la comunicación para reconocer y comprender estados emocionales, intenciones, necesidades e intereses de su interlocutor, interpretar el lenguaje no verbal, emplear habilidades para la producción de lenguaje verbal o escrito, expresar de forma adecuada sus ideas, en otras palabras, conectar el ser, con el saber y el hacer, para interactuar con otros en un entorno y momento determinados.

Es así, como las competencias comunicativas se van perfeccionando a medida que el sujeto crece y se relaciona con otros, aspecto que en la actualidad se ha extendido a un nuevo escenario, el escenario virtual, donde la interacción se da en formas distintas, lo cual genera procesos diferentes donde, los sujetos deben hacer uso de estas competencias, pero aplicadas ahora a un marco donde se interacciona de forma sincrónica o asincrónica con otro y otros, para distintos fines.

En estas nuevas formas de comunicación que brindan herramientas como las redes sociales, blogs, wikis, entre otras, también se hace uso de competencias comunicativas y lingüísticas donde se emplean códigos y modalidades más sencillos, pues a través del diseño de una página web o el envío de una fotografía, por ejemplo, se envían mensajes, se comunica, solo que de una manera menos compleja (Coll y Monereo, 2008).

Por tanto, en los procesos de interacción que se dan en las herramientas de la Web 2.0, se colocan en juego competencias comunicativas que son las que permiten que se dé un proceso comunicativo como tal, es decir, el usuario debe contar con una serie de habilidades para producir, emitir y recibir mensajes e información; al respecto Coll y Monereo (2008), proponen un esquema para comprender cómo se da la producción de mensajes en el contexto general del proceso comunicativo, en el que las competencias comunicativas integran a su vez, competencias lingüísticas, contextuales e interactivas.

Según este modelo, el proceso comunicativo en el escenario virtual cuenta con unas fases secuenciales conformadas por el diseño, producción, transmisión, recepción y respuesta, de las que se derivan las aplicaciones que podrá tener dicho proceso y donde las competencias comunicativas se ubican e interaccionan en el proceso de producción

de la comunicación y en aplicaciones como la búsqueda, edición, composición, programación, publicación y comunicación sincrónica.

De igual manera, Chan (2005) hace una revisión de las competencias que se requieren para la interacción en un espacio digital, cuestionando si se trata de nuevas competencias cognitivas, comunicativas o competencias didácticas especiales en los educadores, o si se trata de todas estas, pero interrelacionadas, para concluir entonces que las competencias necesarias para el mundo digital son las mediacionales, donde se involucran todas las anteriores.

Lo anterior permite ver que en el campo de las competencias comunicativas se hace necesaria la revisión de las nuevas exigencias derivadas del escenario virtual, donde las personas, en especial los jóvenes acceden para interactuar y construir estilos de comunicación y expresión de sus emociones e ideas, en un marco social y cultural al que es necesario acceder para indagar y repensar las prácticas educativas en las aulas de clase.

Al respecto, Chan (2005) plantea que la comunicación en el campo virtual se ha ido convirtiendo en un fenómeno de transformación de las prácticas sociales, entre estas las prácticas educativas, en donde se han incorporado las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, requiriendo una mirada distinta al cómo se accede al espacio virtual, cómo se interacciona con otros y en qué medida se conecta esta herramienta con el diario vivir del contexto educativo para favorecer los procesos de enseñanza – aprendizaje.

El campo de las competencias comunicativas ha sido objeto de estudio por parte de distintas ciencias, dada la importancia del acto comunicativo, entre estos, la



investigación cuantitativa de tipo exploratorio y descriptivo, desarrollada por Arras, Torres y García (2011), denominada Competencias en Tecnologías de Información y comunicación de los estudiantes universitarios.

El objetivo del estudio fue identificar las competencias de los estudiantes universitarios, en el uso académico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, analizando tres casos específicos como fueron: la universidad de Salamanca, España, la Universidad Autónoma de Chihuahua y la Universidad Veracruzana, estas dos últimas en México, desde el método analítico – sintético y teórico – deductivo.

Para el análisis de la información los autores conformaron tres grandes grupos de competencias, según la clasificación de la UNESCO: competencias básicas, de profundización (entre las que se hallan las competencias comunicativas) y éticas, encontrando que los estudiantes perciben la necesidad de potenciar competencias relacionadas con la solución de problemas desde el empleo de herramientas digitales, comunicación efectiva de información a partir de distintos medios, participación en grupos, entre otras, las cuales hacen parte de las competencias de profundización.

Esto denota, la necesidad de dar una mirada al campo de las competencias comunicativas en la virtualidad, para comprender las distintas formas de interacción que se dan y conocer cómo desde este escenario, se dan los procesos de comunicación interpersonal.

Al respecto Ricoy, Vigo y Sevillano (2010) desarrollaron en España, un estudio mixto denominado Competencias para la utilización de las herramientas digitales en la sociedad de la información, con el objeto de conocer la percepción que tienen los

ciudadanos sobre las competencias que consideran necesarias para el uso de herramientas digitales en el trabajo, comunicación y ocio; para ello los investigadores aplicaron un cuestionario a 1297 sujetos y una entrevista semiestructurada a 37 personas.

Los resultados encontrados, evidencian que para el uso de herramientas digitales son necesarias competencias de tipo genérico y de especialización virtual, pero las competencias de mayor demanda son las de carácter comunicativo, social y actitudinal, ante lo cual los autores sugieren el desarrollo de nuevas líneas de trabajo en el contexto educativo para potenciar las competencias comunicativas, de modo que se pueda dinamizar el pensamiento crítico desde otros escenarios de aprendizaje.

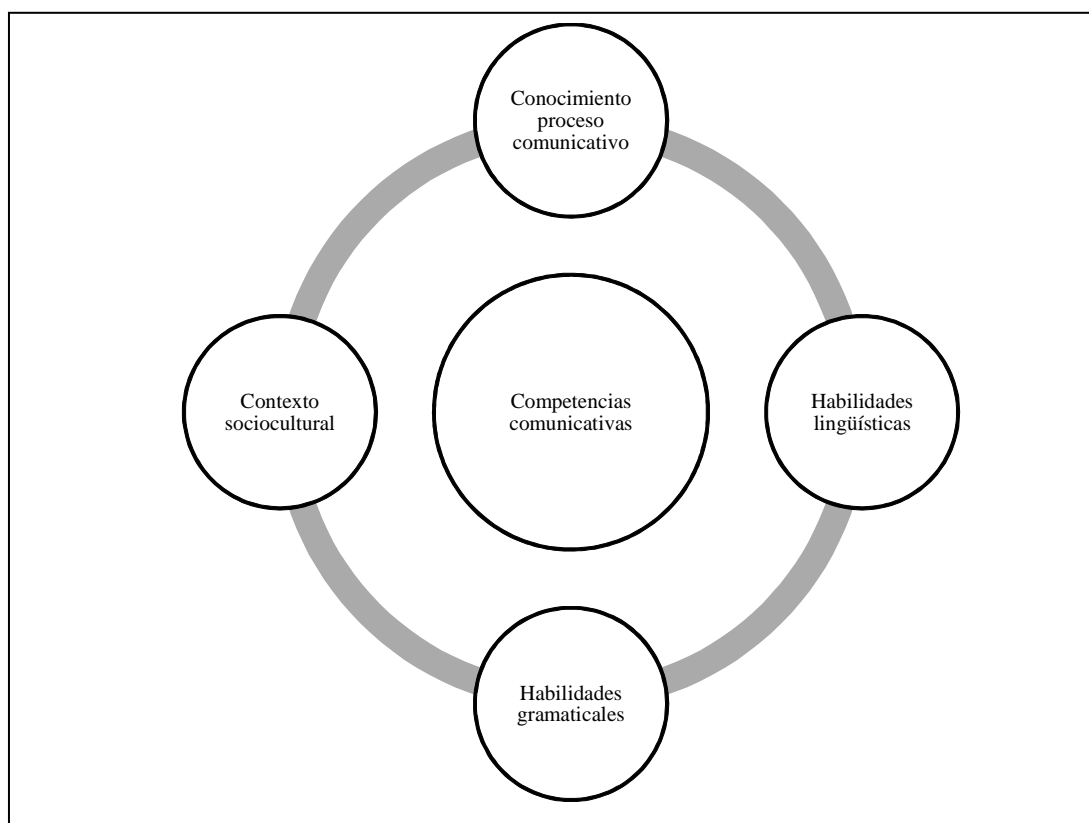


Figura 2. Competencias comunicativas

Las competencias comunicativas toman en cuenta necesariamente el contexto en que se da el proceso comunicativo, de ahí la relevancia de conocer cómo en la actualidad el escenario virtual ofrece espacios distintos de interacción, donde también se transmiten ideas, formas de pensar, emociones, estados de ánimo, entre otros, las cuales pueden favorecer o entorpecer el establecimiento de relaciones interpersonales, de manera que se requiere revisar cómo se da este proceso en las redes sociales, especialmente por los jóvenes, para identificar qué habilidades se pueden fortalecer en este escenario comunicativo.

**2.1.2 Competencias comunicativas interpersonales.** Para hablar de competencias comunicativas interpersonales, es necesario hacer una contextualización sobre la comunicación, la cual ha estado vinculada al ser humano, como una necesidad para interactuar con quienes le rodean y con el entorno en que se encuentra, de manera que el proceso comunicativo tiene como finalidad la transmisión de un mensaje, entre dos entes, uno denominado emisor y otro receptor, desde el enfoque tradicional de la comunicación, en este proceso participan otros elementos como lo muestra la siguiente gráfica del modelo propuesto por Shannon-Weaver, citados por Pearce (2010).



*Figura 3.* Proceso comunicativo

Este modelo lineal ha sido cuestionado por distintos autores, dado que el proceso comunicativo no es unidireccional, al respecto se propone entonces un proceso

sistemático en el que intervienen aspectos emocionales y contextuales, dado que la comunicación guarda estrecha relación con el marco cultural.

En este sentido, Pasquali (2007) hace un aporte al concepto de comunicación, partiendo de la interacción recíproca como determinante de la convivencia y de los procesos sociales, de manera que es a partir del proceso comunicativo desde donde se construyen componentes sociales; así, define la comunicación como: “la relación comunitaria humana consistente en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre” (Pasquali, 2007, p. 101).

De manera que en un proceso comunicativo debe haber reciprocidad en la interacción, lo que permite ver que las competencias comunicativas interpersonales se refieren entonces, a las habilidades con que cuenta una persona para relacionarse con quienes le rodean, pero no de cualquier modo sino de forma efectiva, lo que implica la capacidad para saber expresar sus ideas y emociones en el momento indicado, con las palabras adecuadas, comprender e interpretar el mensaje más allá de las letras o palabras, analizar el lenguaje no verbal y tomar en cuenta el contexto en que se da el proceso comunicativo.

Al respecto, se podría decir que para lograr un proceso efectivo de comunicación interpersonal, la persona debe poseer ciertas habilidades, como las propuestas por Zayas (2012), quien plantea que la comunicación interpersonal tiene una serie de requisitos, algunos de ellos son:

- Coherencia: entre el pensar, sentir y actuar.

- Aceptación: Tolerancia frente a las distintas formas de ser, pensar, sentir y actuar.
- Consonancia: control sobre las emociones para establecer un adecuado contacto emocional con el interlocutor.
- Empatía: capacidad para ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones y sentimientos.

Sin embargo, el poseer algunos de estos requisitos necesariamente no garantiza la efectividad del proceso comunicativo, sino que se requiere ir más allá para ser consciente de que se demanda la reflexión frente al cómo se interacciona con los otros, de tal modo que se podría decir que se es competente en la comunicación interpersonal, cuando se desarrollan o mejoran las habilidades para interactuar con quienes están alrededor, no de cualquier modo, sino bajo un proceso intencional enmarcado en principios y valores propios del contexto sociocultural.

Lo que significa que el comunicarse con los otros, no se hace de cualquier forma, sino tomando en cuenta el efecto que pueda generar en el interlocutor y la forma en que lo que se comunica puede influir también en el tipo de relaciones que se establecen con los demás, dado que la comunicación, pese a ser una necesidad y capacidad del ser humano, en ocasiones tiende a realizarse como un proceso automático, en el que se desligan aspectos emocionales, afectivos, cognitivos o culturales que le restan valor e importancia al escenario y a las personas involucradas.

En esta misma línea, Pearce (2010), plantea que en un proceso comunicativo interpersonal, pueden darse patrones de conversación estables y claros, por ejemplo en aquellas situaciones cotidianas y conocidas, o ambiguos e inestables, como ocurre en

nuevas situaciones, lo cual depende de la situación y contexto en que se encuentran los interlocutores en el momento de la conversación, de modo que alguien competente, será quien logre contextualizar la situación para dar respuesta, como quien logra jugar un juego y dominarlo.

Estas ideas las representa en un esquema, donde el grado de competencia en la comunicación interpersonal, dependerá de cómo la persona logra manejar la situación, tomando en cuenta si esta es estable y clara, o ambigua e inestable, es decir, si es una situación familiar para la que se tienen respuestas o se conoce el modo de proceder, contando con un marco cultural, o si por el contrario se trata de una nueva situación ante la cual debe buscar el contexto y analizar cuál será la forma más adecuada de acción, lo que define también, como saber jugar un juego porque se conocen las reglas y se ha jugado previamente, o dominar realmente un juego porque se es un experto en ello, se juega con un fin, se asumen distintas posturas, se analiza.

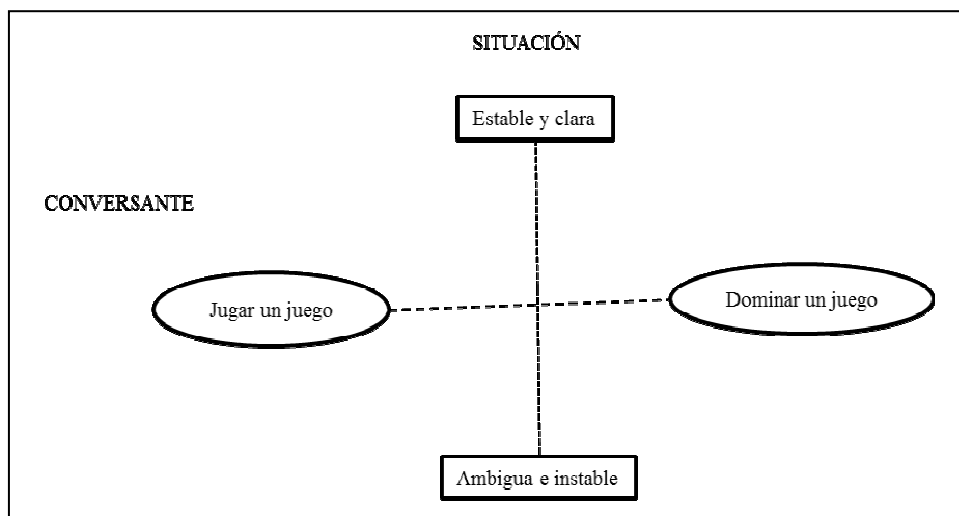


Figura 4. Grado de competencia en la comunicación interpersonal

De manera, que para este autor la competencia comunicativa interpersonal, está relacionada necesariamente con la situación, es decir con el contexto, pero también con el grado de conciencia y análisis del sujeto respecto al acto comunicativo, en donde puede hallar situaciones conocidas para las que identifica un proceder, unas determinadas reglas gramaticales, de cortesía, de interacción, que le permiten comunicarse, pero también podrá hallar situaciones diferentes que le exigirán analizar a su interlocutor, tomar en cuenta aspectos emocionales, contextuales y emitir una respuesta que favorezca la interacción con el otro.

Este esquema resulta interesante al intentar aplicarlo al escenario virtual, donde se dan procesos comunicativos diferentes, pero que exigen de igual modo la competencia en los interlocutores, para ello en el siguiente capítulo se hará una revisión de las redes sociales y sus generalidades para poder analizar de forma posterior, el cómo se dan los procesos comunicativos en este escenario.

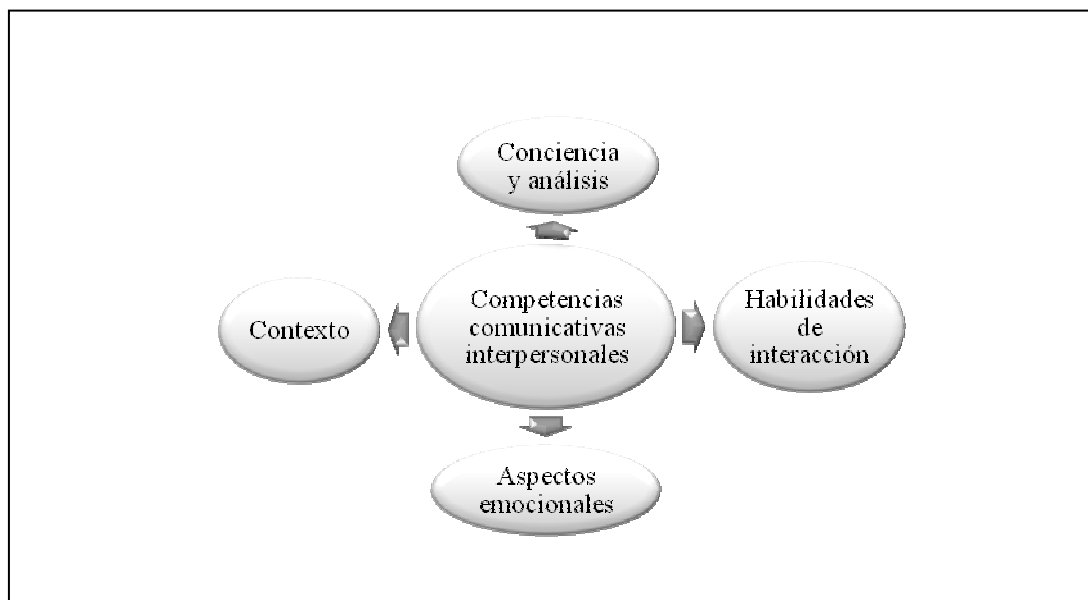


Figura 5. Competencias comunicativas interpersonales

En síntesis, el abordaje de las competencias comunicativas interpersonales implica el tomar en cuenta el contexto bajo el que se da el proceso comunicativo, pero requiere también de una serie de habilidades para lograr el análisis de la situación y generar un proceso consciente y efectivo, más aun cuando se trata del escenario virtual, mediado por aspectos distintos que pueden favorecer o dificultar el desarrollo social de los adolescentes.

## **2.2 Redes sociales**

En la actualidad el término redes sociales ha ido tomando fuerza, siendo cada vez más común su uso, especialmente por la población juvenil, dadas las herramientas y posibilidades de interacción que ofrecen, pues allí los usuarios encuentran opciones para chatear, enviar mensajes, compartir información personal, ver fotografías, videos, conocer e interactuar con personas con gustos e intereses afines o distintos a los propios.

De manera que, es el escenario propicio para la constante producción de actos comunicativos, donde se interactúa de forma sincrónica o asincrónica con otros, transmitiendo ideas, emociones, no sólo a través de las palabras sino desde nuevas construcciones simbólicas, como imágenes, sonidos, emoticones, entre otros.

Ante la importancia de este escenario virtual, se expondrán aquí las generalidades de las redes sociales y su contexto histórico, haciendo especial énfasis en la red social Facebook y en el uso que la población juvenil hace de dicha red, tema que ocupa la presente investigación.



**2.2.1 Contexto histórico de las redes sociales.** Una red social se define como un sistema que reúne personas (usuarios), bajo distintos criterios, permitiendo la interacción y contacto frecuente, algunas de estas redes son abiertas, lo cual significa que cualquier usuario puede contactarse con otro usuario de la comunidad, mientras que las redes cerradas, no permiten el libre acceso, dado que es la persona quien decide si acepta o rechaza a otra; dentro de las redes sociales más comunes se encuentran MySpace, Facebook, LinKedin, entre otras (Prato, 2010).

De manera que las redes sociales facilitan la interacción social, desde el intercambio de información y el contacto entre personas, grupos o instituciones, desde distintos contextos.

Las redes sociales tienen variadas finalidades como por ejemplo, facilitar la búsqueda de compañeros de colegio, universidad o amigos de la infancia, promover el contacto con amistades, familiares o personas que se encuentran lejos, fomentar relaciones interpersonales con otros sujetos que pueden conocerse o no, en la realidad.

Una red social se puede representar en forma de uno o varios grafos, donde los nodos constituyen los usuarios y las aristas las relaciones que existen entre ellos, las cuales pueden ser de amistad, estudio, trabajo, entre otros (Prato, 2010).

Según Prato (2010), las redes sociales aparecen después de la caída de las puntocom hacia el año 2001, surgiendo en el año 2002 el sitio conocido como Friendster, el que permitía la creación de círculos de amigos; en este mismo año nace Fotolog.com, un sitio para la publicación de fotografías, el cual llegó a superar el millón de usuarios hacia el año 2005.

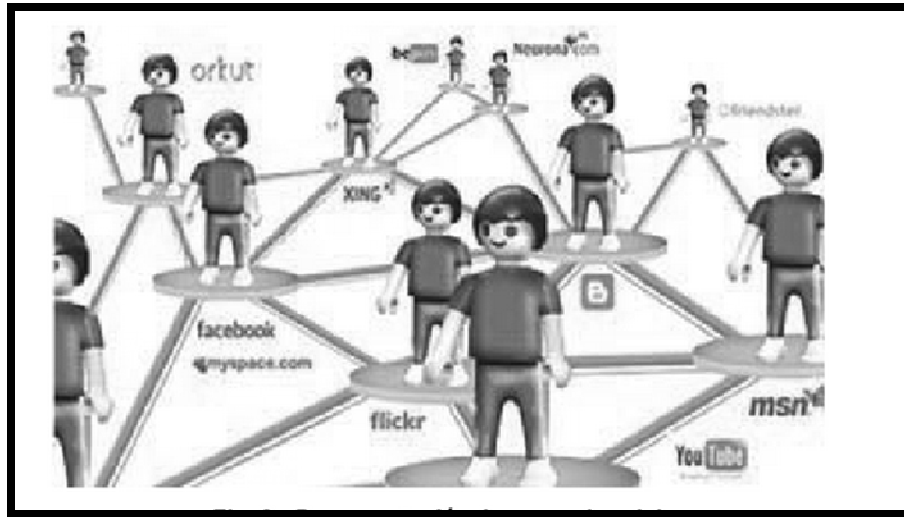


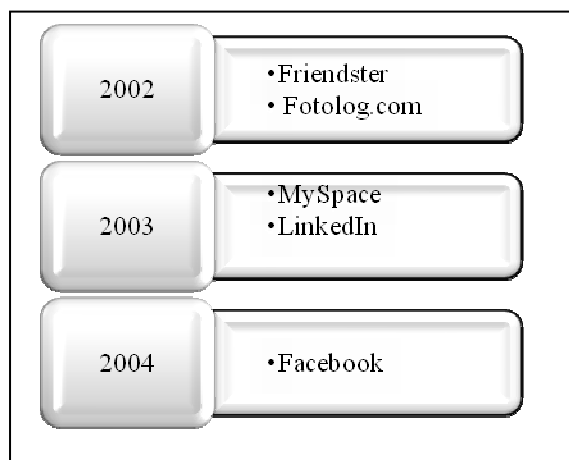
Figura 6. Representación gráfica de una red social

Para el año 2003 aparece MySpace, un lugar en el que se puede chatear, enviar mensajes, crear blogs, invitar amigos a participar, ofreciendo opciones de personalización y la posibilidad de subir fotos y videos. En este mismo año se crea LinkedIn, con el objeto de facilitar las conexiones profesionales entre las personas y entre estas y las empresas.

Para febrero del año 2004 se conoce la red social Facebook, desarrollada con el objetivo de promover el intercambio de información personal y profesional, compartir fotos, chatear, hacer parte de determinados grupos, facilitar la búsqueda de personas de distintos lugares del mundo, favorecer las relaciones de amistad en la red.

De manera que las redes sociales ofrecen una forma distinta de conexión y comunicación, desde donde se puede acercar y mantener contacto con personas de cualquier lugar del mundo y con diferentes finalidades, como compartir información,

fotos o videos, chatear, enviar mensajes, crear grupos de acuerdo a un interés determinado, encontrar personas o amigos de la infancia, entre otros.



*Figura 7.* Contexto histórico de las redes sociales

Es así, como las redes sociales surgen y van adquiriendo cada vez más usuarios, dadas las distintas posibilidades de interacción que ofrecen, para acercar a las personas entre sí y para crear nuevos vínculos, lo que ha implicado también la realización de ajustes a los sitios web, la presentación y las herramientas con que cuentan, para lograr que los usuarios se mantengan y para ganar nuevos seguidores.

**2.2.2 Tipos de redes sociales.** Existen diferentes clasificaciones de las redes sociales, entre estas las propuestas por Calvo y Rojas (2009), quienes plantean la existencia de redes sociales de carácter personal, profesional, temáticas y de escala local.

Las redes sociales personales, son aquellas que permiten la conexión de usuarios y la creación de comunidades, posibilitando la interacción con amigos para conocer

información sobre ellos, saber lo que hacen en cada momento o lograr nuevas amistades, dentro de estas redes personales se encuentran Facebook, MySpace, Twitter, entre otras.

Uno de los objetivos de los usuarios de estas redes es el entretenimiento y la diversión, por ello se han creado otras aplicaciones como enviar mensajes, compartir fotos o videos, hacer comentarios, dar regalos, organizar eventos o crear grupos con un fin determinado, opciones que en la actualidad pueden ser usadas también en los teléfonos móviles, lo que hace aún más atractivas estas aplicaciones, para los millones de usuarios de las redes sociales.

Las redes profesionales tienen como objetivo facilitar las interacciones profesionales, ayudando a buscar empleo, desarrollar negocios, atraer clientes, participar en eventos, crear grupos de intereses, encontrar personal cualificado, hacer consultas con expertos, entre otros; de manera que estas redes son de gran utilidad en el ámbito laboral en la medida en que contribuyen a la promoción de profesionales en distintas áreas.

En estas redes se busca que las personas participen con determinada frecuencia en los distintos eventos y que actualicen su perfil; entre las más comunes se encuentran LinkedIn, Xing, Viadeo y Plaxo.

Por su parte, las redes temáticas tienen como fin reunir personas con los mismos intereses y gustos, haciendo que haya especialidades de acuerdo a determinados temas, por ejemplo, música, viajes, libros, fotografía, o grupos de personas de acuerdo a patrones o rasgos físicos.

Los temas más comunes en este tipo de comunidades son: Viajes, para ello se encuentran redes como Tripadvisor, Cuentatuviaje.net, TravBuddy, Wayn; en música, están redes como Mog, Last.fm, Ksolo, Mercora.com, RedKaraoke.es, Nvivo.es, ente

otras; en cine se halla Flixter, Catodicos.com; libros, en redes como Library Thing, Anobbi; otros temas son: fotografía, video, concursos, animales, bebidas, etnias y rasgos.

Las redes sociales de escala local brindan a sus usuarios la sensación de mayor cercanía con sus contactos, dado que se comparte el mismo espacio geográfico e idioma; sin embargo, las grandes redes son también locales en la medida en que logran tener acogida en algunos segmentos de la población de determinados países, mientras en otros no; por ejemplo en Francia tiene predominio la red social Skyrock, en Alemania StudiVZ o en Holanda Hyves.

Otra tipificación de las redes sociales es la propuesta por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones (2011), según el cual existen redes directas o indirectas; las primeras son las que permiten el contacto directo de sus usuarios a través de la creación de un perfil, de manera que se comparten intereses entre grupos de personas, quienes pueden controlar la información de acuerdo al grado de privacidad elegido, e interactúan en igualdad de condiciones.

Las redes sociales directas a su vez se clasifican de acuerdo al enfoque bajo el cual fueron creadas, de manera que existen redes según su finalidad, es decir, los usuarios de acuerdo a un fin eligen una determinada red, aquí se encuentran redes sociales de ocio las cuales buscan brindar a los interesados, entretenimiento y la posibilidad de relacionarse con otras personas para compartir información de forma escrita o audiovisual y las redes sociales profesionales, donde se da la posibilidad al usuario de ofertar sus servicios profesionales, hacer contactos profesionales y actualizarse respecto a su campo de acción.

Así mismo, de acuerdo al modo de funcionamiento de las redes sociales, es decir, de acuerdo al conjunto de procesos que conforman las redes y orientan sus actividades concretas, se encuentran redes sociales de contenidos, son aquellas que permiten al usuario la creación de material escrito o audiovisual para ser distribuido y compartido con otros usuarios, estos contenidos son sujeto de supervisión y permiten ser comentados por personas que no tienen un perfil creado.

También se encuentran de acuerdo a su funcionamiento, redes basadas en perfiles (personales o profesionales), donde se exige al usuario la creación de un perfil para poder ser miembro y hacer uso de las aplicaciones disponibles, donde debe brindar una serie de información personal o profesional que se complementa con una fotografía personal, y las redes de microblogging o nanoglogging, diseñadas para compartir y comentar información medida en caracteres y que puede ser publicada a través de dispositivos fijos o móviles, desde donde se facilita al usuario el seguimiento activo.

Según el grado de apertura o capacidad de acceso por parte de los usuarios, se encuentran redes sociales públicas, abiertas a toda clase de usuarios y redes privadas, que son empleadas por organizaciones o grupos determinados que asumen un costo por el uso de la misma.

De acuerdo al nivel de integración, afinidad o interés en un determinado tema, existen redes sociales de integración vertical donde a los usuarios los unen intereses particulares relacionados con la formación profesional y donde en ocasiones se requiere un costo adicional y redes sociales de integración horizontal, donde el uso no se limita a los intereses comunes de los usuarios.

Las redes sociales indirectas son aquellas que no exigen a sus usuarios la creación de un perfil para acceder a la información o a las discusiones creadas por un grupo que controla y dirige dicha interacción en torno a un tema en particular, en esta clasificación se encuentran los foros y blogs.

Los foros son espacios de interacción y participación alrededor de un tema específico, donde hay bidireccionalidad en la comunicación mientras que los blogs cuentan con una recopilación cronológica de uno o varios autores sobre un tema, son administrados por la persona que los crea, quien resalta aspectos que considera importantes o relevantes.

De esta manera, se puede comprender la red social Facebook desde la contextualización que se hace, al ubicarla dentro de unas categorías específicas como el hacer parte de las redes personales, de tipo directa y de acuerdo a su finalidad, se ubica en las redes de ocio, por el modo de funcionamiento está basada en perfiles, por el grado de apertura es pública y su nivel de integración la hace una red horizontal.

Tabla 1.  
*Clasificación de las redes sociales*

|                                  | <b>Finalidad</b>             | <b>Modo de funcionamiento</b>                   | <b>Grado de apertura</b>       | <b>Nivel de integración</b> |
|----------------------------------|------------------------------|---|--------------------------------|-----------------------------|
| <b>Redes sociales directas</b>   | De ocio                      | De contenidos                                   | Públicas                       | Vertical                    |
|                                  | Uso profesional              | Basada en perfiles (personales o profesionales) | Privadas                       | Horizontal                  |
|                                  |                              | Microblogging                                   |                                |                             |
| <b>Redes sociales indirectas</b> | Foros                        |   | Blogs                          |                             |
| Redes sociales personales        | Redes sociales profesionales | Redes sociales temáticas                        | Redes sociales de escala local |                             |

**2.2.3 Generalidades sobre la red social Facebook.** La red social Facebook inició como un sitio para estudiantes de la Universidad de Harvard, para convertirse luego en una red abierta; su creación se le atribuye a Mark Zuckerberg, hacia el año 2004 y puede ser usada para distintos fines por cualquier persona que cuente con un correo electrónico (Faerman, 2010), surge entonces como una comunidad basada en la web para permitir que sus usuarios compartan intereses, gustos, preferencias, etc.

Esta red ofrece diversas herramientas pero su fin principal es la conexión entre individuos, a modo de red, facilitando entonces la búsqueda de personas en diferentes contextos, como compañeros de colegio, universidad, trabajo, familiares u otros amigos, independientemente de su ubicación geográfica, para ello se debe disponer de una cuenta de correo electrónico y proporcionar información personal para la creación de un perfil.

De manera que una persona que desee crear una cuenta en esta red social, deberá ingresar a la página web y completar la información de registro, correspondiente a nombres y apellidos, sexo, correo electrónico, fecha de nacimiento (para que el contenido al que acceda el usuario sea adecuado para su edad) y crear una contraseña; con estos campos completados, se solicita al usuario información adicional relacionada con la formación académica y laboral, gustos e intereses en cuanto a música, libros, creencias religiosas, ideología política, idiomas, situación sentimental, información de contacto como correo electrónico, número telefónico, dirección y foto para el perfil, entre otros.

Esta información adicional, no es de carácter obligatorio, de modo tal que la persona decide qué tipo de información va a hacer parte de su perfil y además tiene la posibilidad de configurar la privacidad de la cuenta, para establecer quién desea que



conozca la información de la misma, si sólo sus amigos, los amigos de sus amigos, o si el contenido va a ser para todo público; también se puede definir con quién se desea establecer contacto, para ello el sitio web, da la posibilidad de emplear un filtro básico de búsqueda de amigos, donde se pueden hallar amigos y personas, o un filtro estricto sólo para amigos, a la vez que se puede elegir quién lo puede contactar, si todas las personas, o sólo los amigos de los amigos.

Al crear una cuenta en esta red social, se puede empezar a contactar personas enviando una solicitud de amistad, la que, al ser aceptada entra a formar parte del grupo de amigos, aspecto que ha sido criticado por distintos autores, al considerar que no se trata realmente de la construcción de una relación de amistad, pues una persona puede tener un número significativo de contactos en su grupo de amigos, pero no mantiene interacción con esas personas, sólo hacen parte de su lista de amigos por tener algo en común, como ser compañeros de colegio o amigos de la infancia.

Esta red brinda a sus usuarios distintas herramientas, entre ellas el publicar un estado, desde donde se comunican formas de sentir y pensar propias o de un autor en particular, en ocasiones algunas personas lo emplean para enviar un mensaje indirecto a alguien en especial; compartir fotos, imágenes, videos, enlaces o páginas de interés, sugerir a los contactos el vincular como amigo a una persona o ser fan de un sitio web, un artista o un grupo creado en la red social.

Así mismo, se da la posibilidad de interactuar con los contactos de la lista de amigos, desde el envío de mensajes privados o el uso del chat, comentarios dejados en el muro frente al estado publicado por un amigo, o la escritura de un mensaje público,

opiniones o mensajes públicos sobre una foto o imagen, o simplemente la opción de “me gusta” sobre dicha imagen.

Con todas estas herramientas, esta red ha ido creciendo y tomando acogida en todo el mundo, tal como lo muestran las estadísticas brindadas por la sala de prensa del sitio web de la red social Facebook (2013), donde se estima que al mes de diciembre de 2012 se contaba con más de mil millones de usuarios activos, de los cuales el 82% se encuentran fuera de los Estados Unidos y Canadá.

Esto significa que se hace necesario hacer una revisión frente a cómo se emplea esta red, especialmente por la población juvenil, dado que al ser una red abierta brinda la posibilidad de dar información falsa y de contactarse con personas que sólo existen en un perfil, a la vez que es importante conocer cómo se da la interacción en un escenario virtual, cómo se construyen relaciones interpersonales y qué caracteriza la comunicación en esta red, para ello el siguiente apartado brindará información acerca de cómo los jóvenes interactúan en Facebook.

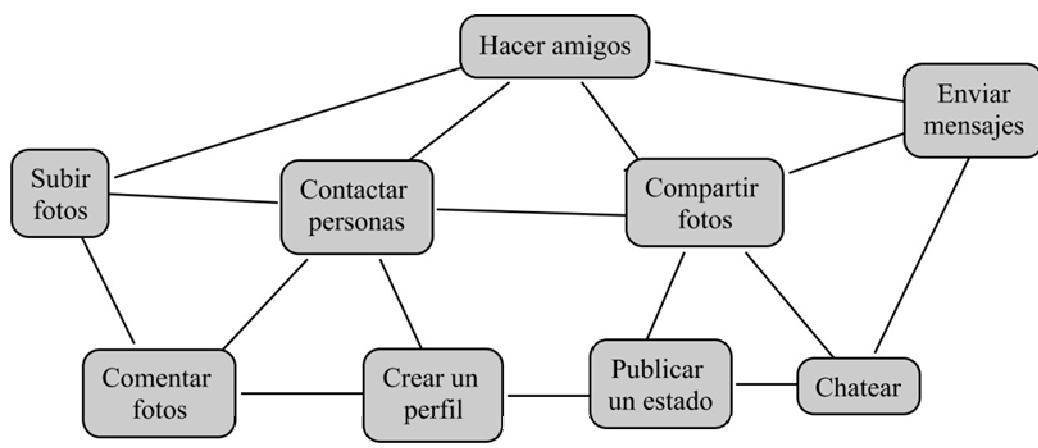


Figura 8. Usos de la Red social Facebook

Conocer las características de la red social Facebook permite identificar aspectos de importancia, para comprender la acogida de esta red, especialmente en la población juvenil y en esa medida, contextualizar los procesos comunicativos y las interacciones de los jóvenes a través de las distintas herramientas que se ofrecen.

**2.2.4 Uso de la red social Facebook por parte de la población de jóvenes.** La Red Social Facebook, por las características que posee y las herramientas de interacción que brinda, tiene gran acogida en la población juvenil, sin embargo desde el análisis realizado por distintos autores, se encuentran críticas respecto al uso, las formas de comunicación e interacción y los efectos que genera para la vida cotidiana de las personas.

Al respecto, Dumortier (2009) plantea que en esta red social se descontextualizan las interacciones que se dan, es decir, no se da el debido respeto por las normas que le atañen o se generan comportamientos o información distintos al objetivo bajo el cual fue creada la red, dado que su diseño es diferente al del mundo físico y tiene la posibilidad de generar en sus usuarios cierta asimetría entre sus sentimientos y la manera en que la información se propaga por la red.

Para este autor, la descontextualización se da desde tres características principales como son: la simplificación de las relaciones sociales, la amplia difusión de la información y los efectos de la globalización y normalización de Facebook.

La simplificación de las relaciones sociales se refiere a la manera como la información de los usuarios está disponible de forma indistinta para todos los amigos que posee la persona en la red, sin importar si dicha información es contextualizada solo

para un grupo determinado, como familia o compañeros de trabajo, de manera que en el mundo virtual, la información no se encuentra fragmentada como sucede en el mundo real.

Aspecto que fortalece, en cierto modo, las críticas de otros autores respecto al uso de los términos “amigos” y “amistad”, dado que las personas que se agregan como contactos, pasan a ser denominados amigos, sin importar el vínculo afectivo o emocional, o la cercanía que en realidad existe respecto a esas personas.

La amplia difusión de la información, es otro factor que expone a los usuarios y a su información, dado que en el mundo virtual se acercan las personas por posible vínculo entre sí, es decir, la red se encarga de sugerir amigos y dependiendo del grado de privacidad que haya configurado una persona en su cuenta, su información está expuesta a ser vista por otros, en algunos casos sin previa autorización, como la publicación y etiquetado de fotos.

Los efectos de la globalización y normalización de Facebook, hacen referencia a la acogida y en cierto modo presión, que tiende a realizarse sobre las personas para unirse a la red, de manera que es un escenario cada vez más normal y común y donde si un sujeto no es miembro, no puede hacer uso de la protección de sus datos, por ejemplo en situaciones donde la información personal es subida a la red, pero donde para poder eliminarla debe hacerse miembro de la misma.

En este sentido, se perdería una característica fundamental del proceso comunicativo, de la que se ha hablado con anterioridad, como es el contexto, autores como Pasquali (2007) y Hymes (2011), resaltan la importancia de reconocer el contexto para desarrollar procesos de interacción con otros, como clave en las competencias

comunicativas, de manera que cabría aquí cuestionarse si esta red social, en realidad constituye un medio propicio para el desarrollo de dichas competencias, o si se hace necesario reevaluar la teoría existente al respecto, para integrar las nuevas y distintas formas de interacción que se dan, especialmente en la población de jóvenes en proceso de formación.

Así mismo, respecto al uso que se da a esta red social y para el caso específico de Bolivia, Imaña (2008) encontró que la mayor parte de las interacciones entre los usuarios posee códigos verbo-icónicos, la codificación de los mensajes responde a un estilo coloquial, de carácter oral, es decir, se escribe como se habla, se emplean emoticones, se simplifica el lenguaje y se utilizan abreviaturas y mutaciones lingüísticas.

Aspectos que permiten evidenciar, cómo los usuarios de la red, han ido creando estilos particulares y distintos para la interacción, que se salen la mayor parte del tiempo de las reglas gramaticales y lingüísticas, a la vez que se manejan de una forma distinta las relaciones con los otros.

La investigación cuantitativa realizada por Colás, González y de Pablo (2013), en España, denominada Juventud y redes sociales: motivaciones y usos preferentes, con el objetivo de conocer los usos preferentes de las redes sociales, su frecuencia y los motivos que les impulsan a su utilización, bajo la aplicación de un cuestionario construido a escala nominal no excluyente y aplicado a una muestra real representativa de la población de 1487 jóvenes, pertenecientes a la Comunidad Autónoma Andaluza permitió evidenciar los siguientes resultados:

La mayor parte de los jóvenes objeto de estudio emplea de forma habitual las redes sociales, pudiendo identificar dos vertientes motivacionales para su uso, como son la

motivación social y la psicológica, hallando diferencias respecto al sexo, dado que las motivaciones de los hombres son de tipo emocional, mientras que las de las mujeres son de tipo relacional.

Estos resultados permiten ver la importancia que tiene para los jóvenes las redes sociales y lo que en ellas acontece, como lo que otros opinan, piensan y sienten sobre ellos, aspectos que se transmiten desde distintas formas de comunicar; de manera que cuando no se hace un uso adecuado de las competencias comunicativas para interactuar con quienes les rodean en las redes sociales, se pueden afectar en cierto modo, aspectos de vital importancia para el ser humano, como la autoestima y el concepto que se tiene de sí mismo, más aún en una etapa de formación de gran importancia como lo es la adolescencia.

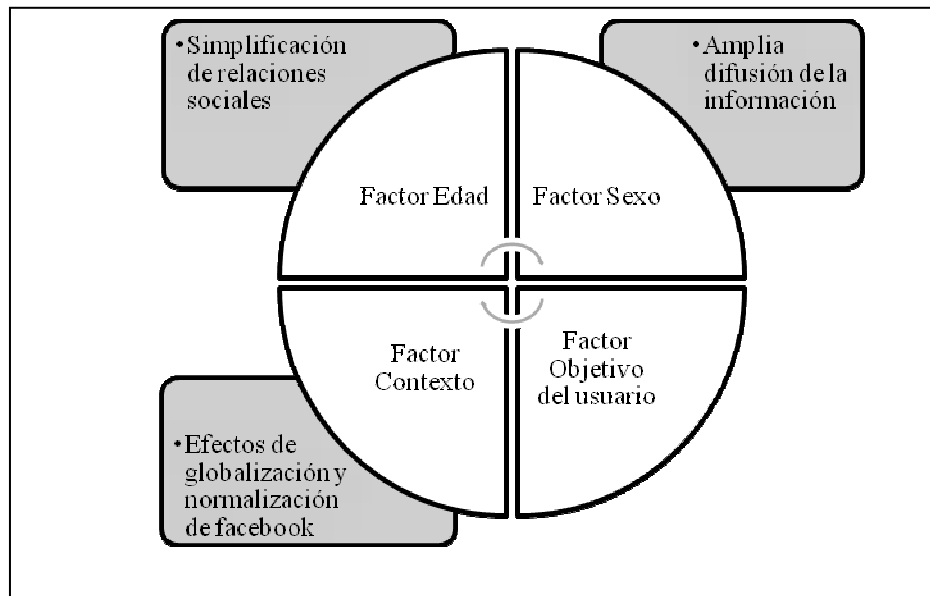
De la misma manera, la investigación cualitativa desarrollada por Crespo, Elgueta y Riffo (2009), sobre las apreciaciones de Facebook por parte de jóvenes universitarios en Chile, desde la conformación de grupos focales, encontró que las mujeres tienden a unirse a Facebook por la presión de grupo y por la necesidad de mantener lazos afectivos, mientras que para los hombres tiene mayor interés la entretención o la diversión, más que la socialización; respecto a las formas de socializar, estas dependen del grado de confianza que existe con los contactos y de ello depende también el uso de las herramientas de la red social, como el muro, envío de mensajes privados o los grupos a los que se pertenece.

Esto permite ver, que para el caso de las mujeres se mantiene el interés por el tema social, por crear y mantener lazos comunicacionales, mientras que para los hombres, la red social va adquiriendo un enfoque distinto más relacionado con el entretenimiento.

Frente a la motivación de los jóvenes en el uso de las redes sociales, De la Torre y Vaillard (2012) desarrollaron una investigación descriptiva exploratoria con el fin de describir la relación de los jóvenes con las redes sociales; el estudio se llevó a cabo con jóvenes universitarios entre los 18 y 25 años de edad de Argentina, Chile, Colombia, México y Uruguay, encontrando que Facebook es la red más útil para los participantes de dicho estudio en cuanto a satisfacción de necesidades de evasión, entretenimiento, compartir fotos, integración social y conectarse con viejos amigos.

Por su parte, Dillon (2013) realizó un estudio cualitativo con 26 adolescentes entre los 17 y 18 años, a fin de conocer cómo los jóvenes de diferentes barrios y niveles socioeconómicos de la ciudad de Buenos Aires, mantienen vínculos con otras personas por medio de la conversación virtual en la red social Facebook, encontrando que para los adolescentes sigue siendo fundamental la dimensión física y presencial de la amistad, manteniendo una interacción constante en las redes sociales en la vida cotidiana, desde donde resulta de vital importancia la aprobación de los pares.

En este escenario, el tema comunicativo sigue siendo de gran importancia, por lo que es necesario ahondar en las distintas formas de comunicación que se dan en las redes sociales, los efectos que generan y el componente emocional, aspectos que se abordarán a continuación en el siguiente apartado.



*Figura 9.* Efectos del uso de la red social Facebook, por parte de los jóvenes

En resumen, la red social Facebook cuenta con una serie de herramientas y posibilidades de interacción que atraen a los usuarios, pero también presenta falencias relacionadas con dicha interacción, respecto al concepto de amigos y amistad que ofrece y más aún, acerca de la contextualización de los procesos comunicativos; aspectos de vital importancia, dado que, tal como se evidencia en las distintas investigaciones, es la población de jóvenes la que accede en mayor medida a esta herramienta, dando usos asociados al establecimiento de relaciones interpersonales, contacto social, entretenimiento, usos que generan en algunos de ellos, efectos en su proceso de desarrollo emocional.

### **2.3 Comunicación en las redes sociales**

Las redes sociales se constituyen por naturaleza en un escenario propicio para la interacción y construcción de relaciones interpersonales en diversos contextos, desde



donde se facilitan procesos sociales; dichas interacciones ocurren de diferentes maneras y presentan variadas características.

En estos espacios de interacción se comparten y construyen entornos sociales, desde donde se da el proceso comunicativo, donde pueden presentarse dos orientaciones respecto a la interacción virtual, la primera de ellas corresponde a la construcción del contexto de simulación virtual elaborado por el emisor y el destinatario, con base en las representaciones que cada uno tiene respecto a la realidad, y la segunda es el expresado por el canal de comunicación, el cual determina los parámetros simbólicos, textuales y gráficos, desde donde se da la interacción (Kiss y castro, 2004).

De manera que, los procesos comunicativos en las redes sociales están mediados por la percepción y contextualización que hacen los usuarios respecto a la virtualidad, las cuales cambian de acuerdo a las preferencias y momentos determinados, pero también por el lenguaje precodificado que facilitan los sitios Web.

La comunicación en las redes sociales tiene distintas finalidades, para identificar algunas de ellas se han realizado diversos estudios, uno de estos, es el desarrollado por Núñez, García y Hermida (2012), denominado Tendencias de las relaciones sociales e interpersonales de los nativos digitales y jóvenes en la Web 2.0, de carácter cualitativo y bajo la hipótesis: la forma en que los adolescentes y jóvenes emplean la Red y cómo ello afecta sus relaciones socio comunicativas e interpersonales, dado que son abiertas, globales y poco controlables por agentes sociales como la familia.

Los resultados arrojados por dicha investigación muestran que la edad está directamente relacionada con las motivaciones para conectarse a la Red, las cuales para los de menor edad (14 a 17 años), corresponden a la diversión y distracción y a medida

que incrementa la edad, aumenta la tendencia a emplear la red para búsquedas de información; así mismo, a mayor edad se incrementa la percepción de vulnerabilidad frente a la esfera de la intimidad que separa lo público de lo privado.

De igual manera la percepción de los jóvenes respecto a la red está relacionada con las posibilidades de relación y con la facilidad para realizar varias actividades al mismo tiempo, lo cual perciben como competencias, pero para los grupos de mayor edad (a partir de los 18 años), se tiene la creencia de que se hace necesario cuidar y proteger a los más jóvenes de las amenazas que se encuentran en la red.

Esto significa que la acogida de las redes sociales sigue creciendo a diario, especialmente en los segmentos de población de jóvenes, quienes tienen una imagen positiva de este espacio y le dan diversos usos, la mayor parte relacionada con el entretenimiento y la diversión, desde donde se construyen relaciones de amistad.

Así mismo, Bringué y Sádaba (2011) desarrollaron una investigación cuantitativa denominada Menores y redes sociales, cuyo objetivo fue determinar la influencia del grado de uso de las redes sociales, en distintos aspectos de importancia para la población escolar, como el contexto escolar, mediación familiar, relaciones con iguales, uso de otras pantallas y la valoración de riesgos y oportunidades, para ello diseñaron un cuestionario de aplicación online de 126 preguntas, adaptado a la edad de los sujetos, uno para niños entre grados primero y cuarto de primaria y otro para los demás estudiantes en edad escolar.

Algunos de los resultados evidencian que entre más posibilidades de acceso a la Red, mayor es la sociabilidad de los menores, como también facilita el incremento de los

contenidos que se comparten, en cuanto a música, juegos, etc., aprovechando de manera intensiva las distintas herramientas que ofrece este escenario.

Las redes sociales posibilitan distintos escenarios de interacción que favorecen las relaciones interpersonales, lo cual ha exigido el desarrollo de diferentes habilidades no sólo en torno al manejo de herramientas digitales, sino respecto a las capacidades para relacionarse con otros en un escenario diverso.

Sin embargo, es necesario saber si este escenario comunicativo mantiene la lógica de los intercambios textuales que se dan persona a persona, o si existen diferencias en la comunicación interpersonal que se da en la Red, y aquella que se presenta en medios tradicionales, como el teléfono o las notas escritas, tal como lo proponen Kiss y Castro (2004).

Al respecto, Schutz (1958), citado por Pearce (2010) plantea que el ser humano tiene tres necesidades interpersonales que deben ser satisfechas, al igual que las necesidades básicas, estas son la necesidad de inclusión, es decir de formar parte de un determinado grupo social, ser acogido por otros y compartir determinados gustos, formas de sentir, pensar o actuar; la necesidad de afecto o de tener a alguien a quien amar, y la necesidad de control, el poder afectar o incidir en otros, ser tenido en cuenta.

Estas tres necesidades son determinantes del bienestar emocional del ser humano, dado que el sentirse rechazado o discriminado por las personas puede afectar el cómo se percibe a sí mismo un sujeto por ejemplo, a la vez que puede influir en la manera en que se relaciona con otros; necesidades que no son ajenas al escenario virtual, el cual brinda la posibilidad de pertenecer a grupos creados en las redes sociales, de acuerdo a unos parámetros en particular, o el envío de solicitudes de amistad que pueden ser aceptadas o

rechazadas, el establecimiento de vínculos afectivos con individuos que se encuentran en otros países, o las sugerencias e invitaciones para asistir a determinados eventos.

Otro aspecto negativo que surge en las redes sociales, es el relacionado con el cyberbullying, a partir del cual se emplean dichas redes para acosar o atacar a otra persona, desde la difamación, chantaje, amenazas, presión, etc., siendo reiterado, sistemático y ocasionando efectos negativos a nivel emocional, social, llegando a lesionar la integridad de la víctima.

Según Kiss y castro (2004), en Internet la comunicación interpersonal se da a partir del intercambio de textos, ya sea de forma sincrónica, es decir, de manera similar a como ocurren los procesos comunicativos en persona, para ello se pueden emplear herramientas como el chat; o de modo asincrónico, desde el envío de mensajes, donde la respuesta no se da necesariamente de forma inmediata.

Estas posibilidades de interacción, en las que no se requiere el contacto cara a cara con el interlocutor, puede propiciar espacios para afectar a otra u otras personas, desde el envío de mensajes hirientes o tendientes a dañar al otro, dado que no se obliga a ver o conocer la reacción inmediata del receptor, lo que hace que, en el caso de los adolescentes, por ejemplo, sea más fácil recurrir a una red social para expresar lo que sienten o piensan acerca de un compañero o compañera, sin analizar las consecuencias que esto puede generar, especialmente en el plano emocional y dejando de lado las buenas maneras, las normas de cortesía de las que habla Laborda (2005).

Sobre este y otros aspectos negativos de la comunicación en las redes sociales, se han desarrollado diversas investigaciones, como el estudio exploratorio realizado por Cáceres, Ruiz y Brände (2009), titulado Comunicación interpersonal y vida cotidiana, la

presentación de la identidad de los jóvenes en Internet, con el objetivo de identificar los rasgos de cómo los jóvenes se presentan ante los otros, en los procesos comunicacionales mediados por herramientas tecnológicas, teniendo en cuenta que estos nuevos procesos comunicativos posibilitan el tener múltiples identidades, falseamiento, ocultamiento y alteración de la información personal.

Los resultados se obtuvieron a partir de una encuesta aplicada a 360 jóvenes universitarios usuarios de Internet, y muestran que para algunos jóvenes no existe dificultad para asumir la identidad como algo cambiante, que por tanto permite hacer cambios que se adapten a determinadas necesidades inmediatas, como dar información falsa con el objeto de hacer amigos, por ejemplo, lo cual lleva a normalizar en cierto modo esta tendencia, por ello algunos jóvenes reconocen de forma abierta, cambiar su identidad por entretenimiento, a la vez que perciben este tipo de conductas como indeseables, dejando ver cierta ambivalencia frente a la postura que se asume respecto de sí mismo o de otros.

Estos resultados permiten ver cómo en cierto modo, los procesos comunicativos que se dan en las redes sociales, tienden a afectar la manera en que se establecen las relaciones interpersonales, dado que estas pueden iniciar desde la falsedad de una información que tiene por objeto la búsqueda de aceptación por parte de otros.

Este fenómeno podría presentarse quizá, por la necesidad de inclusión de la que habla Schutz (1958), citado por Pearce (2010), desde donde, el individuo recurre entonces a estrategias no adecuadas para acceder al vínculo con otros; de modo que en este punto entran en juego los aspectos éticos con que cuenta la persona para interactuar con quienes le rodean y que hacen parte de las competencias comunicativas

interpersonales, así como la capacidad de hacer consciente el acto comunicativo y contextualizarlo.

De la misma manera, el estudio exploratorio desarrollado por Quiroz y Rentería (2012), denominado Efectos de las nuevas Tecnologías de la Comunicación en la producción de textos en estudiantes universitarios, con el objetivo de explorar la relación entre el uso de Internet y las redes sociales y sus efectos en la producción de textos en estudiantes universitarios, encontró que el lenguaje empleado para la comunicación en Internet, es arbitrario y convencional, siendo un lenguaje que emerge y es entendible para ese contexto, respondiendo a la demanda de velocidad que requiere esta interacción, convirtiéndose en una preocupación el extrapolar estos nuevos signos y códigos a otros escenarios en que no puedan ser comprendidos y lleguen, por ende a afectar los procesos de interacción social.

Estos datos muestran cómo, ciertos aspectos de la competencia comunicativa podrían verse afectados en los procesos comunicativos que se dan en las redes sociales, desde donde surgen nuevos códigos lingüísticos particulares que al ser llevados a otros escenarios pueden incidir en la forma como se interactúa con los demás.

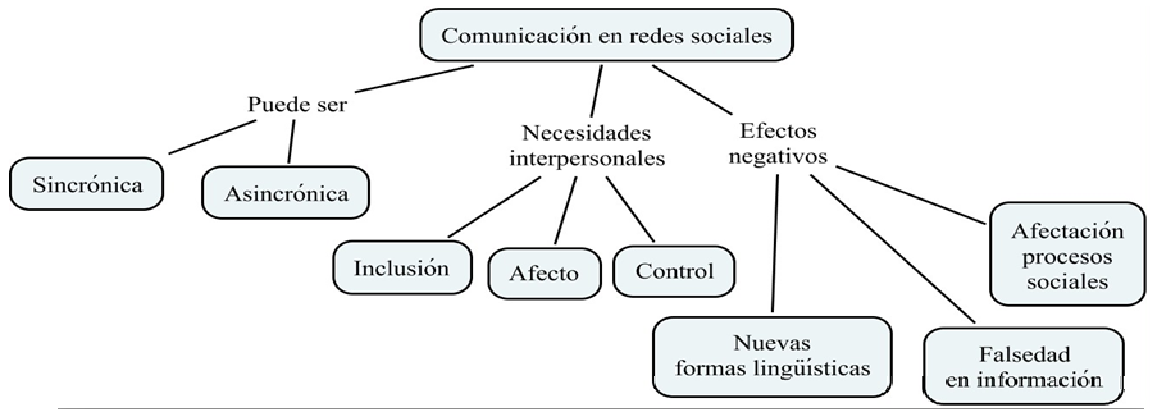


Figura 10. Comunicación en las redes sociales

En síntesis, las redes sociales son un escenario propicio para el desarrollo social y la comunicación interpersonal, donde se puede interactuar de forma sincrónica o asincrónica con otros, en busca de la satisfacción de ciertas necesidades de relación que caracterizan al ser humano; sin embargo, existen aspectos negativos respecto a su uso, como el surgimiento de nuevos códigos lingüísticos que al ser llevados a otros contextos podrían entorpecer el proceso comunicativo, o las posibilidades de brindar información falsa o de crear una imagen distinta a la real para interactuar con los demás, aspectos que podrían incidir en el establecimiento de adecuadas relaciones interpersonales y en las competencias comunicativas.

## **Capítulo 3.**

### **Metodología**

El presente capítulo reúne los aspectos relacionados con la metodología que se empleó para llevar a cabo el proceso de investigación; estos aspectos corresponden al tipo de investigación y su sustento teórico, los participantes y sus características, el proceso de selección de los participantes para el estudio, los instrumentos que se utilizaron para recabar los datos necesarios y el proceso de recolección y análisis de la información obtenida.

#### **3.1. Enfoque metodológico**

El estudio estuvo enmarcado en la investigación cualitativa, desde donde se pretendió hacer un acercamiento para conocer las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los jóvenes de grado décimo, de una institución educativa oficial, en la red social Facebook.

La investigación cualitativa permite una mejor comprensión del problema planteado, desde la descripción del fenómeno, dado que como lo propone Sandoval (2002), el asumir la óptica de tipo cualitativo permite no sólo la comprensión de lo que los sujetos quieren decir por medio de las palabras, los silencios, acciones o el diálogo, sino que además, brinda la posibilidad de construir generalizaciones, para con ello, poder entender aspectos comunes a varias personas o grupos humanos en su proceso de construcción y apropiación de la realidad.



De modo que la investigación cualitativa permite la construcción de presupuestos desde procesos inductivos, que llevan a la comprobación deductiva de una determinada teoría; de manera que, por medio del acercamiento a las realidades que se viven en los contextos educativos, se pueden conocer con mayor detalle, las distintas problemáticas que allí se presentan, como lo es el caso del uso de las competencias comunicativas interpersonales en la red social Facebook, para lo que es necesario hacer una cuidadosa selección o construcción de los instrumentos de investigación, dado que el diseño de la investigación cualitativa es emergente y flexible, lo que hace que no tenga especificaciones exactas, tal como lo plantea Creswell (1994), citado por Valenzuela y Flórez (2012).

Esto significa, que el proceso investigativo, inicia con la indagación de un tema enfocado y preciso, pero que puede ser modificado a lo largo del mismo, de manera que empieza con una pregunta abierta y amplia que posibilita el descubrimiento de nueva información, donde emergen datos que irán orientando el proceso.

### **3.2 Diseño Fenomenológico**

La investigación cualitativa se fundamenta en el paradigma fenomenológico, el cual busca conocer el mundo interno de los participantes en la investigación, para comprender el qué y el cómo de los significados que construyen o elaboran, acerca de situaciones o eventos que se presentan en la vida diaria (Valenzuela y Flórez, 2012).

Este paradigma plantea que para interpretar las experiencias existen múltiples formas, las cuales dependen de las personas que la experimentan y es el significado de

dichas experiencias, lo que constituye la realidad, por lo que la realidad, desde el paradigma fenomenológico, es una construcción social (Valenzuela y Flórez, 2012).

De modo que, desde este enfoque de investigación se pudo hacer un acercamiento a la realidad de los jóvenes para conocer cómo interactúan en las redes sociales, específicamente Facebook, desde las competencias comunicativas que emplean, identificando el sentido que tiene para ellos, dicho proceso comunicativo, es decir, para lograr la comprensión de cómo los jóvenes construyen su propia realidad en un escenario virtual.

Al hablar de investigación fenomenológica, se hace referencia a aquella que se centra en las experiencias subjetivas del individuo, para describir los significados de las experiencias vividas, en relación a un concepto o fenómeno determinado y sin recurrir a explicaciones causales (Valenzuela y Flórez, 2012).

Por tanto, las realidades, que por su naturaleza y estructura sólo pueden ser comprendidas desde el significado construido por el sujeto que las vivencia, deben ser analizadas y estudiadas desde el método fenomenológico, dado que no se estudiará una realidad objetiva y común a todos, sino una realidad que depende de la manera en que es experimentada por el individuo, lo que la hace única y exige del investigador el permitir la manifestación de dicha realidad, tal como ocurre, sin pretender modificarla sino más bien respetándola en su totalidad (Martínez, 1996).

La manera en que los estudiantes emplean las competencias comunicativas interpersonales en la red social Facebook, se convierte en un evento único, dado que parte de la experiencia de cada joven y sólo puede ser descrito por quienes interactúan

en este espacio virtual, para comprender así los distintos códigos, lenguajes y emoticones que emplean en su proceso comunicativo.

Es así, como el investigador deberá partir del análisis de varios casos o situaciones para lograr los principios generales que caracterizan una realidad en particular, tal como sucede desde la experiencia de los sujetos, realidades que en ocasiones son poco comunicables, pero que son claves para la comprensión del fenómeno; por tanto, el procedimiento deberá contemplar el escuchar u observar de manera detallada a cada sujeto, para describir de forma minuciosa su experiencia y elaborar así, una estructura común que sea representativa de dichas experiencias (Martínez, 1996).

En este sentido, el estudio hizo un acercamiento a la realidad de los jóvenes de grado décimo, para conocer cómo interactúan en la red social Facebook y poder encontrar puntos en común, que permitan comprender el uso que dan a las competencias comunicativas interpersonales.

Martínez (1996) plantea que el método fenomenológico se desarrolla en tres etapas:

- Etapa previa: clarificación de los presupuestos: para iniciar el estudio de un tema determinado es necesario identificar los prejuicios, intereses, valores, actitudes o conjeturas que se tienen sobre él, para reducirlos a un mínimo y tomar conciencia de aquellos que no puedan ser prescindidos, de modo tal que no ejerzan influencia sobre el proceso investigativo.

- Etapa descriptiva: esta etapa busca la descripción completa y no prejuiciada del fenómeno, de modo que refleje la realidad experimentada por cada individuo de forma auténtica; esta etapa se realiza en tres pasos, como son, la elección de la técnica o

procedimiento más apropiado, aplicación de las técnicas elegidas y la descripción del fenómeno.

- Etapa estructural: Consiste en el estudio de las descripciones, donde se podrán captar nuevas realidades, para lo cual es necesaria la inmersión en el fenómeno estudiado, el objetivo es ver lo que se muestra, tal como se muestra por sí mismo y en el momento en que se muestra por sí mismo.

Esta etapa se desarrolla en siete pasos:

- Lectura general de las descripciones
- Delimitación de las unidades temáticas
- Determinación del tema central de cada unidad temática
- Expresión del tema central en lenguaje científico
- Integración de todos los temas centrales en una estructura descriptiva
- Integración de todas las estructuras particulares en una estructura general
- Entrevista final con los sujetos estudiados

De esta forma se pretende lograr un acercamiento a un fenómeno determinado, para obtener la comprensión de cómo los sujetos construyen la realidad, pudiendo hacer una generalización para un grupo específico, que explique el problema y brinde orientaciones para la investigación en otros contextos o grupos.

Es así, como a través de un estudio cualitativo fenomenológico, se pretendió hacer un acercamiento a la forma en que los jóvenes construyen y se apropian de una realidad que ocurre en las redes sociales, desde el proceso comunicativo que les permite interactuar con su grupo de pares, en un nuevo escenario donde los jóvenes han ido desarrollando nuevos patrones de relación que dan cuenta de sus competencias

comunicativas interpersonales y que poco a poco se generalizan o se hacen comunes a otros escenarios.

### **3.3 Participantes**

El presente estudio estuvo orientado a indagar acerca de las competencias comunicativas interpersonales de los estudiantes de grado décimo de una institución educativa de carácter oficial. Se eligió el grado décimo por estar conformado por estudiantes que se encuentran en la adolescencia y hacen uso frecuente de la red social Facebook, lo que permitió conocer con mayor precisión sobre el tema de investigación.

**3.3.1 Selección de los participantes.** Los participantes del estudio debían cumplir con las siguientes condiciones:

- Ser estudiante de grado décimo de la institución educativa
- Contar con una cuenta en la red social Facebook por lo menos desde hace un año
- Hacer uso frecuente de la cuenta en Facebook (mínimo dos veces en la semana), lo que implica la interacción a través del chat, mensajes, comentarios en el muro o fotos
- Ser miembro del grupo creado en la red social Facebook, para efectos de la investigación
- Tener disponibilidad para participar en el grupo

**3.3.2 Contextualización.** Los participantes que hicieron parte del proceso investigativo son adolescentes que se ubican en su mayoría en estrato socioeconómico bajo, algunos de ellos viven en zonas rurales lejanas a la institución educativa y hacen

parte de distintos tipos de familia, siendo menor el número de adolescentes que vive en una familia conformada por padre y madre.

En este grado, los jóvenes inician un proceso formativo de articulación con la educación superior, en el área de sistemas, sin embargo la expectativa frente a dicha formación es baja, debido principalmente al factor económico y la inexistencia de instituciones de educación superior en el municipio, de manera que los jóvenes culminan sus estudios de secundaria y tienden a ubicarse en el mercado laboral, dentro del municipio o en las ciudades cercanas al mismo.

Las edades de estos jóvenes oscilan entre los 14 y 18 años, lo que los ubica en la adolescencia, etapa marcada por cambios a nivel físico, emocional, cognitivo y social, donde las relaciones con su grupo de pares adquieren mayor relevancia y son de gran importancia para la adecuada estructuración de la personalidad; de manera que el aspecto comunicativo tiene un papel esencial, dado que en la actualidad los jóvenes han incursionado en un escenario virtual que ofrece otras posibilidades de interacción.

En este sentido, la adolescencia es una edad propicia para intentar indagar cómo los jóvenes emplean las competencias comunicativas en sus relaciones interpersonales, la conciencia que tienen sobre su uso y el valor que le dan a los procesos comunicativos, especialmente, con su grupo de pares y en esta medida, poder desarrollar estrategias que contribuyan a la mejora de dichas competencias.

### **3.4 Instrumentos**

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó una entrevista semiestructurada a los participantes del estudio y se creó en la red social Facebook un

grupo donde los estudiantes debían interactuar a partir de situaciones propuestas, en las que se indagó acerca de los procesos comunicativos que se dan en esta red social y que fueron objeto de un proceso de observación. A continuación se presentan los instrumentos de investigación.

**3.4.1 Entrevista.** La entrevista es un método para recolectar información, donde se da una interacción de tipo verbal para obtener datos en profundidad acerca de un tema específico, realizando una recopilación de distintos aspectos acerca del mismo (Valenzuela y Flórez, 2012).

El formato de la entrevista puede ir de una guía específica previamente definida y estructurada, a un formato menos estructurado que permite improvisaciones o formulación de cuestionamientos; sin embargo, en ambos casos existe un libreto de cuestionamientos que se utiliza de pauta, el cual se sigue estricta o libremente de acuerdo a la técnica escogida, con el objeto de tener un orden a seguir.

Para la realización de una entrevista es importante considerar aspectos relacionados con el entrevistador como el dominio del tema que desea abordar, la elaboración de una guía que oriente y direcciona la entrevista, una actitud amable, activa, donde muestre seguridad; aspectos del ambiente, como la elección de un lugar tranquilo, alejado de ruidos y posibles interrupciones.

El diseño de una entrevista puede involucrar momentos importantes a partir de los cuales se obtiene la respectiva información:

- Elección de las personas a entrevistar: En un primer momento se deben establecer los criterios para elegir a las personas a entrevistar, de acuerdo a los objetivos

de la información que se pretende encontrar y determinando así mismo, el número de personas necesarias para obtener dicha información como lo plantea Silva (2001).

- Planeación de la entrevista: Se debe establecer el tipo de entrevista que se desea desarrollar, estructurada o semiestructurada, para proceder a la redacción de las preguntas, lo cual implica tomar en cuenta el nivel educativo y contexto del entrevistado de modo que las preguntas sean lo suficientemente claras y no se presten a interpretaciones distintas al objetivo que se persigue. En este momento también se debe identificar y preparar el material necesario para la aplicación de la misma, teniendo en cuenta si es una entrevista escrita, grabada o filmada.

- Desarrollo de la entrevista: Para iniciar la entrevista es necesario crear un clima de confianza que permita al interlocutor sentirse cómodo con el entrevistador, esto depende del lenguaje corporal, como la cercanía hacia la persona, la forma de mirar, los gestos, el tono de voz, entre otros (Siavil y Ribot, 2007). La entrevista debe iniciar con una breve contextualización sobre el objetivo de la misma, la confidencialidad o no de la información proporcionada, lo cual ayudará a disminuir la ansiedad de ambas partes y crear el clima de confianza necesario para la realización de las preguntas.

Al iniciar las preguntas, es importante no interrumpir al entrevistado sino más bien permitirle la expresión de ideas, sin emitir juicios sobre las mismas, prestar atención y mostrar sensibilidad a la información dada, como lo sugiere Spradley citado por Siavil y Ribot (2007). Si las respuestas dadas por el entrevistado no satisfacen la pregunta o no cumplen el objetivo, es importante estimular a la persona a brindar más información, para ello se puede hacer una recapitulación de lo dicho o pedir una aclaración que lleve a



dar mayor información. Para finalizar la entrevista es necesario hacer un cierre y agradecer a la persona por el tiempo y la información proporcionada.

- Proceso de transcripción de la información: Se recomienda que la persona encargada de hacer la entrevista sea quien transcriba luego la información, pues es quien recibió la información en detalle (Sanmartin, 2000); así mismo, es importante verificar la transcripción varias veces, para evitar cualquier tipo de distorsión en la información, lo cual podría cambiar el sentido en la interpretación de los datos obtenidos.

Para efectos de la presente investigación, se realizó una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas, que abordó los siguientes aspectos:

- Características sociodemográficas: En este apartado se incluyeron preguntas abiertas sobre datos de identificación, edad, sexo, características de la cuenta en la red social Facebook, uso de la misma; estos datos permitieron tener una contextualización de los participantes.

- Características del proceso comunicativo con el grupo de pares: Esta categoría contiene 5 preguntas abiertas acerca de las características del proceso comunicativo que se da entre los jóvenes en la red social Facebook respecto a su grupo de pares.

- Características del proceso comunicativo con otras personas: En esta categoría se incluyeron 3 preguntas abiertas que buscaban conocer cómo se da la comunicación entre los jóvenes y otras personas ajenas a su grupo de pares, en la red social Facebook.

- Competencias comunicativas empleadas con el grupo de pares: Esta categoría tuvo 5 preguntas abiertas acerca de las competencias comunicativas que emplean los jóvenes con su grupo de pares.

En la primera semana de septiembre se hizo una prueba piloto con un grupo de 8 estudiantes de grado noveno elegidos al azar, quienes poseían características similares a la población objeto de estudio, a fin de evaluar la idoneidad de las preguntas que conformaban la entrevista, tener un cálculo aproximado del tiempo empleado para su aplicación y realizar ajustes o mejoras; posterior a dichos ajustes se procedió a realizar la entrevista a los estudiantes de grado décimo en los espacios de la jornada académica regular.

**3.4.1.1 Prueba piloto.** Para dar validez a la entrevista realizada se llevó a cabo una prueba piloto con 8 estudiantes de grado noveno de la misma institución educativa, a quienes se les explicaron los objetivos del proceso investigativo, eligiendo aquellos que voluntariamente quisieran participar y que cumplieran con los requisitos previamente establecidos.

Luego de realizar la entrevista a estos estudiantes fue necesario hacer las siguientes modificaciones:

- La pregunta número 3 acerca del estrato o nivel socio económico, fue omitida puesto que el estrato o nivel socio económico de los sujetos de investigación es el mismo (bajo).

- A la pregunta número 8 ¿Describe, en términos generales cómo es la comunicación con sus amigos en la red social Facebook?, se le agregó la frase ¿Cuáles son los temas que predominan?, a fin de ahondar en mayor detalle sobre la comunicación con los amigos.

- En la pregunta 9: ¿Cada cuánto se contacta con sus amigos para sostener algún tipo de comunicación?, se cambió la redacción, dado que la palabra “contacta” fue interpretada como conectarse o colocarse citas con los amigos a través de esta red social, cambiando el sentido de la pregunta; en su lugar se empleó la palabra “comunica”, ¿Cada cuánto se comunica con sus amigos a través de esta red social?

- A las preguntas 11 y 12, ¿Si tuviera algún comentario negativo que hacer sobre un amigo o conocido qué medio emplearía para hacerlo?, ¿Si tuviera algún comentario positivo que hacer sobre un amigo o conocido qué medio emplearía para hacerlo?, fue necesario especificar que el comentario se hacía a través de las herramientas de la red social Facebook, dado que las respuestas tendían a buscar medios distintos a dicha red social, quedando las preguntas de la siguiente manera: ¿Si tuviera algún comentario negativo que hacer sobre un amigo o conocido, emplearía alguna de las herramientas del Facebook para hacerlo?, ¿Si tuviera algún comentario positivo que hacer sobre un amigo o conocido, emplearía alguna de las herramientas del Facebook para hacerlo?

- La pregunta 15 debió ser modificada en su redacción, debido a que la palabra contacta fue interpretada como conexión a Internet, de modo que la pregunta quedó de la siguiente forma: ¿Cada cuánto se comunica con estas personas a través del Facebook?

- A la pregunta 16 se le agregaron otras opciones de esta red social, dado que no sólo se da la posibilidad de escribir, preguntando entonces: ¿Al comunicarse en esta red social con sus amigos, toma en cuenta el cómo se sentirán con lo que usted escribe, publica o comenta?

- Se agregó la pregunta número 18: Cuando usted tiene un problema o dificultad (académica, afectiva, familiar, etc.), ¿lo hace público a través de las herramientas del

Facebook (estado, imagen, símbolos)? ¿Por qué?, con el fin de poder indagar acerca del manejo y expresión de emociones a través de esta red.

- En las preguntas número 19 y 20 se evidenciaron ciertas dificultades en cuanto al sentido, lo cual cambiaba su objetivo, de modo que se modificaron quedando de la siguiente forma: ¿Qué habilidades consideras que se necesitan para tener una buena o adecuada comunicación en esta red social? y ¿Cuáles de esas habilidades cree usted que posee?

De esta forma se lograron ajustar las distintas preguntas, de modo que respondieran a los objetivos de la investigación y fuesen claramente comprendidas por los participantes.

**3.4.2 Observación.** Es una técnica que permite coleccionar datos, desde la descripción de eventos, situaciones o comportamientos en el contexto natural en que suceden, puede realizarse de forma estructurada desde el empleo de listas de cotejo, por ejemplo, o puede ser menos rigurosa con descripciones globales de una situación determinada (Valenzuela y Flórez, 2012).

Para Hernández, Fernández y Baptista (1997) existen una serie de pasos que deben seguirse para realizar una observación sistemática, algunos de ellos son:

- Definir el universo de aspectos, eventos o conductas a observar
- Tomar una muestra representativa de los eventos o conductas a observar
- Establecer y definir las unidades de observación
- Establecer y definir las categorías y subcategorías de observación
- Seleccionar los observadores

- Elegir el medio de observación

De igual forma, en el proceso de observación el investigador puede involucrarse y participar de distintas maneras, tal como lo propone Spradley (1980) citado por Valenzuela y Flórez, (2012), las cuales pueden ser:

- No participación: El investigador no hace ningún tipo de involucramiento o participación en la situación observada.
- Participación pasiva: El investigador se encuentra presente en el escenario que se va a observar pero no participa en la situación.
- Participación moderada: El investigador mantiene un equilibrio en su participación, de tal forma que su rol es equilibrado respecto al estar dentro o fuera de las actividades de participación y observación.
- Participación activa: El investigador se involucra para seguir las reglas del escenario observado, no para ganar aceptación sino para aprender.
- Participación completa: El investigador tiene un alto grado de involucramiento al ser participante ordinario de la situación a observar.

Para efectos de la presente investigación, se creó un grupo en la red social Facebook, denominado Jóvenes y competencias comunicativas, con un nivel de seguridad denominado secreto en dicha red, a fin de evitar la posible influencia de otras personas en este grupo y se procedió a observar la interacción que hicieron los participantes del estudio; para ello se construyeron situaciones relacionadas con la comunicación en esta red social, que conllevaron a la discusión entre los miembros del grupo y en esta medida se logró tener un acercamiento a las competencias comunicativas con que cuentan los jóvenes para relacionarse con su grupo de pares.

La participación en el grupo se inició junto con la realización de la entrevista, a partir del planteamiento de 3 situaciones que pueden ser experimentadas por los jóvenes en esta red social y acordes a las categorías estructuradas en la entrevista, como son las características del proceso comunicativo con el grupo de pares, las características del proceso comunicativo con otras personas y las competencias comunicativas empleadas por el grupo de pares.

Las 3 situaciones fueron planteadas en un mismo momento y se dio a los participantes un espacio de tiempo de una semana, a lo largo de la cual ingresaron al grupo para hacer sus aportes en torno a dichas situaciones, de manera que se pudo tener un acercamiento a cómo interactúan entre sí y al empleo de sus emociones y habilidades para comunicarse con los demás.

La observación que se hizo en el presente estudio fue de tipo pasiva, en la medida en que el investigador fue miembro del grupo y construyó las situaciones detonantes de la discusión, pero no fue partícipe de las interacciones que los estudiantes realizaron.

### **3.5 Procedimiento**

Para el desarrollo del presente estudio fue necesario llevar a cabo una serie de pasos o procedimientos tanto para la recolección de los datos requeridos para la investigación como para el análisis de los mismos, los cuales se describen a continuación.

**3.5.1 Recolección de datos.** Para recabar los datos e información necesaria para llevar a cabo el proceso investigativo, fue preciso realizar las siguientes acciones:

- Solicitar permiso en la institución educativa: Para desarrollar la investigación se pidió la autorización a la rectora de la institución, por medio de una carta que fue entregada de manera personal por la investigadora y en la que se expusieron los objetivos del estudio y la importancia del mismo, de tal forma que se pudo concertar la realización de la entrevista durante la jornada escolar de los estudiantes, sin que esto generara algún tipo de dificultad para ellos, con el personal docente.

- Primer encuentro con los estudiantes de grado décimo: Una vez se autorizó la investigación, se concertó con el docente designado por la rectora de la institución para ceder el espacio con los estudiantes de grado décimo, acordando una hora específica para hacer la presentación del estudio y solicitar su participación en el mismo.

En este primer encuentro, se dieron a conocer a los estudiantes el tema de investigación, los objetivos, la importancia del estudio y se dejaron claros los aspectos generales de la información que debían aportar, así como la confidencialidad de la misma.

De igual forma, se elaboró un primer listado con los nombres de los estudiantes que cumplieron los requisitos para hacer parte del estudio, como fueron:

- Ser estudiante de grado décimo de la institución educativa
- Contar con una cuenta en la red social Facebook por lo menos desde hace un año
- Hacer uso frecuente de la cuenta en Facebook (mínimo dos veces en la semana), lo que implica la interacción a través del chat, mensajes, comentarios en el muro o fotos
- Ser miembro del grupo creado en la red social Facebook, para efectos de la investigación
- Tener disponibilidad para participar en el grupo

Una vez se tuvo el listado de los estudiantes que harían parte del estudio y se contó con la colaboración del docente que les permitió responder la entrevista durante su clase, se continuó con el siguiente paso.

- Desarrollo de las entrevistas: Las entrevistas se realizaron de forma individual en los espacios concertados con la institución educativa, para ello se llamaron uno a uno a los estudiantes que hicieron parte del estudio. La entrevista se efectuó en la oficina de orientación escolar (lugar de trabajo de la investigadora), el cual es un espacio libre de ruidos e interrupciones. Las entrevistas fueron grabadas bajo el consentimiento de los participantes.

- Creación de un grupo en la red social Facebook: Se conformó un grupo en la red social Facebook, denominado Jóvenes y competencias comunicativas, del cual se hicieron miembros 15 de los 20 estudiantes entrevistados; los miembros del grupo tuvieron autonomía para interactuar de acuerdo a las herramientas que el espacio brinda, como subir fotos y hacer comentarios de las mismas, crear eventos o dejar mensajes en el muro.

Así mismo, se crearon discusiones a partir de situaciones que conllevaban a pensar qué harían en determinados eventos, todos ellos relacionados con la interacción que se da en esta red social, a fin de identificar las competencias comunicativas que usan en sus relaciones interpersonales en el escenario virtual; la información que se buscó obtener tenía que ver con situaciones hipotéticas que no perjudicaban la integridad de los sujetos de investigación y correspondían sólo a las características de las distintas formas de interacción.



- Observación de las interacciones en el grupo: Una vez se conformó el grupo, los estudiantes dispusieron de una semana para participar y hacer sus aportes, finalizada esta semana se realizó una única observación de cada una de las situaciones planteadas, de acuerdo a las categorías establecidas en la entrevista y posterior a este proceso de observación, se procedió a cerrar el grupo, a fin de salvaguardar la información allí condensada.

**3.5.2 Análisis de datos.** Para el análisis de los datos e información recabada se llevaron a cabo los siguientes procedimientos, los cuales se hicieron de forma manual:

- Transcripción de las entrevistas: Cada entrevista fue transcrita tal cual se realizó, asignando un número o código a cada una.

- Codificación de las entrevistas: Una vez transcritas las entrevistas se procedió a codificarlas a fin de organizar la información, para ello se seleccionaron aquellas frases o respuestas de los entrevistados que aportaban a la descripción del tema investigado y que servían para la conformación de categorías de análisis.

- Categorías de análisis: De acuerdo al proceso de codificación se organizaron categorías de análisis, las cuales reunían información acerca de las competencias comunicativas que emplean los jóvenes en las redes sociales.

- Organización de la información proveniente de la observación, en las categorías previamente definidas.

- Análisis de las categorías de información: con base en los datos ubicados en categorías de análisis, se procedió a hacer el respectivo análisis, tomando en cuenta los estudios previos acerca del tema y la literatura existente al respecto.

- Proceso de triangulación: La información obtenida en las entrevistas fue contrastada con los datos arrojados por el proceso de observación, de manera que se pudo dar validez a los datos presentados, realizando una triangulación de tipo metodológica.

## **Capítulo 4.**

### **Análisis y discusión de resultados**

El presente capítulo contempla los resultados obtenidos en el proceso de investigación que tuvo por objeto describir las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, a fin de obtener información que permitiera diseñar estrategias encaminadas a desarrollar habilidades de comunicación en el escenario escrito.

La pregunta que guió el estudio fue: ¿Cuáles son las características de las interacciones de los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, en el marco de las competencias comunicativas interpersonales?

A continuación se muestran los principales hallazgos del estudio en cuanto a resultados y análisis de los mismos, en contraste con los planteamientos teóricos alrededor del tema de las competencias comunicativas interpersonales, de igual forma se contemplan los aspectos relacionados con la confiabilidad y validez de los instrumentos empleados y el proceso de triangulación.

#### **4.1 Resultados**

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se emplearon dos instrumentos: una entrevista semiestructurada y la observación de la interacción de los sujetos de investigación, en un grupo creado en la red social Facebook denominado “Jóvenes y competencias comunicativas interpersonales”.

El proceso se realizó en dos fases:

Inicialmente se hizo la solicitud escrita de una autorización por parte de la rectora de la institución educativa, para presentar luego a los estudiantes de grado décimo el proceso investigativo, logrando la participación voluntaria de 20 jóvenes, de acuerdo a los requisitos previamente establecidos, como fueron:

- Ser estudiante de grado décimo de la institución educativa
- Contar con una cuenta en la red social Facebook por lo menos desde hace un año
- Hacer uso frecuente de la cuenta en Facebook (mínimo dos veces en la semana), lo que implica la interacción a través del chat, mensajes, comentarios en el muro o fotos
- Ser miembro del grupo creado en la red social Facebook, para efectos de la investigación
- Tener disponibilidad para participar en el grupo

En la segunda fase, se procedió a realizar la entrevista y a abrir el espacio de participación en el grupo creado en la red social Facebook.

A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir dichos instrumentos: Los participantes en la investigación fueron 20 estudiantes de grado décimo, 10 hombres y 10 mujeres, sus edades oscilan entre los 14 y 18 años; 9 de estos participantes residen en el área urbana y los 11 restantes en el sector rural del Municipio.

Respecto al uso de la red social Facebook, se encontró que 3 de los participantes abrieron su cuenta en esta red social hace un año, 6 de ellos la tienen hace 2 años, 6 hace 3 años y el restante, hace 4 años o más; la frecuencia de uso indica que 8 de los participantes emplean esta cuenta diariamente y los 12 restantes lo hacen cada 2 o 3 días a la semana.

Frente a la utilidad de la cuenta se evidenció que todos los entrevistados la emplean para hablar con los amigos y personas conocidas como familiares, pero además manifestaron que también usan herramientas como: dar me gusta, ver notificaciones, hacer comentarios de fotos o imágenes o publicar estados.

Finalmente, la cantidad de amigos o contactos que poseen estos jóvenes en la red social es la siguiente: 5 de los estudiantes dice tener entre 100 y 300 amigos, 8 jóvenes refiere tener entre 301 y 600, 2 de ellos tiene entre 601 y 900 contactos y los 5 restantes posee 901 o más amigos.

Tabla 2.  
*Características sociodemográficas de la población*

|   |   |                        |                        |                     |    |
|---|---|------------------------|------------------------|---------------------|----|
| Edad en años                            | 14  | 15                     | 16                     | 17                  | 18 |
|   | 2   | 11                     | 3                      | 2                   | 2  |
| Sexo                                    | <b>Masculino</b>                          |                        | <b>Femenino</b>        |                     |    |
|   | 10  |                        | 10                     |                     |    |
| Lugar de residencia                     | <b>Urbano</b>                             |                        | <b>Rural</b>           |                     |    |
|   | 9   |                        | 11                     |                     |    |
| Tiempo de apertura de la cuenta en años | <b>1</b>                                  | <b>2</b>               | <b>3</b>               | <b>4 o más años</b> |    |
|   | 3   | 6                      | 6                      | 5                   |    |
| Frecuencia de uso en días a la semana   | <b>Diario</b>                             |                        | <b>Cada 2 o 3 días</b> |                     |    |
|   | 8   |                        | 12                     |                     |    |
| Uso de herramientas del Facebook        | <b>Hablar con amigos y otras personas</b> |                        |                        |                     |    |
|   | <b>Otras herramientas</b>                 |                        |                        |                     |    |
|   | 20  |                        |                        |                     |    |
| Número de contactos                     | <b>Entre 100 y 300</b>                    | <b>Entre 301 y 600</b> | <b>Entre 601 y 900</b> | <b>Más de 900</b>   |    |
|   | 5   | 8                      | 2                      | 5                   |    |

**4.1.1 Categorías de análisis.** Luego de realizar el proceso de transcripción se procedió a codificar los datos obtenidos, a partir de lo cual surgieron las siguientes categorías de análisis: Contextualización, Empatía, Habilidades escritas, Intimidad y Competencias necesarias Vs. Competencias percibidas.

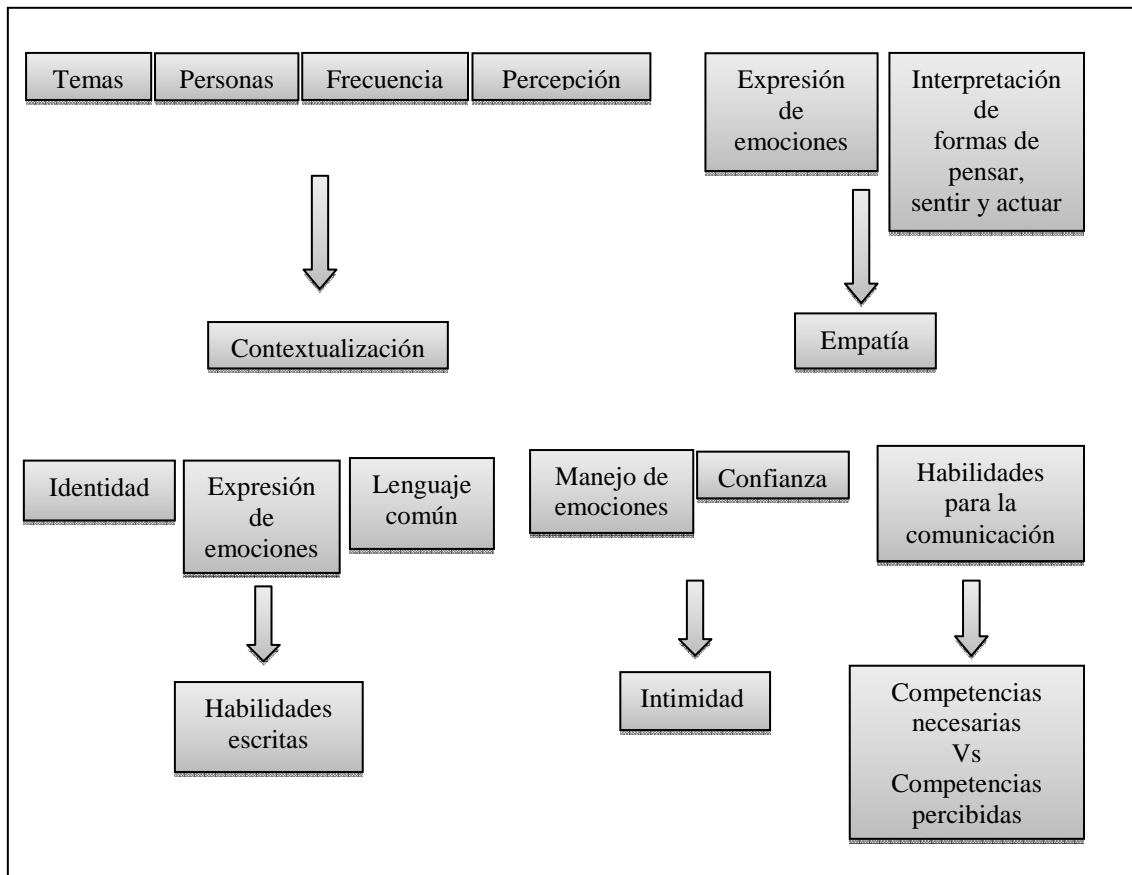


Figura 11. Categorías de análisis

**4.1.1.1 Contextualización.** En esta categoría se incluyen los aspectos encontrados en torno al manejo del contexto en el proceso comunicativo en tiempo y espacio, lo que permite remitirse a subcategorías como los temas de los que hablan los jóvenes en la red social, las personas que hacen parte de dicha red, la frecuencia con que se comunican con estas personas y cómo perciben la comunicación.

Los resultados muestran que todos los jóvenes tienen en su cuenta de Facebook personas que hacen parte de su familia, compañeros y amigos del colegio y otros conocidos del mismo municipio o de otras ciudades, pero en todos los casos son personas que conocen frente a frente o que han sido sugeridas por alguien de confianza,

sólo en algunos casos aceptan solicitudes de amistad de personas extrañas y cuando lo hacen, refieren ser cuidadosos respecto a la información personal o de contacto. Las respuestas de los estudiantes a la entrevista permiten corroborar esta información.

Sí, tíos, amigos de otros municipios y algunas personas que no conozco personalmente, uno mira gente y les manda la solicitud si tenemos algún amigo en común. (Entrevista – Estudiante 9).

Sí, a mi familia o amigos que no son de acá o amigos que fueron antes de donde vivía, bueno, algunas personas que no conozco pero que he visto y me han enviado la solicitud y la he aceptado. (Entrevista – Estudiante 10).

Sí, algunas las he conocido así, algunas no las conozco pero si hablo con ellas y pues me parecen chéveres, pero igual yo no les doy información mía sino sólo pues... normal y algunas que pues, algunos son familiares, amigos que he conocido o que he hablado con ellos personalmente y ya. (Entrevista – Estudiante 12).

Así mismo, se encontró que los jóvenes tienden a emplear esta red social para hablar con sus amigos y personas cercanas sobre temas personales y del día a día, que les permite estar informados acerca de lo que viven dentro y fuera de la institución educativa, para ello se conectan con regularidad, excepto con algunos familiares o personas que viven en otros lugares, con quienes la interacción es menos frecuente; de tal forma que esta red social se convierte en un espacio que fortalece los lazos de cercanía con quienes ya están cerca, tal como lo evidencian las respuestas de los jóvenes en las entrevistas.

Con mis amigos pues... con los pocos, osea yo siempre, siempre hablo con, con los que yo conozco, pues con ellos siempre hablamos temas de colegio o qué hacemos los fines de semana o qué hacemos en las tardes, hablar así, es una comunicación muy agradable, a veces no tengo nada qué hacer y pues entro al Face y pues, me encuentro amigos conectados y pues con ellos me distraigo o pues hablamos muchos temas, es muy chévere. (Entrevista – Estudiante 7)

Pues cuando entro, por ejemplo cada 2 días yo entro y con el que esté conectado siempre hablo, es más como diariamente porque yo siempre entro al Face y miro a ver quién está conectado y hablo. Si veo amigos conectados les hablo pero depende de quien sea. (Entrevista – Estudiante 1)

Eh... Pues con mis amigos, amigos, sí se puede decir que todos los días hablo con ellos, con mi familia dependiendo cuando ellos se conectan, por ahí cada semana. (Entrevista – Estudiante 10)

Todos los días, pero con las personas que no conozco no tanto, solo de vez cuando porque no hay la misma confianza, si ellos me saludan yo los saludo. (Entrevista – Estudiante 3)

En términos generales, los estudiantes consideran que tienen una buena comunicación con sus amigos, familiares y otras personas que se encuentran en esta red social, refiriendo que con quien existe una relación de cercanía y confianza en la vida diaria desde el contacto persona a persona, sigue dándose en la red social la misma



relación de cercanía y confianza, de modo que la buena comunicación interpersonal trasciende a las esferas de lo virtual, según las respuestas dadas por los jóvenes.

Normal, como... normal, así como hablamos aquí lo hablamos en Facebook. (Entrevista – Estudiante 2)

Pues la comunicación con los amigos es buena porque hablamos parejo, hablamos mucho, uno les cuenta cosas y ellos le cuentan cosas, entonces parece que es como buena. (Entrevista – Estudiante 11)

Normal como amigos, es estar como si estuviéramos acá en el colegio. (Entrevista – Estudiante 18)

Pues es igual con los otros amigos, pero ya distinto con los familiares, porque con los familiares uno habla de temas ya familiares, digamos como problemas, en cambio con los amigos se habla y recocha.

(Entrevista – Estudiante 13)

Esta buena comunicación que perciben los jóvenes pudo evidenciarse en su interacción en el grupo del Facebook, donde lograron hacer comentarios de las distintas situaciones y aportar a los comentarios de otros, generando un diálogo amable y en el marco del respeto.

En la interacción de los jóvenes se puede observar el respeto al hacer comentarios sobre las opiniones de otros. (Observación No. 1)

Todos los comentarios hechos por los jóvenes fueron positivos, empleando para ello frases cordiales. (Observación No. 1)

Las respuestas a las situaciones planteadas tienden a ser repetitivas, mostrando acuerdos frente a sus formas de actuar cuando se trata de hacer

publicaciones que puedan lastimar a otros, evidenciando consideración con lo que puedan sentir o pensar los demás. (Observación No. 1)

**4.1.1.2 Empatía.** Esta categoría hace referencia a los aspectos relacionados con la forma en que se toma en cuenta el impacto, emociones o sentires que se generan en los otros a partir de las distintas interacciones, propias del proceso comunicativo en la red social; incluye subcategorías como la expresión de emociones y puntos de vista e interpretación de otras formas de pensar, sentir y actuar.

En esta categoría se pudo evidenciar que hubo coincidencia en las respuestas frente a la forma en que los jóvenes interactúan en la red social, dado que para ellos es importante no herir o lastimar a otras personas con sus comentarios, por el contrario si consideran que hay dificultades en la relación prefieren hablarlo persona a persona, con el fin de evitar que se convierta en un evento conocido por los demás, de tal forma que si se trata de comentarios positivos, sí pueden hacerlos de conocimiento público.

A su vez, dejan ver cierta búsqueda de aceptación y aprobación por parte de sus amigos, en la medida en que se preocupan no sólo por la afectación que puedan generar sobre una persona en particular, sino también por lo que puedan pensar otros de sus contactos, siendo casi un determinante frente a su modo de interactuar en la red. Esto se ve reflejado en sus respuestas a la entrevista.

Depende porque si ya es... por ejemplo un comentario pesado pues.... Eh no tanto, pero positivo pues sí porque si por ejemplo yo veo una foto bonita pues uno va a comentar si le gusta. Si es un mensaje negativo no lo

haría porque eso ya sería hacer sentir mal a otra persona. (Entrevista – Estudiante 1)

No porque, osea...., no, porque osea esa red es también como para perjudicar a las personas y pues ya digamos si uno hace un comentario o algo así negativo, ya eso como empieza, como a... a crear como chismes a crear como polémica, por eso, entonces es como mejor personal decirlo o si es en Facebook es como por el chat o mensajes. (Entrevista – Estudiante 5)

Pues digamos uno haría digamos algún comentario, pues digamos indirectas o eso, pero ya así decirlo no, es preferible decirle frente a frente porque digamos las demás personas también van a ver y digamos van a sentir como que, lo que uno está haciendo y pues igual se supone que es de persona a persona sí. (Entrevista – Estudiante 14)

Sí, yo intento, osea, cuando hablo no herir a nadie, osea no me gusta eso. (Entrevista – Estudiante 17)

Sí, por la reacción que puedan tomar ellos, cómo los voy a hacer sentir. (Entrevista – Estudiante 20)

Así mismo, los jóvenes muestran cierto grado de interés frente a las emociones de los demás y a las medidas que ellos pueden tomar para contribuir a mejorar el estado emocional de otro, o para aportar a su bienestar emocional, desde la comprensión de sus emociones, la escucha y el consejo, tal como se evidenció en el proceso de observación.

Las respuestas a las situaciones evidencian consideración con los estados emocionales de los demás, así como solidaridad ante los problemas que pueda tener una persona cercana a ellos. (Observación No. 1)

Cuando perciben la oportunidad se muestran como orientadores, ante sus amigos, para ayudar a resolver problemas. (Observación No. 1)

Las respuestas dadas a las distintas situaciones dejan ver la consideración que se tiene con los demás y frente a sus emociones. (Observación No. 1)

**4.1.1.3 Habilidades escritas.** Esta categoría se refiere a las características del lenguaje escrito usado por los jóvenes en la red social Facebook, en cuanto a cambios de palabras, omisión de letras, empleo de signos, emoticones, abreviaturas; se incluyen subcategorías como identidad, expresión de emociones y lenguaje común.

En esta categoría se encontraron coincidencias en la población de mujeres frente al uso de emoticones, abreviaturas y otras variaciones en la comunicación escrita, siendo frecuente y común en la mayoría de sus conversaciones y bajo el fin de hacer más rápido el proceso de escribir, vincular el afecto al texto escrito o crear un estilo particular que es comprendido por el grupo de amigos más cercanos, lo cual fue evidente en el proceso de observación.

Las mujeres emplearon emoticones en todos sus comentarios, a diferencia de los hombres. (Observación No. 1)

Estos emoticones son de sonrisa o carita feliz y aparecen para acompañar frases positivas o de ánimo a otros. (Observación No. 1)

El nombre de las mujeres tiende a aparecer con algunas particularidades como uso de diéresis en algunas letras, repetición de letras y combinación de letras en mayúsculas y minúsculas. (Observación No. 1)

Por su parte, para los hombres no es común el uso de emoticones, excepto con personas muy cercanas como la pareja o mejor amigo, a diferencia de las abreviaturas, las cuales son empleadas para escribir con mayor rapidez.

Sin embargo, con personas adultas como familiares, no es común el empleo de estos elementos en la comunicación escrita, tanto para hombres como para mujeres, refiriendo que al ser una interacción de mayor seriedad y menor confianza no se sienten cómodos, como con sus amigos o pareja. Lo anterior se evidencia en las respuestas a la entrevista.

Sí, emoticones en algunas conversaciones, como con los amigos. Las uso por ejemplo para un muñeco de risa o algo, porque es mejor, más fácil, más rápido que escribir. (Entrevista – Estudiante 8)

No los uso porque no me gusta, sólo uso palabras. (Entrevista – Estudiante 9)

No, osea normal pero digamos acorto las palabras como digamos el “que” entonces solo hago la “q” y sí, acorto palabras no más, emoticones no, casi no los uso. Porque es la forma más rápida de escribir osea, digamos ya como uno tiene un lenguaje con ellos, ya ellos lo entienden o digamos ellos también le hablan a uno así. (Entrevista – Estudiante 15)

Sí pues, digamos ya digamos para escribir uno más fácil, pues uno acorta las palabras y entonces pues a los que uno les escribe entonces ya saben.

Uso emoticones no sé, para expresar algo digamos cuando es necesario digamos mandar un emoticon de una sonrisa, entonces ya saben y se lo responden a uno con otro emoticon. (Entrevista – Estudiante 16)

En este sentido, se hicieron evidentes las alteraciones del lenguaje escrito frente a las reglas gramaticales, aspecto que no genera dificultades entre sí para comprender el lenguaje escrito, ni frente a otras personas que puedan acceder al mismo; lo anterior fue común en la observación.

Los 15 participantes respondieron alguna o todas las situaciones, para ello algunos emplearon algunas abreviaturas como la letra “q”, “qe” o “k” en reemplazo de la palabra que, la combinación “ps” por la palabra pues, la letra “k” por la sílaba “cu”. (Observación No. 1)

Emplean de forma indistinta letras en mayúsculas y minúsculas, combinándolas en una misma palabra. (Observación No. 1)

Son evidentes los errores ortográficos en cuanto a tildes, uso de la s, z y c, y otros provenientes al parecer de la rápida escritura. (Observación No. 1)

**4.1.1.4 Intimidad.** Esta categoría hace alusión al dominio de los aspectos públicos y privados de la vida de los jóvenes, es decir, el cómo manejan su vida privada e intimidad a través de la red social, cómo esta trasciende a las relaciones de la vida diaria persona a persona; involucra subcategorías como el manejo de emociones y confianza.

Al respecto se encontró que hay coincidencia en las respuestas de los jóvenes frente a la confianza que tienen con las personas que hacen parte de sus amigos en la red social, siendo mayor dicha confianza con amigos y familiares cercanos con quienes se

puede hablar de la misma forma tanto en el Facebook como persona a persona; pero cuando se trata de otros contactos más distantes, incluidos algunos familiares prefieren comunicarse a través de la red social, dado que frente a frente hay mayor timidez.

De igual forma, refieren que en ocasiones las relaciones con algunos amigos son sólo del escenario virtual y no traspasan a los encuentros cara a cara, de tal forma que pueden tener amigos con los que se comunican a diario en la red, pero que en persona no se saludan, lo cual ocurre porque la red social les da la posibilidad de interactuar sin necesidad de verse y por tanto pueden desinhibirse y tener mayor libertad para expresar sus ideas, emociones y pensamientos. Estos aspectos se reflejan en las entrevistas.

En algunos casos, no en todos, pues con los amigos cercanos en Facebook como en persona es igual, normal la misma confianza, pero con otros que no son tanta la confianza, pues en persona ya no hay como esa misma confianza para hablar, es como más tímido, solamente chateamos y ya.

(Entrevista – Estudiante 5)

Sí, digamos uno habla diferente en contacto porque digamos uno es más tímido, digamos en cambio en el Face nadie lo ve, entonces uno envía los mensajes. (Entrevista – Estudiante 13)

No es igual, porque con otras personas, se habla como más serio, como más, como con más seriedad, porque uno con un compañero puede hablar o recochar así como chistoso, en cambio con otra persona ya no es igual.

(Entrevista – Estudiante 11)

Sí, porque osea por el Face no soy tímida, por el Face digo cosas y digo cosas, pero a la hora de encontrarme frente a frente pues ya se intimida

uno más porque no sabe cómo es la personalidad, porque una personalidad es en el Face y otra es frente a frente. Digamos a mí me ha pasado que.... a mí me saludan en el Face y bueno me hablan y uno se los encuentra en la calle y no lo saludan, ni le hablan. (Entrevista – Estudiante 7)

Frente al manejo de la privacidad y la vida íntima se hallaron diferencias en las respuestas de los hombres y las mujeres, dado que en las jóvenes fue más común el compartir ciertos aspectos de su vida relacionados con las emociones, estado de ánimo y afectividad a través de la red social, mientras que los jóvenes coincidieron en manifestar que los aspectos de la intimidad no se deben divulgar en el Facebook, porque no les gusta que otras personas se enteren de lo que les está pasando.

En este sentido, quienes comparten aspectos privados lo hacen a través de la publicación de imágenes con algún mensaje o colocando un estado frente al cómo se sienten, en ocasiones dirigidos a alguien en especial, con el fin de obtener una respuesta de su red de amigos, en relación al apoyo y acompañamiento. Lo anterior se vio reflejado en las respuestas dadas a las entrevistas.

No, sólo por ejemplo cuando estoy triste, solo coloco algunos estados emocionales, es como para que por ejemplo nadie le hable a uno porque uno puede estar de mal genio y uno puede llegar a ofender la persona sin querer. (Entrevista – Estudiante 4)

Sí, a veces, a veces cuando estoy mal, yo no lo hago frecuente pero pues es cuando estaba digamos pasándola en una relación mal comentaba o publicaba como frases para que se diera cuenta de que estaba mal, que se



diera cuenta que uno si sentía realmente algo por ella. (Entrevista – Estudiante 15)

No, porque pues los problemas que uno tiene deben ser de uno sólo y no que todos se enteren de la vida de uno, de lo que le pasa a uno. (Entrevista – Estudiante 19)

De igual forma, los jóvenes logran reconocer cuándo una situación les da la posibilidad de mostrar aspectos relacionados con su forma de ser, sentir, pensar y actuar, sin que ello contraiga dificultades en su proceso comunicativo, es decir, logran reconocer situaciones de confianza para expresarse libremente en el marco del respeto y la tolerancia, tal como se evidenció en la observación.

Se generó un ambiente de confianza y disposición en el que cada uno de los participantes logró expresar su forma de pensar sin ser rechazado o señalado por los demás. (Observación No. 1)

Los jóvenes mostraron habilidades para la interacción en relación al respeto por los demás y tolerancia frente a las diferentes formas de pensar. (Observación No. 1)

Los jóvenes logran ubicarse en el contexto de los comentarios para dar respuesta desde lo que ellos harían en un momento dado. (Observación No. 1)

**4.1.1.5 Competencias necesarias Vs. Competencias percibidas.** Esta categoría incluye las habilidades que los jóvenes consideran necesarias para una adecuada

comunicación en la red social, en contraste con las habilidades que ellos manifiestan tener, al momento de comunicarse con sus amigos en dicha red.

En esta categoría se encontró que para los jóvenes es necesaria la práctica de valores como el respeto y la responsabilidad, lo que implica manejar de forma adecuada la información personal y la manera como se comunican con los demás, esto significa ser prudente con los comentarios y las conversaciones, pero también con los datos personales que se pueden dar a alguno de sus contactos, teniendo claro que en ocasiones no todo lo que se ve en esta red social es real, dado que se pueden suplantar perfiles o inventar información con el ánimo de dañar o lastimar a otros.

Estos aspectos se pudieron percibir en distintas preguntas a lo largo de la entrevista, en donde para los jóvenes es claro que la red social es un medio de interacción que les da la posibilidad de expresar formas de ser, sentir y actuar, pero muestran claridad frente a la responsabilidad con que se debe manejar la información, no sólo frente a la seguridad personal, sino también frente al daño que pueden ocasionar a otras personas de forma directa o indirecta.

Estas habilidades coinciden con la percepción de los jóvenes en relación a los recursos con que cuentan para comunicarse a través de esta red social, es decir, logran identificar una serie de valores y competencias ideales y que en la realidad son practicadas en su interacción virtual, lo que en cierto modo les genera seguridad y satisfacción frente al uso que hacen de dicha red social. Estos aspectos se evidenciaron en las entrevistas.

Pues saber expresarse en cuanto a lo que pienso, a lo que hago, a lo que digo, que no afecte a otros. (Entrevista – Estudiante 6)

Pues eh... Respetar porque eso de ser grosero no, es mejor como decir así las cosas así de frente. (Entrevista – Estudiante 17)

Ser respetuoso, eh..., responsable, algunas personas cogen la foto de otra persona, la modifican y le hacen, pueden hacerle cosas a esa persona. Ser inteligente al momento de usarlo porque a uno por ejemplo le envían la solicitud de una persona que uno no conoce y por tener amigos uno la acepta. (Entrevista – Estudiante 4)

Pues no dar datos tan personales, no decir dónde vivo, no regalar el número del celular, no poner fotos muy demostrativas. Tener mucha responsabilidad en el sentido de que no todos son, no todo lo que se dice es cierto, porque puede ser que digamos estoy hablando con alguien y me dice, puede ser un muchacho, yo tengo 16 años y puede tener 40 o 32 o también puede tener imágenes falsas, entonces no hay que creer todo lo que se ve o lo que le dicen. (Entrevista – Estudiante 12)

Claro la responsabilidad, osea siempre hablo con los más allegados, nunca hablo así con personas extrañas, o si son extrañas pues simplemente leo el mensaje y lo dejo en visto y ya, no hablo con esa clase de personas o a veces si son hombres que son como muy lanzados y entonces empiezan a escribir un poco de cosas y a mí eso no me gusta, osea yo no comparto eso, entonces pues o los elimino o los bloqueo.

La manera de hablar, de expresarme, de hablar, porque a veces, a veces soy muy, una vez tuve una oportunidad de tratarme súper mal con una niña de otro, de otro lugar, pero pues osea nunca, en ese momento yo no

medí las palabras y pues obvio la hice sentir mal y pues ella me hizo sentir mal a mí, entonces pues ahí fue cuando yo reaccioné que eso, si teníamos algo que hablar deberíamos hablarlo de frente y bien, no a las groserías ni mucho menos porque igual tanto ella como yo me sentí mal.

(Entrevista – Estudiante 7)

Frente a las actitudes mostradas por los jóvenes en la práctica de valores que favorecen la convivencia en la red social, se pudo observar cierta habilidad para ser solidarios ante las necesidades de otros, búsqueda de soluciones ante los posibles problemas interpersonales, interés por mantener relaciones armoniosas y respeto constante hacia los demás.

Las respuestas a las situaciones dejar ver la búsqueda de diálogo, evitación de problemas en sus relaciones interpersonales, disposición para resolver conflictos. (Observación No. 1)

Los jóvenes mostraron habilidades para la interacción en relación al respeto por los demás y tolerancia frente a las diferentes formas de pensar. (Observación No. 1)

En la interacción de los jóvenes se puede observar el respeto al hacer comentarios sobre las opiniones de otros. (Observación No. 1)

#### **4.2 Análisis de los datos**

El presente estudio buscó dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuáles son las características de las interacciones de los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, en el marco de las competencias comunicativas interpersonales?,

encontrando que los jóvenes establecen procesos comunicativos en el escenario virtual marcados por habilidades que dan cuenta del buen uso de la red social Facebook y del desarrollo de competencias que favorecen dicho proceso, a la vez que se evidenciaron aspectos sobre los cuales valdría la pena hacer una reflexión en torno a las herramientas que pueden emplearse en el aula de clase, encaminadas a repensar los estilos particulares de interacción que van en detrimento de las habilidades para la comunicación escrita.

**4.2.1 Características de las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes en la red social Facebook.** De acuerdo con los resultados hallados en el proceso investigativo se pudo establecer que los jóvenes cuentan con competencias para comunicarse de forma adecuada en sus relaciones interpersonales mediadas por la virtualidad, en la medida en que dejan ver el conocimiento que poseen acerca de la red social, el dominio que tienen sobre las distintas herramientas propias de esta red, la práctica de valores y el establecimiento de vínculos basados en el respeto y tendientes a mantener una sana convivencia (virtual).

Estos aspectos se enmarcan en el concepto de una persona competente del que habla la UNESCO (Delors, 1996), en relación al saber hacer, saber conocer, saber ser y saber convivir con otros, habilidades que les permiten interactuar de forma segura y confiable en esta red social, teniendo la clara conciencia de los efectos que pueden generar cada una de sus acciones (comentarios, publicaciones, imágenes).

En este sentido, los jóvenes logran reconocer que son necesarias ciertas habilidades que les permitan mantener su información segura, pero también el analizar cada situación para poder identificar personas malintencionadas, así como la importancia

de respetar la información, integridad y particularidades de sus amigos en la red, con el fin de no dañar o lastimar a otros; aspectos que responden al concepto de competencia comunicativa interpersonal.

De igual forma, se pudo evidenciar que la comunicación de los jóvenes en esta red social se enmarca en un contexto particular que es reconocido por cada uno de ellos, en el que existe claridad frente a los temas que pueden ser abordados en esta red y las personas con las que pueden hablarlos, es decir, los resultados muestran que los jóvenes llevan sus relaciones interpersonales al escenario virtual, donde se mantiene la confianza para sostener un acto comunicativo, tal como ocurre en la comunicación persona a persona.

En este contexto, se evidencian entonces los patrones de comunicación estables y claros de los que habla Pearce (2010), en donde los jóvenes enfrentan en la red social, situaciones similares a las que viven en su cotidianidad y para las cuales logran identificar un proceder, porque resultan ser interacciones familiares, siendo competentes para establecer y mantener una relación con otros.

Lo mismo ocurre cuando se trata de patrones de interacción ambiguos e inestables (Pearce, 2010), donde deben interactuar con personas nuevas o con quienes existe menor confianza, en donde los jóvenes dejan ver mayor facilidad para establecer un diálogo o expresar sus emociones e ideas, pues el no tener a la persona frente a frente les facilita el proceso comunicativo, evidenciando en este sentido, mejores competencias, en relación a la comunicación que se da persona a persona.

Lo anterior permite ver que la comunicación a través de la red social puede favorecer las competencias comunicativas de los jóvenes, en la medida en que, desde lo

virtual se pueden superar aspectos como la timidez o el temor a ser rechazado, para trascender luego a la interacción personal.

Sin embargo y teniendo en cuenta los resultados del estudio, pareciera haber cierta dificultad para lograr este último aspecto, dado que los jóvenes refirieron que en ocasiones se establece una adecuada comunicación en la red social, pero al momento de tener un encuentro personal, no logran tomar la iniciativa para iniciar un diálogo, de modo que se podrían estar presentando dificultades a la hora de contextualizar y analizar las situaciones particulares de interacción, aspecto determinante en las competencias comunicativas interpersonales, tal como lo plantea Pearce (2010).

**4.2.2 Interacciones de los jóvenes desde el contenido emocional empleado en la comunicación en la red social Facebook.** El estudio muestra que las interacciones de los jóvenes en la red social con las personas de mayor confianza y cercanía están marcadas por la reciprocidad y la práctica de valores, lo que favorece la convivencia en el escenario virtual, tal como lo plantea Pasquali (2007), dado que para ellos es importante lo que a sus amigos les ocurre, saber sobre lo que viven a diario y recibir de vuelta, el mismo interés por su bienestar de parte de quienes son considerados como amigos.

En este sentido, los jóvenes dejaron ver las competencias que poseen para expresar sus emociones sin causar daño o malestar a otros, pues son conscientes de que los problemas o dificultades personales deben ser resueltas directamente entre los afectados, sin convertirlos en eventos públicos que puedan perturbar la dignidad o el buen nombre de otros y causar daño a nivel emocional.

Estas habilidades evidenciadas por los jóvenes, se enmarcan en las propuestas por Zayas (2012), quien plantea como requisitos para la comunicación interpersonal la coherencia entre el pensar, sentir y actuar, la aceptación vista como la tolerancia frente a las distintas formas de ser, pensar, sentir y actuar; la consonancia o el control sobre las emociones para establecer un adecuado contacto emocional con el interlocutor y la empatía, definida como la capacidad para ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones y sentimientos.

Frente al manejo de los estados emocionales, se hizo evidente que los hombres guardan mayor discreción, prefiriendo reservarse a otros escenarios el compartir cómo se sienten, mientras que para las mujeres es más común expresar a través de esta red social sus emociones, lo que deja ver la necesidad de empatía por parte de quienes les rodean, no sólo en la interacción personal sino también en la virtualidad, permitiendo que sus emociones salgan del marco privado y traspasen la esfera de lo público, teniendo en cuenta que esta información puede llegar a más personas de las que se tiene en la cuenta, dependiendo de la configuración de privacidad que se tenga.

Lo anterior podría colocar en riesgo, en un momento dado la seguridad de alguna de estas jóvenes, pudiendo ser más vulnerables ante los peligros que se dan en esta red, como el ser contactadas por personas con identidades falsas que ofrezcan ayuda u orientación, con el fin de poder acercarse, ganar confianza y ocasionar algún tipo de daño.

Finalmente, frente a las habilidades de interacción propuestas por Ruíz Henao (2006), en torno a la construcción de sentido con otros, para escuchar y dar sentido a lo que se escucha y dice, la disposición y actitud para el acto comunicativo y la conciencia



del lenguaje no verbal, se encontró que en la red social las interacciones se dan de otras formas, en donde el sentido se otorga sólo al lenguaje escrito y a las interpretaciones que puedan hacerse frente a lo que se publica o comenta, donde no existe la posibilidad de dar sentido al lenguaje no verbal, porque este queda reducido a lo que cada persona desee expresar desde las palabras, signos o emoticones, pero donde no se dan garantías de honestidad acerca de las verdaderas emociones que rodean el acto comunicativo, aspecto que puede colocar en desventaja a los protagonistas del proceso comunicativo, pues se tiene la posibilidad de fingir u ocultar emociones.

**4.2.3 Estilos y patrones de comunicación empleados por los jóvenes en la red social Facebook.** Los resultados del estudio permiten ver que a través de esta red social los jóvenes van creando estilos particulares de interacción, especialmente en la comunicación escrita, a partir del uso de signos o abreviaturas, estilos que poco a poco van siendo conocidos y comprendidos por el círculo de amigos de mayor confianza, cercanía y con quienes existe una comunicación constante.

Esto deja ver que, en cierto modo se rompe con otra perspectiva de las competencias comunicativas, como es la propuesta por Hymes (2011), según la cual dicha competencia implica la capacidad para formular enunciados correctos en términos gramaticales y ajustados a un contexto sociocultural, en donde se comparten aspectos propios de una cultura, se respetan las reglas gramaticales y lingüísticas acerca del uso del habla.

Sin embargo, para los jóvenes resultan normales las alteraciones gramaticales, las cuales justifican con la necesidad de hacer más rápido el proceso comunicativo y con la

frecuencia de su uso por parte del grupo de pares, lo cual le otorga un contexto particular que al parecer se queda sólo en este escenario y con ese grupo particular de personas, pues refieren que con personas adultas o poco cercanas como sus familiares, no emplean modificaciones en la escritura, porque la comunicación con ellos es percibida con un mayor grado de seriedad y porque creen que esa forma particular de escribir no va a ser comprendida por estas personas.

De tal forma que en este contexto particular se respondería de manera parcial a las preguntas planteadas por Hymes (2011), respecto a si una expresión determinada es posible, factible, apropiada y empleada por los miembros de una comunidad de habla, dado que aun cuando se cuenta con los medios de actuación necesarios (factible) y es pertinente respecto al contexto en que se da (apropiada), no cumple con ciertas reglas gramaticales (posible) y no se aplica a la realidad (si se realiza).

Estos resultados se asemejan a los encontrados por Imaña (2008) respecto a los códigos verbo – icónicos, el estilo coloquial de carácter oral de la codificación de los mensajes (se escribe como se habla), uso de emoticones, simplificación del lenguaje, utilización de abreviaturas y mutaciones lingüísticas.

**4.2.4 Proceso de análisis de datos.** Una vez recopilada la información a través de los instrumentos empleados, se procedió a transcribir los datos de las entrevistas para iniciar el proceso de análisis de los mismos, desde el método comparativo constante y el análisis inductivo, partiendo de los datos hacia los códigos y temas; para ello se empezó con la identificación de frases significativas en torno a la pregunta de investigación

realizando un proceso de codificación simple que permitió analizar los distintos fragmentos de las entrevistas y tener una perspectiva de toda la información recopilada.

Con esta primera codificación se encontraron coincidencias, las cuales fueron agrupadas, luego se hizo una revisión minuciosa para revisar la emergencia de nuevos códigos y conformar así un primer listado de nombres de códigos, a partir de los cuales se da identidad a las primeras categorías como fueron: los temas de los que hablan los jóvenes en la red social, las personas que hacen parte de dicha red, la frecuencia con que se comunican con estas personas y cómo perciben la comunicación, la expresión de emociones y puntos de vista e interpretación de otras formas de pensar, sentir y actuar, la identidad, expresión de emociones y lenguaje común, el manejo de emociones y confianza, habilidades necesarias para una buena comunicación.

Teniendo estas primeras categorías se procedió a establecer relaciones entre estas, para formar un nuevo grupo de categorías, simplificándolas a 5, las cuales se denominaron: Contextualización, Empatía, Habilidades escritas, Intimidad y Competencias necesarias Vs. Competencias percibidas.

Este proceso se realizó de forma manual desde el señalamiento de apartados significativos de las respuestas dadas por los participantes, para lo cual se emplearon colores distintos de letras e inserción de comentarios para ir analizando dichos fragmentos y poder establecer relaciones entre los mismos, de esta forma se logró dar respuesta a la pregunta de investigación, identificando las características de las interacciones de los jóvenes en la red social Facebook, desde las competencias comunicativas interpersonales.

Posteriormente, se realizó el proceso de codificación simple de los datos provenientes de la observación, teniendo en cuenta las categorías definidas en el análisis de las entrevistas, en donde se encontró información directa y explícita acerca de todas las categorías, excepto de la categoría Competencias necesarias Vs. Competencias percibidas, para la cual se halló información indirecta sobre las competencias que los jóvenes colocan en práctica a la hora de establecer contacto con sus amigos en la red social, pero no se contó con datos explícitos acerca de la percepción que ellos tienen frente a sus propias competencias.

El procedimiento para el análisis de los datos provenientes de la observación fue el mismo que se empleó para las entrevistas, en este sentido se partió de lo particular a lo general, con una lectura global de la información recopilada, para una posterior clasificación de frases de acuerdo a las categorías obtenidas en la entrevista. Seguidamente se hizo una nueva revisión para hallar posibles ideas que pudiesen ajustarse a nuevas categorías.

La información hallada en la observación permitió así enriquecer y dar soporte a los datos arrojados por las entrevistas, encontrando que en la red social, los jóvenes dejan ver una serie de habilidades que fortalecen su proceso de comunicación con el grupo de pares, tal como lo manifestaron de forma explícita en la entrevista.

En este sentido, se resalta la importancia del estudio frente a los procedimientos realizados para dar confiabilidad y validez a los resultados obtenidos en torno a las competencias comunicativas interpersonales de los jóvenes en la red social Facebook, y según los cuales, los jóvenes cuentan con competencias que les permiten evidenciar una adecuada comunicación en dicha red, desde el manejo de sus emociones, práctica de

valores en relación a la convivencia, responsabilidad con su información y la información de otros; sin embargo, requieren fortalecer aspectos relacionados con el manejo contextual de la comunicación y las habilidades para el lenguaje escrito.

### **4.3 Confiabilidad y validez**

El presente estudio se desarrolló a partir de procedimientos que permitieron dar confiabilidad y validez a los datos obtenidos, para lo que se recurrió a la realización de una prueba piloto que permitió hacer ajustes a la entrevista final, triangular los datos obtenidos desde la verificación de respuestas dadas por los participantes y el empleo de dos instrumentos para la recolección de datos, siguiendo procesos de análisis desde la comparación constante y la codificación simple. A continuación se describe el proceso de triangulación.

**4.3.1 Proceso de triangulación.** El proceso de triangulación es comprendido como una técnica que confiere validez a los datos obtenidos en un proceso investigativo, para lo cual se contrastan varias fuentes de datos, investigadores o teorías, de tal forma que se logre una adecuada comprensión del contexto del estudio (Valenzuela y Flórez, 2012).

En este sentido, para el presente estudio se recurrió a la comprobación de los datos desde el empleo de dos instrumentos de recolección de información como fueron, una entrevista semiestructurada y la observación de las interacciones de los jóvenes en un grupo creado en la red social Facebook, denominado Jóvenes y competencias comunicativas.

El empleo de estos instrumentos permitió encontrar coincidencias entre las respuestas dadas por los participantes y las interacciones que hacen a través de la red social Facebook, lo cual brinda confiabilidad a la información presentada.

Estas coincidencias se evidenciaron en todas las categorías, dado que se pudo verificar la forma en que realmente los jóvenes se expresan a través de esta red, desde el empleo de modificaciones al lenguaje escrito, práctica de valores en la interacción con otros, respeto a las diferencias, ubicación en un contexto y manejo de las emociones, entre otros aspectos.

Así mismo, en cada entrevista se realizó la verificación de las respuestas con los participantes, haciendo un resumen de los aspectos más significativos al finalizar cada entrevista, a fin de aclarar situaciones que pudieran ser confusas y ratificar las respuestas dadas, de tal forma que la información recogida expresa realmente la postura de cada uno de los entrevistados.

Tabla 3.  
Proceso de triangulación

| <b>Categoría 1. Contextualización</b>                                 |   |
|---|---|
| <b>Percepción</b>   | <p>Convergencias:<br/>Se da una adecuada comunicación, con práctica de valores como el respeto.<br/>Coincide la percepción que tienen sobre cómo se comunican, con las conversaciones que sostienen a través de la red social</p> |
| <b>Categoría 2. Empatía</b>   |   |
| <b>Expresión de emociones</b>   | <p>Convergencias:<br/>Buscan no herir o lastimar con sus comentarios en la red social, se tiene en cuenta el sentir de los demás.<br/>Buscan contribuir a mejorar el estado de ánimo de los demás.</p>                            |
| <b>Categoría 3. Habilidades escritas</b>                              |   |
| <b>Identidad</b>  | <p>Convergencias:<br/>Se crea un estilo particular de comunicación que es común y entendible para ellos, sentido de pertenencia a un grupo.</p>   |
| <b>Expresión de emociones</b>   | <p>Convergencias:<br/>Empleo de emoticones para acompañar el texto escrito.</p>   |
| <b>Lenguaje común</b>   | <p>Convergencias:<br/>Alteraciones al lenguaje escrito que es comprendido por ellos.</p>  |
| <b>Categoría 4. Intimidad</b>   |   |
| <b>Manejo de emociones</b>  | <p>Convergencias:<br/>Expresan fácilmente lo que sienten cuando se trata de personas cercanas.<br/>Sus emociones pasan del encuentro personal al escenario virtual.</p>   |
| <b>Confianza</b>  | <p>Convergencias:<br/>Al crear un ambiente seguro se pueden expresar fácilmente, se sienten cómodos con las personas que hacen parte del círculo de amigos persona a persona.</p>   |
| <b>Categoría 5. Competencia necesarias Vs Competencias percibidas</b> |   |
| <b>Habilidades para la comunicación</b>                               | <p>Convergencias:<br/>Consideran necesarios ciertos valores como el respeto, la tolerancia, responsabilidad.<br/>Estos valores se evidencian en la comunicación a través de la red.</p>   |

## **Capítulo 5.**

### **Conclusiones**

El presente capítulo contempla los aspectos concernientes a los principales hallazgos del proceso de investigación para responder a la pregunta ¿Cuáles son las características de las interacciones de los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, en el marco de las competencias comunicativas interpersonales?, para ello se inicia con la presentación de los resultados encontrados de acuerdo a los objetivos del estudio y se plantean nuevas preguntas de investigación que permitan ahondar en el tema y lograr una mejor comprensión.

Así mismo, se abordan las limitantes que se presentaron en el desarrollo del estudio y se presentan una serie de recomendaciones sobre la aplicación que podría tener la investigación en torno a las estrategias que pueden ser empleadas para el uso adecuado de las competencias comunicativas en las redes sociales.

#### **5.1 Principales hallazgos**

El proceso de investigación permitió dar respuesta a la pregunta sobre las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los jóvenes en la red social Facebook, de acuerdo a los objetivos trazados inicialmente.

Del proceso de análisis de datos surgieron 5 categorías, como fueron Contextualización, Empatía, Habilidades escritas, Intimidad y Competencias necesarias Vs. Competencias percibidas, a partir de las cuales se obtuvo información importante acerca de las competencias empleadas por los jóvenes para comunicarse en la red.



En términos generales se encontró que los jóvenes emplean esta red social para hablar con amigos y personas cercanas acerca de temas personales y del día a día, lo que les permite estar informados frente a lo que les pasa a sus amigos y a lo que ocurre a su alrededor; la conexión es frecuente con su grupo de amigos pero no tanto con otras personas como familiares, siendo esta red el espacio propicio para fortalecer los lazos de amistad.

Pues cuando entro, por ejemplo cada 2 días yo entro y con el que esté conectado siempre hablo, es más como diariamente porque yo siempre entro al Face y miro a ver quién está conectado y hablo. Si veo amigos conectados les hablo pero depende de quien sea. (Entrevista – Estudiante 1)

Eh... Pues con mis amigos, amigos, sí se puede decir que todos los días hablo con ellos, con mi familia dependiendo cuando ellos se conectan, por ahí cada semana. (Entrevista – Estudiante 10)

Así mismo, se encontró que los jóvenes son competentes en los procesos comunicativos que establecen en esta red social, en la medida en que logran emplear de forma adecuada las distintas herramientas que les brinda la red, establecen relaciones de cercanía y confianza en el marco de los valores para favorecer la convivencia y consiguen mantener cierto grado de seguridad frente a su información y la de otros, lo que se ajusta al concepto de competencia planteado por la UNESCO (Delors, 1996), tal como se pudo evidenciar en las respuestas dadas por los estudiantes a la entrevista y en su interacción en el grupo creado en la red social Facebook.

Los jóvenes mostraron habilidades para la interacción en relación al respeto por los demás y tolerancia frente a las diferentes formas de pensar. (Observación No. 1)

No porque, osea...., no, porque osea esa red es también como para perjudicar a las personas y pues ya digamos si uno hace un comentario o algo así negativo, ya eso como empieza, como a... a crear como chismes a crear como polémica, por eso, entonces es como mejor personal decirlo o si es en Facebook es como por el chat o mensajes. (Entrevista – Estudiante 5)

Pues digamos uno haría digamos algún comentario, pues digamos indirectas o eso, pero ya así decirlo no, es preferible decirle frente a frente porque digamos las demás personas también van a ver y digamos van a sentir como que, lo que uno está haciendo y pues igual se supone que es de persona a persona sí. (Entrevista – Estudiante 14)

Sí, yo intento, osea, cuando hablo no herir a nadie, osea no me gusta eso. (Entrevista – Estudiante 17)

Así mismo, se pudo evidenciar que los jóvenes logran contextualizar y dar respuesta a las situaciones que viven en la red y que son similares a su cotidianidad, lo que se enmarca en los patrones de comunicación estables y claros (Pearce, 2010), llevando relaciones del plano persona a persona al plano de la virtualidad.

Normal, como... normal, así como hablamos aquí lo hablamos en Facebook. (Entrevista – Estudiante 2)

Pues la comunicación con los amigos es buena porque hablamos parejo, hablamos mucho, uno les cuenta cosas y ellos le cuentan cosas, entonces parece que es como buena. (Entrevista – Estudiante 11)

Normal como amigos, es estar como si estuviéramos acá en el colegio.  
(Entrevista – Estudiante 18)

Frente a los patrones de interacción ambiguos e inestables (Pearce, 2010), los jóvenes logran superar aspectos como la timidez para interactuar con personas nuevas o poco cercanas, lo que podría ayudar a mejorar la comunicación interpersonal y el establecimiento de nuevas formas de relación, aspecto que favorecería los procesos de socialización propios de la etapa de la adolescencia.

Sí, porque osea por el Face no soy tímida, por el Face digo cosas y digo cosas, pero a la hora de encontrarme frente a frente pues ya se intimida uno más porque no sabe cómo es la personalidad, porque una personalidad es en el Face y otra es frente a frente. Digamos a mí me ha pasado que.... a mí me saludan en el Face y bueno me hablan y uno se los encuentra en la calle y no lo saludan, ni le hablan. (Entrevista – Estudiante 7)

Respecto a la reciprocidad (Pasquali, 2007), los jóvenes tienden a practicar una serie de valores que favorecen la convivencia en la red social, como el ser respetuosos, responsables y honestos con los demás, pues tienen claro que la red social es un espacio público al que muchas personas tienen acceso y cada acto que realizan en dicha red va a generar un efecto no sólo en la persona a la que va dirigido, sino en el contexto virtual como tal.

De modo que los jóvenes, reconocen el contenido emocional propio de los procesos de comunicación y lo toman en cuenta al momento de interactuar con los demás, procurando no herir o lastimar a otros con sus distintas acciones, practicando habilidades para la comunicación interpersonal (Zayas, 2012).

Las respuestas a las situaciones evidencian consideración con los estados emocionales de los demás, así como solidaridad ante los problemas que pueda tener una persona cercana a ellos. (Observación No. 1)

Pues eh... Respetar porque eso de ser grosero no, es mejor como decir así las cosas así de frente. (Entrevista – Estudiante 17)

Ser respetuoso, eh..., responsable, algunas personas cogen la foto de otra persona, la modifican y le hacen, pueden hacerle cosas a esa persona. Ser inteligente al momento de usarlo porque a uno por ejemplo le envían la solicitud de una persona que uno no conoce y por tener amigos uno la acepta. (Entrevista – Estudiante 4)

Sin embargo, también se pudo evidenciar que en esta red social los jóvenes van creando estilos particulares de interacción, principalmente en el lenguaje escrito el cual es comprendido por las personas de mayor cercanía, aspecto que rompe con los planteamientos de Hymes (2011), en cuanto a la formulación de enunciados correctos en términos gramaticales y ajustados a un contexto sociocultural, pues es común para los jóvenes hacer alteraciones a la escritura y romper por ende con las reglas gramaticales y lingüísticas.

Los 15 participantes respondieron alguna o todas las situaciones, para ello algunos emplearon algunas abreviaturas como la letra “q”, “qe” o “k” en

reemplazo de la palabra que, la combinación “ps” por la palabra pues, la letra “k” por la sílaba “cu”. (Observación No. 1)

No, osea normal pero digamos acorto las palabras como digamos el “que” entonces solo hago la “q” y sí, acorto palabras no más, emoticones no, casi no los uso. Porque es la forma más rápida de escribir osea, digamos ya como uno tiene un lenguaje con ellos, ya ellos lo entienden o digamos ellos también le hablan a uno así. (Entrevista – Estudiante 15)

Es así como se responde sólo de forma parcial a las preguntas planteadas por Hymes (2011), respecto a si una expresión determinada es posible, factible, apropiada y empleada por los miembros de una comunidad de habla, dado que aun cuando se cuenta con los medios de actuación necesarios (factible) y es pertinente respecto al contexto en que se da (apropiada), no cumple con ciertas reglas gramaticales (posible) y no se aplica a la realidad (si se realiza).

En este sentido, valdría la pena tomar en cuenta la opinión de los jóvenes frente a la percepción que ellos tienen acerca de los efectos de dichas alteraciones y si estas son llevadas en algún grado a otros escenarios como el académico, para generar con ellos procesos reflexivos que contribuyan a crear conciencia acerca de la importancia de respetar las normas lingüísticas y gramaticales.

Frente a los resultados del estudio, surgen distintos aspectos para ser analizados, como por ejemplo la habilidad de los jóvenes para comunicarse y establecer nuevas relaciones a través de la red social, acompañadas de la timidez para el contacto persona a persona; esto podría llevar a pensar que las competencias comunicativas interpersonales se fortalecen a través de la red social, a la vez que se desfavorecen fuera del espacio

virtual; valdría la pena saber ¿Por qué para los jóvenes se hace más fácil la comunicación mediada por la tecnología y qué factores influyen en la timidez para interactuar persona a persona?, como también ¿Qué estrategias podrían emplearse para lograr que las nuevas relaciones construidas en la red social por los jóvenes, trasciendan al plano persona a persona, bajo el mismo marco de confianza y cercanía?.

Otro aspecto interesante arrojado por el estudio, tiene que ver con los valores que los jóvenes practican en la red social, frente al respeto por el otro y sus distintas formas de pensar, ser o actuar, lo que muestra por parte de los jóvenes interés por proyectar una buena imagen de sí mismos en la red social, manifestando no atreverse a publicar nada negativo o ser groseros con los demás, aspecto que al ser contrastado con la realidad de las aulas de clase presenta cierta contradicción, dado que en este espacio sí pueden herirse con acciones o palabras aún bajo la presencia de otras personas.

En este escenario valdría la pena preguntarse ¿Qué lleva a los jóvenes a manejar códigos éticos y de actuación, distintos en su comunicación a través de las redes sociales y en las aulas de clase?, ¿Qué ocasiona que los jóvenes se preocupen por la imagen que proyectan en las redes sociales y muestren a la vez cierta indiferencia por la imagen que proyectan a sus compañeros de aula? ¿Qué estrategias podrían ser implementadas para conseguir que los jóvenes desarrollen nuevas y mejores competencias comunicativas interpersonales, para la interacción persona a persona?

Finalmente, el manejo de las emociones de los jóvenes, especialmente las mujeres, a través de la red social, permite ver cómo lo privado trasciende la esfera de lo público, para hacer que sus estados emocionales, formas de pensar y deseos, sean conocidos por todas las personas que hacen parte de su lista de amigos, aspecto que muestra la

necesidad de fortalecer en los jóvenes la habilidad para evaluar la información que publican en la red, con el fin de salvaguardar su integridad, en esa medida sería interesante saber, ¿Por qué los jóvenes llevan a la esfera de lo público aspectos de su vida privada?, ¿Qué competencias deberían desarrollar los jóvenes para hacer un buen uso de las redes sociales?.

## **5.2 Limitaciones del estudio**

El presente estudio estuvo afectado en cierto modo, por aspectos relacionados con la aplicación de los instrumentos, dado que el cronograma previsto para la realización de las entrevistas y participación en el grupo creado en la red social Facebook, debió correrse una semana, debido a situaciones de orden público que afectaron el normal desarrollo de las actividades académicas propias de la institución.

Así mismo, para la participación de los jóvenes en el grupo creado en la red social Facebook, no se contó con los 20 jóvenes, dado que 5 de ellos aceptaron hacer parte del proceso pero no lo hicieron por razones que no fueron indagadas.

## **5.3 Recomendaciones**

Es importante que a partir de los resultados del estudio, se fortalezcan en los jóvenes las habilidades para el lenguaje escrito, de tal forma que los estilos de interacción que emplean en la red social sean permeados por los aprendizajes del aula de clase, dado que al no hacer un uso adecuado de las reglas gramaticales y dejar de lado el contexto, se van creando entre ellos, otras formas de comunicación que se salen de las normas y que pueden afectar luego su desempeño en lo académico.

Para lo cual es necesario crear conciencia en los jóvenes frente a las implicaciones que tiene el uso inadecuado de las reglas gramaticales, el cual puede ser comprendido entre ellos en la red social, pero al salir a otros contextos les puede ocasionar efectos negativos, de modo que es una responsabilidad no sólo de los jóvenes sino también de su contexto y de las personas a su alrededor, quienes deben contribuir en la generación de espacios de reflexión acerca del tema.

Así mismo, la interacción que se da entre los jóvenes en la red social en el marco de los valores que favorecen la convivencia, debe ser llevada a los espacios de la vida diaria en el contacto persona a persona, por lo que es necesario hallar las razones que llevan a los jóvenes a mantener actitudes de respeto y tolerancia frente a las distintas formas de ser, pensar, sentir y actuar de sus amigos en dicha red, las que en ocasiones no se perciben en las diferentes formas de acercamiento del aula de clase.

En este sentido, es necesaria la reflexión con los jóvenes, en torno a la importancia del proceso comunicativo en los diferentes contextos, de modo tal que puedan reconocer los efectos que tiene una comunicación inadecuada con su grupo de pares, otorgándole un sentido distinto a la forma en que interactúan en el día a día con sus compañeros de clase, donde los efectos de una buena o mala comunicación son vistos de forma inmediata, al igual que ocurre en la red social.

Es así como el presente estudio, logró conocer las características de interacción de los jóvenes en la red social Facebook, desde las competencias comunicativas interpersonales, encontrando que estos jóvenes muestran ciertas habilidades para comunicarse en el espacio virtual, a la vez que tienen ciertas falencias para el contacto persona a persona y para el lenguaje escrito siguiendo ciertas normas lingüísticas y



gramaticales, escenario propicio para el desarrollo de futuras investigaciones que permitan una mejor comprensión del tema y que aporten al mejoramiento de las competencias comunicativas empleadas por los jóvenes.

## Referencias

- Almansa, A., Fonseca, O. y Castillo, A. (2012). Redes sociales y jóvenes. Estudio sobre el uso del Facebook en jóvenes de Colombia y España. *Revista científica de comunicación y educación Comunicar*. Doi: 10.3916/C40-2013-03-03.
- Arras, A., Torres, C. y García, A. (2011). Competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de los estudiantes universitarios. *Revista latina de comunicación social*, (66), 1-26. doi: 10.4185/RLCS-66-2011-927-130-152.
- Balardini, S. (2009). Educar. Recuperado el 22 de febrero de 2013 de <http://coleccion.educ.ar/coleccion/CD27/datos/investigacion-chicos-net-facebook.html>.
- Berlanga, I. y Martínez, E. (2010). Ciberlenguaje y principios de la retórica clásica. Redes sociales: el caso de Facebook. *Enlace Revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*, 7 (2), 47-61.
- Bringué, X. y Sádaba, C. (2011). *Menores y redes sociales*. Madrid, España: Generaciones interactivas, Fundación Telefónica.
- Cáceres, M., Ruiz, J. y Brände, G. (2009). Comunicación interpersonal y vida cotidiana. La presentación de la identidad de los jóvenes en Internet. *Cuadernos de información y comunicación*, 14, 213-231. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CIYC/article/view/CIYC0909110213A/7226>
- Calvo Muñoz, M. y Rojas Llamas, C. (2009). *Networking: uso práctico de las redes sociales*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Chan Núñez, M. (2005). Competencias mediacionales para la educación en línea. *Revista electrónica de investigación educativa*, 7 (2), 1-21. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15507209>
- Colás, P., González, T. y de Pablos, J. (2013). Juventud y redes sociales: Motivación y usos preferentes. *Revista científica de educomunicación*, 20 (40), 15-23. doi: <http://dx.doi.org/10.3916/C40-2013-02-01>
- Coll C. y Monereo, F. (2008). *Psicología de la educación virtual*. España: Morata.
- Crespo, K., Elgueta, A. y Riffo, A. (2009). Motivación, consumo y apreciaciones de Facebook por parte de jóvenes universitarios: el caso de la red UCSC Chile. *Última Década*, (31), 129-145. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19511968008>

- Cuevas, L., Rocha, V., Casco, R. y Martínez, M. (2011). Punto de encuentro entre constructivismo y competencias. *Revista desarrollo científico de enfermería*, 3 (1), 5 – 8. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/aapaunam/pa-2011/pa111b.pdf>
- De la Torre, L. y Villard, L. (2012). ¿Cómo usan las redes sociales los jóvenes de Latinoamérica. *Ecos de la comunicación*, 5 (5), 37 – 65. Recuperado de <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/greenstone/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=Revistas&d=como-usan-redes-sociales-jovenes>
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. UNESCO
- Dillon, A. (2013). Los vínculos y la conversación 2.0: Miradas de adolescentes argentinos sobre Facebook. *Global Media Journal*, 10 (19), 43 – 68. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articuloBasic.oa?id=68726424003>
- Dumortier, F. (2009). Facebook y los riesgos de descontextualización de la información. *Revista de Internet, derecho y Política*, (9), 25 – 41. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78813254009>
- Faerman, J. (2010). *Faceboom: Facebook, el nuevo fenómeno de masas*. Barcelona, España: grupo planeta.
- Frade, L. (2008). *Desarrollo de competencias en educación: desde preescolar hasta el bachillerato*. Distrito Federal, México: Inteligencia educativa.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*. México: McGraw – Hill.
- Hymes, D. (2011). *Acerca de la competencia comunicativa*. Bogotá, Colombia: Corcas Editores Limitada.
- Imaña, T. (2008). Facebook, tejiendo la telaraña de las redes sociales. *Razón y palabra*, 13 (1), Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520934009>
- Kiss, D. y Castro, E. (2004). Comunicación interpersonal en Internet. *Convergencia. Revista de ciencias sociales*, 11, (36), 277 – 301. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10503611>
- Laborda Gil, X. (2005). Tecnologías, redes y comunicación interpersonal. Efectos en las formas de la comunicación digital. *Revista anales de documentación*, 8 (8), 101-116. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1511/1571>

- Lozano, A. & Herrera, J.A. (2013). *Diseño de programas educativos basados en competencias*. Monterrey, México: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.
- Martínez, M. (1996). *Comportamiento humano. Nuevos métodos de investigación*. México: Editorial Trillas.
- Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones. (s.f). Colombia es uno de los países con más usuarios en redes sociales en la región. Recuperado el 31 de enero de 2013 de <http://www.mintic.gov.co/index.php/mn-sabia/797-colombia-es-uno-de-los-paises-con-mas-usuarios-en-redes-sociales-en-la-region>.
- Núñez, P., García, M., y Hermida, L. (2012). Tendencias de las relaciones sociales e interpersonales de los nativos digitales y jóvenes en la Web 2.0. *Revista latina de comunicación social*, 67, (952), 179-206. doi: 10.4185/RLCS-067-952-179-206.
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones. (2011). Las redes sociales en Internet. Recuperado el 14 de marzo de 2013 de [http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/redes\\_sociales-documento\\_0.pdf](http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/redes_sociales-documento_0.pdf) Universitaria Villa María.
- Pasquali, A. (2007). *Comprender la comunicación*. Barcelona, España: Gedisa.
- Pearce, B. (2010). *Comunicación interpersonal*. Bogotá, Colombia: Ediciones Fundación Universidad Central.
- Prato, L. (2010). *Aplicaciones Web 2.0: Redes sociales*. Argentina: Eduvim.
- Quiroz, H. y Rentería, A (2012). Efectos de las nuevas Tecnologías de la Comunicación en la producción de textos en estudiantes universitarios. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, 15 (2), 593-609. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/32369>
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22a. ed.). Madrid, España: Espasa Calpe.
- Ricoy, M., Feliz, T. y Sevillano, M. (2010). Competencias para la utilización de las herramientas digitales en la sociedad de la información. *Educación XXI*, 13 (1), 199-210. Recuperado de <http://www.uned.es/educacionXX1/pdfs/13-09.pdf>
- Rodríguez, H. (2007). El paradigma de las competencias hacia la educación superior. *Revista Facultad de ciencias económicas: Investigación y reflexión*, 15 (001), 145 – 165. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/909/90915108.pdf>

- Ruíz Henao, O. (2006). *Competencias comunicativas: proponer y argumentar*. Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
- Sala de prensa Facebook. (2013). *Datos clave*. Recuperado el 21 de marzo de 2013 de <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>
- Sandoval, C. (2002). *Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES.
- Sanmartin, R. (2000). La entrevista en el trabajo de campo. *Revista de Antropología social*, 9, 105-126. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx>
- Siavil C. y Ribot S. (2007). Implicaciones conceptuales y metodológicas en la aplicación de la entrevista en profundidad. *Laurus*, 13 (023), 249-262. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx>
- Silva, A. (2001). *Recogiendo una historia de vida*. Guía para una entrevista. *Fermentum. Revista Venezolana de sociología y antropología*, 11 (30), 155-161. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=70512127012>
- Universidad Camilo José Cela (2010). *Universia*. Recuperado el 22 de febrero de 2013 de <http://noticias.universia.es/vida-universitaria/reportaje/2010/08/30/749017/influyen-redes-sociales-adolescentes-espanoles.html>.
- Valenzuela, G.R., y Flores Fahara, M. (2012). *Fundamentos de investigación educativa*. México: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.
- Zayas Agüero, P. (2012). *La comunicación interpersonal*. España: B – EUMED.

## Apéndice 1. Autorización de la institución educativa

### **INSTITUCION EDUCATIVA JOSE MARIA SILVA SALAZAR BUENAVISTA - BOYACA**

CLL. 8ª No. 1-113

Creado mediante Decreto # 000037 del 15 de Enero de 1987 y Autorizado para expedir certificados de estudio de Preescolar, Básica y Media; y otorgar títulos de BACHILLERES DE BASICA y MEDIA según Resol. # 2412 de oct. 19 de 2004, y se otorga licencia de funcionamiento según Resol. # 3191 de diciembre 15 de 2008, emanada por la S. E. B.

NE: 115109000363NIT: 800087709-9 ICFES 047274 Cel: 3144141678 o 3143820885



Buenavista, septiembre 2 de 2013

Psicóloga:  
**MARÍA ISABEL GÓMEZ GÓMEZ**  
Docente orientadora  
IE José María Silva Salazar

Cordial saludo.

Por medio de la presente me permito autorizarle el desarrollo de su proceso investigativo denominado "Competencia comunicativas de los jóvenes de grado décimo en Facebook", en nuestra institución, el cual tiene como objetivo describir las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, a fin de obtener información que permita diseñar estrategias encaminadas a desarrollar habilidades de comunicación en el escenario escrito.

Para ello podrá contar con los espacios propios de la jornada académica regular de los estudiantes de grado décimo, en coordinación con los docentes de las distintas áreas.

Cordialmente,

*Mercedes Ussa Valbuena*  
**Esp. MERCEDES USSA VALBUENA**  
Rectora I.E José María Silva Salazar

## Apéndice 2. Formatos de consentimiento informado de la entrevista

### Carta de Consentimiento Informado para estudiantes

A quien corresponda:

La presente entrevista es conducida por una estudiante de la maestría en educación con énfasis en procesos de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Mínuto de Dios y del Tecnológico de Monterrey. El objetivo de la entrevista es conocer las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, a fin de obtener información que permita diseñar estrategias encaminadas a desarrollar habilidades de comunicación en el escenario escrito.

El tiempo empleado para ello será concertado con usted. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará o registrará de modo que el investigador pueda transcribir de manera veraz las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se eliminarán. Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en la misma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradezco su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta entrevista, conducida por María Isabel Gómez Gómez. He sido informado (a) de que la meta de esta entrevista es: "conocer las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook". Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta entrevista es confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proceso en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

YEFY COSTES  
Nombre del Participante

YEFY COSTES  
Firma del Participante

SEPT 4  
Fecha

### Carta de Consentimiento Informado para estudiantes

A quien corresponda:

La presente entrevista es conducida por una estudiante de la maestría en educación con énfasis en procesos de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Minuto de Dios y del Tecnológico de Monterrey. El objetivo de la entrevista es conocer las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, a fin de obtener información que permita diseñar estrategias encaminadas a desarrollar habilidades de comunicación en el escenario escrito.

El tiempo empleado para ello será concertado con usted. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará o registrará de modo que el investigador pueda transcribir de manera veraz las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se eliminarán. Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en la misma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradezco su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta entrevista, conducida por María Isabel Gómez Gómez. He sido informado (a) de que la meta de esta entrevista es: "conocer las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook". Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta entrevista es confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proceso en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Yolida Jimena Velázquez Rivera

Nombre del Participante

Jimena Velázquez

Firma del Participante

Sept. 4

Fecha



### Apéndice 3. Formatos de consentimiento informado de la observación

#### Carta de Consentimiento Informado para estudiantes

A quien corresponda:

La presente investigación es conducida por una estudiante de la maestría en educación con énfasis en procesos de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Minuto de Dios y del Tecnológico de Monterrey. El objetivo es conocer las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, a fin de obtener información que permita diseñar estrategias encaminadas a desarrollar habilidades de comunicación en el escenario escrito.

Para efectos de dicha investigación se creará un grupo en la red social Facebook, denominado “Jóvenes y competencias comunicativas interpersonales”, en el cual participarán los sujetos de investigación desde el ingreso a dicho grupo durante el tiempo que este permanezca habilitado (1 semana), para interactuar con los demás miembros del grupo a partir de unas situaciones previamente establecidas.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito. Si alguna de las situaciones planteadas le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no hacer comentario alguno. Desde ya le agradezco su participación.

Acepto participar voluntariamente en el grupo denominado “Jóvenes y competencias comunicativas interpersonales”, de la red social Facebook, creado por María Isabel Gómez Gómez. He sido informado (a) de que la meta de este grupo es: “conocer las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook”. Reconozco que la información que yo provea en este grupo es confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proceso en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Everson Jesús Pujido

Nombre del Participante

Everson Pujido

Firma del Participante

Sept 1

Fecha

### Carta de Consentimiento Informado para estudiantes

A quien corresponda:

La presente investigación es conducida por una estudiante de la maestría en educación con énfasis en procesos de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Minuto de Dios y del Tecnológico de Monterrey. El objetivo es conocer las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook, a fin de obtener información que permita diseñar estrategias encaminadas a desarrollar habilidades de comunicación en el escenario escrito.

Para efectos de dicha investigación se creará un grupo en la red social Facebook, denominado “Jóvenes y competencias comunicativas interpersonales”, en el cual participarán los sujetos de investigación desde el ingreso a dicho grupo durante el tiempo que este permanezca habilitado (1 semana), para interactuar con los demás miembros del grupo a partir de unas situaciones previamente establecidas.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito. Si alguna de las situaciones planteadas le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no hacer comentario alguno. Desde ya le agradezco su participación.

Acepto participar voluntariamente en el grupo denominado “Jóvenes y competencias comunicativas interpersonales”, de la red social Facebook, creado por María Isabel Gómez Gómez. He sido informado (a) de que la meta de este grupo es: “conocer las competencias comunicativas interpersonales empleadas por los estudiantes de grado décimo, en la red social Facebook”. Reconozco que la información que yo provea en este grupo es confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proceso en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Daniela Garcia C  
Nombre del Participante

Daniela Garcia C.  
Firma del Participante

Sept 4  
Fecha

## Apéndice 4. Transcripciones de entrevistas

### Entrevista – Estudiante 1

1. Edad: 15 años
2. Sexo: Femenino
3. Lugar de residencia: Rural

4. ¿Por favor indique hace cuánto tiempo tiene una cuenta en la red social Facebook?

Más de 3 años

5. ¿Mencione cada cuánto hace uso de esta cuenta?

Tres o más veces a la semana

6. ¿Para qué emplea esta cuenta?

Eh... para hablar con mis amigos, eh... para eh... decir cómo me siento, ver fotos.

7. ¿Indique cuántos contactos tiene en su cuenta?

Quinientos noventa y algo

8. ¿Describa, en términos generales cómo es la comunicación con sus amigos en la red social Facebook? ¿Cuáles son los temas que predominan?

Pues normal, agradable no hay así cosas... osea pesadas con ellos.

¿De qué temas hablan? Comentar cómo ha estado, donde está, en qué va a estar o que hace, donde vive, que va a hacer por ejemplo el fin de semana, más es, como lo que pregunta uno, es más como en qué ha estado y así que como es la vida en el colegio.

9. ¿Cada cuánto se comunica con sus amigos a través de esta red social?

Pues cuando entro, por ejemplo cada 2 días yo entro y con el que esté conectado siempre hablo, es más como diariamente porque yo siempre entro al Face y miro a ver quién está conectado y hablo. Si veo amigos conectados les hablo pero depende de quien sea.

10. ¿Es diferente la comunicación con sus amigos por este medio a la comunicación que emplea persona a persona? ¿Por qué?

En ocasiones, porque ahí uno puede hablar mejor con un amigo por el face que personalmente porque como la pena como la inseguridad y eso, pero en otras ocasiones es mejor hablar personalmente que por el face.

¿En qué ocasiones es mejor hablar personalmente? Por ejemplo si son mis amigas o algún chico que me gusta es mejor personalmente que por el face, porque por el face usted no sabe si es él el que está hablando con usted o es otra persona.

11. ¿Si tuviera algún comentario negativo que hacer sobre un amigo o conocido, emplearía alguna de las herramientas del Facebook para hacerlo? ¿Cuál o cuáles? ¿Por qué?

Depende porque si ya es... por ejemplo un comentario pesado pues.... Eh no tanto, pero positivo pues sí porque si por ejemplo yo veo una foto bonita pues uno va a comentar si le gusta. Si es un mensaje negativo no lo haría porque eso ya sería hacer sentir mal a otra persona.

12. ¿Si tuviera algún comentario positivo que hacer sobre un amigo o conocido, emplearía alguna de las herramientas del Facebook para hacerlo? ¿Por qué?

Sí, como le dije antes sí es algo positivo sí, le daría me gusta y le diría lo que pienso.

13. ¿En su cuenta tiene agregadas personas distintas a sus amigos del colegio? ¿Quiénes son (mencionar la relación existente, familiares, docentes, otros)?

Sí, pues así hay veces me llegan solicitudes de personas por allá de otros departamentos, pues uno los acepta ahí como por aceptarlos o de pronto por conocer quién es y pues lo mío depende de quién sea la persona si yo la medio conozco, así si la he visto pues acepto la invitación.

¿Tiene otras personas agregadas?: Sí, mi familia.

14: ¿Cómo es la comunicación con ellos?, ¿Es igual a la forma en que se comunica con sus amigos del colegio? ¿Por qué?

Pues es normal, osea en ocasiones ellos me hablan así, me preguntan que cómo voy en el colegio, o que cómo he estado, normal.

No, la diferencia es que con mis amigos osea yo hablo más, osea, más ya de una manera más he.... Amigable, más confiable y con ellos pues depende la persona que es, si es un tío pues le hablo con más respeto, más de acuerdo a como sea la actitud de él conmigo y a mi actitud con él, si es una persona que confía o no.

15. ¿Cada cuánto se comunica con estas personas a través del Facebook?

Pues poco me hablo con ellos, como le digo más que todo me hablo es con mis amigos, con ellos así, si es mi tío y me empieza a preguntar algo de la familia o algo así pues ahí si hablo así cuando está conectado, pero si no pues es poco.

16. ¿Al comunicarse en esta red social con sus amigos, toma en cuenta el cómo se sentirán con lo que usted escribe, publica o comenta? ¿Por qué?

Humm.... Pues yo comentarios poco hago, no, no me gusta porque hay personas que uno publica algo y a otras personas no les gusta y empiezan es a tratarlo mal a uno, empiezan a decir cosas que no son, poco así de comentarios, pues ya si otras personas comentan algo pesado o que a mí no me gusta pues yo simplemente hablo con esa persona o le escribo que no me parece bien.

¿Cuando haces un comentario piensas primero si eso va a afectar a otros? Sí, en ocasiones, porque no me gusta tener problemas con nadie.

17. ¿Al escribir hace abreviaciones, cambia letras o emplea emoticones, símbolos? ¿Por qué lo hace? ¿Con qué frecuencia lo hace?

Pues sí, de pronto si estoy hablando con una amiga o alguien así particular pues yo por ejemplo si estamos hablando de algo gracioso algo así, uso un emoticon.

¿Qué es más frecuente? Los emoticones y símbolos.

¿Por qué los usa? Pues como por.... Alegrar ahí el chat y como por hacer la diferencia entre no seguir hablando siempre de lo mismo, mejor dicho romper las reglas de que no todo tiene que ser igual, sino ahí como por sí.

¿Con qué frecuencia lo hace? No en todas las conversaciones, en algunas porque algunas personas uno habla ahí solo por no ser grosero. Con los familiares no los uso porque yo les puedo poner una cara feliz y ellos les va a dar lo mismo, la diferencia es que ellos piensan de una manera distinta a la que yo pienso.

18. Cuando usted tiene un problema o dificultad (académica, afectiva, familiar, etc.), ¿lo hace público a través de las herramientas del Facebook (estado, imagen, símbolos)? ¿Por qué?

Sí, como para desahogarme y por ejemplo ahí mis amigos, me preguntan o me apoyan, me tratan como de que, alegrar para que no siga así.

¿Lo publica esperando una respuesta positiva de quienes están a su alrededor? Sí

19. ¿Qué habilidades considera que se necesitan para tener una buena o adecuada comunicación en esta red social?

Pues yo creo que el respeto, porque uno no puede tratar mal, en ocasiones hay personas que se tratan mal por el face y eso no es agradable, o alguien sube una foto y empiezan a comentar cosas feas que lo que van a hacer es dañarle la reputación a las personas, uno debe ser consciente de que el face lo ven muchas personas y que eso no es sólo que los amigos que estén ahí lo pueden ver sino que lo ven muchas personas y eso puede afectar a la vida de la persona que hizo el comentario.

¿Alguna otra habilidad? Eh... yo creo que sinceridad, decir las cosas bien, no hacer cosas así que afecten en la comunicación en el face, porque se han visto varios casos de

que personas por el face he... sabotean a otras personas y que por culpa de eso se suicidan.

20. ¿Cuáles de esas habilidades cree usted que posee?

Pues el respeto porque hay que ser consciente de que uno puede pensar de una manera distinta a la que piensan los demás, usted puede decir algo y eso le afecta mucho a la otra persona y usted no sabe qué va a hacer ella o cómo reaccione.

## Entrevista – Estudiante 7

1. Edad: 16 años
2. Sexo: Femenino
3. Lugar de residencia: Urbano
4. ¿Por favor indique hace cuánto tiempo tiene una cuenta en la red social Facebook?

Hace 4 años

5. ¿Mencione cada cuánto hace uso de esta cuenta?

Todos los días

6. ¿Para qué emplea esta cuenta?

Para hablar con, más que todo hablo es con mis familiares, y pues para hablar con mis amigos o para ver los muros de las demás personas o lo que ellos ponen, también publico fotos.

7. ¿Indique cuántos contactos tiene en su cuenta?

Mil quinientos algo.

8. ¿Describa, en términos generales cómo es la comunicación con sus amigos en la red social Facebook? ¿Cuáles son los temas que predominan?

Con mis amigos pues... con los pocos, osea yo siempre, siempre hablo con, con los que yo conozco, pues con ellos siempre hablamos temas de colegio o qué hacemos los fines de semana o qué hacemos en las tardes, hablar así, es una comunicación muy agradable, a veces no tengo nada qué hacer y pues entro al Face y pues, me encuentro amigos conectados y pues con ellos me distraigo o pues hablamos muchos temas, es muy chévere.

9. ¿Cada cuánto se comunica con sus amigos a través de esta red social?

Cuando entro, a veces me hablan o a veces yo les hablo, porque digamos si tengo amigos de pronto que me dejan los mensajes pues yo les hablo, yo soy la que inicia la conversación, pues casi siempre me hablan a mí

10. ¿Es diferente la comunicación con sus amigos por este medio a la comunicación que emplea persona a persona? ¿Por qué?

Sí, porque osea por el Face no soy tímida, por el Face digo cosas y digo cosas, pero a la hora de encontrarme frente a frente pues ya se intimida uno más porque no sabe cómo es la personalidad, porque una personalidad es en el Face y otra es frente a frente. Digamos

a mí me ha pasado que... a mí me saludan en el Face y bueno me hablan y uno se los encuentra en la calle y no lo saludan, ni le hablan.

¿Hay temas de los que sí hablaría en persona pero no en el Facebook y viceversa? No, en el Face no hablaría de mi privacidad, de las cosas íntimas o de mis cosas familiares o que tengan que ver con mi familia.

11. ¿Si tuviera algún comentario negativo que hacer sobre un amigo o conocido, emplearía alguna de las herramientas del Facebook para hacerlo? ¿Cuál o cuáles? ¿Por qué?

No, porque no sé, no las utilizaría, casi nunca hago eso, siempre comento estados buenos, nunca me gusta comentar nada malo.

¿Por qué? no sé, no me agradaría porque de pronto puedo hacer sentir mal a esa persona y pues no, no.

12. ¿Si tuviera algún comentario positivo que hacer sobre un amigo o conocido, emplearía alguna de las herramientas del Facebook para hacerlo? ¿Por qué?

Ahí sí lo comentaría, porque si es positivo, digamos puede ser una noticia agradable para esa persona, pues como felicitarla o como que... como apoyarla, como, darle como ánimo.

13. ¿En su cuenta tiene agregadas personas distintas a sus amigos del colegio? ¿Quiénes son (mencionar la relación existente, familiares, docentes, otros)?

Sí, pues ellas son, pues son de diferentes partes, pero no es igual porque con ellos apenas es el saludo, el cómo estás y dónde vives o algo así y ya nosotros no nos volvemos a hablar, en cambio las del colegio pues si es casi siempre, digamos hay personas de otros países que lo agregan a uno a grupos o algo así, pero pues uno nunca se habla o si le hablan le hablan en otro idioma y pues no es igual la comunicación.

¿Tienes familiares también agregados? Sí,

¿Cómo es la comunicación con ellos? Pues con ellos es muy buena, porque siempre, pues ahí si tomamos temas familiares o cuando estamos digamos o no los vemos hace mucho tiempo pues por ahí me puedo comunicar con ellos y saber cómo es la vida de ellos, todo.

15. ¿Cada cuánto se comunica con estas personas a través del Facebook?

Cada mes con los poco conocidos pero con la familia es más frecuente.

16. ¿Al comunicarse en esta red social con sus amigos, toma en cuenta el cómo se sentirán con lo que usted escribe, publica o comenta? ¿Por qué?



Sí yo si tomo en cuenta eso por lo que te dije anteriormente, osea no puedo, digamos ellos publicaron un estado que para ellos es bueno y para mí es malo, para mi llegar a comentar y que ellos se sientan mal, osea no, no, no.... No sería bien

17. ¿Al escribir hace abreviaciones, cambia letras o emplea emoticones, símbolos? ¿Por qué lo hace? ¿Con qué frecuencia lo hace?

Antes escribía en mayúsculas y minúsculas, pero no, ahorita escribo normal y sí con emoticones, las caritas que vienen ahí.

¿Las usa en todas las conversaciones? Sí

¿Por qué? Porque pus muchas veces son como.... Como una forma de especificar lo que uno envía, entonces digamos si es algo que está triste pues uno envía un emoticon.

18. Cuando usted tiene un problema o dificultad (académica, afectiva, familiar, etc.), ¿lo hace público a través de las herramientas del Facebook (estado, imagen, símbolos)? ¿Por qué?

No nunca, en el Face nunca publico eso, nunca me ha gustado, nunca me ha gustado utilizar esa herramienta, de pronto hay personas que les gusta publicar hay que estoy triste, a mí nunca me ha gustado eso, si publico fotos pero no cómo me siento.

¿Por qué no compartir esas emociones en el Facebook? Nunca me ha gustado osea nunca, nunca me he sentido así como para ponerme a publicar estados, no.

¿Qué siente cuando otras personas colocan estados? No sé a veces me da como fastidio porque todo el día viven publicando cosas y publicando cosas y cambiando estados y no me parece, yo no comparto eso porque yo nunca lo hago, pero igual esas personas, pues se deben sentir cómodas compartiéndolo ahí en el muro de ellos.

¿Por qué cree que lo hacen? Como para.... como para que otras personas conozcan lo que están sintiendo o de pronto digamos si rompió la relación con el novio empiezan a publicarse cosas entre ellos dos, osea indirectazos o cosas así y pues pueden hasta llegar a volver porque casi siempre es así.

19. ¿Qué habilidades consideras que se necesitan para tener una buena o adecuada comunicación en esta red social?

Eh más que todo el respeto, el respeto y la responsabilidad porque a veces tú conoces digamos amigos.... De otras partes entonces pues ellos empiezan a... a preguntarte pues hartas cosas y si usted no maneja digamos la comunicación como es, usted puede estar soltando más de la cuenta y pues puede tener hasta problemas o digamos empiezan a publicar fotos o todo sí, entonces tiene uno que tener una responsabilidad pues grande ahí en la cuenta.

También la manera de hablar, de expresarse uno con la persona que está hablando porque pues, pues uno a veces habla y habla y habla y habla pero pues no, pues no lo piensa que es lo que escribe y a la persona digamos ahí sí de verse de frente ahí si uno, no reacciona frente a lo que de pronto le dio ahí en el Face

20. ¿Cuáles de esas habilidades cree usted que posee?

Claro la responsabilidad, osea siempre hablo con los más allegados, nunca hablo así con personas extrañas, o si son extrañas pues simplemente leo el mensaje y lo dejo en visto y ya, no hablo con esa clase de personas o a veces si son hombres que son como muy lanzados y entonces empiezan a escribir un poco de cosas y a mí eso no me gusta, osea yo no comparto eso, entonces pues o los elimino o los bloqueo.

La manera de hablar, de expresarme, de hablar, porque a veces, a veces soy muy, una vez tuve una oportunidad de tratarme súper mal con una niña de otro, de otro lugar, pero pues osea nunca, en ese momento yo no medí las palabras y pues obvio la hice sentir mal y pues ella me hizo sentir mal a mí, entonces pues ahí fue cuando yo reaccioné que eso, si teníamos algo que hablar deberíamos hablarlo de frente y bien, no a las groserías ni mucho menos porque igual tanto ella como yo me sentí mal.

### Entrevista – Estudiante 10

1. Edad: 15 años
2. Sexo: Femenino
3. Lugar de residencia: Rural

4. ¿Por favor indique hace cuánto tiempo tiene una cuenta en la red social Facebook?

Hace 6 años

5. ¿Mencione cada cuánto hace uso de esta cuenta?

Todos los días

6. ¿Para qué emplea esta cuenta?

Para hablar con mis familiares que no están al lado mío, para hablar con mis amigos, para mirar fotos y eso, colocar estados.

7. ¿Indique cuántos contactos tiene en su cuenta?

Creo que como 200

8. ¿Describa, en términos generales cómo es la comunicación con sus amigos en la red social Facebook? ¿Cuáles son los temas que predominan?

Pues es bien, es normal como si estuviéramos hablando personalmente, hablamos de muchas cosas y pues dependiendo con la persona pues se da el tema que estamos hablando. Hablamos de lo que vivimos en el día, de lo que vamos a hacer, o de paseos que hayamos hecho, qué trabajos hay, o cómo nos fue en los trabajos o si entendimos algunos temas o algo así.

9. ¿Cada cuánto se comunica con sus amigos a través de esta red social?

Eh... Pues es casi todos los días, me comunico con ellos, si necesito algo hablamos o si hay algún tema que esté pendiente o si dijimos nos vemos en Facebook para hablar, y si a uno le hablan pues uno también habla

10. ¿Es diferente la comunicación con sus amigos por este medio a la comunicación que emplea persona a persona? ¿Por qué?

Pues se puede decir que dependiendo de la persona porque si uno conoce bien a las personas pues tanto igual se habla personalmente como por Facebook, pero si uno no la conoce muy bien pues va a ser como personalmente más tímida.

Si son amigos muy cercanos es igual, pero si no, pues si es el face digamos como uno no se ve, se puede decir que es más relajado pero en el momento de ya hablar personalmente pues ya no va a ser como la misma libertad de expresión

11. ¿Si tuviera algún comentario negativo que hacer sobre un amigo o conocido, emplearía alguna de las herramientas del Facebook para hacerlo? ¿Cuál o cuáles? ¿Por qué?

No, pues tal vez le dejaría un mensaje, pero pienso que lo más conveniente es decírselo personalmente porque pues son cosas como privadas o una molestia entre los dos, o sea es mejor hablar personalmente que por mensajes o mucho menos publicárselo en el muro del face.

12. ¿Si tuviera algún comentario positivo que hacer sobre un amigo o conocido, emplearía alguna de las herramientas del Facebook para hacerlo? ¿Por qué?

Sí, quizás sí se lo dejaría en el muro porque es como decir hay él es muy chévere o la pasé bien contigo, ya son cosas como positivas, digamos uno no va a querer que lo negativo todo el mundo lo sepa.

13. ¿En su cuenta tiene agregadas personas distintas a sus amigos del colegio? ¿Quiénes son (mencionar la relación existente, familiares, docentes, otros)?

Sí, a mi familia o amigos que no son de acá o amigos que fueron antes de donde vivía, bueno, algunas personas que no conozco pero que he visto y me han enviado la solitud y la he aceptado.

14: ¿Cómo es la comunicación con ellos?, ¿Es igual a la forma en que se comunica con sus amigos del colegio? ¿Por qué?

Pues con personas que no son de acá o amigos antiguos, pues sí, es buena, con mi familia pues ya es como, hablamos más como temas de familia, cómo están allá o cómo están acá, pero en sí es bien la comunicación

¿Es diferente a como se comunica con sus amigos del colegio? Sí, es más diferente porque ahí ya uno no... uno no habla así como que más abierto de que hay sí hicimos tal y tal, si no ya solamente de cosas que como que nos incumben a las dos, a las dos personas.

15. ¿Cada cuánto se comunica con estas personas a través del Facebook?

Eh... Pues con mis amigos, amigos, sí se puede decir que todos los días hablo con ellos, con mi familia dependiendo cuando ellos se conectan, por ahí cada semana.

16. ¿Al comunicarse en esta red social con sus amigos, toma en cuenta el cómo se sentirán con lo que usted escribe, publica o comenta? ¿Por qué?

Sí, claro que sí porque por ejemplo si yo veo que afecta o le afecta algo, eh... por ejemplo si son cosas negativas pues obviamente no, no lo voy a publicar, no voy a hacer que se sienta mal o algo así

¿Sólo trata de colocar comentarios que sean agradables? Sí que sean agradables pero también teniendo en cuenta que uno sea sincero, por ejemplo si hay cosas que no me gustan, si ella me publica cosas, yo simplemente le digo, no, hay cosas que a mí no me gusta que me publique tal cosa o que me deje mensajes o que comente mucho las fotos.

17. ¿Al escribir hace abreviaciones, cambia letras o emplea emoticones, símbolos? ¿Por qué lo hace? ¿Con qué frecuencia lo hace?

Sí, sí, usualmente si, por ejemplo por qué coloco xq', si, o las caritas felices o las de pensativa.

¿En todas sus conversaciones trata de utilizarlo? Eh... sí, pero excepto en una porque a un amigo le gusta mucho el inglés y él más o menos me dice, no, no, escriba, trate de escribir bien, o sea con tildes, entonces él hace que yo escriba bien con tildes y todo.

¿Bueno, eso con él, pero con los demás? Los demás no mucho solamente es como con él.

¿Por qué utilizar estos elementos? No sé, porque tal vez a veces cuando estamos digamos en una charla como para escribir rápido pues se hacen abreviaciones para escribir mucho más rápido y más rápido responder.

¿Y los emoticones? Es como para expresar lo que uno va a decir, entonces si uno va a decir algo como que hay no sé qué pasa, entonces como que pues si es para decir estoy feliz, entonces la carita feliz

18. Cuando usted tiene un problema o dificultad (académica, afectiva, familiar, etc.), ¿lo hace público a través de las herramientas del Facebook (estado, imagen, símbolos)? ¿Por qué?

A veces, como que antes hacía pero no exactamente por qué ni nada de eso, no por ejemplo hay pelié con mis padres, no, tal vez estoy cansada o tengo mucho dolor de cabeza.

¿Por qué lo hace? Porque, porque, pues tal vez como para dejar ahí un estado que hay me siento cansada o a veces a una amiga lo mire, no sé qué me pasa o sea sí, para que ella sepa del tema si es confidencial obviamente.

¿Qué estados acostumbras a publicar? Más que todo estoy feliz, cuando estoy triste también pero muy pocas veces, coloco más lo positivo, como imágenes, imágenes para reír así con mis amigas, para reírnos de las cosas

19. ¿Qué habilidades consideras que se necesitan para tener una buena o adecuada comunicación en esta red social?

No pues que sean, osea las palabras que uno diga sean las adecuadas, de que sea coherente con lo que uno habla y con lo que hace después y eso y escribir prácticamente bien, rápido,

20. ¿Cuáles de esas habilidades cree usted que posee?

Eh ya más o menos puedo escribir rápido y acostumbro a las imágenes que no sean groseras ni nada de eso, ni mucho menos decirle groserías a los compañeros.

## Apéndice 5. Proceso de observación

### Ejemplo 1

Fecha: Septiembre 10 de 2013

Situación observada: Interacción de los jóvenes en el grupo denominado Jóvenes y competencias comunicativas, de la red social Facebook, a partir de 3 situaciones:

Situación 1. Su mejor amigo (a) le hace un comentario negativo en su muro (Facebook,) luego de una discusión que sostuvieron, ¿qué hace usted ante dicho comentario?

Situación 2. Un amigo (a) acostumbra a escribir en su muro sobre cómo se siente, en los últimos días usted se da cuenta que sólo hace publicaciones sobre situaciones negativas o tristes, ¿qué hace usted al respecto? ¿Cómo lo hace?

Situación 3. Al colegio llega un nuevo compañero que viene de otra región del país y usted lo agrega a su lista de amigos del Facebook. Usted publica en su muro un comentario y este nuevo compañero responde con un comentario en desacuerdo, ¿Qué hace usted? ¿Cómo responde?

Número de participantes: 15 Hombres: 6 Mujeres: 9

| Eventos observados   | Reflexiones  |
|--|--|
| <p>Los 15 participantes respondieron alguna o todas las situaciones, para ello algunos emplearon algunas abreviaturas como la letra “q”, “qe” o “k” en reemplazo de la palabra que, la combinación “ps” por la palabra pues, la letra “k” por la sílaba “cu”. Emplean de forma indistinta letras en mayúsculas y minúsculas, combinándolas en una misma palabra.</p> <p>El nombre de las mujeres tiende a aparecer con algunas particularidades como uso de diéresis en algunas letras, repetición de letras y combinación de letras en mayúsculas y minúsculas.</p> <p>Las mujeres emplearon emoticones en todos sus comentarios, a diferencia de los hombres.</p> <p>Estos emoticones son de sonrisa o carita feliz y aparecen para acompañar frases positivas o de ánimo a otros.</p> <p>Hay un uso inadecuado de los signos de puntuación, empleando más de 3 signos suspensivos, signos de admiración que acompañan los emoticones en el caso de las mujeres, uso de punto seguido en lugar de comas.</p> <p>Son evidentes los errores ortográficos en cuanto a tildes, uso de la s, z y c, y otros provenientes al parecer de la rápida escritura.</p> | <p>Se evidencian dificultades en el manejo del lenguaje escrito, sería interesante saber si lo mismo ocurre en el aula de clase o en la comunicación por otros medios, como el celular u otros espacios de la web.</p> |

## Ejemplo 2

Fecha: Septiembre 10 de 2013

Situación observada: Interacción de los jóvenes en el grupo denominado Jóvenes y competencias comunicativas, de la red social Facebook, a partir de 3 situaciones:

Situación 1. Su mejor amigo (a) le hace un comentario negativo en su muro (Facebook,) luego de una discusión que sostuvieron, ¿qué hace usted ante dicho comentario?

Situación 2. Un amigo (a) acostumbra a escribir en su muro sobre cómo se siente, en los últimos días usted se da cuenta que sólo hace publicaciones sobre situaciones negativas o tristes, ¿qué hace usted al respecto? ¿Cómo lo hace?

Situación 3. Al colegio llega un nuevo compañero que viene de otra región del país y usted lo agrega a su lista de amigos del Facebook. Usted publica en su muro un comentario y este nuevo compañero responde con un comentario en desacuerdo, ¿Qué hace usted? ¿Cómo responde?

Número de participantes: 15 Hombres: 6 Mujeres: 9

| <b>Eventos observados</b>   | <b>Reflexiones</b>  |
|---|---|
| En la interacción de los jóvenes se puede observar el respeto al hacer comentarios sobre las opiniones de otros.<br>Las respuestas dadas a las distintas situaciones dejan ver la consideración que se tiene con los demás y frente a sus emociones.<br>Los jóvenes logran ubicarse en el contexto de los comentarios para dar respuesta desde lo que ellos harían en un momento dado.<br>Pese a las distintas formas de escribir y a las alteraciones que hicieron de su lenguaje escrito, lograron comprenderse entre sí.<br>Todos los comentarios hechos por los jóvenes fueron positivos.<br>Se generó un ambiente de confianza y disposición en el que cada uno de los participantes logró expresar su forma de pensar sin ser rechazado o señalado por los demás. | Habilidades para la sana convivencia en el escenario virtual, ¿lo mismo ocurre en su vida diaria? |



### Ejemplo 3

Fecha: Septiembre 10 de 2013

Situación observada: Interacción de los jóvenes en el grupo denominado Jóvenes y competencias comunicativas, de la red social Facebook, a partir de 3 situaciones:

Situación 1. Su mejor amigo (a) le hace un comentario negativo en su muro (Facebook,) luego de una discusión que sostuvieron, ¿qué hace usted ante dicho comentario?

Situación 2. Un amigo (a) acostumbra a escribir en su muro sobre cómo se siente, en los últimos días usted se da cuenta que sólo hace publicaciones sobre situaciones negativas o tristes, ¿qué hace usted al respecto? ¿Cómo lo hace?

Situación 3. Al colegio llega un nuevo compañero que viene de otra región del país y usted lo agrega a su lista de amigos del Facebook. Usted publica en su muro un comentario y este nuevo compañero responde con un comentario en desacuerdo, ¿Qué hace usted? ¿Cómo responde?

Número de participantes: 15 Hombres: 6 Mujeres: 9

| <b>Eventos observados</b>   | <b>Reflexiones</b>   |
|---|--|
| Todos los miembros del grupo ingresaron para realizar alguna acción dentro del grupo, incluso aquellos que no participaron respondiendo a las situaciones planteadas, es decir, los 5 estudiantes que no hicieron comentarios leyeron los comentarios hechos por los compañeros o le dieron “me gusta” a la creación del grupo, haciendo una participación indirecta.<br>Aquellos que participaron respondiendo las situaciones, utilizaron otras herramientas como dar me gusta a los comentarios de sus compañeros.<br>La participación de los jóvenes fue constante, ingresando más de dos veces al grupo, para ver las respuestas de otros y opinar o sólo para dar “me gusta”. | Existe interés y motivación por los aspectos relacionados con la red social, dado que se logró la participación de casi todos los jóvenes. |

## **Currículum Vitae**

María Isabel Gómez Gómez

Correo electrónico personal: [maisgogo81@hotmail.com](mailto:maisgogo81@hotmail.com)

Registro CVU 579301

Originaria de San Gil, Colombia, María Isabel Gómez Gómez realizó estudios profesionales en Psicología en la Universidad Cooperativa de Colombia. La investigación titulada Competencias comunicativas de los jóvenes de grado décimo en Facebook, es la que presenta en este documento para aspirar al grado de Maestría en Educación.

Su experiencia de trabajo ha girado, principalmente, alrededor del campo de la educación y los procesos sociales, específicamente en el área de orientación, sensibilización y formación en temas de orden social y educativo con niños, niñas y jóvenes, desde hace aproximadamente 6 años.

Actualmente, María Isabel Gómez Gómez funge como docente orientadora de una institución educativa, desde donde se brinda orientación a niños, niñas, jóvenes, docentes, madres y padres de familia alrededor de las problemáticas más comunes que se presentan en el ámbito educativo, a la vez que desarrolla proyectos de prevención alrededor de temas relacionados con los procesos de enseñanza – aprendizaje y con las problemáticas que surgen alrededor de esta población.

Para lo cual espera llevar a la práctica los aprendizajes adquiridos durante el proceso formativo y en esa medida, aportar en la mejora de los procesos de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes.