

**USO DE INTERNET E IMPACTO EN LOS PROCESOS DE
COMUNICACIÓN: PERCEPCIÓN DE UNA MUESTRA DE
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA**

Universidad de La Laguna

Facultad de Educación

Grado de Pedagogía

Modalidad 2: Proyecto de investigación

Curso académico: 2015/2016

Convocatoria: Julio

Alumna: Amanda Rodríguez Chávez

Tutora: Paloma López Reillo

ÍNDICE

RESUMEN	3
1. MARCO TEÓRICO	4
1.1 Sociedad del Conocimiento	4
1.2 Competencia Digital	5
1.3 Comunicación	7
1.4 Jóvenes y Redes Sociales	9
2. OBJETIVOS	10
3. METODOLOGÍA	11
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	12
4.1 Datos demográficos	13
4.2 Dimensiones relevantes	14
4.3 Dimensiones propias de la comunicación	19
5. DISCUSIÓN	22
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25

RESUMEN

Este trabajo afronta el uso que los jóvenes hacen de las TIC y el impacto que se produce sobre los procesos de comunicación. Concretamente, hemos obtenido la información de una muestra de estudiantes de la Universidad de La Laguna que han contestado un cuestionario que ha sido implementado de manera online. La interpretación de los resultados, fruto de la percepción de los informantes, ha permitido definir, además de los datos demográficos, el perfil de usuarios y usuarias de Internet y, sobre todo, el impacto que su uso tiene en la comunicación, con especial atención en la presencia y participación a través de las TIC, la mejora de las relaciones y participación activa, la ampliación del número de personas con las que se comunica, la mejora de la calidad de la comunicación través de redes sociales y la creación de relaciones profesionales y personales. Finalmente, se ha podido concluir que existe un impacto relevante del uso de Internet sobre los procesos de comunicación.

Palabras clave: Internet, Jóvenes, TIC, Redes Sociales, Comunicación.

ABSTRACT

This work addresses the use that young people make of ICT and the impact that occurs on the communication processes. Specifically, we have obtained the information from a sample of students from the University of La Laguna who answered a questionnaire that has been implemented so online. The interpretation of the results, of the perception of informants has allowed, in addition to demographic data, define the profile of users and Internet users and, above all, the impact their use has on communication, with particular attention in the presence and participation through ICT, improving relationships and active participation, expanding the number of people with whom you communicate, improving quality through social networking communication and building professional relationships and personal. Finally, it has been concluded that there is a significant impact of Internet use on communication processes.

Key words: Internet, Young, ICT, Social Networks, Communication.

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Sociedad del Conocimiento

“Se denomina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) a todo ese conjunto de herramientas digitales dedicadas a almacenar, procesar, transmitir y comunicar la información, a cual podemos acceder desde el ordenador, la Tablet o el Smartphone” (Guido, 2012, p.3). No es novedad que las nuevas tecnologías están muy presentes en la sociedad, los jóvenes las utilizan tanto para entretenerse como divertirse o trabajar. A través de ellas pueden comunicarse, compartir documentos, imágenes, trabajos, etc., y además, pueden obtener cualquier información que les provoque algún tipo de incertidumbre y así calmar su ansia de saber. Esto se puede ver en Marqués (2001), el cual afirma que “es aquí donde queda reflejada la importancia de las TIC en la sociedad, haciéndolas un pilar básico para el desarrollo de uno mismo y de la sociedad en sí”.

El uso continuado de las TIC repercute, tanto negativa como positivamente, en algunos pilares fundamentales de la sociedad:

El acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artístico, el ocio, la comunicación, la información, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades, la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida, la educación, provocan un gran impacto en todos los ámbitos de nuestra vida haciendo cada vez más difícil que podamos actuar eficientemente prescindiendo de ellas” (Marqués, 2001, p.1).

Por ello, en la estrategia que Europa ha marcado para el año 2020, se ha creado la Agenda Digital que se concreta como “una de las siete iniciativas emblemáticas (...) cuyo propósito es definir la función capacitadora esencial que deberá desempeñar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en Europa (Comisión Europea, 2010, p.4). La creación de estas iniciativas, tienen como objetivo: “trazar un rumbo que permita maximizar el potencial económico y social de las TIC, y en particular de internet, como soporte esencial de la actividad económica y social: para hacer negocios, trabajar, jugar, comunicarse y expresarse en libertad” (Comisión Europea, 2010, p.5). Con ello se pretende capacitar a la sociedad, debido al gran avance de las TIC, para un desarrollo eficaz de las funciones que requieran su utilización. Como dato positivo, el logro de este objetivo “fomentará la innovación, el crecimiento económico y la mejora de la vida cotidiana tanto para los ciudadanos como para las empresas” (Comisión Europea, 2010, p.5)

1.2 Competencia Digital

Las definiciones del ITE y la citada en INTEF, sobre la competencia digital, son muy parecidas:

El concepto de competencia digital se reforma con la aparición y el uso de nuevas herramientas de informática social, que dan lugar a nuevas habilidades relacionadas con la colaboración, intercambio, apertura, reflexión formación de la identidad, y también a los desafíos tales como la calidad de la información, confianza, responsabilidad, privacidad y seguridad” (ITE, 2011, p.10).

Mientras que European (2013, citado en INTEF, 2013, p.9) afirma que la competencia digital es aquella que:

Implica el uso crítico y seguro de las Tecnologías de la Sociedad de la Información para el trabajo, el tiempo libre y la comunicación. Apoyándose en habilidades TIC básicas: uso de ordenadores para recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información, y para comunicar y participar en redes de colaboración a través de Internet

Estas afirmaciones son muy parecidas, coinciden en el uso seguro y responsable de las TIC, pero en cuanto a las habilidades, uno se centra en las habilidades TIC básicas, y el otro, en las habilidades nuevas a desarrollar, aunque refiriéndose a los mismos aspectos.

Ferrari (2012, p.10) se centra más en ser funcional, define la competencia digital como “el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias hoy en día para ser funcional en un entorno digital”. A diferencia de las otras definiciones, se centra más en los aspectos que configuran al individuo, que se encuentra sumergido en una sociedad cada vez más informatizada. Ferrari (2012, p. 10) también afirma que:

La adquisición de la competencia en la era digital requiere una actitud que permite al usuario adaptarse a las nuevas necesidades establecidas por las tecnologías, pero también su apropiación y adaptación a los propios fines e interaccionar socialmente en torno a ellas. La apropiación implica una manera específica de actuar e interactuar con las tecnologías, entenderlas y ser capaz de utilizarlas para una mejor práctica profesional. En resumen, es importante el uso seguro y crítico de las TIC para cualquier actividad, a través de ellas desarrollamos habilidades y actitudes que nos facilitará el desarrollo con respecto al uso de las tecnologías, esto nos ayudará a ser más eficientes. El individuo desarrollará una actitud más activa y crítica, siendo capaz de utilizar los recursos tecnológicos para resolver cualquier problema existente de una forma rápida y eficaz, además de encontrar nuevas informaciones e innovaciones tecnológicas.

La competencia digital, según MEC (2013), “implica la participación y el trabajo colaborativo, así como la motivación y la curiosidad por el aprendizaje y la mejora en el uso de las tecnologías”. A continuación, tanto INTEF (2013) como el MEC (2013) muestran las siguientes áreas de la competencia digital:

- *La información*: “identificar, localizar, recuperar, almacenar, organizar y analizar la información digital, evaluando su finalidad y relevancia”. Esta área también es llamada *Instrumental*, que hace referencia a “saber acceder y buscar a información en distintos tipos de medios, tecnologías, bases de datos o bibliotecas online” (Area, Borrás y San Nicolás, 2016).
- *La comunicación*: “comunicar en entornos digitales, compartir recursos a través de herramientas en línea, conectar y colaborar con otros a través de herramientas digitales, interactuar y participar en comunidades y redes; conciencia intercultural”. Según Area, Borrás y San Nicolás (2016) “esta área también es denominado como *Cognitiva*, que hace referencia a “saber transformar la información en conocimiento (habilidades de selección, análisis, comparación, aplicación”.
- *La creación de contenidos*: “crear y editar contenidos nuevos (textos, imágenes, videos...), integrar y reelaborar conocimientos y contenidos previos, realizar producciones artísticas, contenidos multimedia y programación informática, saber aplicar los derechos de propiedad intelectual y las licencias de uso”. También Area, Borrás y San Nicolás (2016) “la denomina como *Comunicativa* por la cual hace referencia a saber expresarse y comunicarse a través de múltiples lenguajes y medios tecnológicos”.
- *La seguridad*: “protección personal, protección de datos, protección de la identidad digital, uso de seguridad, uso seguro y sostenible”. También denominada *Emocional*, la cual hace referencia a “controlar los impulsos negativos desarrollando empatía emocional hacia los otros y uno mismo en los espacios virtuales” (Area, Borrás y San Nicolás, 2016).
- *La resolución de problemas*: “identificar necesidades y recursos digitales, tomar decisiones a la hora de elegir la herramienta digital apropiada, acorde a la finalidad o necesidad, resolver problemas conceptuales a través de medios digitales, resolver problemas técnicos, uso creativo de la tecnología, actualizar la competencia propia y la de otros”. Según Area, Borrás y San Nicolás (2016) “esta área también puede ser llamada *Axiológica*, que hace referencia a “saber usar ética y democráticamente la información”.

En nuestro trabajo, concretamente, nos centraremos en el área de la comunicación que es el objeto de estudio y el motivo por el que, a continuación, le dedicamos especial atención, refiriéndonos a este concepto en el siguiente apartado.

1.3 Comunicación

La comunicación la podemos relacionar con “el espacio de participación que creamos para asuntos sociales que facilita la intervención como usuario” (Herrero y Alcaide, 2014, p. 23). De acuerdo con estas autoras, es aquí donde entra en juego el papel de los y las jóvenes, ya que son quienes crean los contenidos virtuales, provocando una interacción de la que se benefician mutuamente. Esto queda reflejado en uno de los párrafos del texto de Herrero y Alcaide (2014, p. 24):

Los jóvenes son también receptores y participantes, y que en ese proceso de interacción se benefician unos de otros de los contenidos que publican, se examina a través de la red española Ciberresponsales, como plataforma de expresión, el intercambio de conocimiento y aprendizaje entre iguales a través de la comunicación. El análisis del contenido albergado en este entorno online de creación voluntaria donde la juventud distribuye su discurso, y el estudio de los comentarios de los participantes, revelan la existencia de un conocimiento adquirido en un entorno de comunicación informal, fuera de las instituciones educativas, donde los jóvenes educan a los jóvenes.

Estas relaciones surgen en la web 2.0, ésta se considera como una red de cooperación e intercambio, sin estos no existiría esa relación de intercambio y contribución, sólo nos encontraríamos con un lugar en la red que pasaría a ser una fuente de información estática, sin feedback. En relación a la cooperación e intercambio, encontramos la teoría de O'Reilly (2009) que se sustenta sobre “el diseño de la participación, en la que el principio rector es que las nuevas tecnologías potencian el intercambio y la colaboración entre los usuarios pero que solo tiene sentido si “muchos interactúan con muchos”. En esta búsqueda del sentido que sugiere el autor y a medida que crece el volumen de los jóvenes que crean, comparten y colaboran, parece pertinente analizar el significado y la importancia de la investigación sobre este fenómeno, intentando dar respuesta a las preguntas que plantea Jenkins (2008): “¿Qué mueve a la gente a participar en proyectos compartidos?, ¿El placer de sentirse creativos, diversión, dominar un desafío, colaborar al progreso, ayudar a los demás?” (Lakhani y Wolf citado en Jenkins, 2008, p.134).

La búsqueda de experiencias a través de la comunicación constituye una oportunidad para los jóvenes, ya que adquieran roles de periodista o comunicador que facilita el desarrollo de

competencias relacionadas con: la lectura, la capacidad de preguntar, analizar, ser crítico y mejorar la capacidad expresiva y las habilidades comunicativas. Del mismo modo, INTEF (2013, p.18) afirma que “comunicarse en entornos digitales, compartir recursos por medio de herramientas en red, conectar con otros y colaborar mediante herramientas digitales, interaccionar y participar en comunidades y redes, concienciación intercultural”. Este fenómeno cotidiano, surgido como efecto de las nuevas tecnologías que se introducen en el campo de la comunicación social, les otorga diversas herramientas que sirven para expresarse de forma correcta y sobre todo permite usar imágenes, videos, grabaciones de voz, animaciones, hipervínculos, correos electrónicos, blogs, entre otros. Esta definición está relacionada con la aportada por Area, et al (2016) cuando dicen que consiste en “saber expresarse y comunicarse a través de múltiples lenguajes y medios tecnológicos: Tener las habilidades y conocimientos para crear documentos textuales, audiovisuales, y multimedia, así como saber interaccionar con otros en redes sociales”.

El área de la comunicación está compuesta por seis dimensiones cada una las cuales aparecen descritas por el INTEF (2013, p. 19):

1. *Interacción mediante nuevas tecnologías.* Interaccionar por medio de diversos dispositivos y aplicaciones digitales, entender cómo se distribuye, presenta y gestiona la comunicación digital, comprender el uso adecuado de las distintas formas de comunicación a través de medios digitales, contemplar diferentes formatos de comunicación, adaptar estrategias y modos de comunicación a destinatarios específicos.
2. *Compartir información y contenidos.* Compartir la ubicación de la información y de los contenidos encontrados, estar dispuesto y ser capaz de compartir conocimiento, contenidos y recursos, actuar como intermediario/a, ser proactivo/a en la difusión de noticias, contenidos y recursos, conocer las prácticas de citación y referencias e integrar nueva información en el conjunto de conocimientos existentes.
3. *Participación ciudadana en línea.* Implicarse con la sociedad mediante la participación en línea, buscar oportunidades tecnológicas para el empoderamiento y el autodesarrollo en cuanto a las tecnologías y a los entornos digitales, ser consciente del potencial de la tecnología para la participación ciudadana.
4. *Colaboración mediante canales digitales.* Utilizar tecnologías y medios para el trabajo en equipo, para los procesos colaborativos y para la creación y construcción común de recursos, conocimientos y contenidos.

5. *Netiqueta*. Estar familiarizado/a con las normas de conducta en interacciones en línea o virtuales, estar concienciado/a en lo referente a la diversidad cultural, ser capaz de protegerse a sí mismo/a y a otros de posibles peligros en línea (por ejemplo, el ciberacoso), desarrollar estrategias activas para la identificación de las conductas inadecuada.
6. *Gestión de la identidad digital*. Crear, adaptar y gestionar una o varias identidades digitales, ser capaz de proteger la propia reputación digital y de gestionar los datos generados a través de las diversas cuentas y aplicaciones utilizadas.

Algunos de estos apartados se verán reflejados en los datos que se obtendrán de la muestra, veremos cómo son las interacciones y relaciones entre los jóvenes, sabremos si comparten información a través de las TIC, si su participación es activa y constante, y si colaboran entre ellos y con las familias.

1.4. Jóvenes y redes sociales

Estos jóvenes son los denominados *Generación Z*. Este concepto hace referencia a aquellos jóvenes nacidos después de 1995 que han tenido la suerte de haber crecido rodeados por las nuevas tecnologías como: Internet, redes sociales, los dispositivos móviles, etc. Barba (2015) afirma que:

Esta generación tiene ciertos rasgos particulares que definen su manera de interactuar con otros y con el mundo en sí, sin embargo más que en las otras, la comunicación e interacción de estos jóvenes está enmarcada por el uso de las tecnologías.

Los rasgos que diferencian las características de los jóvenes de la generación Z en la red, estos sienten la necesidad de mantener contacto de forma continua, ya sea por móvil, redes sociales o cualquier otro tipo de red o plataforma social. En relación con lo anterior, Barba (2015) afirma que a través de las tecnologías:

Los jóvenes tienen una estrecha relación con la comunicación entre sus pares y se enteran sobre lo que está aconteciendo en el resto del mundo. A esto se suma su dependencia por Internet debido a las facilidades y accesos que ofrece, ya través de la red se conectan con contenidos de video cuando quieran y desde cualquier lugar, razón por la cual la televisión se ha visto relegada a un segundo plano. (Barba, 2015).

En ese sentido, otros espacios como YouTube han venido a reemplazar al tradicional medio de comunicación, donde no solo consumen contenidos, sino que también crean material para compartir en la red.

A esta generación junto con las nuevas generaciones se les podría denominar *Nativos digitales*, pero posteriormente ha pasado a llamarse *Residentes* y *Visitantes*. El primer concepto fue acuñado por Prensky (2010) en el que describe a personas que habían crecido rodeadas de tecnología y lo que esto les producía. Luego, White (2013) realizó la distinción entre los jóvenes con los conceptos ya mencionados.

Residentes son aquellas personas que vive un porcentaje de su vida en línea. La web es compatible con la proyección de su identidad y facilita sus relaciones personales. Esta persona es normalmente usuario en redes sociales, pero también es probable que sea activo en páginas web, en blogs como autor o por medio de comentarios, en publicación de imágenes, videos, etc. Mientras que al *Visitante* los describe como aquellas personas que utiliza la web como una herramienta de una manera organizada siempre que sea necesario. Pueden reservar unas vacaciones o buscar información sobre un tema específico. Pueden optar por utilizar una herramienta de chat de voz si tienen amigos o familiares en el extranjero. (White, 2013, p.1)

2. OBJETIVOS

A la vista de las ideas, anteriormente expuestas, y de la importancia que tiene el uso de Internet y de las TIC entre los jóvenes, así como su impacto sobre los procesos de comunicación, nos hemos planteado los siguientes objetivos:

- Identificar el perfil de los usuarios y las usuarias de TIC que conforman la muestra del alumnado matriculado en la Universidad de la Laguna.
- Caracterizar la percepción que una muestra del alumnado matriculado en la Universidad de la Laguna tiene acerca del uso de Internet y su impacto en la comunicación.

3. METODOLOGÍA

Con el fin de obtener la información necesaria para conocer la percepción del alumnado que ha participado en este estudio se ha utilizado el cuestionario ‘TIC y empoderamiento’, elaborado y validado por López Reillo y Buraschi (2015). Está compuesto por tres bloques:

- Datos demográficos e identificativos, tanto personales, como académicos: edad, género, nivel de estudios, situación laboral, tiempo de estudio en la universidad y las titulaciones de grado de la universidad.
- Datos relevantes relacionados con el perfil del usuario o usuaria de las TIC: disponibilidad para acceder a Internet, tipos de redes, dispositivos, tiempo de conexión diaria y las redes sociales.
- Datos propios de las dimensiones de la comunicación (elegidos para este trabajo): presencia y participación a través de las TIC, mejora de las relaciones y participación activa, ampliación del número de personas, mejora de la calidad de la comunicación través de redes sociales y creación de relaciones profesionales y personales.

Para la selección de la muestra se ha seguido un procedimiento incidental. El cuestionario reproducido en versión online, a través de un formulario de Google Drive, fue distribuido entre el alumnado matriculado, usando las redes sociales. Finalmente se obtuvo la respuesta de 76 informantes. A pesar de conocer las limitaciones del estudio, desde un punto de vista estadístico, por no haber podido realizar un muestreo aleatorio, consideramos que puede ser una primera aproximación al estudio de este colectivo. El tratamiento de los datos, vaciados en el programa Microsoft Excel, ha dado lugar a un análisis descriptivo de las diferentes variables.

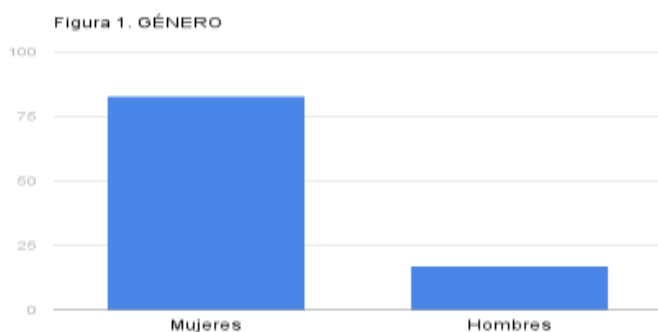
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA MUESTRA

La obtención de estos datos se ha llevado a cabo para conocer la percepción que la muestra de estudiantes tiene respecto al impacto que el uso de Internet tiene en la comunicación. Nos centraremos en los datos demográficos, el perfil del usuario de las TIC y, específicamente, en el impacto del uso de Internet sobre los procesos de comunicación. El cuestionario fue contestado por 76 personas. A continuación, realizaremos una descripción

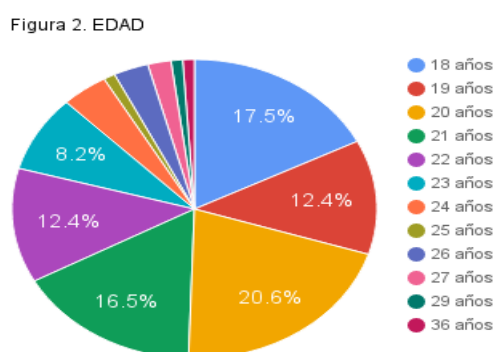
de los datos demográficos que definen esta muestra, así como de las dimensiones que se han considerado relevantes y propias para la consecución de los objetivos de este estudio.

4.1. Datos demográficos

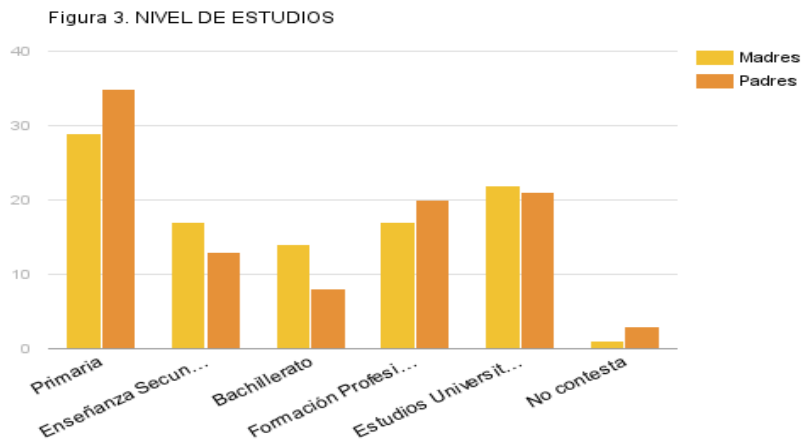
Haciendo referencia al género, se observa que, de manera mayoritaria, está compuesto por mujeres en un 83%, siendo en el 99% de nacionalidad española.



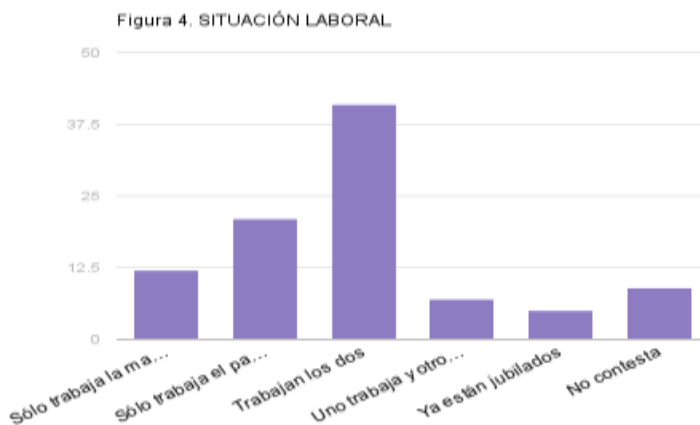
El cuanto a la edad, si observamos la figura 2, se puede apreciar que un 20.6% tiene veinte años, seguido de los jóvenes con una edad de dieciocho años (17.5%). El análisis, en función del género, indica que las mujeres tienen más presencia en la franja de los dieciocho años (21%), mientras que los hombres lo hacen en los veinte y veintitrés años (23%).



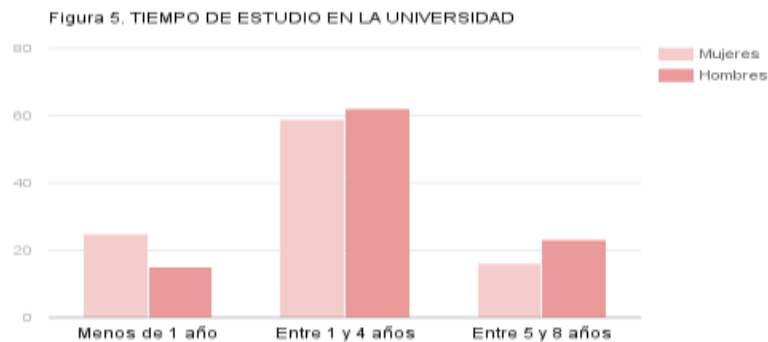
Con respecto al nivel de estudios de las familias, se puede apreciar que la mayoría sólo cuentan con estudios Primarios (64%) seguidas de familias con estudios universitarios (43%).



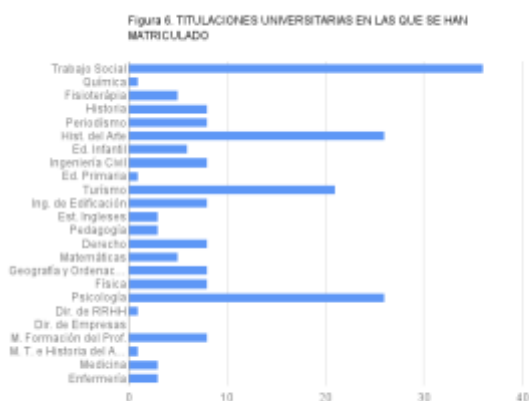
En la figura 4, observamos que la situación laboral de las familias es desigual, ya que sólo en el 41% de los casos ambos mantienen un trabajo.



Si analizamos el tiempo que llevan estudiando estos jóvenes en la Universidad de La Laguna, observamos el intervalo oscila entre uno y cuatro años (59%).



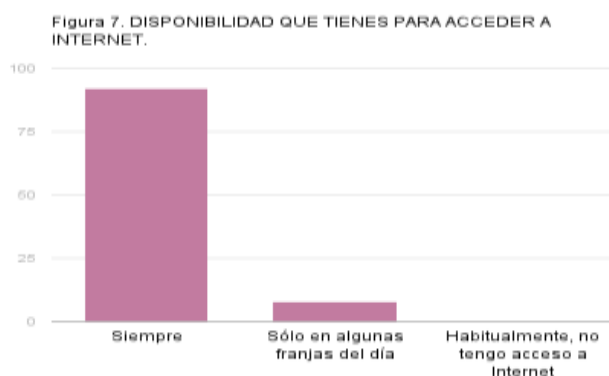
En la figura 6, se muestran los resultados de la diferentes titulaciones. Vemos que la titulación dominante es el Grado de Trabajo Social con un 16% de los cuales el 28% son mujeres y un 8% hombres. Para cursar estas titulaciones algunos jóvenes optan por pedir una beca que les ayude a hacer frente, tanto a los gastos de transporte, como la estancia y el coste de la matrícula. En la muestra solo un 46% de jóvenes optó por esta ayuda económica, cuando se matriculó por primera vez en la Universidad de la Laguna. Concretamente obtuvieron la Beca MEC.



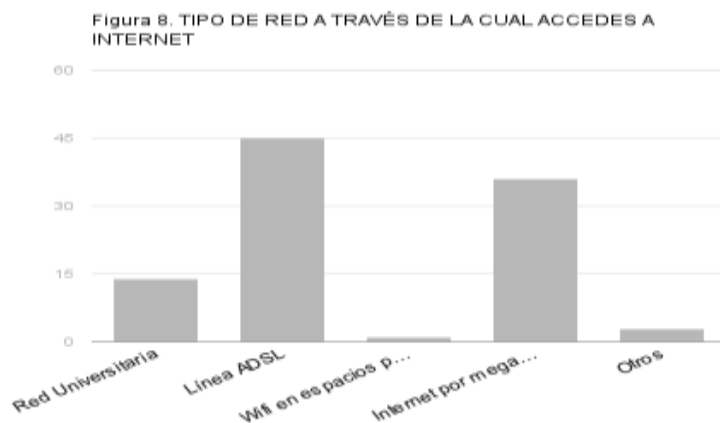
4.2 Dimensiones relevantes

A continuación, exponemos la información acerca de las dimensiones que perfilan a los informantes de la muestra como usuarios/as de las TIC.

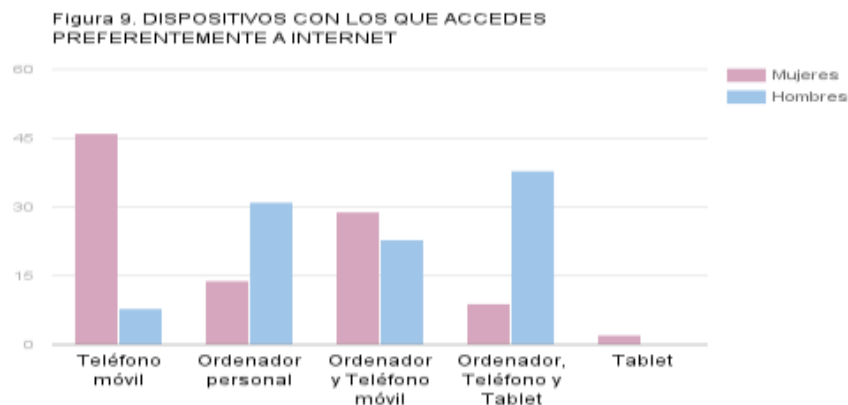
La disponibilidad que posee cada individuo para poder acceder a Internet depende de las circunstancias que les rodee, como observamos en la figura 7, la gran mayoría (92%) no tiene problemas para acceder a Internet.



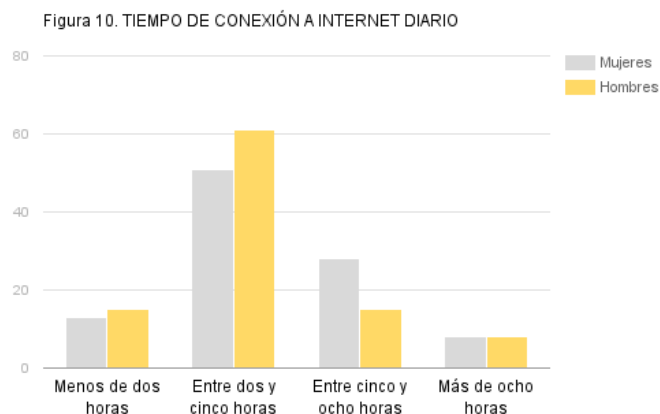
Existe cierta diferencia, no muy relevante, en el tipo de red que utilizan para acceder a Internet. Entre los jóvenes, destacamos que utilizan más la línea ADSL (45%) seguido de los megas del teléfono móvil (36%).



En cuanto a los dispositivos más utilizados, observamos que el teléfono móvil (35%) es el dispositivo más utilizado ya que éste nos acompaña en el día a día. Lo más destacable es que las mujeres son las que más utilizan este dispositivo (46%).

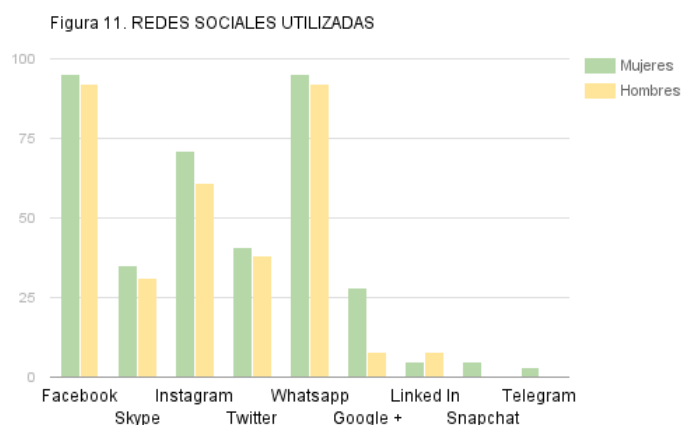


Al encontrarse rodeados de diferentes tipos de dispositivos es más fácil mantener el contacto continuo con Internet. En la figura 10 observamos que el 53% dedica entre 2 y 5 horas diarias a navegar por Internet, ya sea para elaborar algún trabajo, para ocio, para comunicarse a través de las redes sociales, etc. En cuanto al género, ambos destacan en esta franja, los hombres con un 61% se encuentran ligeramente por encima de las mujeres.



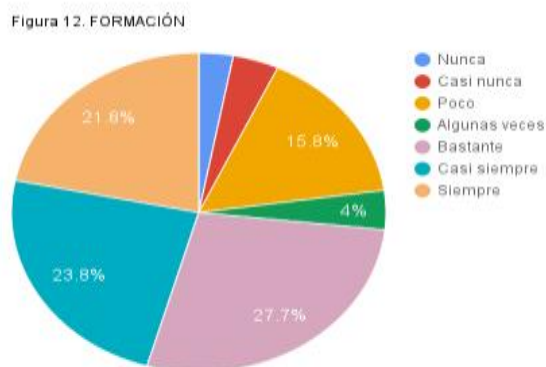
Todos las personas jóvenes de la muestra hablan y escriben en castellano, hoy en día, es importante no sólo dominar el idioma del país donde naciste sino también dominar al menos uno o dos idiomas más. Solo un 12% utiliza dos idioma, español e inglés, para comunicarse a través de Internet lo que facilita el trabajo y la comunicación. Muchos jóvenes se relacionan a través de redes sociales o juegos online con personas de otros países o familiares residentes en el extranjero.

En la siguiente figura se puede observar que las redes sociales más utilizadas por los jóvenes, tanto por hombres como mujeres, para relacionarse son: Facebook y Whatsapp con un 95% cada una.

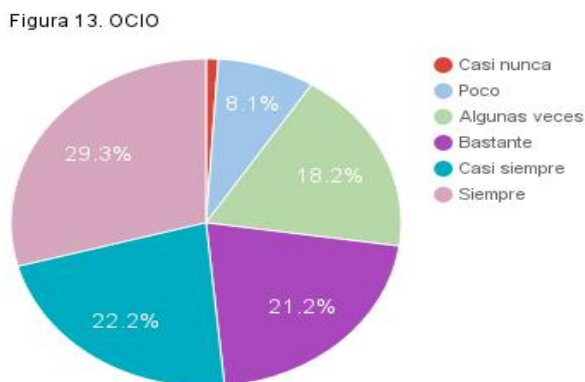


Seguidamente exponemos el uso que los participantes hacen de las TIC para la *formación*, *el ocio*, *la participación activa*, *la información* y *la comunicación*, como objeto de estudio en este trabajo.

Si observamos la figura 12, observamos que el 73% de los informantes utiliza (bastante, casi siempre o siempre) las TIC para completar su *formación*.

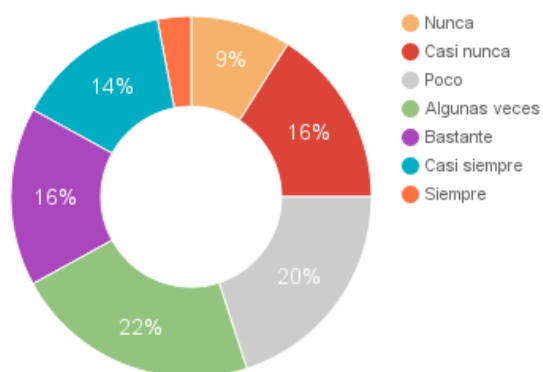


Es evidente que las tecnologías se encuentran presentes en las actividades de *ocio* de los jóvenes. La figura 13 indica que este hecho sucede, también en un 73% de los casos (bastante, casi siempre o siempre). Lo hacen a través de diferentes redes sociales, foros, videojuego online, etc.



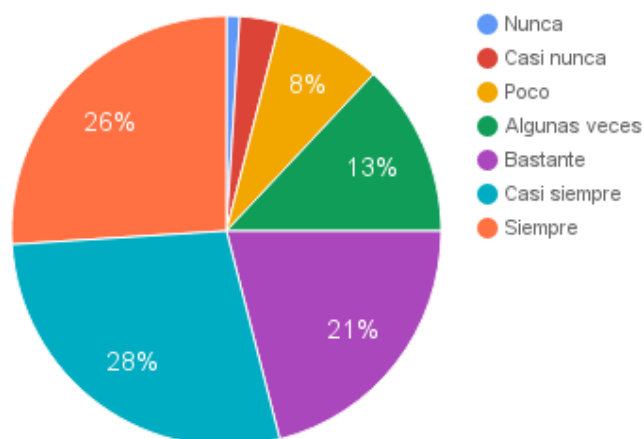
Los temas sociales son aquellos que hacen referencia a cualquier problema o asunto relacionado con cualquier ciudadano. Si observamos la siguiente figura, vemos que estos jóvenes participan activamente en temas sociales, solo un 33% (bastante, casi siempre o siempre).

Figura 14. PARTICIPACIÓN ACTIVA EN TEMAS SOCIALES



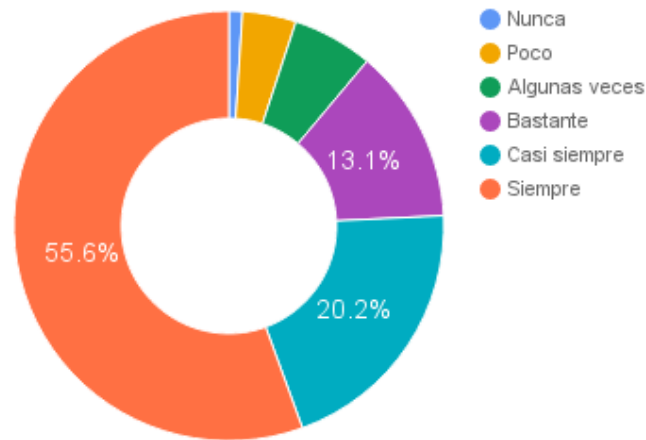
También dedican un tiempo amplio para la búsqueda de *información*. En la figura 17, observamos que la mayoría utiliza las TIC para la búsqueda de información, concretamente un 75% (bastante, casi siempre o siempre).

Figura 15. INFORMACIÓN



La mayoría de estos jóvenes, concretamente un 89% (bastante, casi siempre o siempre), utilizan *las TIC* para comunicarse con amigos/as, familias o compañeros/as a través de diferentes aplicaciones como puede ser Whatsapp, foros, videollamadas, etc... Y este dato nos da pie para profundizar en los procesos de la comunicación, objeto de nuestro estudio.

Figura 16. COMUNICACIÓN CON OTRAS PERSONAS A TRAVÉS DE WHATSAPP, FOROS, VIDEOLLAMADAS, ETC

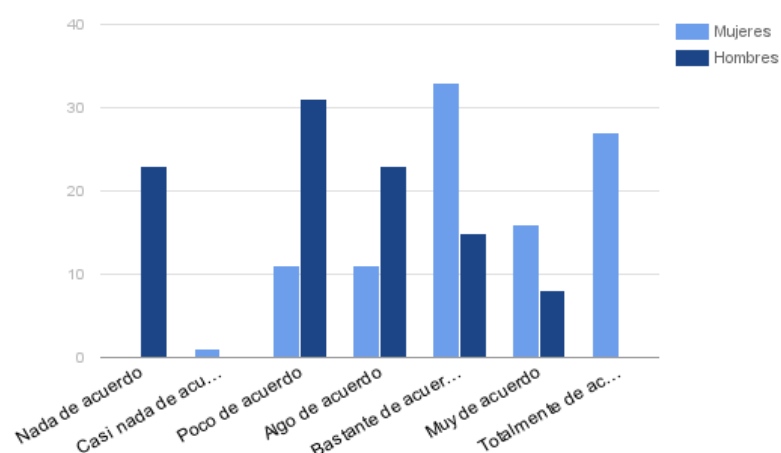


4.3. Dimensiones propias de la comunicación

En este apartado nos centramos específicamente en el uso que la muestra de estudiantes hacen de las TIC para desarrollar los procesos de comunicación. De este modo profundizamos en el contexto de uso y frecuencia que hemos expuesto anteriormente.

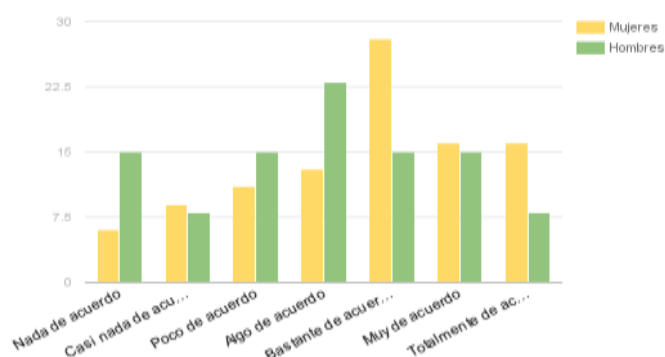
El 66% de los informantes está de acuerdo, en menor o mayor medida, en sentir que a través de las TIC se encuentra presente y participa en la vida de sus familiares y amigos/as aunque vivan lejos de ellos y ellas. En cuanto al género, el dato más significativo es que sólo son mujeres las que están totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que en el lado opuesto sólo son hombres en un 21% dicen estar nada de acuerdo.

Figura 17. PRESENCIA Y PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE LAS TIC



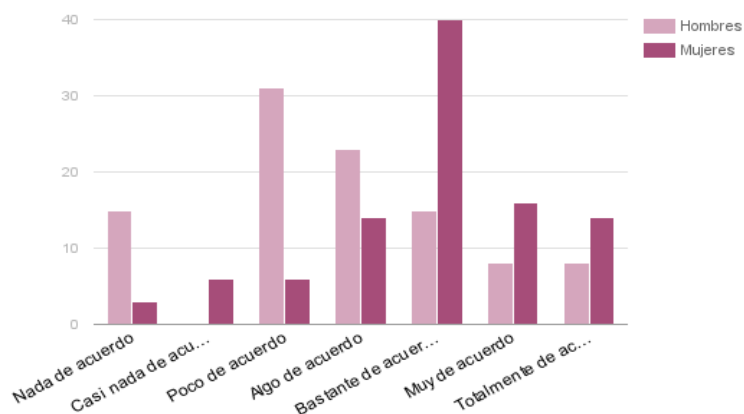
Más de la mitad (56%) muestran su acuerdo (en menos o mayor medida) en que a través de las TIC mejoran las relaciones con amigos/as y familiares que están presentes en el lugar en el que viven, porque aumentan la participación en su vida, destacando siempre las mujeres con mayor puntuación.

Figura 18. MEJORA DE LAS RELACIONES Y DE LA PARTICIPACIÓN



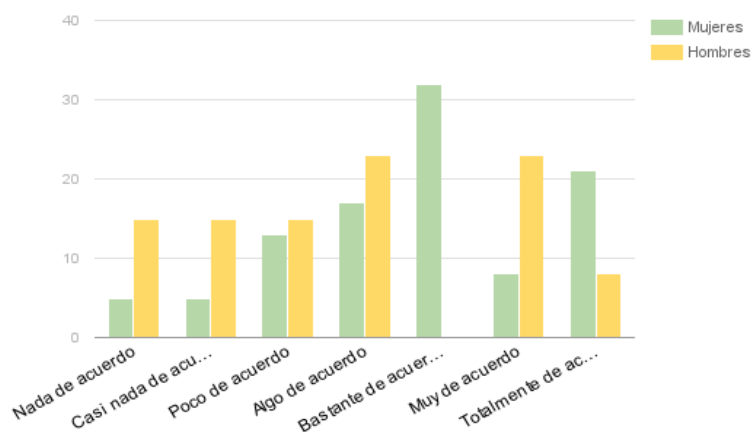
En el 62% de los casos consideran que, en mayor o menor medida, gracias a las TIC se ha ampliado el número de personas con las que se comunican, mostrando, nuevamente, las mujeres más acuerdo y menos los hombres.

Figura 19. AMPLIACIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS CON LAS QUE SE COMUNICAN



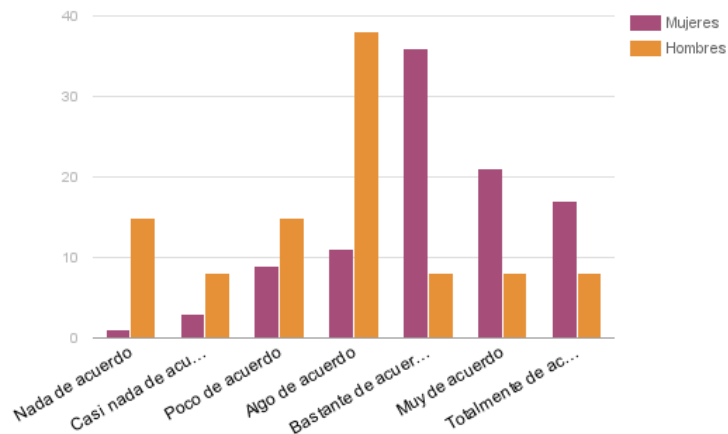
En cuanto a la calidad de las comunicaciones a través de las redes sociales, el 54% se muestra de acuerdo (en menor o mayor medida) en la mejora de las mismas, siendo nuevamente las mujeres las que muestran mayor grado de acuerdo.

Figura 20. MEJORA DE LA CALIDAD DE LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES.



Para finalizar, el 65% de los informantes muestra su acuerdo (en menos o mayor medida) en cuanto a la facilidad de conectar con otras personas en cualquier momento y lugar, destacando el 12% de los hombres que dicen estar nada de acuerdo con esta afirmación.

Figura 21. CREACIÓN DE RELACIONES PROFESIONALES Y PERSONALES A TRAVÉS DE LAS TIC



5. DISCUSIÓN

A partir de los datos demográficos se puede describir el perfil de la muestra de estudiantes de la Universidad de La Laguna. Tienen una edad comprendida entre 20-21 años, su matrícula en la universidad oscila entre 1 y 4 años. Esta generación es la denominada *Generación Z*, jóvenes nacidos después de 1995, que han crecido rodeados de las nuevas tecnologías y se diferencia de otras generaciones por rasgos particulares que determinan la interacción entre los jóvenes (Barba, 2015). Estos rasgos particulares diferencian a los jóvenes en la red que sienten la necesidad de mantener un contacto permanente, ya sea vía móvil, redes sociales o cualquier otro tipo de red o plataforma social.

En líneas generales, dentro de las dimensiones relevantes, los jóvenes disponen de acceso a Internet a través de la línea ADSL o, a través de megas del teléfono móvil. El dispositivo más utilizado por la mayoría es el teléfono móvil, seguido del ordenador personal, con los que pueden estar conectados entre 2 y 5 horas diarias. Como preferencia de redes sociales vemos que las más utilizadas son Facebook y Whatsapp (95%). En cuanto al uso que los jóvenes hacen de las TIC, observamos que el 89% utiliza las TIC para comunicarse a través de Whatsapp, foros, videollamadas, etc., mientras que un 73% utiliza las TIC para complementar su formación y un 75% para buscar información. El uso que hacen para el ocio ofrece un porcentaje del 73%, mientras que sólo un 33% utiliza las TIC con el objetivo de participar activamente en temas sociales. Estos datos confirman las afirmaciones de Barba (2015) cuando señala que el uso de las TIC establece una comunicación estrecha entre los jóvenes, propicia que se informen acerca de cualquier acontecimiento, compartan

contenidos de videos, etc., debido a las facilidades y accesos que ofrece. Además, con respecto a los conceptos expuestos por White (2013), claramente, a estos jóvenes podemos denominarlos *residentes*, ya que viven una gran parte de su vida en línea, como usuarios en redes sociales, participando activamente en páginas web o foros.

En relación a las redes sociales, la sociedad ha sufrido cambios repentinos con respecto a las TIC, en el informe *La Sociedad de la Información en España 2011* (Fundación Telefónica: 2012) se afirma que “el enorme desarrollo de los Smartphone ha favorecido al desarrollo de la mensajería instantánea creando algunas aplicaciones como *Whatsapp*, convirtiéndola en la principal vía para relacionarse entre los jóvenes, con la ventaja de aportar una comunicación más personal y controlada”.

El uso que los jóvenes hacen de las TIC para la *formación* está relacionado con lo mencionado en la Agenda Digital, donde se concreta “una de las siete iniciativas emblemáticas (...) cuyo propósito es definir la función capacitadora esencial que deberá desempeñar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en Europa (Comisión Europea, 2010, p.4). Con esto se pretende hacer más competentes a los ciudadanos y facilitar la interacción con el desarrollo de las nuevas tecnologías. En cuanto al uso de las TIC en tiempo de ocio vemos que las afirmaciones de Herrero y Alcaide (2014) se han confirmado, pasar tiempo comunicándose o jugando con compañeros/as a través de diferentes juegos virtuales, plataformas o redes sociales beneficia las interacciones entre los jóvenes.

La *información*, según INTEF (2013), es aquella que se puede: “identificar, localizar, recuperar, almacenar, organizar y analizar la información digital, evaluando su finalidad y relevancia”. También llamada área *Instrumental*, (Area, Borrás y San Nicolás, 2016). Es importante saber tratar y contrastar la información que buscamos, esto nos permitiría la llamada *resolución de problemas*, que es aquella que:

“identifica necesidades y recursos digitales, tomar decisiones a la hora de elegir la herramienta digital apropiada, acorde a la finalidad o necesidad, resolver problemas conceptuales a través de medios digitales, resolver problemas técnicos, uso creativo de la tecnología, actualizar la competencia propia y la de otros” (INTEF, 2013)

También llamada *Axiológica* por Area, Borrás y San Nicolás (2016). Mediante la *comunicación* los jóvenes pueden comunicarse con amigos/as, familias o

compañeros/as a través de diferentes aplicaciones como puede ser Whatsapp, foros, videollamadas, etc. Según INTEF (2013), la comunicación es “comunicar en entornos digitales, compartir recursos a través de herramientas en línea, conectar y colaborar con otros a través de herramientas digitales, interactuar y participar en comunidades y redes; conciencia intercultural”. También Area, Borrás y San Nicolás (2016) denominan a esta área como *Cognitiva*, haciendo referencia a “saber transformar la información en conocimiento (habilidades de selección, análisis, comparación, aplicación)”. Dentro de la comunicación podemos encontrar la *creación de contenidos*, que según INTEF (2013) hace referencia a: “crear y editar contenidos nuevos (textos, imágenes, videos...), integrar y reelaborar conocimientos y contenidos previos, realizar producciones artísticas, contenidos multimedia y programación informática, saber aplicar los derechos de propiedad intelectual y las licencias de uso”. También denominado como *Comunicativa* por Area, Borrás y San Nicolás (2016), la cual hace referencia a “saber expresarse y comunicarse a través de múltiples lenguajes y medios tecnológicos”.

Las dimensiones propias de la comunicación determinan que un 66% siente que a través de las TIC se encuentra presente y participa en la vida de sus familiares y amigos/as aunque vivan lejos de ellos y ellas; un 56% siente que a través de las TIC mejoran las relaciones con amigos/as y familiares que están presentes en el lugar en el que viven, porque aumentan la participación en su vida; un 62% siente que gracias a las TIC ha ampliado el número de personas con las que se comunica; un 54% siente que a través de las redes sociales ha mejorado la calidad de las comunicaciones con un mayor número de personas; y un 65% tiene facilidad para conectar con otras personas, en cualquier momento y en cualquier lugar, me ha permitido crear lazos de relación tanto personal como profesional.

En cuanto al uso que los jóvenes hacen de las TIC para desarrollar los procesos de comunicación, observamos que la participación de la sociedad en temas que afectan a su vida en el día a día hace que formes parte de un cambio, un cambio que genera un bienestar tanto individual como grupal o colectivo. Es importante que los jóvenes participen para contribuir a elaborar proyectos; participar en espacios donde jóvenes y adultos se relacionen, discuten, negocian y tomen decisiones; participar para promover la solidaridad y ayuda mutua, etc. Según INTEF (2013, p.22), “la participación ciudadana en línea es aquella que empuja a implicarse con la sociedad (...) buscar oportunidades tecnológicas para el empoderamiento y el autodesarrollo en cuanto a las tecnologías y a los entornos digitales, ser consciente del potencial de la tecnología para la participación ciudadana”. Los

jóvenes sienten que a través de las TIC han ampliado el número de personas con las que se comunican, este hecho está relacionado con la *Interacción mediante nuevas tecnologías* que describe el INTEF (2013, p.19), es:

“interaccionar por medio de diversos dispositivos y aplicaciones digitales, entender cómo se distribuye, presenta y gestiona la comunicación digital, comprender el uso adecuado de las distintas formas de comunicación a través de medios digitales, contemplar diferentes formatos de comunicación, adaptar estrategias y modos de comunicación a destinatarios específicos”.

Las interacciones constantes generarán un aumento del número de personas a las que conoces, además, a través de las redes sociales se mejorará la calidad de las comunicaciones. Las relaciones creadas a través de las interacciones mediante las redes sociales, foros, videollamadas, etc., ayudarán a ampliar el número de personas a las que conoces a través de las diferentes aplicaciones, como las redes sociales, o cualquier otro medio. En cuanto a la facilidad para conectar con otras personas en cualquier momento y en cualquier lugar, creando lazos de relación tanto personal como profesional, está relacionado con la *Colaboración mediante canales digitales*. Según INTEF (2013, p. 23), hace referencia a “utilizar tecnologías y medios para el trabajo en equipo, para los procesos colaborativos y para la creación y construcción común de recursos, conocimientos y contenidos”. A través de las redes sociales, foros o plataformas es más fácil conectar con otras personas para trabajar en grupo o colaborar, en cualquier momento y en cualquier lugar

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Area, M., Borrás, J. y San Nicolás, B. (2016). *Educar a la generación de los Millennials como ciudadanos cultos del ciberespacio. Apuntes para la alfabetización digital*. Laboratorio de Educación y Nuevas Tecnologías (EDULLAB). Universidad de La Laguna. Recuperado el 30 de Abril del 2016 de http://www.injuve.es/sites/default/files/2016/05/publicaciones/cap1_109.pdf

Arras-Vota, A. M. G., Torres Gastelú, C. A. y García-Valcárcel-Muñoz-Repiso, A. (2011): "*Los casos de la Universidad de Salamanca, España; Universidad Veracruzana y Universidad Autónoma de Chihuahua en México*", en *Revista Latina de Comunicación*

Social, 66. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, páginas 130 a 152 recuperado el 1 de Marzo de 2016 de http://www.revistalatinacs.org/11/art/927_Mexico/06_Arras.html DOI: [10.4185/RLCS-66-2011-927-130-152](https://doi.org/10.4185/RLCS-66-2011-927-130-152) / CrossRef link

Barba, G. (2015). *7 características de la generación Z*. Entrepreneur. Recuperado el 27 de Marzo del 2016 de <https://www.entrepreneur.com/article/268023>

Buxarrais, R. y Berríos, L. *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y los adolescentes*. Monografías virtuales Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales, 5. Recuperado el 2 de Marzo de 2016 de <http://www.oei.es/valores2/monografias/monografia05/reflexion05.htm>

Comisión Europea. (2010). *Una Agenda Digital para Europa*. Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones. Recuperado el 27 de Abril de 2016 http://www.ris3galicia.es/wp-content/uploads/2013/10/com2010_0245es01.pdf

Gisbert, M. y Esteve F. (2011). *Digital Learners: la competencia digital de los estudiantes universitarios*. La Cuestión Universitaria, 7, pp.48-59. Recuperado el 1 de Marzo de 2016 de

https://www.researchgate.net/profile/Francesc_Esteve/publication/221680100_Digital_Learners_la_competencia_digital_de_los_estudiantes_universitarios/links/09e4150b33eb28580f000000.pdf

Guido, L. (2012). *Tecnologías de la información y la comunicación*. SlidesShare, p.3. Recuperado el 23 de Mayo de 2016 de <http://es.slideshare.net/guidopb/qu-son-las-tics-13067328>

Herrero, P. y Alcaide, P. (2014). *La comunicación digital en el aprendizaje entre iguales: niños y jóvenes como educadores en la Red*. Recuperado el 22 de Marzo del 2016 http://plataformadeinfancia.org/wp-content/uploads/2014/04/Investigaci%C3%B3n-Univ-Loyola-La_comunicaci%C3%B3n-digital-en-el-aprendizaje-entre-iguales1.pdf

INTEF. (2013). *Marco Común de Competencia Digital Docente*. MECD. Recuperado el 2 de Mayo de 2016 de <http://educalab.es/documents/10180/12809/MarcoComunCompeDigiDoceV2.pdf>

Instituto de Tecnologías Educativas (ITE). (2011). *Competencia Digital*. Departamento de Proyectos Europeos. Recuperado el 27 de Abril de 2016 de [http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Competencia Digital Europa ITE marzo 2011.pdf](http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Competencia_Digital_Europa_ITE_marzo_2011.pdf)

Jenkins, H. (2008). *Covergence Culture. Cultura de convergencia de los medios de comunicación*. Paidó. Recuperado el 2 de Marzo del 2016 de <https://stbngtrrz.files.wordpress.com/2012/10/jenkins-henry-convergence-culture.pdf>

López-Reillo, P. Y Buraschi, D. (2015). Las TIC y el empoderamiento de los migrantes. Los estudiantes de África en la Universidad de Laguna. Manuscrito no publicado. Santa Cruz de Tenerife: Cabildo de Tenerife.

Martínez-Salanova, E. *Aprender a aprender con los medios de comunicación*. Cine y Educación. Recuperado el 4 de Marzo del 2016 de <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0061aprenderconlosmedios.htm>

Marqués, P. (2001). *Las TIC y sus aportaciones a la sociedad*. Recuperado el 27 de Abril de 2016 de [http://www.fongdcam.org/manuales/educacionintercultural/datos/docs/ArticulyDocumentos /GlobaYMulti/NuevasTecno/LAS%20TIC%20Y%20SUS%20APORTACIONES%20A%20OLA%20SOCIEDAD.pdf](http://www.fongdcam.org/manuales/educacionintercultural/datos/docs/ArticulyDocumentos/GlobaYMulti/NuevasTecno/LAS%20TIC%20Y%20SUS%20APORTACIONES%20A%20OLA%20SOCIEDAD.pdf)

MECD (2013). *Competencia digital*. LOMCE. Recuperado el 8 de Marzo del 2016 de <http://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/mc/lomce/el-curriculo/curriculo-primaria-eso-bachillerato/competencias-clave/digital.htm>

O' Reilly, T. (2009). *Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. Patrones del diseño y modelos del negocio para la siguiente generación del software*. Recuperado el 7 de Marzo del 2016 de <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>

Prensky, M. (2010). *Nativo Digital*. Blogspot. Recuperado el 5 de Abril de 2016 de <http://nativodigital00.blogspot.com.es/p/marc-prensky.html>

Sigalés, C. *Formación universitaria y TIC: nuevos usos y nuevos roles*. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, 1. Recuperado el 2 de Marzo de 2016 de http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/568/formacion_universitaria_y_TIC.pdf?sequence=1

White, D. (2013). *Ni "nativos" ni "inmigrantes" sino "visitantes" y "residentes"*. Recuperado el 2 de Marzo de 2016 de <https://recursosticparaelaula.files.wordpress.com/2013/02/residentes-y-visitantes-digitales.pdf>

Wong, M. (2015). *La Sociedad de la información, su relación con las TIC*. Prezi. Recuperado el 12 de Marzo del 2016 de <https://prezi.com/gtf0dcggrfvg/la-sociedad-de-la-informacion-su-relacion-con-las-tic/>